

SYDEL DU PAYS CŒUR D'HÉRAULT

CAHIER DES CHARGES

N°2026-04- FOURNITURE DE SERVICES DE TELECOMMUNICATION (FIXE, MOBILE), INTERNET /FIBRE

*Date limite de réception des offres et devis
18/05/2026 à 18h*

SOMMAIRE CAHIER DES CHARGES

Table des matières

Préambule :	3
1. Objet de la consultation :	3
Nos objectifs sont de :	3
Situation actuelle :	4
2. Besoins Fonctionnels.....	4
Fibre	4
Téléphonie	4
3. Allotissement	6
4. Contraintes	7
5. Livrables Attendus	7
Proposition de l'offre	7
Besoins Techniques	7
6. Critères de Sélection.....	8
Annexe	8



Préambule :

Le SYDEL du Pays Cœur d'Hérault est un syndicat mixte ouvert élargi regroupant trois Communautés de Communes (Communauté de Communes du Clermontais, Communauté de Communes du Lodévois et Larzac, Communauté de Communes de la Vallée de l'Hérault). Il intervient dans divers domaines de compétences, dont le tourisme, la santé, l'aménagement du territoire et l'environnement (en qualité de structure porteuse d'un PCAET, d'un SCOT) et le développement économique.

Il œuvre sur 2 sites distincts implantés à Saint-André-de-Sangonis dans l'Hérault :

le Siège :
Ecoparc Coeur d'Hérault - La Garrigue
9, rue de la Lucques (Bâtiment B)
34725 Saint-André-de-Sangonis

Etablissement secondaire Novel.id
Ecoparc Coeur d'Hérault - La Garrigue
1, rue du Moulin à Huile
34725 Saint-André-de-Sangonis

1. Objet de la consultation :

Renouvellement du marché Téléphonie Fibre des 2 sites.

Nos objectifs sont de :

- **Unifier la solution sur les 2 sites avec un seul opérateur.**
- **Rationaliser les coûts (suppression des doublons, optimisation des lignes, rationalisation des équipements).**
- **Garantir la joignabilité des agents où qu'ils soient (sur site, en télétravail, sur le terrain).**
- **Mettre en place deux standards téléphoniques redondants :**
 - **Chaque standard peut prendre le relais de l'autre si un site est fermé ou en panne.**
 - **Bascule automatique des appels entrants vers le/les standards actif.**
- **Avoir les équipements adaptés et répondant aux besoins tout en permettant de rationaliser les coûts et les équipements.**
- **Proposer une solution de téléphone fixe aux "locataires de bureaux", avec :**
 - **Un numéro dédié par locataire, indépendant du système interne.**
 - **Gestion centralisée des lignes locataires (activation/désactivation, facturation distincte si nécessaire).**
 - **Intégration possible avec le standard principal (ex : menu vocal pour rediriger vers les locataires).**
- **Intégrer la mobilité : Un numéro unique par agent, re-dirigeable vers mobile, et une solution stable pour les locataires.**
- **Avoir la portabilité des numéros : conservation des numéros existants (pour les "fixes" : standard & lignes directes des agents et pour les "mobiles").**
- **De façon globale, bénéficier d'une offre pouvant répondre à nos besoins et objectifs (fixes – softphones – mobiles), tout en répondant aux besoins spécifiques des usagers internes et des locataires.**

Situation actuelle :

- **Structure organisée sur 2 sites (Siège + Site secondaire Novel.id) avec 25 agents à ce jour (accueil ponctuel de stagiaires).**
- **Organisation du travail : Sur site, télétravail, terrain.**
- **Infrastructure actuelle :**
 - **Siège : 1 standard – 14 Postes fixes + 13 téléphones portables pour presque tous les agents + 1 Softphone – Fibre 1G**
 - **Novel.id : 1 standard - 12 Softphones + 1 téléphone portable SYMBIOSE Accueil (avec le standard) – 1 ligne portable (pour l'alarme) + 12 téléphones portables (agents) + 1 poste fixe (locataire de bureau). Fibre 100M (5M garanti)**
 - **Utilisation de Teams pour les appels internes + Softphone + lignes internes.**
 - **Locataires de bureaux à Novel.id : Certains espaces sont loués à des tiers, qui ont besoin d'accéder à un téléphone fixe dédié pour leur activité.**

2. Besoins Fonctionnels

Fibre

- **Débit adapté par site. (1G à minima)**

Téléphonie

Exigences spécifiques pour les standards :

- **Deux standards physiques ou virtuels (un par site), interconnectés et avec numéros distincts et conservation des numéros affectés (Siège : 04.67.02.01.01 / Novel.id : 04.99.91.46.36)**
- **Bascule automatique : Si le standard du Siège est fermé ou en panne, les appels sont redirigés vers le standard de Novel.id (et vice versa).**
- **Serveur vocal interactif (SVI) : Permet aux appelants de choisir une option pour être redirigés vers le bon service ou interlocuteur (redirection vers postes fixes, softphones ou postes mobiles)**
- **Gestion centralisé et autonome : Administration de Base interne (ajout/suppression de lignes, redirections).**
- **Présence en ligne : Indiquer la disponibilité des collaborateurs (occupé, en réunion, absent, etc.).**

Exigences pour les agents :

- **Portables professionnels, avec des forfaits adaptés aux usages terrain.**
- **Solutions différenciées selon les profils (les administratifs, les responsables et chargés de missions souvent sur le terrain).**

Exigences communes :

Gestion des appels

- **Émission et réception d'appels :** Possibilité de passer et de recevoir des appels internes et externes.
- **Transfert d'appels :** Transfert d'un appel vers un autre poste ou un autre service.
- **Conférence téléphonique :** Capacité d'organiser des appels avec plusieurs participants simultanément.
- **Mise en attente des appels :** Option permettant de placer un appelant en attente avec message ou musique d'attente.
- **Renvoi d'appels :** Redirection automatique des appels entrants vers un autre numéro (mobile, poste fixe, etc.).
- **Pas de surcoût en cas de renvoi d'appel**
- **Roulement des appels :** Distribution des appels entre différents postes ou services en cas de ligne occupée.
- **Menus vocaux personnalisables :** Création de messages et menus vocalisés adaptés gérés de façon autonome
- **Gestion d'appels en simultané**
- **Historique des appels**
- **Horaires d'ouverture :** Configuration selon les jours et heures d'ouverture de la structure (redirection vers la messagerie en dehors de ces horaires et période de fermeture).

Répertoire et gestion des contacts

- **Annuaire de structure centralisé :** Liste partagée des numéros internes, accessible à tous les utilisateurs sur les 2 bâtiments
- **Numérotation rapide :** Fonctionnalité pour assigner des raccourcis aux numéros fréquemment utilisés

Accessibilité et mobilité

- **Numéro unique :** Attribution d'un seul numéro permettant de joindre l'utilisateur sur plusieurs appareils (mobile, fixe, application VoIP, etc.).
- **Support des télétravailleurs :** Permettre aux employés à distance de bénéficier des fonctionnalités téléphoniques depuis chez eux.
- **Applications mobiles :** Une application pour smartphones qui offre les mêmes fonctionnalités que le téléphone fixe de bureau. Compatibilité Android / iPhone
- **Support multi-devices :** Utilisation du système sur des ordinateurs, tablettes, et téléphones via des softphones ou des applications.

Messagerie et notifications

- **Boîte vocale :** Possibilité de laisser un message en cas de non-réponse.
- **Transcription des messages vocaux :** Conversion des messages vocaux en texte et envoi par e-mail.
- **Notifications multi-canaux :** Envoi de notifications par e-mail, SMS ou application en cas d'appel manqué ou nouveau message vocal

Sécurité des communications

- **Cryptage des appels** : Assurer la confidentialité des appels vocaux contre les interceptions.
- **Authentification utilisateur** : Contrôle d'accès aux fonctions du système par des mots de passe, des identifiants ou des outils biométriques.
- **Journal des appels** : Enregistrement des données liées aux appels (durée, horaire, interlocuteurs).

Rapports et statistiques

- **Suivi des appels** : Accès aux journaux des appels pour analyser les flux (temps de conversation, fréquence des appels, etc.).
- **Rapports détaillés** : Création de graphiques et de tableaux pour évaluer la performance téléphonique (taux de décroché, durée d'attente, etc.). (Optionnel)

Flexibilité et évolutivité

- **Facilité de configuration** : Ajouter, modifier ou supprimer rapidement des utilisateurs ou des fonctionnalités.
- **Évolutivité** : Capacité à ajouter des extensions ou des fonctionnalités selon la croissance de l'établissement (augmentation ou réduction du nombre d'agents / de locataires).
- **Compatibilité avec des infrastructures existantes** : Intégration avec d'autres systèmes existants (LAN, Wi-Fi, VPN).

Coûts et gestion des ressources

- **Contrôle des frais de téléphonie** : Accès aux informations concernant les coûts des appels.
- **Pas de surcoûts des renvois d'appel sur Portables**
- **Gestion centralisée** : Administration centralisée des appareils et des paramètres du système téléphonique.

Fiabilité et sauvegarde

- **Sauvegarde automatique** : Conservation des paramètres critiques et des journaux d'appels. Conformité RGPD, chiffrement des communications, sauvegarde des enregistrements d'appels

3. Allotissement

Les propositions devront être faites sur les lots :

- Lot 1 : Data
- Lot 2 : Téléphonie VOIP
- Lot 3 : Téléphonie MOBILE

4. Contraintes

- **Budget** : À préciser par les prestataires (coût mensuel détaillé par ligne, investissement initial / abonnement / locations / ...).
- **Délais** :
 - **Mise en service Août 2026**
 - **Migration sans interruption de service (y compris pendant la bascule des standards).**

5. Livrables Attendus

Les prestataires devront fournir :

Proposition de l'offre

- **Dossier technique** :
 - **Caractéristique et explication des préconisations de l'Offre**
 - **Adéquation avec nos usages (sur site - télétravail - terrain - locataires).**
 - **Retour sur investissement (économies réalisées).**
 - **Feuille de route : Étapes clés pour la migration (tests, formation, bascule).**
 - **Schéma technique pour la bascule des standards et des portables**
- **Bordereaux des prix pour chaque lot (voir en annexes) et Devis détaillés**
- **Dossier administratif**

Besoins Techniques

Matériel :

- **Fourniture de téléphones mobiles / fixes selon proposition.**
- **Équipement pour les standards : physiques, avec redondance.**
- **Accessoire type casques, coques et protection portable, fil et prise recharge...**

Logiciels :

- **Application mobile pour gérer les appels (si softphone).**
- **Tableau de bord unifié pour administrer les deux standards (redirections, bascule, etc.).**

Support :

- **Assistance 24/7 pour les pannes (y compris bascule des standards).**
- **Formation des agents et administrateurs.**
- **Plan de secours : Procédures en cas de panne (bascule 4G/5G, redirection d'urgence).**
- **Références (clients avec des standards redondants, retours d'expérience).**
- **Démonstration de la bascule automatique entre les deux standards.**

6. Critères de Sélection

Une réunion en VISIO sera organisée le 06/05/2026-10h

- **Adéquation aux besoins (gestion des standards redondants, scénarios proposés).**
- **Coût global (investissement / location - abonnements, notamment pour les standards).**
- **Qualité du support et SLA (temps de réponse, gestion des pannes).**
- **Délais de livraison / de mise en service**
- **Réponses aux éventuelles questions**
- **Expérience du prestataire dans des projets similaires (standards interconnectés, bascule automatique).**

Annexe

Ci-après 3 Bordereaux des prix avec présentation des coûts par lot

[2026-grille_evaluation_offre_TELEPHONIES-Fixe-Mobile-Fibre.xlsx](#)

BORDEREAU DES PRIX

LOT 1	Offre à détailler selon cahier des charges et des scénarios proposés				
	NOM de l'Opérateur		Scenario N°		
DESCRIPTION à détailler)	Nb (selon les scénarios proposés)	36 MOIS			
		Mise en service		Abonnement mensuel	
		PU HT	Px Total HT	PU HT	Px Total HT
INTERNET					
1G					
Autre					
COUT TOTAL HT					
TVA					
COUT TOTAL TTC					

Date

Signature

BORDEREAU DES PRIX

LOT 2	Offre à détailler selon cahier des charges					
	NOM de l'Opérateur					
	DESCRIPTION (à détailler)	Nb	36 MOIS			
			Mise en service		Abonnement mensuel	
		PU HT	Px Total HT	PU HT	Px Total HT	
TELEPHONIE FIXE						
Matériel						
Standard / Combinés (si nécessaires) ...						
Avec maintien du matériel actuel						
Consommations / Abonnements						
Appels simultanés / extensions						
Lignes						
Coût Hors forfait						
Logiciels (ex Softphones)						
Portabilité N°						
Frais divers (détailler)						
Formations						
SAV						
Autres à détailler						
<i>Sous-total Téléphonie FIXE</i>						

COUT TOTAL HT					
TVA					
COUT TOTAL TTC					

Date

Signature

BORDEREAU DES PRIX

LOT 3	Offre à détailler					
	NOM de l'Opérateur					
	DESCRIPTION à détailler)	Nb	36 MOIS			
			Mise en service		Abonnement mensuel	
		PU HT	Px Total HT	PU HT	Px Total HT	
TELEPHONIE MOBILE						
Matériel (Android)						
3 propositions si achat / si intégré abonnement						
Conditions de renouvellement						
Accessoires						
Ecouteurs						
Chargeurs						
Abonnements (3 propositions)						
Abt appels illimités France/UE + DATA (avec et sans téléphone)						
Abt Ligne accueil						
Abt Ligne Alarme						
Coût Hors forfait						
<i>Sous-total Téléphonie MOBILE</i>						

COUT TOTAL HT					
TVA					
COUT TOTAL TTC					

Date

Signature

