



CAHIER DES CHARGES

DÉPLOIEMENT D'UNE SOLUTION VOIP

18/08/2026

SOMMAIRE

Cahier des charges.....	3
1 Présentation de l'association.....	3
2 Contexte.....	3
2.1 Architecture.....	3
2.2 Objectifs.....	3
3 Besoins Techniques.....	3
4 Besoins Fonctionnels.....	4
4.1 Standard	4
4.2 Administration.....	4
4.3 Support.....	4
4.4 Mobilité.....	4
5 Engagement.....	5
6 Réponse.....	5
7 Conclusion.....	5
8 Contact.....	5

1 PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION

AtmoSud est l'Association Agréée par le ministère en charge de l'Environnement pour la Surveillance de la Qualité de l'Air (AASQA) de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur. C'est une structure associative qui regroupe quatre collègues d'acteurs :

- Collectivités territoriales
 - Services de l'Etat et établissements publics
 - Industriels et activités productives
 - Associations de protection de l'environnement et de consommateurs, des personnalités qualifiées et/ou professionnels de la santé
- Elle est membre de la Fédération Atmo France.

2 CONTEXTE

Pour l'accueil téléphonique AtmoSud possède un standard physique (PABX) sur son site principal à Marseille. Nous recherchons une solution sécurisée, conforme au RGPD et respectueuse de la souveraineté numérique. La solution devra être simple d'utilisation, d'administration, économiquement maîtrisée, évolutive et disposer d'un support en français pour faciliter nos échanges. Notre besoin se limite à la téléphonie en premier lieu car nous avons déjà notre solution pour les appels vidéo, mais des solutions avec appels vidéo sont envisageables.

2.1 Architecture

Nous nous dirigeons vers une solution de préférence open-source, hébergée en externe pour la facilité de maintenance, d'installation, l'évolutivité et le coût initial raisonnable. La mobilité est un critère principal pour le télétravail. La solution ne devra pas nécessiter de connaissances approfondies en télécommunications, une infrastructure lourde ou bien complexe.

2.2 Objectifs

Nos objectifs à travers cette évolution sont :

- Fournir une ligne téléphonique à chaque salarié
- Solution accessible sur téléphone et Ordinateur
- Désactivable en dehors des heures de travail
- Avoir une solution unifiée de téléphonie inter-sites
- Faciliter les transferts d'appels entre les sites
- Avoir un SVI (Serveur Vocal Interne)
- Limiter la complexité d'administration

3 BESOINS TECHNIQUES

Critère	Détails
Nombre d'utilisateurs	Environ 70 utilisateurs internes + externes
Bande passante	Débit minimal requis 100 Kbps par appel
Support	Français, Réactif, Assistance à la mise en service si possible permettre la portabilité des numéros
Compatibilité	Intégration avec réseau existant
Protocoles	SIP, SRTP (sécurité)
Hébergement	Solution externalisée
Modèle économique	Distinguer coûts de maintenance, de licence, par utilisateur si applicable, coûts récurrents

4 BESOINS FONCTIONNELS

Catégorie	Fonctionnalités	Priorité
Appels de base	Appels entrants/sortants, mise en attente, renvoi d'appels	Obligatoire
Messagerie	Messagerie vocale, boîtes vocales personnalisées, envoi/réception de sms	Obligatoire
Collaboration	Conférence audio	Faible
Mobilité	Softphone disponible sur toutes les plateformes (IOS, Android, Windows, Linux, Mac) Modification du statut	Obligatoire
Gestion des appels	IVR (répondeur interactif), file d'attente, rapport d'appels, présentation du numéro	Obligatoire
Intégrations	Connexion avec Teams ou Office 365, synchronisation avec annuaire ou liste de contacts	Préférable
Plan de numérotation	Numéros courts en interne ou par nom, appels inter-sites gratuits, portabilité	Préférable
Système SVI	Message d'accueil et renvoi d'appel en fonction de l'option choisie par l'utilisateur. Permettre de transférer le standard sur divers numéros en fonction de la personne en charge.	Obligatoire
Administration	Interface d'administration et documentation en français. Administration et gestion des comptes en autonomie sans nécessiter une intervention récurrente.	Obligatoire
Sécurité	Chiffrement des appels, authentification forte, protection contre les fraudes, gestion des droits d'administrateur.	Obligatoire
Standard	Le standard doit avoir des horaires pré-configurables et permettre de renvoyer vers les astreintes ou un répondeur. Il doit pouvoir transférer les appels à tous les sites internes, mais aussi inclure une file d'attente avancée. Fonctionnement identique au standard actuel (SVI).	Obligatoire
Support	Un support doit être disponible et nous permettre de répondre aux questions, voire nous accompagner	Obligatoire

	sur l'installation du système. En cas de coupure le délai de rétablissement des services devra être raisonnable et indiqué	
Taux de disponibilité	Minimum 99% correspondant à environ 7 heures 20 par mois.	

5 ENGAGEMENT

La durée d'engagement ne doit pas excéder deux ans. Passé cette période, le renouvellement du contrat sera mensuel.

6 RÉPONSE

La réponse doit se faire sous forme de proposition technico-financière.

Les couts annuels, les frais d'installations, de maintenance et coûts éventuels par utilisateur devront être clairement indiqués, tout comme la durée d'engagement. De plus, l'éventuel augmentation des coûts avec le temps ne devra pas être excessive et devra être précédé d'une information claire.

Les réponses sont à envoyer par mail à romain.souweine@atmosud.org et à baptiste.vannesson@atmosud.org avant le 2 octobre au plus tard.

7 CONTACT

Romain Souweine - Responsable du pôle Systèmes d'Informations

romain.souweine@atmosud.org

04.89.05.93.85

Baptiste Vannesson – Webmaster

baptiste.vannesson@atmosud.org

04.42.13.01.21

Siège social 146 rue Paradis « Le Noilly Paradis » 13006 Marseille	Site de Nice 37bis avenue Henri Matisse 06200 Nice	 Inspirer un air meilleur
Site de Martigues 06 Route de la Vierge 13500 Martigues	✈️ atmosud.org ☎️ 04 91 31 38 00 ✉️ contact.air@atmosud.org	

SIRET : 107 955 254 00019 – APE – NAF : 7120B – TVA intracommunautaire : FR 65 324 465 632