



**MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction du
numérique pour
l'éducation**

**Sous-direction du
socle numérique**

Bureau de l'ingénierie
des services
d'infrastructure
(DNE SOCLE 2)

et

**Service de l'action
administrative et des
moyens**

**Sous-direction des
achats**

Bureau de la stratégie
et de l'ingénierie des
achats
(SAAM B1)

61-65 rue Dutot
75732 Paris Cedex 15

APPEL À COMPÉTENCES

« MODERNISATION DE LA TELEPHONIE »

Référence n° MEN-SG-RFI-26055

Objet : Le ministère de l'éducation nationale souhaite déployer une infrastructure de téléphonie/softphonie centralisée pour la gestion d'environ 55 000 SDA répartis sur 1 400 sites avec des services de communications usuels et unifiés.

Confidentialité : Les informations transmises par les opérateurs économiques en réponse à cet appel à compétences, qui constitue une demande d'informations du ministère en amont d'une procédure de mise en concurrence en application du code de la commande publique, sont confidentielles et portées à la seule connaissance des membres de l'équipe chargée de ladite procédure. Aucune information contenue dans ce document ou ayant fait l'objet de discussions ne sera divulguée.

PRÉSENTATION DU PROJET

A. Objet du besoin

Le ministère de l'éducation nationale souhaite déployer une infrastructure de téléphonie/softphonie centralisée pour la gestion d'environ 55 000 SDA répartis sur 1 400 sites avec des services de communications usuels et unifiés, destinés aux agents relevant du périmètre des services déconcentrés, au sein des 18 régions académiques.

La solution sera déployée et hébergée exclusivement sur les infrastructures du ministère dans des datacenters souverains, ou par exceptions dans des datacenters locaux s'agissant des outre-mer.

La solution proposée doit être distribuée sous licence libre GNU GPLv3 et aucune tarification ne doit se faire en lien avec le nombre de SDA, lignes, postes ou utilisateurs. La solution doit disposer d'un support éditeur avec des engagements de niveaux de services.

Le prestataire doit être en capacité d'accompagner le ministère dans le déploiement de la solution et la migration des 30 infrastructures de téléphonies en service dans les différentes académies fonctionnant sur les solutions Alcatel, Avaya, Mitel, Xivo et 3CX.

B. Contexte

La DNE engage un projet de modernisation de ses services de téléphonie afin de déployer une solution de softphonie sur l'ensemble des 1 400 sites (IEN, CIO, DRAJES, DSDEN, RECTORAT) des 18 régions académiques.

Ce projet intervient dans un contexte de transformation des infrastructures numériques et du modèle opérationnel associé et répond à une double contrainte externe et interne.

D'une part, le programme national d'arrêt du réseau cuivre se poursuit et impose la migration progressive des infrastructures de télécommunications vers des technologies de nouvelle génération (FTTO et FTTH). Les solutions de téléphonie actuellement déployées sur de nombreux sites devront être remplacées afin d'assurer leur compatibilité et la continuité des services.

D'autre part, la DNE a engagé une stratégie de rationalisation de ses infrastructures informatiques au profit d'infrastructures centralisées, plus sécurisées, résilientes et efficaces, opérées par des équipes expertes et professionnalisées. Cette transformation conduit à supprimer les équipements de téléphonie hébergés localement ainsi que les contrats de maintenance et d'infogérance associés.

C. Projet coordonné

Afin d'optimiser les investissements et de maîtriser les risques de dysfonctionnement des services actuels, le projet de modernisation des services de téléphonie doit être articulé et synchronisé avec plusieurs dynamiques structurantes :

- Le calendrier national de fermeture du réseau cuivre (sous contrôle de l'opérateur de télécommunications) ;
- Le programme de Transformations des salles informatiques (TCI), dont l'achèvement est prévu fin 2027 ;
- Le projet de modernisation des accès réseau et des infrastructures numériques des sites (Projet SDWAN) ;
- Le cycle de vie des systèmes de téléphonie en académie.

D. Objectif de l'appel à compétences

Cet appel à compétence (ou RFI : *request for information*) ou appel à manifestation d'intérêt a pour objectif d'identifier les acteurs potentiels préalablement à la consultation, pour déterminer la faisabilité technique et financière du projet.

Il repose sur une demande d'information écrite.

Le projet poursuit plusieurs objectifs :

- **Garantir la continuité du service de téléphonie** en anticipant l'arrêt définitif du réseau cuivre. A partir de 2028, 30% des sites seront concernés par l'arrêt du cuivre pour atteindre 100% en 2030.
- **Accompagner la rationalisation des infrastructures** en substituant les équipements de téléphonie locaux par une architecture centralisée pour l'ensemble du territoire hexagonal et des architectures *ad-hoc* pour les outre-mer, simplifiant ainsi l'exploitation et réduisant considérablement le périmètre de renouvellement des infrastructures de téléphonie.
- **Renforcer la souveraineté numérique** en privilégiant une solution distribuée sous licence libre GNU GPLv3
- **Maîtriser l'hébergement et l'exploitation de la solution en développant un service national expert en soutien des services déconcentrés**
- **Garantir le traitement interne et la sécurisation** des communications ainsi que des données associées.
- **Améliorer et unifier l'expérience utilisateur** sur l'ensemble du territoire national en offrant un environnement de communication moderne, principalement de type « softphonie », accessible depuis un ordinateur ou un smartphone, favorisant la mobilité, le télétravail et les nouveaux usages collaboratifs.
- **Bénéficier du niveau de service réseau apporté par le déploiement du projet Racine 3 - SDWAN**
- **Optimiser les coûts** grâce à :
 - un mode de facturation excluant une tarification basée sur le nombre d'utilisateurs, de SDA, de lignes ou de postes téléphoniques,
 - la mutualisation des infrastructures,
 - la réduction des équipements déployés sur les sites,
 - la simplification des opérations d'exploitation,
 - l'intégration avec le système d'information ministériel.

De plus, le ministère est intéressé par l'enrichissement fonctionnel de la solution basé sur l'IAG, à la fois pour l'utilisateur (enregistrement / transcription d'appel) et pour l'administrateur (analyse des incidents, interrogation en langage naturel des métriques de réseau, de qualité, suggestions en termes de routage des flux d'appel, etc).

E. Bénéfices attendus

À l'issue du programme, le ministère disposera d'une solution de communication unifiée, moderne et pérenne, déployée sur l'ensemble de ses 1 400 sites.

L'appui sur une solution libre est requis pour investir durablement dans la montée en compétence des équipes en charge de l'administration et de l'exploitation de la solution. Cela favorisera aussi la mise au point et la stabilisation d'une offre de service nationale industrialisée à même de s'adapter aux évolutions des stratégies immobilières des régions académiques.

Le projet permettra notamment de :

- Assurer la continuité des services face à la disparition du réseau cuivre ;
- Améliorer la qualité de service pour l'ensemble des utilisateurs à l'échelle nationale ;
- Réduire les coûts d'exploitation et de maintien en condition opérationnelle des infrastructures de téléphonie et de télécommunication.
- Renforcer la souveraineté des services de communications du ministère ;
- Simplifier l'exploitation des infrastructures techniques ;
- Rationaliser les infrastructures de téléphonique/softphonie et leurs hébergements ;

F. Mise en œuvre

Compte tenu de l'ampleur du projet, (18 régions académiques, 1400 sites, 55 000 SDA), un accompagnement par un prestataire spécialisé est nécessaire afin de sécuriser la mise en œuvre, accélérer le déploiement et fournir une assistance de haut niveau pour assurer le maintien en condition opérationnelle de la solution et son exploitation.

La prestation couvrira l'ensemble du cycle du projet :

- Assistance à la définition de l'architecture cible,
- Qualification des besoins des différents sites,
- Intégration de la solution de softphonie,
- Pilotage des déploiements,
- Operations d'administrations et configurations,
- Accompagnement des migrations des configurations des infrastructures en production,
- Formation de préférence certifiante des équipes ministérielles
- Support technique de niveau 3.

G. Fonctionnalités attendues à minima

Les fonctionnalités attendues à minima sont :

- Téléphonie d'entreprise, gestion des renvois, filtrage des appels, messagerie audio ;
- Application mobile avec visio et tchat ;
- Messagerie instantanée multi participants ;
- Appels vocaux et vidéo 1:1 et de groupe ;
- Partage d'écran ;
- Chiffrement de bout en bout ;
- Softphone ;
- Click to call ;
- Intégration avec les annuaires internes.

H. Montant prévisionnel

Afin d'apprécier l'enveloppe budgétaire du projet, le ministère souhaite une évaluation du coût global de la solution réalisée sur une période de quatre ans.

Cette estimation prend notamment en compte :

- Les prestations d'études,
- Les prestations de mise en œuvre,
- Les prestations d'assistance à la migration,
- Le support logiciel.

I. Modalités pratiques pour répondre à l'appel à compétences

Pour vous aider à répondre à cet appel à compétences, le ministère met à votre disposition un fichier Excel (ci-joint). Celui-ci doit être complété en intégralité par vos soins. Vous avez également la possibilité de joindre tout document utile pour étayer les réponses que vous aurez portées au présent document.

Vous êtes invités à **transmettre votre dossier pour le 16 octobre 2026 à 16h00 au plus tard**.

En remplissant ce présent document, vous attestez fournir au ministère des informations fiables.

Les opérateurs économiques peuvent poser des questions techniques ou administratives relatives au présent appel à compétence.

Les questions sont posées sur le site « www.marches-publics.gouv.fr ».

Sur la page d'accueil, sélectionner « Recherche avancée ». Dans le champ « Référence » indiquer la référence de l'appel à compétences et cliquer sur « Lancer la recherche ». Depuis la page de résultats, aller sur l'icône « Accéder à la consultation » pour accéder à la page de détails de la consultation puis aller à la rubrique « Question ».

Les opérateurs économiques font parvenir ses questions en temps utile pour permettre au ministère le traitement des questions et une publication des réponses sur la plate-forme « www.marches-publics.gouv.fr » au plus tard 6 (six) jours calendaires avant la date de remise des documents de cet appel à compétences.

Ces questions ne sont pas visibles par les autres opérateurs économiques ayant téléchargé le questionnaire. Seul le ministère en a connaissance. Le ministère détermine, en fonction du type de question, s'il est nécessaire de publier une réponse à l'ensemble des opérateurs.

Vos documents seront à déposer exclusivement par voie électronique sur le site www.marches-publics.gouv.fr.

Sur la page d'accueil, sélectionner « recherche avancée » et indiquer dans la rubrique « Référence », la référence suivante : MEN-SG-RFI-26055, puis cliquer sur « Lancer la recherche ».

La réponse à l'appel à compétences ne garantit ni le lancement d'une consultation, ni l'émission d'une commande par le ministère.

Les réponses seront analysées par le ministère.