

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

**Fourniture de services de
télécommunications associés à la
gestion du numéro court 3250 et
des numéros 08AB**

Marché n°2537F0115

SOMMAIRE

SOMMAIRE	1
CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES	1
1. PRESENTATION GENERALE DU BESOIN	1
2.FONCTIONNEMENT DU SERVICE ACTUEL	1
2.1 Description des numéros à valeur ajoutée et des raccordements T2	2
2.2	
Trafic	3
2.2.1 Nombre d'appels	3
2.2.2.Durée des appels	4
2.2.3.Répartition des appels dans la journée	4
3.DESCRPTION DETAILLEE DE LA PRESTATION DEMANDEE	4
3.1. Collecte des appels	5
3.1.1.Appels depuis les postes fixes	5
3.1.2.Appels depuis les postes mobiles	5
3.2.Acheminement des appels	5
3.2.1. Acheminement des appels vers les serveurs de Météo France	5
3.2.2.Protection des données	5
3.2.3.Gestion du flux de trafic	5
3.2.4.Transmission des codes	
DTMF	5
3.3.Continuité du service de collecte et d'acheminement	5
3.4.Maintenance évolutive	6
3.5.Transition entre le marché actuel et le nouveau marché	6
3.6.Services d'accompagnement fermes	6
3.6.1.Procédures de secours entre sites serveurs	6
3.6.2.Statistiques d'appels.....	6
3.6.3.Outil de gestion du réseau	7
3.6.4.Reroutage des appels	7
3.7.Services d'accompagnement variables à bons de commande	7
3.7.1.Collecte et acheminement des appels depuis l'étranger.....	7
3.7.2.Collecte et acheminement des appels au sein des DOM	7
3.7.3.Collecte et acheminement des appels entre les DOM et la métropole	7
3.7.4.Ouverture et fermeture de numéros	7
3.7.5.Mise en place d'une annonce tarifaire personnalisée	7
3.7.6.Procédures de renvoi d'appel vers un autre numéro	8
3.7.7.Procédures de modification des listes de numéros d'acheminement des appels	8
3.7.8.Statistiques à la demande	8
3.7.9.Formations	
8	
ANNEXE	9

1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU BESOIN

Météo-France est titulaire désigné par l'ARCEP du numéro court 3250 et utilise des numéros de type 08AB à valeur ajoutée qui lui ont été attribués par Orange. Ces numéros sont utilisés pour la diffusion des bulletins de prévisions météorologiques élaborés par les services de Météo-France. En métropole et dans les DOM, les numéros sont hébergés dans des centres serveurs qui appartiennent et sont gérés par Météo France.

Le présent marché a pour but de confier à un opérateur téléphonique l'exploitation, la gestion et le maintien du 3250 et des numéros de type 08AB pour Météo-France.

À la date de la notification, Météo-France utilise 130 numéros avec les 5 paliers tarifaires suivants :

08 90 64 09 xx	0,10 € HT par minute (numéros non publiés RSVA, utilisés pour la pré-production et le secours)
08 90 71 12 15	2,492 € HT par appel (Mise en contact avec un prévisionniste aéronautique)
08 90 71 14 15	0,125 € HT par minute (Centre National Relations Clients)
08 92 68 xx xx	0,292 € HT par minute (Prévisions Outre-Mer)
3250 et 08 99	2,492 € HT par appel (Prévisions départementales)
08 97 65 01 01	0,50 € HT par appel (Informations cyclones La Réunion)

Les paliers de tarification associés à chaque type de numéro ont été choisis par Météo-France. Ils peuvent évoluer au cours de l'exécution du marché.

Prestations forfaitaires :

- La collecte des appels sur les 130 numéros qu'ils proviennent d'un poste fixe, quel que soit l'opérateur de la boucle locale, ou d'un mobile, quel que soit l'opérateur mobile.
- L'acheminement vers les serveurs vocaux interactifs de Météo-France.
- La maintenance en conditions opérationnelles 24 h/24 h et 7 jours/7 du service de collecte et d'acheminement.
- La facturation et le recouvrement de la taxation auprès des clients finaux (cf. CCAP).
- Le reversement des sommes à Météo-France, déduction faite du prix de la prestation (cf. CCAP).
- La maintenance évolutive du service.
- Les opérations d'éventuelle transition entre le titulaire du marché actuel et le marché à venir.
- La fourniture de services d'accompagnement tels qu'une procédure de secours entre sites serveurs, la fourniture de statistiques mensuelles et la fourniture d'un outil de gestion du réseau.

Prestations à bons de commande comme défini au 3.7 du présent document :

2. FONCTIONNEMENT DU SERVICE ACTUEL

2.1 Description des numéros à valeur ajoutée et des raccordements T2

L'établissement Météo-France utilise actuellement 129 numéros à valeur ajoutée (SVA) dont il veut conserver les 10 chiffres. En plus de ces numéros SVA, le 3250 est un numéro court attribué par l'ARCEP à Météo France.

La liste de ces numéros utilisés par Météo-France est fournie en annexe du présent document.

En métropole et dans les départements d'Outre-Mer (DOM) concernés, les appels sur ces numéros depuis les postes fixes et mobiles sont actuellement collectés par la société ORANGE. Ils sont ensuite acheminés sur les Serveurs Vocaux Interactifs de Météo France. La collecte et l'acheminement des appels constituent la prestation principale du présent marché.

Les Serveurs Vocaux Interactifs de Météo-France sont raccordés au réseau de la société ORANGE par deux groupements d'accès primaires RNIS ou T2.

En fonction de la zone de collecte d'appels à laquelle est raccordé l'utilisateur, un appel est acheminé vers l'un des 2 centres serveurs assurant le service. Les serveurs vocaux sont situés dans des locaux de Météo France sur deux sites distants à Toulouse.

Les adresses des centres des serveurs sont les suivantes :

Espace Clément Ader (ECA)
3 rue Caroline Aigle
31400 Toulouse cedex 04

Météo France
Météopole
42, avenue G. Coriolis
31057 Toulouse Cedex

Ces centres sont repérés dans le réseau RTC par des ensembles de numéros géographiques nationaux. Chaque centre est équipé d'un ensemble de serveurs.

Actuellement, les centres serveurs ont les capacités d'accueil suivantes :

Toulouse ECA	7 T2	soit	210 lignes avec une SDA de 200 numéros
Toulouse Météopole	7 T2	soit	210 lignes avec une SDA de 200 numéros

2 T2	soit	60 lignes avec une SDA de 200 numéros
1 T2	soit	30 lignes avec une SDA de 10 numéros

Les bulletins météorologiques diffusés par les numéros à valeur ajoutée sont de plusieurs types (bulletins départementaux, Marine...)

Ils sont pour la plupart produits automatiquement (génération de texte à partir du contenu d'une base de données météorologique) puis vocalisés (voix de synthèse).

En mode secours, ils peuvent encore être enregistrés par un prévisionniste.

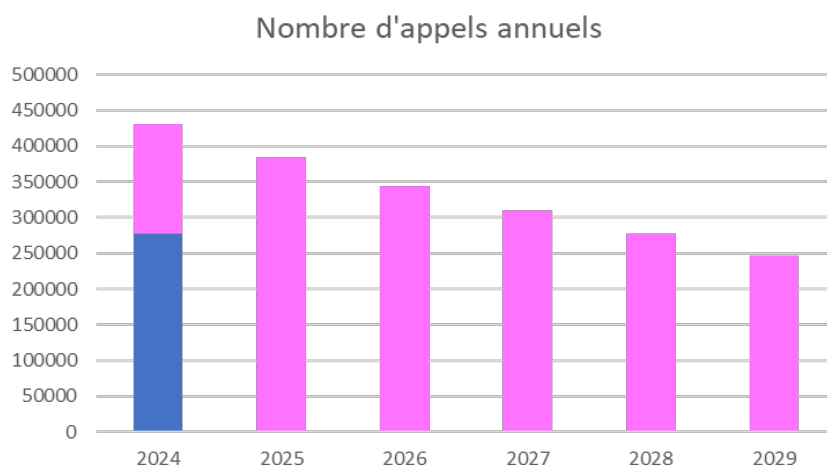
Les fichiers vocalisés au format WAV sont stockés dans les bases de données du kiosque: à la météo-pôle et également sur le site secours de l'ECA.

2.2 Trafic

2.2.1 Nombre d'appels

À titre indicatif, le trafic sur les numéros à valeur ajoutée a été de l'ordre de 443911 appels en 2024, en baisse de 12.5% par rapport à 2023. Une baisse du nombre d'appels comprise entre 10 et 15 % par an est probable pour les prochaines années.

Il faut noter que ce résultat subit de fortes variations liées aux rythmes saisonniers, hebdomadaires, journaliers et des pointes d'appels instantanées marquées. Les fluctuations sont également liées à la survenue d'événements météorologiques



Evolution du nombre d'appels prévue pour les prochaines années

En 2024, le nombre maximal d'appels sur une journée a été enregistré le 24 juin avec un nombre d'appels de près de 5000.

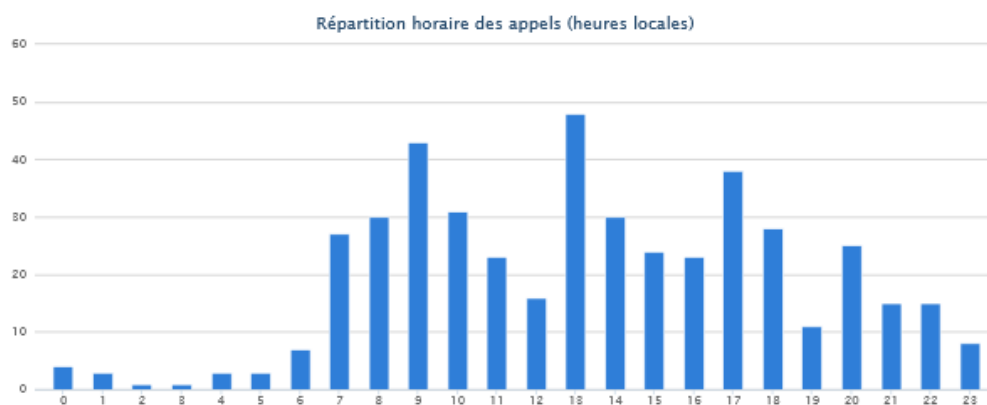
En 2024, le trafic journalier, hors périodes exceptionnelles, oscille autour de 1200 appels. Hors événements météorologiques exceptionnels, on note des appels plus fréquents l'été.

2.2.2. Durée des appels

A titre indicatif, la durée moyenne des appels se situe actuellement aux alentours de 3mn.

2.2.3. Répartition des appels dans la journée

Normalement, le rythme des appels dans la journée est assez stable en moyenne sur l'année avec une fréquentation forte le matin culminant entre 7 et 10 heures, une pointe de trafic juste avant 14 heures après les bulletins météo qui suivent les journaux d'informations télévisés et enfin une autre période de consultation en fin d'après-midi dans les deux heures qui suivent l'enregistrement du dernier bulletin de la journée.



Exemple de répartition des appels sur une journée classique

Cependant, en cas d'événement météorologique majeur, la répartition des appels dans la journée peut être bouleversée. Le bouleversement est lié à l'heure où se produit le phénomène. Il peut être décalé en fonction des régions touchées. Les pics d'appels liés à la présentation du phénomène au cours des bulletins télévisés peuvent aussi être décalés de l'événement lui-même.

3. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DE LA PRESTATION DEMANDÉE

Le marché est composé d'une part fixe (paragraphes 3.1 à 3.6), et d'une part variable à bons de commande (paragraphe 3.7).

Le titulaire garantit l'exécution de toutes les prestations indiquées ci-dessous.

3.1. Collecte des appels

Le titulaire doit assurer la collecte des appels sur les 130 numéros mentionnés en annexe qu'ils proviennent d'un poste fixe ou d'un mobile.

3.1.1. Appels depuis les postes fixes

Les appels émis depuis un poste fixe doivent être collectés par le titulaire quel que soit l'opérateur gérant la boucle locale du poste appelant.

Le titulaire prend en charge les demandes d'ouverture des numéros dans les réseaux des opérateurs tiers de boucle locale. En particulier, le titulaire demande l'ouverture des numéros dans les réseaux des Fournisseurs d'Accès Internet qui proposent de la téléphonie en mode voix sur IP.

Le titulaire fournira à Météo-France toutes les références des accords avec tous les opérateurs tiers.

3.1.2.Appels depuis les postes mobiles

Les appels émis depuis un mobile doivent être collectés et géolocalisés par le titulaire quel que soit l'opérateur mobile.

Le titulaire doit donner les détails sur la gestion des appels en fonction de leur géolocalisation prouvant l'acheminement pertinent des appels.

Le titulaire prend en charge les demandes d'ouverture des numéros dans les réseaux des opérateurs tiers mobiles.

Le titulaire fournira à Météo-France les références des accords avec tous les opérateurs mobiles.

3.2. Acheminement des appels

3.2.1.Acheminement des appels vers les serveurs de Météo France

Le titulaire doit assurer l'acheminement des appels collectés à partir des réseaux d'opérateurs différents, vers les Serveurs Vocaux Interactifs de Météo France

3.2.2. Protection des données

Le titulaire doit mettre en place des mécanismes de protection des données sur le réseau de transport.

3.2.3.Gestion du flux de trafic

Le titulaire doit absorber les pointes de trafic décrites dans le paragraphe II.2.1, à savoir près de 10 000 appels sur une journée ou près de 150 appels sur une période de 10 mn.

3.2.4. Transmission des codes DTMF

Le titulaire doit assurer la transmission des codes DTMF à travers le réseau, jusqu'aux serveurs de Météo France, de manière à rendre actif l'interactivité des applications vocales au moyen des touches téléphoniques des appareils multifréquences et des mobiles.

3.3. Continuité du service de collecte et d'acheminement

Le titulaire doit proposer dans son offre technique une garantie de temps de rétablissement (GTR) de 4 heures maximum, 7j/7 et 24h/24, en cas de dégradation du service proposé. En cas de dépassement de cette GTR les pénalités indiquées dans le CCAP sont applicables. Les délais d'intervention indiqués courent à partir de l'heure du contact (téléphonique, fax ou autre selon le mode d'accès proposé par le titulaire) entre Météo-France et le correspondant technique jusqu'à la reprise du service fourni par le titulaire.

Le titulaire assure la continuité des services de collecte et d'acheminement des appels 24 h/24 h et 7 J/7 J.

En cas d'interruption du service, le titulaire effectuera toutes les opérations utiles au rétablissement de sa bonne exécution.

Le titulaire doit mettre en place une organisation pour assurer le suivi du service fourni à Météo France et indiquer les délais de traitement selon le type de dysfonctionnement.

Cette organisation, doit comprendre l'accès à un centre support client au sein duquel le titulaire aura désigné un interlocuteur unique comme correspondant technique de Météo France pour le suivi de l'ensemble des services

3.4. Maintenance évolutive

Le titulaire garantit à Météo-France le bénéfice des opérations de maintenance évolutive qu'il met en œuvre sur ses réseaux.

3.5. Transition entre le marché actuel et le nouveau marché

Transfert éventuel de la collecte des appels entre le titulaire actuel et le nouveau titulaire

À compter de la date de notification du marché, le titulaire dispose de trois mois maximum pour procéder, si nécessaire, à la portabilité des numéros et à la création des accès de raccordement. Cette opération de transfert doit impérativement se faire **sans interruption de service**.

La portabilité des numéros devra être effective au plus tard le **31 mars 2026**.

Météo-France demande qu'un responsable de projet soit désigné par le titulaire. Ce responsable de projet est le correspondant unique de Météo France pendant la phase de préparation du transfert, sa mission se terminera lorsque l'ensemble du transfert aura été réalisé et constaté par Météo France.

Le titulaire fournit à Météo France le catalogue des opérations à effectuer par lui-même et par Météo France.

3.6. Services d'accompagnement fermes

3.6.1.Procédures de secours entre sites serveurs

En cas de difficulté affectant le mode nominal d'acheminement des appels vers l'un des sites d'implantation des serveurs de Météo-France, le titulaire doit assurer une ré-orientation automatique des appels vers un serveur de secours.

Le titulaire doit indiquer les causes du réacheminement et informer en temps réel le pupitrage de Météo-France en cas de bascule.

3.6.2.Statistiques d'appels

Afin de suivre le nombre des appels (et leur origine) sur l'ensemble des numéros à valeur ajoutée, le titulaire fournit tous les mois à Météo-France les statistiques suivantes (par numéro et par mois) :

- Nombre, durée des appels par mois avec regroupement par origine géographique (France métropolitaine, et le cas échéant pour les DROM et l'international).
- Des statistiques plus précises seront fournies pour le 3250 et les numéros départementaux

(du 08 99 71 02 01 au 08 99 71 02 95) au niveau mensuel : par numéro, nombre d'utilisateurs ayant effectué 1 appel, 2 appels..., 9 appels, 10 appels, 11 appels ou plus ; par numéro, regroupement des appels par mode de communication utilisée (fixe, mobile, téléphone raccordé en VOIP) ; par numéro, origine géographique (département) des appels.

- Un récapitulatif sur le mois et l'année civile sera fourni portant sur l'ensemble des numéros départementaux et le 3250, présentant les classes d'appelants afin de permettre à Météo-France une bonne connaissance des habitudes des appelants.

Météo France se réserve le droit de demander, y compris par expertise, toute explication en cas de saturation ou d'anomalie statistique.

3.6.3. Outil de gestion du réseau

Afin d'assurer la gestion technique du réseau, le titulaire fournit à Météo-France un outil qui doit permettre :

- D'éditer les caractéristiques des numéros de réception (NR) ;
- De gérer le programme d'acheminement des applications sur les numéros d'appel (NA), (permettant d'attribuer/modifier/supprimer un NR principal et un NR de secours au NA) ;
- De gérer le découpage géographique des applications sur les numéros d'appel (NA) (permettant d'adapter l'application selon la zone de l'appelant, indispensable pour mettre en place des routages différents selon la zone de l'appelant) ;
- De gérer les numéros de réception sur les numéros d'appel (NA) (permettant d'associer un ou plusieurs NR à un NA).

3.6.4. Reroutage des appels

Pour certains numéros (en particulier le 08 99 70 12 15), le titulaire doit proposer une solution de reroutage en fonction du secteur appelant quel que soit l'opérateur fixe ou mobile. Cette solution de reroutage doit être paramétrable non seulement en fonction du secteur géographique de l'appelant (à partir d'appareils fixes ou mobiles) quel que soit l'opérateur, mais elle doit également être configurable par météo France en fonction du moment de l'appel (exemple : un tel jour l'appel est rerouté vers le numéro X, tel l'autre jour, l'appel est rerouté vers le numéro Y). Si le numéro vers lequel l'appel est rerouté nominativement est défaillant, (non-réponse ou ligne occupée par exemple), l'appel est alors rerouté vers l'un des autres numéros qui deviennent le numéro de secours (le nombre de numéros vers lequel l'appel entrant peut-être rerouté étant égal au maximum à sept, ce routage de secours doit pouvoir s'enchaîner en cascade jusqu'à 6 fois de manière transparente pour le client). Si à la fin de ce reroutage il n'y a pas de numéro répondant à l'appel (sept lignes défaillantes au maximum), le client ne doit pas être facturé du service à valeur ajoutée.

3.6.5. Limitation de la durée de l'appel

La solution doit permettre de limiter la durée de l'appel, durée qui doit être paramétrable par Météo France.

3.7. Prestations à bons de commande

3.7.1. Collecte et acheminement des appels depuis l'étranger

À la demande de Météo-France, le titulaire peut être amené à ouvrir un numéro accessible depuis l'étranger.

3.7.2.Collecte et acheminement des appels au sein des DOM

À la demande de Météo-France, le titulaire peut être amené à ouvrir un numéro accessible au sein des DOM (départements d'outre-mer : 5 DOM + St-Pierre-et-Miquelon), avec un contenu propre à chaque zone.

3.7.3.Collecte et acheminement des appels entre les DOM et la métropole

À la demande de Météo-France, le titulaire peut être amené à ouvrir un numéro accessible depuis les DOM (départements d'outre-mer : 5 DOM + St-Pierre et Miquelon), permettant des appels entre les DOM et la métropole.

3.7.4.Ouverture et fermeture de numéros

À sa notification, le marché concerne les 130 numéros mentionnés à l'annexe du présent CCTP. Météo-France peut néanmoins informer le titulaire lors de la notification de l'ouverture ou de la fermeture de numéros 08AB.

En cours d'exécution du marché, Météo-France peut être amené à ouvrir ou à fermer des numéros 08AB.

3.7.5.Mise en place d'une annonce tarifaire personnalisée

Le titulaire propose une annonce tarifaire personnalisée à l'accueil de l'appel (type « Météo France bonjour »...).

3.7.6.Procédures de renvoi d'appel vers un autre numéro

À la demande de Météo-France, le titulaire peut être amené à mettre en place une procédure de renvoi d'appel vers un autre numéro. Cette opération doit être transparente pour l'utilisateur.

3.7.7.Procédures de modification des listes de numéros d'acheminement des appels

Météo-France peut demander au titulaire de modifier les caractéristiques d'acheminement des appels, d'une part de façon occasionnelle, d'autre part pour des opérations en grand nombre.

Météo-France se réserve en outre la possibilité de déplacer l'implantation d'un centre serveur pendant la durée du marché. Météo-France adresse alors une demande de devis au titulaire. Le devis indique le prix de l'opération, en y incluant notamment le coût de la modification des caractéristiques d'acheminement de l'ensemble des numéros de Météo-France. Météo-France confirme le cas échéant la commande par l'émission d'un bon de commande.

3.7.8.Statistiques à la demande

À la demande de Météo-France, dans le cadre d'opérations marketing particulières et ponctuelles par exemple, le titulaire peut être sollicité pour une prestation sur mesure de fournitures statistiques.

Météo-France adresse alors une demande de devis au titulaire, et confirme le cas échéant la commande par l'émission d'un bon de commande.

3.7.9.Formations

Des formations sont assurées par le titulaire, à la demande de Météo-France, sur les outils (notamment l'outil de gestion du réseau) et/ou les autres prestations assurées dans le cadre de ce marché. Ces formations sont destinées à des effectifs de 1 à 4 personnes.

Ces formations pourront être réalisées sur les sites de Météo-France ou à distance.

ANNEXE

Pour information : Liste des numéros SVA (service à valeur ajoutée) avec leur tarification : 130 numéros.

Numéros	Description	Tarif TTC au 01/07/2020	Publication RSVA
3250	portail national	2,99 €/appel	Oui
08 99 71 02 XX (XX = 00 à 99)	numéros départementaux	2,99 €/appel	Oui
08 99 71 00 00	3250	2,99 €/appel	Oui
08 99 71 01 01	3250	2,99 €/appel	Oui
08 99 71 08 08	portail marine (bulletin Rivages, Côtes et Large)	2,99 €/appel	Oui
08 99 70 08 08	prévisions pour l'international	2,99 €/appel	Oui
08 99 70 12 15	numéro Aéro : mise en relation avec un prévi	2,99 €/appel	Oui
08 92 68 00 00	Ouvert en Métropole et à la Réunion - menu différent selon la zone d'appel	0,35 €/mn	Oui
08 92 68 08 08	Ouvert en Métropole , à la Réunion et à la DIRAG - menu différent selon la zone d'appel	0,35 €/mn	Oui
08 92 68 10 20	neiges et avalanche	0,35 €/mn	Oui

08 92 68 32 50	accès au 3250 depuis l'étranger	0,35 €/mn	Oui
08 92 68 02 00	prévisions Outre-Mer (ouvert en Métropole)	0,35 €/mn	Oui
08 97 65 01 01	Point Cyclone - ouvert en Métropole et à la Réunion	0,60 €/appel	Oui
08 90 71 14 15	numéro CNRC	0,15 €/mn	Oui
08 99 70 10 21	Ouest -France	2,99 €/appel	Oui
08 99 70 10 00	Nice Matin	2,99 €/appel	Oui
08 99 70 34 30	Les Journaux du Midi	2,99 €/appel	Oui
08 99 70 37 24	La Dépêche	2,99 €/appel	Oui
08 99 70 63 00	3250 (ex ViaMichelin)	2,99 €/appel	Oui
08 99 70 63 70	La Montagne	2,99 €/appel	Oui
08 99 70 77 77	Non attribué	2,99 €/appel	Oui
08 99 70 78 36	Sud-Ouest	2,99 €/appel	Oui
08 99 70 84 13	La Provence	2,99 €/appel	Oui
08 99 70 99 75	3250 (ex Le Parisien)	2,99 €/appel	Oui
08 99 19 00 79	Macif	2,99 €/appel	Oui
08 92 68 24 84	CG84 + Le Quotidien (Réunion) : menu différent selon zone d'appel	0,35 €/mn	Oui
08 90 64 09 03	n° pré-prod	0,12 €/mn	Non
08 90 64 09 05	n° pré-prod	0,12 €/mn	Non
08 90 64 09 07	n° secours Saint Mandé	0,12 €/mn	Non
08 90 64 09 09	n° secours Toulouse + utilisé pour CG84	0,12 €/mn	Non
08 90 64 09 10	n° pré-prod	0,12 €/mn	Non