



CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES D'ILLE ET VILAINE

Cours des Alliés

35028 RENNES CEDEX 9

ORGANISME COORDONNATEUR DU GROUPEMENT DE COMMANDES

**MISE A DISPOSITION D'UNE SOLUTION D'ALERTE POUR LES TRAVAILLEURS
ISOLES**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
(C.C.T.P.)**

Accord-cadre n° 02-2026

Table des matières

Article 1 – Objet de l’Accord cadre	3
Article 2 – Les prestations attendues	3
Article 3 – Le service de téléassistance.....	5
Article 4 – Les caractéristiques des balises	6
Article 5 - Les caractéristiques de la solution applicative smartphone	8
Article 6 – Portail de gestion	8
Article 7 - Conditions d’exploitation	8
Article 8 - Formation	9
Article 9 - La maintenance.....	9
Article 10 - Suivi du marché	9
Annexe 1 – Liste des smartphones des CAF sur lesquels sera installée l’application DATI	10

Article 1 – Objet de l’Accord cadre

Le présent accord-cadre a pour objet la fourniture et la gestion d’un dispositif d’alerte pour les travailleurs isolés des Caf adhérentes au groupement de commande, afin de contribuer à la protection des travailleurs isolés sur un site ou dans le cadre de déplacements professionnels.

Les objectifs recherchés sont les suivants :

- Mettre à la disposition du personnel de terrain un dispositif de sécurité fiable et efficace ;
- Disposer d’une solution permettant de transmettre une alarme correspondant à une situation jugée critique par un travailleur isolé vers une personne ou une structure chargée de déclencher les secours ;
- Disposer d’une solution permettant de transmettre des informations sur la position géographique du travailleur isolé facilitant les interventions de secours ;
- Disposer de services de suivi, d’assistance et de maintenance portant sur l’ensemble des infrastructures DATI.

Les travailleurs isolés concernés peuvent être des salariés :

- En déplacement professionnel sur un site hors CAF (contrôleur d’allocataire, service intervention sociales, travailleurs sociaux, permanenciers, agents d’accueil itinérants par exemple) ;
- En situation de travailleur isolé sur un site CAF (un agent en mission dans un bâtiment d’archivage, d’imprimerie, un agent administratif seul dans un bâtiment par exemple).

Le dispositif peut aussi concerner des agents en situation d’accueil dans un site Caf, pour le déclenchement d’une alarme discrète dans le cadre d’une agression et la nécessité éventuelle de faire venir les forces de l’ordre.

L’équipement est donc utilisé à l’intérieur comme à l’extérieur de locaux ainsi que potentiellement sur l’ensemble du territoire. L’utilisation interviendra principalement dans le département de l’organisme adhérent, dans le cadre des visites à domicile ou de sorties professionnelles.

Article 2 – Les prestations attendues

2.1 Généralités

Deux prestations sont attendues du titulaire : la gestion de dispositif travailleur isolé avec la fourniture d’une balise, d’une part, et la gestion de dispositif de travailleur isolé avec la fourniture d’une solution applicative pour smartphone, d’autre part.

Les besoins varient en fonction des organismes. Ils sont ventilés de la façon suivante :

Organisme	Fourniture de dispositifs	
	Balises	Logiciel Smartphones
Caf du Finistère (29)	Oui	non
Caf d'Ille-et-Vilaine (35)	Oui	non
Caf du Morbihan (56)	Oui	non
Caf de Seine-Maritime (76)	Oui	non

Caf de la Manche (50)	Oui	non
Caf de l'Orne (61)	Oui	Oui
Caf de l'Eure (27)	Oui	non
Caf du Calvados (14)	Oui	Oui
Caf de Loir-et-Cher (41)	Oui	Oui
Caf d'Eure-et-Loir (28)	Oui	Oui
Caf de la Sarthe (72)	Oui	non
Caf de l'Indre et Loire (Touraine) (37)	Oui	Oui
Caf de Loire Atlantique (44)	Oui	non
Caf du Loiret (45)	Oui	Oui
Caf de la Mayenne (53)	Oui	Oui
Caf de l'Indre (36)	Oui	non
Caf de la Vendée (85)	Oui	non

Ainsi, pour illustrer le tableau, s'agissant de la fourniture de dispositifs, la Caf du Finistère a un besoin de balises et aucun besoin de logiciel smartphones. La Caf de l'Orne a un besoin en balises et en logiciel smartphone. Les volumétries sont précisées dans le CCAP.

Dans tous les cas, les organismes s'appuieront sur la télé-assistance des alertes, disponible 24h/24 et 7j/7, proposée par le candidat retenu.

2.2 La gestion de dispositif travailleur isolé avec la fourniture d'une balise (émetteur/transmetteur mobile)

Les prestations concernent la fourniture et la gestion d'une solution d'alerte pour les travailleurs isolés, préalablement identifiés, la programmation, la mise en service et maintenance du matériel ainsi que la réception, le traitement des appels reçus, la mise en œuvre d'une solution adaptée, la gestion des signalements éventuels, la formation des personnels concernés et la fourniture mensuelle des indicateurs d'activité.

Ainsi, la prestation consiste à :

- Mettre à disposition un transmetteur d'alarme relié à un service unique d'écoute et d'assistance, pour les salariés ou groupe de salariés identifiés ;
- Assurer la mise en service, la maintenance et le retrait des transmetteurs d'alarme mis à disposition ;
- Assurer la gestion de tous les appels les jours ouvrés et pour la plage horaire définie et garantir le suivi des interventions jusqu'à leur aboutissement. ;
- Assurer un reporting mensuel d'activité.

Les prestations attendues recouvrent, pour chaque organisme membre du groupement :

- La fourniture de matériels neufs et de dernière génération ;
- Le paramétrage initial et en cours de marché ;
- La formation des utilisateurs ;
- La formation des agents qui ont en charge le matériel (administrateurs) ;
- La maintenance préventive et corrective du matériel fourni ;
- La fourniture de tous les consommables nécessaires à leur bon fonctionnement ;
- La réception et le traitement des appels des bénéficiaires aux heures et jours définis par chaque organisme ;

- La mise en œuvre si nécessaire, d'une solution (pompiers, police...) adaptée aux besoins des agents sollicitant l'assistance.

Si la solution proposée le nécessite, sont également inclus :

- Les matériels et logiciels de connexion et de raccordement sur le réseau informatique ;
- Les tests et essais.

Le titulaire du marché devra mettre à la disposition des Caf membres du groupement du matériel neuf et de dernière génération, conforme aux normes de sécurité en vigueur et en parfait état de marche, ainsi que les accessoires indispensables à l'usage normal du matériel.

Le présent cahier des charges a pour objectif de garantir dès la phase de démarrage du marché la continuité de la prestation. Dans la phase de pérennisation, le marché devra répondre à l'évolution des besoins des bénéficiaires et des technologies mises en œuvre dans le cadre de la sécurité des personnes.

2.3 la gestion de dispositif de travailleur isolé avec la fourniture solution applicative pour smartphone

La prestation consiste à :

- Mettre à disposition une solution logicielle d'alerte à installer sur des smartphones (Android et/ou IOS), sans fonctionnalités PTI, pour les équipements actuellement utilisés en CAF (voir annexe 1), permettant la mise en relation à un service d'assistance, pour les salariés ou groupe de salariés identifiés,
- Assurer la mise en service, la formation et la maintenance de l'application mise à disposition,
- Assurer la gestion de tous les appels/ alertes les jours ouvrés et pour la plage horaire retenue par les organismes du groupement et garantir le suivi des interventions éventuelles jusqu'à leur aboutissement,
- Assurer un reporting mensuel d'activité.

Les prestations attendues recouvrent :

- Le paramétrage initial et en cours de marché
- La formation des utilisateurs
- La maintenance préventive et corrective de la solution proposée
- La réception et le traitement des appels des bénéficiaires aux heures et jours ouvrés définis par chaque organisme
- La mise en œuvre si nécessaire, d'une solution (pompiers, police, etc) adaptée aux besoins des agents sollicitant l'assistance.

Si la solution proposée le nécessite sont également inclus :

- Les matériels et logiciels de connexion et de raccordement sur le réseau informatique,
- Les tests et essais.

Article 3 – Le service de téléassistance

L'activité de téléassistance a pour mission d'assurer une prestation permettant à un salarié de disposer de 2 services :

- La téléalarme pour les appels d'urgence (chutes, malaises, accidents,) ;
- Le téléservice pour les appels de détresse ainsi que les interrogations à caractère technique.

Le titulaire devra assurer la continuité de son activité afin qu'aucune interruption de service ne se produise durant la durée du marché. Le titulaire s'engage donc à assurer une exploitation continue et sans interruption.

La centrale d'appel / plate-forme téléphonique du titulaire est équipée d'un système d'enregistrement continu et horodaté des conversations téléphoniques et inter-phoniques échangées avec les bénéficiaires, les intervenants, et les appelants extérieurs et ce, dans le respect de la légalité. Ce dispositif permettra au titulaire de réaliser le suivi demandé.

Ainsi, en cas de réception d'une alarme, cette assistance devra permettre à la station de téléassistance d'écouter, de communiquer si nécessaire via son système d'interphonie intégré puis d'appliquer les consignes de sécurité et/ou de prévenir les forces de l'ordre (procédure de levée de doute).

L'exploitation de tous les appels émis par le transmetteur qu'ils soient à caractère d'urgence, technique (tests de fonctionnement, coupures de secteur...) de détresse, de même que la prise en charge des appels téléphoniques pendant et en dehors des horaires administratifs de la centrale d'appel / plate-forme téléphonique seront assurés sur les plages paramétrées par du personnel formé à la téléassistance de personnes en situation de danger et/ou de détresse.

Les conseillers devront apporter une réponse personnalisée et être en capacité d'évaluer l'urgence de l'appel et d'alerter le réseau de proximité selon les différentes modalités/procédures qu'il présentera dans son offre.

Le prestataire devra fournir des renseignements sur sa capacité de traitement des appels, de centrale d'écoute et de la qualification des personnels chargés d'écoute.

Le prestataire devra également joindre à son offre les consignes de sécurité ainsi que les procédures d'alerte des forces de l'ordre qu'il prévoit de mettre en oeuvre dans le cadre du présent marché.

Le titulaire devra :

- Assurer la continuité de la prestation tous les jours et plages horaires définis par chaque organisme, pour tous les appels d'urgence de téléalarme, les appels de détresse et les messages à caractère technique ;
- Prendre en charge des appels téléphoniques sur la même période ;
- Disposer d'un Plan de continuité d'activité.

Documents statistiques et compte-rendu d'intervention

Le titulaire s'engage à transmettre à chaque organisme et par voie électronique :

- Mensuellement :
 - Les comptes rendus des traitements des appels ;
 - L'état mensuel des signalements transmis ;
 - L'état mensuel des appels entrants et sortants.
- Chaque année :
 - Le rapport complet d'exploitation du service de téléassistance avec analyse statistique du fonctionnement des dispositifs.
- En cas de gestion d'un accident ou d'une situation d'urgence :
 - Le rapport complet d'exploitation lié à l'événement.

Article 4 – Les caractéristiques des balises

4.1 Fonctionnalités

Les fonctionnalités des DATI devront être a minima les suivantes :

- Être connectable à une station de téléassistance ou envoyer un message de « détresse » vers une ou plusieurs personnes sur leur téléphone portable et/ou messagerie électronique ;
- Permettre au centre de téléassistance de dialoguer avec l'utilisateur ;
- Permettre à l'utilisateur de signaler de manière rapide une situation non conforme (agression, malaise, accident, etc.) ;
- Permettre au centre de téléassistance de détecter une absence de mouvement anormal ou bien encore une perte de verticalité, de chute brutale de l'utilisateur ou de l'appareil ;
- Permettre au centre de téléassistance de détecter une mise hors service de l'appareil ;
- Permettre au centre de téléassistance de géolocaliser de manière très précise l'utilisateur ;

La fourniture du matériel devra comprendre :

- Un transmetteur d'alarme qui doit pouvoir fonctionner quel que soit l'opérateur téléphonique, y compris en cas de dégroupage total.
- Chaque transmetteur sera muni d'une batterie permettant une auto-alimentation ;
- Un système d'interphonie reliant la station d'écoute et l'abonné ;
- Les frais d'installation.

Pour ce faire, le prestataire devra mettre à disposition un émetteur / transmetteur mobile d'alarme (dit Balise) pratique, léger, discret et performant présentant les caractéristiques minimales suivantes :

- Bouton d'appel et un indicateur lumineux de fonctionnement ;
- Utilisation en extérieur et dans les bâtiments ;
- Connexion GSM/GPRS/4G minimum ;
- Reconnaissance automatique de la personne en cas d'appel ;
- Étanche à la projection d'eau et protection à la poussière, a minima IP44;
- Détection de chute/ perte de verticalité ;
- Autonomie de 60 h en veille minimum ;
- Chargeur de batterie adapté avec possibilité de le connecter sur une prise USB de véhicule ;
- Accroche à la ceinture et tour de coup avec attache anti-étranglement.
- L'équipement doit être utilisable avec une carte SIM multi-opérateurs, fournie par le candidat.

La fiche technique de chaque matériel devra être fournie dans l'offre.

4.2 Service complémentaire :

La gestion technique comprend la programmation, la maintenance des émetteurs/transmetteurs d'alarme des salariés équipés avec :

- Le renouvellement périodique de la pile et/ou de la batterie, alimentant les différents transmetteurs et/ou émetteurs ;
- La réparation ou le remplacement en cas de panne, sous 2 jours ouvrés maximum ;
- La vérification périodique du bon état de fonctionnement du matériel.

Le prestataire peut proposer des offres complémentaires de services représentant une valeur ajoutée aux besoins minimaux.

L'installation, les essais et la récupération du matériel sont assurés par le prestataire.

Article 5 - Les caractéristiques de la solution applicative smartphone

Le titulaire devra fournir une application à installer sur smartphone permettant l'émission et la gestion des alertes. Cette application devra être compatible avec les Smartphones Android et IOS.

La liste des modèles de smartphones des caf sur lesquels devra être installée l'application est annexée au présent CCTP.

Cette application devra permettre la gestion des alertes comme prévu dans le présent CCTP.

Il est souhaité que l'alerte puisse être déclenchée sans que l'agent ait à déverrouiller le smartphone, par un bouton « raccourci » par exemple. Si le bouton SOS ne peut être utilisé sur certains modèles de téléphone des Organismes, le prestataire indique quelles solutions sont proposées en remplacement.

Les prérequis techniques nécessaires au bon fonctionnement de l'application devront être précisés dans le mémoire technique du titulaire.

L'offre du prestataire devra également comprendre :

- La continuité de la prestation tous les jours et plages horaires définis par chaque organisme d'une part, pour tous les appels d'urgence de téléalarme, les appels de détresse et les messages à caractère technique,
- La gestion technique comprenant la programmation et la maintenance de l'application avec :
 - la remise en marche de l'application en cas de panne, sous 48 heures maximum, hors dimanches et jours fériés,
 - la vérification périodique du bon état de fonctionnement de l'application.

Le prestataire peut proposer des offres complémentaires de services représentant une valeur ajoutée aux besoins minimaux.

L'installation et les essais sont assurés par le prestataire.

Article 6 – Portail de gestion

Un portail de gestion sous forme d'une interface web permettra le paramétrage des équipements et solution logicielle. Le responsable et/ou administrateur du parc, par organisme, pourra définir le paramétrage des détections par individu.

Article 7 - Conditions d'exploitation

Le titulaire s'engage à prendre toutes les dispositions qui s'imposent pour assurer les prestations prévues au présent cahier des charges et pour que les conditions nécessaires à la fiabilité du système soient garanties.

Le titulaire devra assurer la continuité de son activité afin qu'aucune interruption de service ne se produise durant la durée du marché. Le titulaire s'engage donc à assurer une exploitation continue et sans interruption.

Gestion opérationnelle des demandes

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin d'assurer le remplacement des balises, ainsi que la réception, la gestion et le traitement des appels, à prendre en charge toute nouvelle demande d'abonnement dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à compter de l'envoi du bon de commande par l'organisme concerné.

Article 8 - Formation

La prestation du titulaire inclut dans son offre de base une formation à distance (Teams/Microsoft) **par organisme**. La formation sera dispensée auprès des utilisateurs et des administrateurs de chaque organisme, à la suite de la première commande des équipements.

L'offre devra également comprendre un prix unitaire pour des formations complémentaires dans les locaux de l'organisme demandeur ou à distance (Teams) en cas de demande complémentaire.

Article 9 - La maintenance

Le titulaire s'engage à assurer la maintenance des balises et de l'application, ainsi que celle des équipements accessoires, pendant toute la durée de l'accord cadre à compter de la réception et mise en service de ceux-ci.

La maintenance s'étend à toutes les opérations de vérification et d'entretien permettant d'assurer un niveau constant de qualité et de performance. La prestation de maintenance comprend la fourniture de toutes pièces nécessaires au dépannage et au maintien de la qualité initiale des équipements, ainsi que les déplacements sur site et les interventions des techniciens du titulaire, sans frais supplémentaire.

Les dépannages ont lieu du lundi au vendredi aux heures ouvrables. Le titulaire précise dans son offre le délai de réparation ou de remplacement en cas de panne (2 jours ouvrés maximum).

Le titulaire met à disposition un équipement de remplacement en cas de retour à l'atelier des balises et autres équipements ou d'impossibilité de résolution de la panne dans les délais fixés.

Le coût de la gestion inclut la maintenance comprenant les pièces (ex. batteries, housses de protection pour les balises), la main-d'œuvre ainsi que les frais de déplacement.

.

Article 10 - Suivi du marché

Le titulaire désignera, au sein de son personnel, un référent du marché qui assurera le suivi et l'exécution dudit marché. Il sera en lien avec le référent de la Caf concernée, désignée dans le marché subséquent, notamment en cas de difficultés dans l'exécution du marché.

Le titulaire devra produire gratuitement semestriellement un bilan financier relatif aux prestations effectuées pour chaque Caf signataire d'un marché subséquent.

Annexe 1 – Liste des smartphones des CAF sur lesquels sera installée l'application DATI

<p style="text-align: center;">ANNEXE 1 :</p> <p style="text-align: center;">LISTE DES SMARTPHONES DES CAF SUR LESQUELS SERA INSTALLEE L'APPLICATION DATI</p>

Organismes concernés	Modèles de Smartphone
Caf du Calvados (14)	Samsung A21S / Android12 Samsung A13 / Android14
Caf de l'Orne (61)	SAMSUNG A52
Caf d'Eure-et-Loir (28)	. Samsung SM-A41 . Samsung SM-A40 . Samsung SM-A32
Caf de Touraine (37)	Samsung A52 Samsung A54 Iphone 14
Caf Loir-et-Cher (41)	Iphone 12 et plus
Caf du Loiret (45)	Samsung A8 Xiaomi redmi notes 12, 13 et 14
Caf de la Mayenne (53)	Samsung Xcover 7