

Commission permanente sur l'examen des contrats

**Rapport d'examen de la conformité du processus
d'appel d'offres**

Mandat SMCE153190002

Conclure avec Bell Canada, une entente-cadre pour la fourniture sur demande de services de téléphonie filaire, d'une durée de soixante (60) mois, débutant le 1er novembre 2015 et se terminant le 31 octobre 2020, pour une somme maximale de 15 140 525 \$, taxes incluses / Appel d'offres public 15-14367 - (2 soumissionnaires) / Approuver le projet de convention à cette fin.

Rapport déposé au conseil d'agglomération
Le 29 octobre 2015

Service du greffe

Division des élections, du soutien aux commissions et de la réglementation
275, rue Notre-Dame Est, bureau R-134
Montréal (Québec) H2Y 1C6

La commission :

Présidente

Mme Émilie Thuillier
Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville

Vice-présidentes

Mme Dida Berku
Ville de Côte-Saint-Luc

Mme Karine Boivin Roy
Arrondissement de Mercier – Hochelaga-
Maisonneuve

Membres

M. André Allard
Ville de Kirkland

M. Richard Celzi
Arrondissement de Mercier – Hochelaga-
Maisonneuve

Mme Marie Cinq-Mars
Arrondissement d'Outremont

M. Richard Deschamps
Arrondissement de LaSalle

M. Marc-André Gadoury
Arrondissement de Rosemont – La Petite-
Patrie

M. Manuel Guedes
Arrondissement de Rivière-des-Prairies –
Pointe-aux-Trembles

Mme Louise Mainville
Arrondissement du Plateau Mont-Royal

Mme Lili-Anne Tremblay
Arrondissement de Saint-Léonard

Montréal, le 29 octobre 2015

M. Denis Coderre
Maire de Montréal
Membres du conseil d'agglomération
Hôtel de ville de Montréal
275, rue Notre-Dame Est
Montréal (Québec) H2Y 1C6

Mesdames,
Messieurs,

Conformément au mandat SMCE153190002, nous avons l'honneur de déposer, au nom de la Commission permanente sur l'examen des contrats, le rapport de la commission concernant la conclusion d'une entente-cadre pour la fourniture sur demande de services de téléphonie filaire, d'une durée de soixante (60) mois, débutant le 1er novembre 2015 et se terminant le 31 octobre 2020, pour une somme maximale de 15 140 525 \$, taxes incluses / Appel d'offres public 15-14367 - (2 soumissionnaires) / Approuver le projet de convention à cette fin.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Maire, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

(ORIGINAL SIGNÉ)

(ORIGINAL SIGNÉ)

Émilie Thuillier
Présidente

Pierre G. Laporte
Secrétaire recherchiste

Introduction

La Commission permanente sur l'examen des contrats s'assure de la conformité du processus d'appel d'offres à l'égard des contrats qui lui sont soumis et en fait état aux instances compétentes, avant l'octroi. Cette commission peut également proposer, le cas échéant, des améliorations au processus.

Les modalités de fonctionnement de la commission sont prévues dans le *Règlement sur la Commission municipale sur l'examen des contrats* (11-007) et le *Règlement sur la Commission d'agglomération sur l'examen des contrats* (RCG 11-008).

Les contrats examinés par la commission doivent répondre à certains critères fixés par les conseils. Ceux-ci ont fait l'objet de résolutions du conseil municipal (CM11 0202) et du conseil d'agglomération (CG11 0082).

Mandat SMCE153190002

Conclure avec Bell Canada, une entente-cadre pour la fourniture sur demande de services de téléphonie filaire, d'une durée de soixante (60) mois, débutant le 1er novembre 2015 et se terminant le 31 octobre 2020, pour une somme maximale de 15 140 525 \$, taxes incluses / Appel d'offres public 15-14367 - (2 soumissionnaires) / Approuver le projet de convention à cette fin.

À sa séance du 7 octobre 2015, le comité exécutif a mandaté la Commission permanente sur l'examen des contrats d'étudier le dossier 1150319002 Ce dossier répondait au critère suivant :

- *Contrat de plus de 10 M\$;*
- *Contrat de services professionnels d'une valeur de plus de 1 M\$ présentant un écart de plus de 20 % entre l'estimation interne effectuée pendant le processus d'appel d'offres et la soumission de l'adjudicataire.*

Le 14 octobre 2015, les membres de la commission se sont réunis lors d'une séance de travail afin d'étudier la conformité du processus d'appel d'offres relativement au mandat SMCE153190002 qui lui avait été confié. Des représentants du Service des technologies de l'information (STI) et du Service de l'approvisionnement ont répondu aux questions des membres de la commission. Ils ont d'abord rappelé le contexte dans lequel s'inscrit le présent contrat.

La Ville de Montréal utilise un ensemble de services de téléphonie filaire pour répondre aux nombreux besoins de communication. Ces services sont répartis dans plus de 800 sites qui sont en grande majorité sur l'île de Montréal.

Le contrat actuel de services de téléphonie filaire octroyé en 2008 à TELUS, d'une durée de 7 ans arrive à échéance le 31 octobre 2015. Afin d'assurer la continuité opérationnelle des unités d'affaires de la Ville, le Service de l'approvisionnement conjointement avec le Service des technologies de l'information (STI) ont lancé un appel d'offres public (15-14367) pour obtenir les services de téléphonie filaire requis par la totalité des entités de la Ville.

Depuis la mise en place du contrat en 2008, une gouvernance dédiée a permis de réaliser une normalisation des services requis et de réaliser un inventaire exhaustif des services consommés. Les objectifs principaux du contrat de 2008 visaient la diminution des coûts d'exploitation des services (générer des économies en migrant massivement les services vers la téléphonie IP) et la rationalisation des services consommés. La Ville désire poursuivre sa transition vers la téléphonie IP et des initiatives, comme celles du projet Bureau de demain, inciteront un nombre de clients utilisant actuellement des solutions Centrex à migrer en IP.

La Ville désire obtenir les services énumérés au devis couvrant la totalité du territoire de l'agglomération de Montréal ainsi que pour quelques sites satellites (sites à l'extérieur du territoire de l'agglomération, à titre d'exemple : Laval, Pépinière de l'Assomption, etc.). Des services de téléphonie uniformes, robustes, performants, hautement disponibles, sécuritaires sont requis afin de satisfaire les besoins fonctionnels et opérationnels, courants et futurs, des unités d'affaires. Le fournisseur de téléphonie filaire (Centrex et IP) retenu doit héberger, gérer et déployer les services requis par la Ville. Ces services devront être disponibles à un coût uniforme peu importe la localisation.

Les besoins en services et équipements de téléphonie par les entités de la Ville sont multiples et diversifiés. Chacune de ces unités administratives gère, de façon autonome, ses besoins en téléphonie.

Outre l'utilisation du service Centrex pour la téléphonie analogique régulière, les services Centrex sont requis, lorsqu'il y a des contraintes technologiques, pour :

- les lignes d'alarme;
- les lignes pour ascenseur;
- les lignes numériques Centrex;
- les lignes de fax;
- les lignes pour des systèmes d'intercom (Valcom) dans les casernes du Service de sécurité incendie Montréal (SIM);
- les lignes pour modems et équipements de télémétrie.

L'entente avec le fournisseur Telus, qui arrive à échéance le 31 octobre 2015, dispose d'une clause qui assure la Ville d'une période de transition de 180 jours. La période de transition se terminera le 28 avril 2016. Le financement de cette période est prévu dans l'enveloppe budgétaire résiduelle du contrat de services de téléphonie filaire de Telus. Cette période sera utilisée par le nouveau fournisseur Bell Canada pour mettre en place les outils requis pour la gestion contractuelle et réaliser la totalité des migrations des services.

L'appel d'offres public a été publié sur SÉAO ainsi que dans le journal La Presse. La publication s'est faite sur une période de cinquante-trois jours calendrier, soit du 20 mai au 13 juillet 2015. Les soumissions reçues sont valides jusqu'au 8 février 2016.

Il y a eu onze preneurs du cahier des charges et deux soumissionnaires. Ces derniers ont obtenu le pointage intérimaire requis lors de l'évaluation qualitative des offres.

Il y a un écart de 57 % favorable à la Ville entre la dernière estimation réalisée à l'interne et la plus basse soumission conforme. Cet écart peut être expliqué par divers facteurs.

Les tarifs déposés pour les services Centrex sont très avantageux. L'estimation réalisée par le STI était basée sur les résultats d'une étude comparative externe, réalisée en 2012, ainsi qu'avec l'historique contractuel pour ces types de services. Selon les estimés, les tarifs anticipés devaient varier entre 28 \$ et 42 \$ par ligne et Bell Canada propose un tarif unique à 9,75 \$, ce qui génère d'importantes économies d'échelle.

La solution de téléphonie logicielle est offerte sans frais avec le service de téléphonie IP. La solution de messagerie est offerte sans frais avec les services de téléphonie Centrex et IP.

Bell propose également des frais de services très inférieurs à ceux estimés.

Les membres de la Commission ont soulevé diverses questions sur le processus d'appel d'offres dans le présent dossier.

Ils ont manifesté un certain malaise devant le fait que l'on recommande de conclure une entente-cadre de quelque 15,1 M\$ alors que la soumission de l'adjudicataire proposé est de quelque 12,2 M\$. Ils ont bien compris que le passage de certaines lignes Centrex, actuellement louées sur une base mensuelle, pourraient être désormais intégrées au contrat et que des arrondissements qui avaient des ententes séparées pour leurs lignes téléphoniques pourraient vouloir mettre fin à leurs ententes pour profiter des prix proposés dans le présent contrat.

Les membres considèrent que, nonobstant les raisons invoquées par le Service, il conviendrait d'octroyer les contrats au montant de la plus basse soumission. C'est une position que la Commission a déjà fait valoir dans le passé. Étant donné que la planification des besoins futurs en téléphonie n'est pas encore finalisée, les membres de la commission ne jugent pas approprié d'allouer 3 M\$ supplémentaires à ce contrat. Si des besoins supplémentaires ponctuels sont identifiés à court terme, les membres pensent que la marge de manœuvre est suffisante dans ce contrat de 12 M\$ sur 5 ans.

Enfin, les membres ont constaté que les prix établis par l'adjudicataire proposé étaient généralement inférieurs à ceux négociés dans le contrat précédent, ce qui témoigne sans doute de l'intérêt des grandes entreprises de services de téléphonie pour des clients de la taille de la Ville.

Conclusion

À l'issue de ses travaux, la Commission permanente sur l'examen des contrats remercie les représentants du Service des technologies de l'information et du Service de l'approvisionnement pour leurs interventions au cours de la séance de travail de la commission. La commission adresse la conclusion suivante au conseil d'agglomération:

Considérant que le dossier soumis à l'examen répond aux critères établis par le conseil d'agglomération à savoir :

- *Contrat de plus de 10 M\$;*
- *Contrat de services professionnels d'une valeur de plus de 1 M\$ présentant un écart de plus de 20 % entre l'estimation interne effectuée pendant le processus d'appel d'offres et la soumission de l'adjudicataire.*

Considérant les renseignements qui ont été soumis aux membres de la commission;

Considérant les nombreuses questions adressées par les membres de la commission aux responsables du dossier;

Considérant l'analyse approfondie faite par les membres de la commission sur les nombreux aspects liés à ce dossier;

À l'égard du mandat SMCE153190002 qui lui a été confié, la Commission permanente sur l'examen des contrats constate, à l'unanimité, la conformité du processus tenu dans le cadre de ce dossier.

Recommandation

Considérant le prix soumis par le plus bas soumissionnaire conforme;

Considérant que le Service des technologies de l'information recommande d'octroyer à l'adjudicataire proposée un montant supérieur à celui de sa soumission;

Considérant que la Commission ne juge pas approprié d'allouer ce montant supplémentaire;

Que l'administration recommande l'octroi du présent contrat pour la fourniture sur demande de services de téléphonie filaire au montant du plus bas soumissionnaire conforme, soit 12 244 206,81 \$, taxes incluses.