

Ville de Montréal

Service du greffe

Division du soutien aux commissions permanentes,
aux conseils consultatifs et au Bureau de la présidence du conseil

155, rue Notre-Dame Est, rez-de-chaussée

Montréal (Québec) H2Y 1B5

Téléphone : 514 872-3770

montreal.ca/sujets/commissions-permanentes

Commission permanente sur l'examen des contrats

La Commission :

Présidence

M. Dominic Perri
Arrondissement de Saint-Léonard

Vice-présidences

M^{me} Paola Hawa
Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue

M^{me} Valérie Patreau
Arrondissement d'Outremont

Membres

M^{me} Caroline Braun
Arrondissement d'Outremont

M^{me} Julie Brisebois
Village de Senneville

M^{me} Daphney Colin
Arrondissement de
Rivière-des-Prairies-
Pointe-aux-Trembles

M^{me} Nathalie Goulet
Arrondissement d'Achilles-
Cartier

M. Enrique Machado
Arrondissement de Verdun

M^{me} Micheline Rouleau
Arrondissement de Lachine

M. Sylvain Ouellet
Arrondissement de Villeray-
Saint-Michel-Parc-Extension

M^{me} Stéphanie Valenzuela
Arrondissement de Côte-des-Neiges-
Notre-Dame-de-Grâce

Le 15 juin 2023

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

Mandat SMC238527001

Accorder un contrat à la firme Inoria Inc. pour la fourniture d'une plateforme de Centre de Contact Client en mode infonuagique pour les centres d'appels de la Ville de Montréal, pour une période de 60 mois, soit du 15 juin 2023 au 14 juin 2028, avec deux options de prolongation de 12 mois chacune, pour une somme maximale de 7 138 337,10 \$, taxes incluses (Contrat: 6 812 707,75 \$ + Contingence: 325 629,35 \$) - Appel d'offres public 23-19768 - (5 soumissionnaires).

ORIGINAL SIGNÉ

Dominic Perri
Président

ORIGINAL SIGNÉ

Katherine Fortier
Coordonnatrice,
Soutien aux commissions
permanentes

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 à ce 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 (CM23 0447) et du conseil d'agglomération (CG23 0205).

Mandat SMC238527001

Accorder un contrat à la firme Inoria Inc. pour la fourniture d'une plateforme de Centre de Contact Client en mode infonuagique pour les centres d'appels de la Ville de Montréal, pour une période de 60 mois, soit du 15 juin 2023 au 14 juin 2028, avec deux options de prolongation de 12 mois chacune, pour une somme maximale de 7 138 337,10 \$, taxes incluses (Contrat: 6 812 707,75 \$ + Contingence: 325 629,35 \$) - Appel d'offres public 23-19768 - (5 soumissionnaires).

À sa séance du 24 mai 2023, le comité exécutif a mandaté la Commission permanente sur l'examen des contrats pour étudier le présent contrat, qui répondait au critère ci-dessous :

- *Contrat de biens et services d'une valeur de plus de 4 M\$ et répondant à la condition suivante :*
 - *Écart de plus de 20 % entre l'estimation interne effectuée pendant le processus d'appel d'offres et la soumission de l'adjudicataire.*

Le 31 mai 2023, les membres de la Commission ont étudié la conformité du processus d'octroi relatif à ce mandat dans le cadre d'une séance de travail à huis clos tenue en visioconférence.

Au cours de cette séance, les responsables du Service des technologies de l'information ont expliqué que la Ville opère une plateforme de Centre de Contact Client, qui sert entre autres au 311. Avec l'évolution des moyens de communication, elle souhaite moderniser cette plateforme afin qu'elle soit plus flexible. Comme l'ont souligné les invités, la volonté est notamment que cette plateforme puisse accueillir le futur CRM, qui permettra d'améliorer l'expérience des citoyennes et des citoyens.

L'appel d'offres lié au présent dossier décisionnel est paru du 28 mars au 18 avril 2023. Durant cette période, dix addenda ont été publiés afin de fournir des précisions techniques et administratives ainsi que pour reporter la date d'ouverture des soumissions. Il y a eu 32 preneurs du cahier des charges, parmi lesquels cinq ont

déposé une soumission. En ce qui a trait aux résultats de l'évaluation des soumissions, elles ont toutes été déclarées conformes administrativement et techniquement. La firme ayant obtenu la note finale la plus élevée, Inoria inc., a déposé un prix dont l'écart est de (-59,15 %) avec la dernière estimation. Selon les invités, le marché est en pleine transformation et il existe de plus en plus de solutions diverses pour lesquelles les prix sont hautement variables. À titre d'exemple, la Ville en est à sa troisième tentative consécutive pour octroyer un contrat. Dans le cadre du présent appel d'offres, des ajustements ont été apportés aux exigences, afin d'ouvrir le marché. La récente stratégie a visiblement porté fruit, car elle a permis d'accroître la concurrence et d'ouvrir le marché à plusieurs joueurs ainsi qu'à de nouvelles solutions.

Les responsables ont conclu en recommandant d'octroyer le contrat à la firme Inoria Inc. La présentation ayant été claire, les commissaires n'ont pas demandé d'explications supplémentaires.

Conclusion

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

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

- *Contrat de biens et services d'une valeur de plus de 4 M\$ et répondant à la condition suivante :*
 - *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 soumis aux commissaires;

Considérant les nombreuses questions adressées aux responsables du dossier;

Considérant l'analyse approfondie par la Commission des différents aspects liés à ce dossier :

À l'égard du mandat SMC238527001 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.