

DEMANDE D'AUTORISATION AU DIRECTEUR GÉNÉRAL

RECOMMANDATION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION



**Recommandation** STM-6254-07-18-25

D'ADJUGER à la firme « 9120-6094 QUÉBEC INC. (faisant affaires sous le nom de Lanla Recherche Marketing) », un contrat de Services professionnels pour effectuer une étude par clients mystère servant à évaluer la qualité du service à la STM, pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2019 au 31 décembre 2020, au montant de 321 300,00 \$, plus les taxes de 48 114,68 \$, pour un montant maximum de 369 414,68 \$ toutes taxes incluses, le tout conformément aux termes et conditions du document d'appel d'offres public STM-6254-07-18-25 et à la soumission produite par l'Adjudicataire.

Voir suite de la rubrique *Recommandation*

**LE TOUT POUR UN MONTANT TOTAL POUR LA SOCIÉTÉ DE :** 369.414,68 \$ Toutes taxes incluses

**DE responsable :** Expérience client et Activités commerciales

**DE responsable :** S/O

Nom : Michel Lafrance

22/11/2018

Nom : S/O

**Secrétaire de l'assemblée :**

**Exposé du besoin / Plan stratégique organisationnel 2025 (PSO-2025)**

Améliorer l'expérience client     Adapter l'organisation à l'évolution de la gouvernance     Maîtriser les finances     Attirer, développer et mobiliser les talents

L'atteinte de quel(s) objectif(s) du Plan stratégique organisationnel 2025 cette recommandation vise-t-elle:

Améliorer l'expérience client - Livrer l'offre de service promise

Améliorer l'expérience client - Miser sur la qualité de service et augmenter le sentiment de sécurité

Améliorer l'expérience client - Bonifier le parcours client

Améliorer l'expérience client - Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible

Expliquer le besoin et comment la solution proposée contribue à l'atteinte des objectifs du Plan stratégique organisationnel 2025

Dans le cadre du Programme Qualité de service, la STM désire retenir les services d'une firme spécialisée pour une période allant jusqu'à six ans (contrat de deux ans, renouvelable deux fois), afin de réaliser des études de clients mystère pour évaluer les aspects du service qui définissent les normes de qualité de la STM. Cet appel d'offres répond aux besoins du secteur Marketing. Les résultats des évaluations permettront de valider si les différents éléments du service (accueil, disponibilité de l'information, confort et sécurité, propreté, etc.) sont conformes aux normes fixées par la Société. Le service sera également évalué pour les normes de qualité d'accessibilité universelle et évalué par des clients mystère avec limitation fonctionnelle. Ces résultats devront être détaillés pour chacun des centres de transport du Réseau des bus, des regroupements de stations de métro et centres d'appels.

Cet appel d'offres vise à adjudger un nouveau contrat au terme de celui adjugé en 2013 pour cette même étude.

Voir suite de la rubrique *Exposé du besoin / Plan stratégique organisationnel 2025 (PSO-2025)*

**Autorisation et octroi de contrat**

Président (si requis) :

Vice-président (si requis) :

Directeur  
général:

DEMANDE D'AUTORISATION AU DIRECTEUR GÉNÉRAL

RECOMMANDATION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

SOMMAIRE EXÉCUTIF

**Objet :** Appel d'offres STM-6254-07-18-25 (Adjudication)  
Titre de l'appel d'offres : Services professionnels pour effectuer une étude par clients mystère servant à évaluer la qualité du service à la STM

**Processus d'adjudication de contrat**  S/O  
**Informations sur les soumissions**

Nouveau contrat       De gré à gré       Levée d'options  
 Renouvellement       Sur invitation       Autre  
 Prolongation       Public

Nombre d'entreprises ayant  
obtenu les documents d'appel  
d'offres : 9

Nombre de soumissions  
déposées : 2

**Annexes jointes**

Analyse juridique  
 Analyse technique  
 Analyse de qualité  
 Autres annexes

**Cheminement décisionnel** Comité GPP (Gestion de portefeuille de projets) et Comité du conseil d'administration (indiquer le nom et la date)

Comité : Comité Service à la clientèle et Accessibilité univ.

Date: (jj/mm/an) 27 11 2018

Comité :

Date: (jj/mm/an)

**Démarche, solution proposée et conclusion**

**La démarche de l'appel d'offres**

Le Directeur exécutif - Capital humain, Approvisionnement et Affaires juridiques a approuvé, le 31 août 2018, le système de pondération et d'évaluation des offres devant servir à déterminer le soumissionnaire ayant obtenu le meilleur pointage final, par critères de sélection détaillés dans les documents de l'appel d'offres STM-6254-07-18-25. La composition du comité de sélection a été autorisée le 30 août 2018, conformément à l'article 96.1 de la *Loi sur les sociétés de transport en commun (RLRQ c.S-30.01)* et le règlement interne R-011 de la STM, par le Directeur exécutif - Capital humain, Approvisionnement et Affaires juridiques.

Un avis a été publié dans le quotidien Le Journal de Montréal et sur le système électronique des appels d'offres du gouvernement du Québec (SEAO), le 9 octobre 2018. Les soumissions ont été ouvertes publiquement, le 9 novembre 2018.

Voir suite de la rubrique Démarche et conclusion

**Développement durable / Accessibilité universelle**  S/O (Information validée par l'équipe du Développement durable/ AU)

Sélectionnez le(s) chantier(s) du Plan DD 2025 et/ou du Plan de développement d'AU 2016-2020 correspondant à la présente recommandation

DD - 7 - Impliquer les parties prenantes externes et accroître les liens avec les collectivités locales

La STM est soucieuse de pouvoir répondre aux besoins de mobilité et de réduire au minimum les impacts négatifs de ses activités. En prenant en compte la qualité des services offerts à sa clientèle, la STM agit en entreprise publique responsable, et s'assure de bien saisir les besoins et préoccupations de ses parties prenantes.

Voir suite de la rubrique Développement durable / Accessibilité universelle

**Préparé par :** DIVISION APPROVISIONNEMENT EXPLOITATION

Nom : Élane Thibodeau

Titre : Administrateur de contrats

**Service :** CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

Nom : Line Boucher

Titre : Directrice

Date : 2018-11-21

**Line Boucher**

Directrice - Chaîne d'approvisionnement

Original électronique signé électroniquement  
Vérifier avec l'onglet Outils de l'Adobe Acrobat Reader

DEMANDE D'AUTORISATION AU DIRECTEUR GÉNÉRAL

RECOMMANDATION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

SOMMAIRE EXÉCUTIF

**Objet :** Appel d'offres STM-6254-07-18-25 (Adjudication)  
Titre de l'appel d'offres : Services professionnels pour effectuer une étude par clients mystère servant à évaluer la qualité du service à la STM

**Informations financières**  S/O

Imputations comptables	Imputation 1	Imputation 2	Imputation 3 <sup>1</sup>	Total
Centre	38400			
Compte	551530			
Ordre interne				
Réseau activité				
Règlement d'emprunt				
Montant toutes taxes incluses pour l'ensemble du contrat	369.414,68			369.414,68

1. S'il y a plus de trois imputations comptables, indiquer le total des imputations comptables 3, 4, 5, etc. dans la colonne « Imputation 3 » et fournir un tableau en annexe pour chaque imputation comptable.

**Ventilation des coûts**  S/O

Période estimée du contrat : de 01 01 2019 à 31 12 2020  
JJ MM AAAA JJ MM AAAA

-	2018	2019	2020 et suivantes <sup>3</sup>	Total
(A) Base <sup>2</sup>	0,00\$	160.650,00\$	160.650,00\$	321.300,00\$
(B) TPS	0,00\$	8.032,50\$	8.032,50\$	16.065,00\$
(C) TVQ	0,00\$	16.024,84\$	16.024,84\$	32.049,68\$
(D) Montant toutes taxes incluses (A + B + C)	0,00\$	184.707,34\$	184.707,34\$	369.414,68\$
(E) Ristourne TPS et TVQ	0,00\$	16.044,92\$	16.044,92\$	32.089,84\$
(F) Montant net (D - E)	0,00\$	168.662,42\$	168.662,42\$	337.324,84\$

2. S'il y a plusieurs imputations comptables, indiquer le cumulatif sur cette page et fournir un tableau en annexe par imputation comptable.

3. Si le contrat se poursuit après 2019, indiquer le total des années 2020 et suivantes dans la colonne visée et fournir un tableau en annexe pour chacune des années visées dans cette colonne.

**Subvention, financement et certification**  S/O

Voir suite de la rubrique *Subvention, financement et certification*

**Certification de fonds**

Certification de fonds requise ?

Trésorier :

Disponibilité des fonds ?

DEMANDE D'AUTORISATION AU DIRECTEUR GÉNÉRAL

RECOMMANDATION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

SOMMAIRE EXÉCUTIF

**Objet:**

Appel d'offres STM-6254-07-18-25 (Adjudication)

Titre de l'appel d'offres : Services professionnels pour effectuer une étude par clients mystère servant à évaluer la qualité du service à la STM

**Suite de la rubrique**

Recommandation

Exposé du besoin / PSO-2025

Subvention

Démarche et conclusion

Développement durable / Accessibilité universelle

Exposé du besoin / PSO-2025:

Les services professionnels recherchés concernent l'organisation et la planification de clients mystère, incluant la formation des agents, la saisie et le traitement des données recueillies, l'analyse des résultats et la rédaction d'un rapport final incluant une segmentation par centre de transport et par regroupement de stations de métro. Un volet additionnel vient s'ajouter, concernant l'évaluation de standards de qualité de service répondant aux critères d'accessibilité universelle; pour ce volet, les évaluations seront effectuées par des clients ayant des limitations fonctionnelles.

Les prévisions des besoins ont été évaluées par la Division Stratégie marketing et développement de marchés de la Direction Marketing, Communications et Affaires publiques.

Dans le cadre du projet d'évaluation des normes de qualité de service par clients mystère, des services professionnels sont requis pour évaluer les aspects du service définis par les standards de qualité.

**Suite de la rubrique**

Recommandation

Exposé du besoin / PSO 2025

Subvention

Démarche et conclusion

Développement durable / Accessibilité universelle

**Analyse des soumissions et processus d'adjudication**

Neuf (9) entreprises se sont procuré les documents d'appel d'offres et deux (2) d'entre elles ont déposé une offre déclarée conforme. Deux (2) ont obtenu le pointage intérimaire de 70 %.

Comme le prévoyaient les termes et conditions de l'appel d'offres, il est recommandé d'adjuger le contrat au soumissionnaire conforme ayant obtenu le meilleur pointage final, soit Lanla Recherche Marketing, pour un montant de 369 414,68 \$ toutes taxes incluses.

**Option(s) de renouvellement**

Le contrat prévoit deux (2) options de renouvellement de vingt-quatre (24) mois chacune.

**Estimation**

L'estimation de contrôle pour ce contrat est de 1 010 262,33 \$ toutes taxes incluses, le prix soumis de 369 414,68 \$ toutes taxes incluses est donc inférieur de 640 847,66 \$ (63 % favorable).

Les prix obtenus pour le présent contrat (clients mystère réguliers) représentent un écart de 80 300,00 \$ (33 % favorable) par rapport au dernier prix payé par la STM. Cet écart s'explique par la forte diminution des prix par évaluation :

- pour les clients réguliers : ceux-ci sont passé de 60,00 \$ dans l'ancien contrat à 45,00 \$ pour le nouveau contrat;
- pour les clients ayant des limitations : les coûts ont été estimés à 200,00 \$ par évaluation (service non existant sur le marché lors du contrat précédent), alors que le prix soumis est de 45,00 \$ par évaluation.