

DEMANDE D'AUTORISATION À LA DIRECTION GÉNÉRALE

RECOMMANDATION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION



**Recommandation** 6000031121

D'ADJUGER à la firme «Stratégie Organisation et Méthode SOM Inc.», un contrat de services professionnels et d'acquisition pour une solution voix du client, pour la période du 7 octobre 2024 au 6 octobre 2027, au montant de 589 212,61 \$ plus les taxes de 88 234,59 \$, pour un montant maximum de 677 447,20 \$ toutes taxes incluses, le tout conformément aux termes et conditions du document d'appel d'offres public 60000031121 et à la soumission produite par l'Adjudicataire.

D'AUTORISER une réserve pour contingences, tel que spécifié en annexe, laquelle demeure confidentielle jusqu'à la fin du contrat.

Voir suite de la rubrique *Recommandation*

**LE TOUT POUR UN MONTANT TOTAL POUR LA SOCIÉTÉ DE :** 677.447,20 \$ Toutes taxes incluses

DE-Planification et livraison du service et expérience client

*Christopher Kranjec*

Signé avec ConsignO Cloud (26/09/2024)  
Vérifiez avec verifio.com ou Adobe Reader.

Nom : Nathalie Clément

DE-TI, innovation et transformation

*Luc Lamontagne*

Signé avec ConsignO Cloud (27/09/2024)  
Vérifiez avec verifio.com ou Adobe Reader.

Nom : Luc Lamontagne

*Nicole Barezi*

**Secrétaire de l'assemblée :** Signé avec ConsignO Cloud (03/10/2024)  
Vérifiez avec verifio.com ou Adobe Reader.

### Exposé du besoin / Plan stratégique organisationnel 2030 (PSO-2030)

- Rehausser l'expérience employé dans une STM qui favorise l'engagement  Améliorer l'expérience de la clientèle et son attachement envers la STM  Accroître la performance et l'agilité de nos activités

L'atteinte de quel(s) objectifs(s) du Plan stratégique organisationnel 2030 cette recommandation vise-t-elle:

Améliorer l'expérience de la clientèle et son attachement envers la STM - Enrichir l'expérience de la clientèle avant, pendant et a

Améliorer l'expérience de la clientèle et son attachement envers la STM - Accélérer le déploiement d'une culture centrée sur la cl

Rehausser l'expérience employé dans une STM qui favorise l'engagement - Évoluer vers une STM plus humaine, plus performar

Expliquer le besoin et comment la solution proposée contribue à l'atteinte des objectifs du Plan stratégique organisationnel 2030

La STM est à la recherche d'une firme offrant des Services professionnels afin de se doter d'un outil de Voix du client intégrée qui permettra d'héberger et gérer le panel en plus de sonder la clientèle dans le but de recueillir leur perception et ainsi avoir une compréhension approfondie des enjeux clients. Cette solution supportera la livraison des indicateurs mensuels d'expérience client, suivis à plusieurs niveaux dans l'organisation. La STM souhaite donc pouvoir, avec cet outil de Voix du client, analyser les données multi-sources nécessaires à l'élaboration de plans d'actions complets ainsi qu'à la formulation de recommandations stratégiques concrètes et justes. Ce besoin est directement lié à l'orientation visant à améliorer l'expérience client du PSO 2030.

Les prévisions des besoins ainsi que l'estimation de contrôle ont été évaluées par la Division Stratégie, marketing et exp.client de la direction, Livraison, service et expérience client, en collaboration avec la Chaîne d'approvisionnement.

Voir suite de la rubrique *Exposé du besoin / Plan stratégique organisationnel 2030 (PSO-2030)*

**Autorisation et octroi de contrat**

Présidence (cochez si requis)

Vice-présidence (cochez si requis)

Direction  
générale :

DEMANDE D'AUTORISATION À LA DIRECTION GÉNÉRALE

RECOMMANDATION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

SOMMAIRE EXÉCUTIF

**Objet:** 6000031121 (Adjudication)  
Titre de l'appel d'offres : Acquisition solution voix du client

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

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

Nombre d'entreprises ayant obtenu les documents d'appel d'offres: 15 Nombre de soumissions déposées : 3

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

Comité : s/o Date: (jj/mm/an)

Comité : s/o Date: (jj/mm/an)

Est-ce qu'il y a eu une déclaration d'intérêt pour ce dossier nécessitant l'application de la DS-APP-008 : Oui  Non

**Démarche, solution proposée et conclusion** Négociations effectuées à l'égard du prix (si applicable) Oui  Non

### La démarche de l'appel d'offres

La Directrice exécutive - Finances, appro., aff. juri., normes et conformité et trésorerie a approuvé, le 26 juillet 2024, 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 6000031121. La composition du comité de sélection a été autorisée le 26 juillet 2024, conformément à l'article 96 de la *Loi sur les sociétés de transport en commun (RLRQ c.S-30.01)* et le règlement interne R-175 de la STM, par la Directrice exécutive - Finances, appro., aff. juri.

Un avis a été publié dans un journal diffusé sur le territoire de la société et sur le système électronique des appels d'offres du gouvernement du Québec (SEAO), le 18 juin 2024. Les soumissions ont été ouvertes publiquement, le 6 août 2024.

### Option(s) de renouvellement

Le contrat prévoit deux (2) options de renouvellement de deux (2) ans chacune.

### Le marché

Le marché visait des firmes spécialisées offrant des solutions technologiques d'outils de sondages le tout accompagné d'un service de support-conseil.

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 2030 et/ou du Plan de développement d'AU 2016-2020 correspondant à la présente recommandation

DD-7-Adopter les meilleures pratiques en acceptabilité sociale et contribuer au bien-être des collectivités locales

La consultation des parties prenantes est une bonne pratique reconnue dans une démarche de développement durable.

Voir suite de la rubrique Développement durable / Accessibilité universelle

**Préparé par :** DIVISION APP. EXPLOITATION

Nom: Chantal Leduc

**Service :** Approvisionnement stratégique

Nom: Josée Gauvin

*Josée Gauvin*

Signé avec ConsignO Cloud (26/09/2024)  
Vérifiez avec verifio.com ou Adobe Reader.

### Certification juridique

En tenant les faits mentionnés dans cette demande comme avérés, celle-ci est juridiquement conforme pour la Société

Daniel Maillé

*Daniel Maillé*

Signé avec ConsignO Cloud (23/09/2024)  
Vérifiez avec verifio.com ou Adobe Reader.

DEMANDE D'AUTORISATION À LA DIRECTION GÉNÉRALE RECOMMANDATION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

## SOMMAIRE EXÉCUTIF

Objet : 6000031121 (Adjudication)  
Titre de l'appel d'offres : Acquisition solution voix du client

Informations financières<sup>1</sup>  S/O **SEULEMENT** pour les projets associés au PI  
N° de demande d'achat :

Imputations comptables	Imputation 1	Imputation 2	Imputation 3 <sup>2</sup>
Centre	38400	39100	
Compte	551530	551590	
Ordre interne / OTP	6028		
Réseau activité			
Règlement d'emprunt			
Montant toutes taxes incluses pour l'ensemble du contrat	310002	367445	

1- Les montants sont arrondis au dollar près.

2.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.

Montant total **677447 \$**

Ventilation des coûts<sup>3</sup>  S/O

Période estimée du contrat : de 07 10 2024 à 06 10 2027  
JJ MM AAAA JJ MM AAAA

-	2024	2025	2026 et suivantes <sup>5</sup>	Total
(A) Base <sup>4</sup>	163772 \$	235738 \$	189702 \$	589213 \$
(B) TPS	8189 \$	11787 \$	9485 \$	29461 \$
(C) TVQ	16336 \$	23515 \$	18923 \$	58774 \$
(D) Montant toutes taxes incluses (A + B + C)	188297 \$	271040 \$	218110 \$	677447 \$
(E) Ristourne TPS et TVQ	16357 \$	23544 \$	18947 \$	58848 \$
(F) Montant net (D – E)	171940 \$	247496 \$	199164 \$	618600 \$

3. Les montants sont arrondis au dollar près.

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

5. Si le contrat se poursuit au-delà, 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

Je certifie la disponibilité des fonds

Trésorerie :

*Julie Deschênes*  
Signé avec ConsignO Cloud (27/09/2024)  
Vérifiez avec verifio.com ou Adobe Reader.

DEMANDE D'AUTORISATION À LA DIRECTION GÉNÉRALE

RECOMMANDATION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

SOMMAIRE EXÉCUTIF

**Objet:** 6000031121 (Adjudication)  
Titre de l'appel d'offres : Acquisition solution voix du client

## Suite de la rubrique

Recommandation  Exposé du besoin / PSO-2030  Subvention  
 Démarche et conclusion  Développement durable / Accessibilité universelle

### Démarche et conclusion (suite)

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

Quinze (15) entreprises se sont procuré les documents d'appel d'offres et trois (3) d'entre elles ont déposé une offre déclarée conforme. 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 «Stratégie Organisation et Méthode SOM Inc.», pour un montant de 677 447,20 \$ toutes taxes incluses. Les prix seront ajustés annuellement, à la date d'anniversaire du contrat, pour une période de DOUZE (12) mois consécutifs précédant la date d'anniversaire du contrat.

#### Historique des contrats

Contrat : 6000004057  
Nature de l'autorisation : (Contrat de base), Résolution : DG-20-87  
Montant autorisé TTI (sans contingence) : 207 863,30 \$  
Période couverte par l'autorisation : 1 mai 2020 au 30 juin 2022  
Adjudicataire: BIP Recherche

Contrat : 6000004057  
Nature de l'autorisation : (Renouvellements 1 & 2), Résolution : DG-22-068  
Montant autorisé TTI (sans contingence) : 185 224,73\$  
Période couverte par l'autorisation : 1 juillet 2022 au 30 juin 2024  
Adjudicataire: BIP Recherche

## Suite de la rubrique

Recommandation  Exposé du besoin / PSO-2030  Subvention  
 Démarche et conclusion  Développement durable / Accessibilité universelle

### Démarche et conclusion (suite)

#### Historique des contrats

Contrat : 4500225062  
Nature de l'autorisation : Contrat transitoire  
Montant autorisé TTI (sans contingence) : 27 730,00 \$  
Période couverte par l'autorisation : 1 juillet 2024 au 31 octobre 2024  
Adjudicataire: BIP Recherche

#### Estimation

L'estimation de contrôle pour ce contrat est de 873 395,47 \$ toutes taxes incluses, le prix soumis de 677 447,20 \$ toutes taxes incluses est donc inférieur de 195 948,27 \$ (22,44 % favorable).

Selon les données dont nous disposons, l'estimation de contrôle a été basée sur une moyenne des prix à haut niveau des différentes firmes sondées lors de l'analyse externe reliées aux sondages voix du client, le tout majoré de dix pour cent (10 %) afin de s'harmoniser aux tarifs du marché. Force est de constater qu'une sur estimation des tarifs pour les différentes licences lors de l'analyse budgétaire préparatoire vient expliquer l'écart favorable pour le contrat 6000031121.