

CONSEIL INTERCOMMUNAL

PRÉAVIS No 04/2022

du Comité de Direction

AU CONSEIL INTERCOMMUNAL SECURITE RIVIERA

Renouvellement de l'infrastructure téléphonique de l'ASR

Demande d'un crédit d'investissement

de CHF 198'654.00

Séance de commission : Mardi 14 juin 2022 (avec CoDir), à 19h00, en la salle du Comité de direction, rue du Lac 118, Clarens

TABLE DES MATIERES

1. PREAMBULE	2
2. OBJET DU PREAVIS	2
3. OBJECTIFS DU PROJET	2
4. DESCRIPTION DE LA SOLUTION ATTENDUE	3
5. PROCEDURE SUIVIE ET SOLUTION.....	4
6. PHASES DU PROJET ET CALENDRIER DE RÉALISATION	5
7. GESTION ET SUIVI DE PROJET	5
8. DETAIL DES COÛTS ET ASPECT FINANCIER.....	5
9. CONCLUSIONS	7

GLOSSAIRE

CRI	Centre de régulation de l'information de Police Riviera
DECT	Digital Enhanced Cordless Telecommunications (télécommunications numériques améliorées sans fil). Il s'agit d'une norme « sans fil » couramment utilisée pour la téléphonie fixe
IP	Internet Protocol (protocole internet). Le protocole de communication fondamental de la suite des protocoles internet, utilisé pour transporter des paquets d'information.
Kick Off	Réunion de lancement pour un projet entre le fournisseur et le mandataire
SIMAP	Système d'information sur les marchés publics en Suisse (plateforme)
SIP	Solution qui permet de relier un système de communication au réseau téléphonique public via un réseau IP privé
UTLI	Unité technique, logistique et informatique de l'ASR

Madame la Présidente,

Mesdames et Messieurs les Conseillers,

1. PREAMBULE

Le central téléphonique actuellement en service à l'ASR, de type Avaya (anciennement Nortel) Communication Server 1000-E, a été installé suite à la fusion des corps de police - première étape de notre Organisation - et à l'emménagement dans nos locaux de Clarens, en 2007. Régulièrement mis à jour, il a fait l'objet de plusieurs extensions, ceci afin de permettre de relier tous nos différents sites et répondre aux besoins des derniers services ayant rejoint notre Association, tels que la Protection civile et le SDIS.

En novembre 2016, Swisscom Suisse SA (ci-après : Swisscom) annonçait mettre un terme au contrat de maintenance relatif à notre solution de télécommunication « Avaya Blue », avec effet au 31 décembre 2021. Compte tenu notamment des différents projets immobiliers sur le site de Clarens, qui auraient pu nous contraindre à un déménagement provisoire, nous avons reporté le remplacement de notre central téléphonique au fil des ans. Comme nous sommes arrivés au terme des contrats de maintenance et que Swisscom ne garantit plus qu'un service « best-effort » depuis le 1er janvier 2022, nous devons nous résoudre à effectuer ce changement dans les meilleurs délais.

Il en est de même pour notre système d'enregistrement des communications NICE, dont le contrat de maintenance arrive à échéance le 31 décembre 2022. En effet, l'obsolescence de ce matériel a conduit le fournisseur à ne pas renouveler les contrats en fin d'année. Il assure également un service « best-effort » jusqu'à la mise en place du nouveau système.

D'autre part, il est important de relever que ce système ne répond plus aux nouveaux besoins des services et des activités des collaboratrices et collaborateurs de l'ASR, ceci plus particulièrement en matière de fonctionnalités de communication, notamment en termes de mobilité.

2. OBJET DU PREAVIS

Le présent préavis porte sur le remplacement complet de notre infrastructure téléphonique par une solution de Téléphonie IP (Internet Protocol) / Communications Unifiées. Sont aussi prévus le remplacement du système d'enregistrement des communications et différents travaux nécessaires à la mise en place de ce nouveau système. Il porte également sur l'accompagnement de projet par un bureau d'ingénieurs conseils jusqu'à la mise en route du nouveau central téléphonique.

Les moyens et modes de communication sont en constante évolution. Ils sont actuellement tous basés sur des solutions de type IP. Ces dernières offrent aux utilisateurs de nouvelles fonctionnalités, lesquelles permettent une optimisation des communications et un gain de productivité.

3. OBJECTIFS DU PROJET

Le projet de remplacement de notre infrastructure téléphonique et de notre système d'enregistrement vise les objectifs principaux suivants :

- Remplacer notre actuel central, devenu obsolète, par une nouvelle solution de téléphonie évolutive et sûre ;
- Bénéficier des nouvelles technologies en matière de Communication Unifiée, notamment en termes de mobilité et de télétravail ;

- Remplacer toutes les stations de téléphone par des appareils de dernière génération ou des applications sur les PC et ainsi gagner en efficacité ;
- Maintenir en tout temps une disponibilité de notre infrastructure par la mise en place d'un système redondant ;
- Assurer une prise en charge rapide et efficace des appels ;
- Echanger plus rapidement les informations, tant à l'interne qu'à l'externe ;
- Diminuer les coûts fixes et ceux relatifs aux futures extensions.

De plus, il est important de préciser que le remplacement de l'actuel central téléphonique, des systèmes et des appareils apparaît comme une nécessité impérieuse. À défaut, notre Association se retrouverait rapidement sans système de téléphonie fonctionnel, du fait de l'arrêt du support par Swisscom.

4. DESCRIPTION DE LA SOLUTION ATTENDUE

Dans le cadre de l'étude et de l'analyse des besoins qui ont été effectuées dans le courant de l'année 2021, il ressort que la nouvelle solution doit répondre aux critères suivants :

- Système téléphonique IP / Communications Unifiées centralisé et redondant, intégré dans l'environnement technique de l'ASR (Clarens et Vevey). L'ensemble des éléments doivent être installés dans les locaux de l'ASR ; une solution de type « cloud » n'est pas souhaitée ;
- Raccordement au réseau de l'opérateur téléphonique Swisscom. La solution doit être compatible avec la solution Entreprise SIP de Swisscom ; avec un total de 60 canaux ;
- Stations téléphoniques IP. Le nombre de modèles sera limité autant que possible à un maximum de 2, pour simplifier la gestion opérationnelle ;
- Stations téléphoniques sans-fil DECT avec antennes IP ;
- Passerelle pour la connexion des fax (imprimantes multifonctions) ;
- Logiciel de communications unifiées sur PC ;
- Logiciel de communication unifiée sur smartphone (app) ;
- Système d'enregistrement des communications téléphoniques ;
- Système de messagerie vocale (avec annonce uniquement ou dépôt de message) ;
- Système d'annonce vocale et de guide vocal (SVI, serveur vocal interactif) ;
- Système de gestion des taxes téléphoniques pour la création de rapports permettant de répartir les coûts par service ;
- Annuaire du système comprenant la possibilité d'intégrer des contacts externes ;
- Système de gestion centralisée de l'ensemble des composants de la solution. La solution doit pouvoir être administrée (gestion des changements simples) directement par un collaborateur de l'ASR (pas de recours au fournisseur pour effectuer des changements de configuration).

De plus, il est important de préciser que le projet, respectivement le préavis, porte également sur les aspects suivants :

- Les travaux d'installations nécessaires, ainsi que la mise en place des appareils téléphoniques et autres antennes DECT ;
- Le démontage des anciens équipements, tels que le central, les actuelles stations téléphoniques et le câblage ;
- Le nouveau raccordement Swisscom SIP de Vevey ;
- Les prestations de gestion et de suivi de projet en phase de réalisation par le bureau d'études.

5. PROCEDURE SUIVIE ET SOLUTION

Le 16 décembre 2021, le Comité de direction a validé la proposition 117/2021 relative à une demande de crédit complémentaire pour l'attribution d'un mandat d'étude destiné au remplacement du central téléphonique. La société H+S Communications SA, à Vevey, spécialisée dans le domaine des télécommunications, a ainsi été mandatée pour effectuer cette analyse. Les résultats de cette dernière ont permis de rédiger le présent préavis.

Dans le courant de l'année 2021, une demande a été adressée à chaque Chef de service de notre Association en vue d'une première définition des besoins en termes de télécommunications. Puis, en fin d'année, un état des lieux et un inventaire des fonctionnalités nécessaires ont été dressés par l'UTLI et un ingénieur conseil. Ce dernier a ensuite procédé à des interviews auprès d'un échantillon représentatif de notre personnel.

Sur la base des diverses informations récoltées, un cahier des charges détaillé a pu être établi. Il nous a permis de lancer un appel d'offres via la plateforme SIMAP, en date du 1^{er} février 2022, avec un délai de retour des offres au 14 mars 2022 (procédure de marché public dite « ouverte »). A la date précitée, quatre sociétés avaient répondu à cet appel d'offres et tous les dossiers étaient recevables. Après analyse des coûts et des solutions proposées, deux potentiels fournisseurs ont été écartés, tandis que les deux autres ont été convoqués pour une présentation plus détaillée de leur offre. C'est donc à l'une de ces deux sociétés que le mandat sera adjugé, sous réserve de l'acceptation du présent préavis d'investissement par le Conseil intercommunal.

Les deux solutions retenues sont en parfaite adéquation avec le cahier des charges, tant au niveau de la disponibilité que des fonctionnalités.

Elles disposent d'un système de téléphonie IP, associé à un logiciel de communication intégré aux PC's des utilisateurs et des différentes fonctions mentionnées ci-après, à savoir :

- Affichage de la présence ;
- Messagerie instantanée ;
- Conférences voix;
- Annuaire avec composition automatique (propre au système et liaison avec contacts Microsoft Outlook) ;
- Messagerie vocale ;
- Mobilité et journal des appels.

6. PHASES DU PROJET ET CALENDRIER DE RÉALISATION

Les différentes phases de projet qui composent le planning ci-dessous seront à affiner avec la société retenue et restent sous réserve des délais de livraison du matériel. En effet, compte tenu de pénurie sur certains composants électroniques et la situation géopolitique actuelle, les différents prestataires ne peuvent garantir la fourniture des différents éléments dans les délais habituels.

Quoi	Quand	Remarques
Initialisation	Octobre 2022	Séance de <i>Kick Off</i> – commande de matériel – commande des licences
Préparation	Novembre 2022	Coordination avec Swisscom – collecte des données – préparation du réseau
Installation des systèmes centraux	Janvier 2023	Installation des serveurs – livraison des appareils téléphoniques – installation des applications – tests intermédiaires
Programmation et déploiement	Février 2023	Programmation des utilisateurs – intégration mobile – déploiement sur les PC's
Formation	Mars 2023	Formations administrateur – agents du CRI – utilisateurs
Mise en service	Mars 2023	Bascule des numéros actuels sur nouvelle solution – mise en exploitation – assistance – démontage ancien central téléphonique
Fin du projet	Avril 2023	Réception de l'installation – démarrage du contrat de maintenance

7. GESTION ET SUIVI DE PROJET

Comme relevé au point 5, nous avons fait appel au bureau d'étude H+S Communications SA pour les premières phases d'appel d'offres et d'analyse du projet. Pour faire face à la charge de travail supplémentaire que ce déploiement occasionnera pour l'UTLI et pour garantir sa réussite, nous souhaiterions poursuivre la collaboration avec cette société également dans la phase de réalisation du projet. Il est judicieux de relever que les communes de Vevey et Montreux, qui ont remplacé leur central téléphonique récemment, ont opéré de la même manière et à fortiori avec le même bureau d'étude.

En conséquence, le montant relatif à ce mandat a été intégré dans le tableau financier contenu dans le présent préavis.

8. DETAIL DES COÛTS ET ASPECT FINANCIER

Les coûts relatifs à la mise en service du nouveau central téléphonique sont indiqués dans le tableau figurant à la page suivante. Ils tiennent compte des montants mentionnés dans l'offre du fournisseur retenu après évaluation, ainsi que des coûts accessoires nécessaires à la mise en place de cette nouvelle infrastructure.

Sur la base de la plus chère des offres reçues, les coûts de maintenance pour l'année 2023, à savoir CHF 28'750.00, ont déjà été portés au budget sur les comptes 3182 « Téléphones » des différentes cellules, alors qu'ils se montent à CHF 14'000.00 pour la nouvelle solution (montant quasi identique avec notre ancien système).

Description	Coûts TTC	
<u>Nouveau système de téléphonie IP /Communications</u>		
<ul style="list-style-type: none"> Matériel et logiciel Prestations de service 	CHF 91'000.00	
	CHF 33'000.00	
Sous-total solution de téléphonie		CHF 124'000.00
<u>Installation et équipements divers</u>		
<ul style="list-style-type: none"> Câblage complémentaire, installation des stations téléphoniques et des antennes DECT, démontage des anciens équipements Nouvelle introduction SIP Trunk par Swisscom Adaptations réseau des systèmes/applications existants dans l'environnement IT de Montreux 	CHF 17'660.00	
	CHF 1'300.00	
	CHF 12'000.00	
Sous-total installation et équipements divers		CHF 30'960.00
<u>Gestion de projet</u>		
<ul style="list-style-type: none"> Assistance pour suivi et réalisation (bureau d'études) 	CHF 23'694.00	
Sous-total gestion de projet		CHF 23'694.00
<u>Autres</u>		
<ul style="list-style-type: none"> Divers imprévus - réserve 	CHF 20'000.00	
Sous-total autres		CHF 20'000.00
Total TVA incluse		CHF 198'654.00

Les principes généraux du financement de l'ASR justifient qu'un investissement de cette importance soit réparti sur plusieurs exercices comptables, à savoir 5 ans pour ce type d'achat.

Si l'ASR ne devait pas disposer de la trésorerie nécessaire, il est proposé de financer cette acquisition par l'emprunt, en prévoyant un amortissement sur une durée identique. Ce dernier induira une charge annuelle de CHF 39'730.80. Les intérêts, en se basant sur un taux technique de 0.42%, seront débités des comptes budgétaires 3223 « Intérêts des emprunts » des différentes services, au prorata du nombre d'EPT.

Projection annuelle de la charge sur 5 ans			
Année	Emprunt	Remboursement	Intérêts 0.42%
2023	CHF 198'654.00	CHF 39'730.80	CHF 837.35
2024	CHF 158'923.20	CHF 39'730.80	CHF 667.50
2025	CHF 119'192.40	CHF 39'730.80	CHF 500.60
2026	CHF 79'461.60	CHF 39'730.80	CHF 333.75
2027	CHF 39'730.80	CHF 39'730.80	CHF 166.85
TOTAUX		CHF 198'654.00	CHF 2'506.05

9. CONCLUSIONS

Eu égard à ce qui précède, nous vous prions, Mme la Présidente, Mesdames et Messieurs les Conseillers de bien vouloir prendre les décisions suivantes :

Le Conseil intercommunal de l'Association Sécurité Riviera

Vu le préavis no 04/2022 du Comité de Direction du 12 mai 2022 relatif au renouvellement de l'infrastructure téléphonique

Vu le rapport de la Commission chargée d'étudier cet objet, qui a été porté à l'ordre du jour

décide

- d'autoriser le Comité de direction à acquérir un nouveau système de Téléphonie IP / Communication unifiée, selon descriptif figurant au présent préavis ;
- de lui octroyer à cet effet un crédit d'investissement de CHF 198'654.00 au maximum ;
- de financer cet investissement par l'emprunt, que le Comité de direction est autorisé à souscrire aux meilleures conditions du marché ;
- d'amortir cet investissement sur une durée de 5 ans ;
- d'autoriser le Comité de direction à signer tous actes et conventions en rapport avec cette acquisition.

Ainsi adopté le 12 mai 2022

COMITE DE DIRECTION

Le Président



Bernard Degex

Le Secrétaire



Frédéric Pilloud

