

DA 087 – 26.10

CRÉDIT DE RÉALISATION DE CHF 240'000.00 TTC DESTINÉ AU RENOUELEMENT ET À LA MODERNISATION DU SYSTÈME DE TÉLÉPHONIE « SOFTPHONE »

Mesdames et Messieurs les Conseillers municipaux,

La téléphonie constitue un outil essentiel au fonctionnement quotidien de l'administration communale et à son accessibilité auprès de la population. Elle dessert les différents sites de la Ville de Vernier et répond à des usages variés, allant des postes téléphoniques traditionnels aux appels depuis les ordinateurs, en passant par les équipements mobiles DECT utilisés notamment dans les espaces de vie enfantine et à la piscine.

Le système actuellement en place repose sur une infrastructure Alcatel-Lucent, complétée par la solution OpenTouch pour les fonctions de téléphonie depuis les postes informatiques. À ce jour, 267 collaborateurs disposent d'une licence OpenTouch, dont 208 peuvent utiliser la solution comme téléphone logiciel depuis leur ordinateur.

Afin d'anticiper le renouvellement de cette infrastructure, une analyse complète du système de téléphonie actuel a été menée. Celle-ci a permis de dresser un état des lieux de l'infrastructure existante, d'identifier les besoins futurs de l'administration et d'évaluer différentes possibilités d'évolution en tenant compte des aspects fonctionnels, techniques et financiers.

Situation actuelle

Le cœur du système téléphonique de notre administration repose sur un central Alcatel-Lucent OXE. Cette infrastructure demeure exploitable et peut encore évoluer. Aucune fin de produit n'a été annoncée pour cette plateforme.

La situation est en revanche différente pour OpenTouch, qui constitue aujourd'hui l'interface utilisée par de nombreux collaborateurs pour téléphoner depuis leur ordinateur. Le constructeur a annoncé la fin de vie de cette solution à la fin de l'année 2026.

L'environnement actuel comprend également de nombreux équipements spécifiques : téléphones IP, installations DECT, équipements analogiques, interphones et serveur d'alarmes. Ces différents composants sont répartis sur plusieurs bâtiments communaux et répondent à des besoins propres aux activités des services.

Une part importante de l'infrastructure actuelle reste ainsi fonctionnelle et adaptée aux besoins de l'administration. L'enjeu consiste dès lors à renouveler les composants arrivant en fin de vie tout en garantissant la continuité et la pérennité du système de téléphonie.

Le degré d'urgence

Le remplacement d'OpenTouch doit intervenir rapidement.

Depuis mars 2025, il n'est plus possible d'ajouter de nouvelles licences et le constructeur ne fournit plus de nouvelles versions ni de correctifs. Un support limité est maintenu jusqu'au 31 décembre 2026. Dès janvier 2027, la solution sera en fin de vie et son fonctionnement avec les futures évolutions du central téléphonique ne sera plus garanti.

Il est par conséquent nécessaire d'engager le renouvellement du système afin d'assurer la continuité du service téléphonique et d'éviter de maintenir, dès 2027, un composant essentiel qui ne serait plus supporté par son constructeur.

Compte tenu des délais nécessaires à l'acquisition, à la configuration, aux tests et à la migration, la mise en œuvre du nouveau système doit pouvoir intervenir dans les meilleurs délais.

Analyse des possibilités de renouvellement

Sur la base de cette analyse, différents scénarios de renouvellement ont été examinés, allant du remplacement ciblé des composants arrivant en fin de vie, avec conservation d'une partie importante de l'infrastructure existante, à un renouvellement plus large du système de téléphonie.

Les différentes possibilités ont notamment été évaluées au regard de leur capacité à répondre aux besoins des collaborateurs, de leur intégration avec l'environnement informatique, de leur impact sur les équipements actuellement en service ainsi que des changements qu'elles impliqueraient pour les utilisateurs.

Une attention particulière a également été portée à la pérennité de la future solution et à la maîtrise des coûts sur la durée, notamment en matière de licences, de maintenance et de renouvellement des équipements.

L'objectif est ainsi de privilégier une évolution proportionnée aux besoins de l'administration, en conservant autant que possible les équipements qui restent fonctionnels et adaptés, tout en modernisant les outils mis à disposition des collaborateurs.

Parmi les différentes solutions étudiées figurait notamment une solution de téléphonie basée sur l'environnement Microsoft (Teams). Cette option a toutefois été écartée, notamment en raison des coûts récurrents liés aux licences, de la dépendance accrue à l'écosystème et à l'évolution tarifaire de Microsoft, ainsi que des adaptations plus importantes qu'elle aurait nécessitées sur l'infrastructure téléphonique existante.

Crédit de réalisation de CHF 240'000.00 TTC destiné au renouvellement et à la modernisation du système de téléphonie « Softphone »

Renouvellement proposé

Le projet prévoit le remplacement de la solution arrivant en fin de vie et l'adaptation de l'infrastructure téléphonique nécessaire à la mise en place d'un environnement moderne, pérenne et adapté aux différents usages de l'administration.

La future solution devra notamment permettre aux collaborateurs de téléphoner depuis leur ordinateur ou leur poste téléphonique, de gérer les transferts et groupes d'appels, de consulter les informations de présence et d'accéder facilement à l'annuaire interne. Elle devra également prendre en compte les besoins spécifiques des différents sites et équipements de l'administration.

Le renouvellement sera réalisé en recherchant une continuité maximale avec l'environnement existant afin de limiter les remplacements d'équipements qui ne seraient pas nécessaires, les adaptations techniques ainsi que les changements pour les utilisateurs.

Le projet doit également permettre de maîtriser les charges récurrentes liées à la téléphonie et de disposer d'une solution suffisamment évolutive pour accompagner les besoins futurs de l'administration.

Dans le cadre de ce renouvellement, il est également prévu de mettre en place un assistant vocal automatisé (VoiceBot) sur le numéro principal de la mairie. Celui-ci permettra d'accueillir les appelants, d'identifier simplement le motif de leur appel et de les orienter vers le service concerné. Il pourra également répondre à certaines demandes simples et récurrentes, ce qui permettra de réduire le nombre d'appels nécessitant l'intervention directe des réceptionnistes et de leur libérer du temps pour les demandes nécessitant un accompagnement humain. Lorsque la demande doit être prise en charge par un collaborateur, l'appel sera orienté vers le service compétent.

Montant du crédit

Le montant du crédit de réalisation pour le remplacement du système de téléphonie est de CHF 240'000.00 TTC.

Poste de dépense Coût de mise en œuvre	Montant TTC (CHF)	Description
Infrastructure et matériel	43'000.00	Acquisition du serveur nécessaire à la nouvelle solution ainsi que des composants permettant son intégration avec le système téléphonique Alcatel-Lucent existant.
Licences (perpétuelles)	54'000.00	Acquisition des licences nécessaires au déploiement d'une solution pour environ 330 collaborateurs, comprenant les fonctionnalités de téléphonie et de gestion des groupes et services.
Prestations de mise en œuvre	40'000.00	Installation, configuration, intégration avec l'infrastructure existante, paramétrage, tests et migration vers la nouvelle solution.
Provision pour remplacement de terminaux	23'000.00	Provision destinée au remplacement éventuel de certains terminaux téléphoniques qui ne pourraient pas être conservés ou nécessiteraient un renouvellement.

Crédit de réalisation de CHF 240'000.00 TTC destiné au renouvellement et à la modernisation du système de téléphonie « Softphone »

Poste de dépense Coût de mise en œuvre	Montant TTC (CHF)	Description
Assistant vocal automatisé (VoiceBot)	70'000.00	Mise en place d'un assistant vocal automatisé sur le numéro principal de la mairie afin d'orienter les appelants et de répondre aux demandes simples et récurrentes.
Accompagnement pour l'appel d'offres	10'000.00	Accompagnement pour toute la procédure d'appel d'offres liée au renouvellement du système de téléphonie.
TOTAL TTC	240'000.00	

Plan pluriannuel des investissements (PPI)

Le montant total de la demande de crédit s'élève à CHF 240'000.00 TTC et sera dépensé entre la fin d'année 2026 et début d'année 2027.

Désignation	Total du crédit	2026	2027
Renouvellement et modernisation du système de téléphonie	240'000.00	200'000.00	40'000.00

Coûts Connexes

Vous trouverez ci-dessous les coûts connexes liés à cette délibération administrative :

Nature	Désignation	Coût annuel
33	Amortissements	48'000.00
34	Charges financières	2'400.00
TOTAL		50'400.00

Les frais de licences et maintenances liés au nouveau système de téléphonie n'engendreront pas de coûts connexes supplémentaires car ces frais resteront inchangés par rapport aux dépenses actuelles de CHF 23'000.00.

Conclusion

Au regard des éléments présentés, il est proposé au Conseil municipal d'approuver le crédit nécessaire au renouvellement et à la modernisation du système de téléphonie de la Ville de Vernier.

Au bénéfice de ces explications, nous vous recommandons, Mesdames et Messieurs les Conseillers municipaux, l'acceptation du projet de délibération ci-après.

Gian-Reto AGRAMUNT
Conseiller administratif

Vernier, le 28 septembre 2026

DA 087 – 26.10

Délibération du Conseil municipal de Vernier

relative à un

CRÉDIT DE RÉALISATION DE CHF 240'000.00 TTC DESTINÉ AU RENOUELEMENT ET À LA MODERNISATION DU SYSTÈME DE TÉLÉPHONIE « SOFTPHONE »

Vu l'article 30, alinéa 1, lettre e, de la loi sur l'administration des communes du 13 avril 1984 ;

vu la nécessité de renouveler et de moderniser le système de téléphonie afin d'en garantir la pérennité, la continuité de service et l'adéquation avec les besoins de l'administration ;

vu l'exposé des motifs ;

vu le rapport de la commission des finances du xxx 2026 ;

sur proposition du Conseil administratif ;

le Conseil municipal

décide

- 1 d'ouvrir au Conseil administratif un crédit de CHF 240'000.00 TTC destiné au renouvellement et à la modernisation du système de téléphonie « Softphone » ;
- 2 de comptabiliser la dépense de CHF 240'000.00 TTC dans le compte des investissements, puis de la porter à l'actif du bilan de la Ville de Vernier dans le patrimoine administratif ;
- 3 d'amortir la dépense prévue de CHF 240'000.00 TTC au moyen de 5 annuités qui figureront au budget de fonctionnement, sous la rubrique no 02.33, dès la première année d'utilisation du bien estimée à 2027.

