

BILAN SUR LA FERMETURE DU SERVICE UQAM INTERNET

Daniel Girard

Directeur, Services des infrastructures, Services informatiques

Emmanuel Vigne

Adjoint à la Vice-rectrice aux systèmes d'information

Magda Fusaro

Vice-rectrice aux systèmes d'information

17 octobre 2016

Table des matières

Préambule	3
Description du service <i>UQAM INTERNET</i>	3
Motifs expliquant la fermeture	5
La désuétude de l'infrastructure et la gestion des abonnements	5
Les contraintes juridiques et les engagements financiers.....	6
Tableau n°1 – Tarification des frais de Bell Service.....	6
La décroissance du nombre d'utilisateurs et des revenus associés.....	8
Tableau n°2 – Résultats financiers 2006-2007	8
Tableau n°3 – Résultats financiers 2014 – 2015.....	9
Tableau n°4 – Nombre d'heures par employé <i>UQAM INTERNET</i>	9
Tableau n°5 – Résultats financiers 2015 – 2016.....	10
Les économies réalisées	11
Liste des annexes	12
Annexe 1 – Liste des abonnés en date du 16 mai 2016	12
Annexe 2 – Lettre d'information de cessation des activités du 20 mai 2016.....	13
Annexe 3 – Seconde lettre d'information du 10 juin 2016.....	14

Préambule

À la suite de la demande d'information formulée lors du conseil d'administration du 14 juin 2016 sur la fermeture du service *UQAM INTERNET* et des économies réalisées, nous présentons un récapitulatif des événements et des raisons qui ont conduit à la terminaison de ce service.

En octobre 2015, le Service des infrastructures des systèmes d'information du vice-rectorat aux Systèmes d'information (VRSI) annonçait au Vice-recteur Louis Martin son intention de procéder au renouvellement du contrat avec *Bell Service en Gros aux télécommunicateurs au Canada* (ci-après Bell Service) pour les trois prochaines années. La valeur estimée de ce contrat était de 1,8 million de dollars pour les besoins d'*UQAM INTERNET*.

Compte tenu de la valeur du contrat, qui exigeait l'approbation du conseil d'administration, Louis Martin a demandé aux gestionnaires du Service des infrastructures de préparer un document explicatif présentant l'analyse des coûts et des bénéfices.

L'analyse présentée le 5 novembre 2015 au Comité-conseil sur les technologies de l'information et de la communication (CCTIC) indiquait que l'activité de ce service était déficitaire de 49 136,94 \$ pour l'année 2014 – 2015. Entre novembre 2015 et août 2016, plusieurs alternatives ont été envisagées afin de maintenir le service auprès des abonnés. Toutefois, des raisons contractuelles – le contrat avec Bell Services –, la conjoncture financière dans laquelle se trouvait – et se trouve encore l'Université –, la nécessité de prendre une décision liée aux emplois surnuméraires des six employés et enfin, l'aspect déficitaire ont conduit les membres des rencontres de gestion de la direction (RGD) à confirmer la fermeture du service.

Description du service *UQAM INTERNET*

Le service *UQAM INTERNET* est un service d'accès à Internet offert à l'ensemble de la communauté de l'UQAM et leurs diplômés. Depuis son lancement en 1996, le service était proposé et géré par l'ancien Service informatique et des télécommunications (SITel). Il se démarquait principalement par un service à la clientèle de grande qualité et sur mesure pour la communauté de l'UQAM (rapidité et qualité des interventions auprès des abonnés). L'UQAM a d'ailleurs été parmi les premières universités, avec McGill, à offrir un service de type « résidentiel » à l'ensemble des employés et des étudiants.

Dans le cadre de ce service, l'UQAM n'était pas un « client corporatif » de Bell Canada ou Bell Mobilité, mais bel et bien considéré comme un revendeur d'accès Internet¹ et donc assujéti aux règles du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) ». Par conséquent l'UQAM louait de la bande passante comme n'importe quel fournisseur de service Internet auprès d'un grossiste, en l'occurrence, Bell Service.

UQAM INTERNET offrait les services dans les régions du 438, du 450 et du 514 avec différents choix de connexion haute vitesse via ADSL² ou FTTN³ permettant des débits respectivement de 6 Mb/s à 25 Mb/s et sans aucune limitation de transfert de données pour les débits montants (Upload) ou descendants (Download).

En proposant ce service à la communauté de l'UQAM, l'Université optimisait l'utilisation du réseau filaire et réduisait les coûts associés à son abonnement avec le RISQ⁴. De fait, en dehors de ses périodes d'activités, les liens (la bande passante) toujours disponibles devenaient accessibles aux étudiants et employés de l'UQAM. Par ailleurs, le SITel avait décidé d'offrir un service personnalisé, ce qui, dans certains cas, a contribué à renforcer le sentiment d'appartenance à l'institution.

Le service *UQAM INTERNET* était composé d'un comptoir d'abonnement et d'un comptoir de soutien technique. Les heures d'ouverture du comptoir d'abonnement étaient de 9h-17 h en semaine seulement et celui du comptoir de soutien technique de 9 h -21 h en semaine et de 13 h -18 h les weekends soit un soutien 7 jours sur 7. Depuis son entrée en fonction, le comptoir de soutien technique *UQAM INTERNET* embauchait régulièrement des étudiants afin de couvrir les heures d'ouverture. Les employés assistaient les abonnés pour l'ensemble des questions liées à la connexion Internet.

En outre, l'accès au portail du fournisseur de Bell service permettait de vérifier en temps réel l'état de la connectivité, l'historique des requêtes et les erreurs décelées sur les liens. Les interventions de dépannage ou simplement d'assistance technique étaient facilitées par une communication directe avec le fournisseur.

Le comptoir d'abonnement regroupait la portion des abonnements et des renouvellements d'*UQAM INTERNET*. Différents modes de paiement étaient autorisés, soit :

- Cartes de crédit (Visa/MasterCard)
- Carte de débit (Interac)
- Argent comptant
- Formulaire RIG
- Renouvellement par Internet : <https://service-Internet.uqam.ca>

¹ Le terme exact est fournisseur de service Internet (FSI).

² ADSL: Asymmetric digital subscriber line

³ FTTN: Fiber To The Neighbourhood (Fibre jusqu'au quartier) ou encore "Fiber To The Node"

⁴ RISQ : Réseau d'informations scientifiques du Québec

Au fil des ans, la prestation de ce service a beaucoup évolué. En effet, si le soutien technique pour l'utilisation d'Internet demeurait important (50 %), la demande pour les configurations de tous les appareils mobiles (ordinateur portatif, téléphone cellulaire, iPad, etc.) afin de pouvoir utiliser les différents services de l'UQAM (Courriel, Internet, VPN, etc.) occupait également un temps considérable auprès des employés et des étudiants. De plus, le service offrait une assistance pour tous les équipements non supportés par le Service aux utilisateurs (5050). En dernier lieu, un support additionnel était disponible à tous ceux qui se présentaient (abonnés ou non) au comptoir de soutien technique pour désinstaller les virus, installer des solutions antivirus autorisées par l'UQAM ou tous les problèmes de connectivité.

Motifs expliquant la fermeture

La désuétude de l'infrastructure et la gestion des abonnements

Les infrastructures désuètes d'*UQAM INTERNET* ne permettaient pas l'augmentation de la capacité disponible et offerte par le biais de la « Fibre » (FTTN), et elles ont fait l'objet d'une mise à niveau importante. La nouvelle infrastructure a été déployée dans deux sites distincts afin de permettre une relève en cas de panne ou de bris majeurs.

Le système de gestion d'abonnements a également été entièrement réécrit et le système d'authentification a été remplacé par FreeRadius (Logiciel libre). De plus, un nouvel outil a été développé afin de faciliter la gestion et le dépannage. De fait, le système de gestion (Dashboard) en temps réel, développé à l'interne et dédié à *UQAM INTERNET* avait été implanté afin de consolider en un seul endroit toutes les informations pertinentes. On y retrouvait entre autres les informations suivantes :

- Distribution des abonnés sur chacun des sites Est et Ouest
- Le nombre d'abonnements par type
- Le type de paiement des dernières transactions
- Activation journalière
- Activation par type de paiement
- Croissance
- Abonné ayant plus de 5 déconnexions par jour
- Revenu mensuel d'activation
- Etc.

D'autres outils étaient disponibles (tel que le logiciel JIRA), afin d'intégrer les demandes de service couvert par le comptoir *UQAM INTERNET* et générer des statistiques de support.

Dans une perspective de poursuite des activités du service *UQAM INTERNET*, l'effort qui devait être consenti par les employés – réguliers – de la division des réseaux tant sur le plan des infrastructures que des applications nécessaires pour gérer le service et donner une prestation de qualité empiétait sur les activités quotidiennes de cette division. En d'autres termes, l'augmentation et la diversification des demandes des abonnés et des non abonnés faisaient en sorte que les employés du VRSI se trouvaient à gérer un service de type « commercial », ce qui n'est ni dans la mission de l'Université ni dans les opérations courantes de la Division des réseaux.

Les contraintes juridiques et les engagements financiers

Lors de l'annonce du renouvellement du contrat avec *Bell Service en Gros aux télécommunicateurs au Canada* pour un montant de 1,8 million de dollars sur trois ans, le vice-recteur Louis Martin a demandé une analyse financière et juridique afin d'évaluer la pertinence de la poursuite des activités d'*UQAM INTERNET*. Le tableau n°1 indique la tarification des frais proposés par Bell Service pour couvrir les besoins d'*UQAM INTERNET*.

Tableau n°1 – Tarification des frais de Bell Service

Tarification mensuelle Bell pour infrastructure (avant taxes) :

Description	Coût unitaire	Référence (voir annexes)
Frais infrastructure campus Est & Ouest (Produit : IFSHVG & service accès internet)		
AHSSPI 1000M	62,27 \$	Tarif CRTC 6716 item 5410 sans transport. Inclus un nom de domaine.
Capacité (total UQAM 2x500 Mbps)	1 036,49 \$	Par tranche de 100 Mbps Tarif CRTC 6716 item 5410 page 738.11.0 1 requis pour les clients résidentiels et affaires
Accès équil term, av éq chz ab	63,82 \$	
Accès Ethernet 1000 Mbit/s	1 148,89 \$	Tarif CRTC 6716 item 5020 (iii) Accès Ethernet à 1000 Mbit/s (Duplex seulement)

Tarification mensuelle Bell pour utilisateur (avant taxes) :

Description	Coût unitaire	Référence (voir annexes)
Frais en fct des abonnés		
NBISGAS00010 : Résidence jusqu'à 0.640 Mbps	15,61 \$	Wholesale GAS and HSA Pricing: GAS-Legacy 14,11\$ + 1,50\$
NBISGAS00017 : Résidence jusqu'à 2.0 Mbps	15,61 \$	Wholesale GAS and HSA Pricing: GAS-Legacy 14,11\$ + 1,50\$
NBISGAS00009 : Résidence jusqu'à 6.0 Mbps	15,61 \$	Wholesale GAS and HSA Pricing: GAS-Legacy 14,11\$ + 1,50\$
NBISGAS00005 : Affaires jusqu'à 6.0 Mbps	15,61 \$	Wholesale GAS and HSA Pricing: GAS-Legacy 14,11\$ + 1,50\$
NBISGAS00053 : Résidence jusqu'à 15.0 Mbps - Québec	25,61 \$	Wholesale GAS and HSA Pricing: GAS-FTTN ADSL2+/VDSL
NBISGAS00043 : Résidence jusqu'à 25.0 Mbps - Québec	25,62 \$	Wholesale GAS and HSA Pricing: GAS-FTTN VDSL
NBISGAS00058 : Résidence jusqu'à 50.0 Mbps - Québec	25,62 \$	Wholesale GAS and HSA Pricing: GAS-FTTN VDSL
NBISGAS00064 : Location Modem/Routeur Point de connexion	8,00 \$	
NBISC00013 : Résidence sans tonalité A	4,25 \$	Tarif CRTC 6716 item 5410 page 738.8 Service d'accès par passerelle sur lignes de cuivre sèches/Bande tarifaire A
NBISC00014 : Résidence sans tonalité B	6,10 \$	Tarif CRTC 6716 item 5410 page 738.8 Service d'accès par passerelle sur lignes de cuivre sèches/Bande tarifaire B
NBISC00015 : Résidence sans tonalité C	7,22 \$	Tarif CRTC 6716 item 5410 page 738.8 Service d'accès par passerelle sur lignes de cuivre sèches/Bande tarifaire C
NBISC00018 : Résidence sans tonalité F	13,19 \$	Tarif CRTC 6716 item 5410 page 738.8 Service d'accès par passerelle sur lignes de cuivre sèches/Bande tarifaire F

Tarification Bell frais fixe (avant taxes) :

Description	Coût unitaire	Référence (voir annexes)
NBISGAS00071 : Installation complète FTTN	90,65	Wholesale GAS and HSA Pricing: GAS-FTTN item 2, Service Charge : 90.65 \$
NBISGAS00073 : Achat Modem/Routeur Technicolor	57,23	Wholesale GAS and HSA Pricing : Modems
NBISGAS00082 : Achat Modem/Routeur Smart RG SR505N	92,42	

Par ailleurs, l'état de la question déposé auprès des membres du CCTIC, le 5 novembre 2015, a abouti à la recommandation de ne pas renouveler le contrat avec Bell Service en raison de la non-rentabilité du service ainsi que du contexte budgétaire dans lequel l'Université se trouvait. Toutefois, les membres du CCTIC ont suggéré d'explorer la possibilité de « céder » les abonnés de ce service à un éventuel fournisseur. Les représentants du VRSI ont donc amorcé les démarches afin :

- D'identifier les fournisseurs potentiels intéressés à reprendre les abonnés d'*UQAM INTERNET* ;
- D'évaluer les aspects juridiques liés à la cession des contrats liant les abonnés à l'UQAM ;
- De déterminer si le Service des entreprises auxiliaires pouvait également agir comme repreneur et fournisseur des activités d'*UQAM INTERNET*.

Dans les trois cas de figure cités précédemment, les réponses obtenues se sont avérées négatives et faisaient état de contraintes importantes pour l'Université.

Tout d'abord, le VRSI est entré en contact avec Bell Service pour identifier les revendeurs basés à Montréal offrant un service en français. Ainsi, en décembre 2015, une seule entreprise intéressée par le rachat des abonnés a été présentée par Bell Service.

Le VRSI a ensuite consulté le vice-rectorat aux Ressources humaines et affaires financières (VRRHAF) pour déterminer comment procéder à la vente de l'activité. Afin de « céder » les abonnés à un fournisseur tiers, il était nécessaire d'obtenir l'avis du Service des affaires juridiques et l'intervention du Service des approvisionnements. La réponse du Service des affaires juridiques précisait que l'UQAM devait obligatoirement obtenir le consentement de chaque abonné avant son transfert vers un autre fournisseur, et qu'un appel d'offres n'était pas requis.

Considérant cette avenue, les représentants du VRSI ont repris les négociations avec l'entreprise intéressée. Cette dernière a déposé une offre formelle et finale le 6 mai 2016. Toutefois, devant la nécessité d'obtenir le consentement de chaque abonné, il n'était pas possible d'envisager la migration de tous les clients. En envisageant un scénario dans lequel 50 % des clients accepteraient de migrer, l'UQAM aurait reçu un montant équivalent à 52 000\$.

Enfin, les réponses obtenues par le Service des entreprises auxiliaires ont conclu à la non-rentabilité du service et à son refus de reprendre cette activité.

En dernier lieu, un aspect important mérite d'être souligné : la terminaison de l'entente avec Bell Service devait impérativement être établie à une date unique pour éviter des frais de pénalité.

Cette entente reposait sur trois contrats actifs qui avaient chacun une date de fin différente. Pour ne pas pénaliser les abonnés, le VRSI a procédé à une régularisation des contrats, avec la même date de fin, soit le 21 juillet 2016 et non plus le 30 avril 2016.

La décroissance du nombre d'utilisateurs et des revenus associés

La baisse de la rentabilité d'UQAM INTERNET est due à trois facteurs :

- La disparition progressive des modems ;
- La diminution des abonnés ;
- L'augmentation du nombre d'employés surnuméraires pour offrir le service.

Le tableau n°2 montre que les résultats financiers – positifs – en 2006-2007 sont principalement dus aux abonnements en basse vitesse (Modem) qui représentaient alors la majorité des revenus tout en ayant des frais d'exploitation très bas. Cependant, les abonnements en basse vitesse ont diminué d'année en année jusqu'à leur disparition complète en 2015.

Tableau n°2 – Résultats financiers 2006-2007⁵

Info en date du 08 nov 2006		Mensuel										Annuel		
		Unitaire				Mensuel		Mensuel				Annuel		
		Revenus Brut 1	Frais Direct	Revenus Brut 2	Ponction UQAM 10%	Revenus Brut 3	Ponctions UQAM/mois	Revenus Mensuel Brut 3	Infrastructure Megalink	100 Base T	HR Gestion	Support	Revenus Net	Revenus Annuels
1271 HV		34,00 \$	24,00 \$	\$ 10,00	\$ 3,40	\$ 6,60	\$ 4 321,40	\$ 8 388,60		1 700,00 \$			\$ 6 688,60	\$ 80 263,20
641 Résidences		23,00 \$	- \$	\$ 23,00	\$ 2,30	\$ 20,70	\$ 1 474,30	\$ 13 268,70					\$ 13 268,70	\$ 159 224,40
1478 Modem	20 hrs 13,75 \$ 40 hrs 17,50 \$	15,63 \$	- \$	\$ 15,63	\$ 1,56	\$ 14,06	\$ 2 309,38	\$ 20 784,38	7 000,00 \$				\$ 13 784,38	\$ 165 412,50
3390 Total clientèle							\$ 97 260,90				Coût du support: 5 000,00 \$ 5 416,67 \$		(10 416,67) \$	\$ 125 000,00
													\$ 23 325,01	\$ 279 900,10
														435 Modems disponibles

Info en date du 08 nov 2006		Mensuel										Annuel		
		Unitaire				Mensuel		Mensuel				Annuel		
		Revenus Brut 1	Frais Direct	Revenus Brut 2	Ponction UQAM 10%	Revenus Brut 3	Ponctions UQAM/mois	Revenus Mensuel Brut 3	Infrastructure Megalink	100 Base T	HR Gestion	Support	Revenus Net	Revenus Annuels
1271 HV		34,00 \$	24,00 \$	\$ 10,00	\$ 3,40	\$ 6,60	\$ 4 321,40	\$ 8 388,60		1 700,00 \$			\$ 6 688,60	\$ 80 263,20
Résidences		23,00 \$	- \$	\$ 23,00	\$ 2,30	\$ 20,70	\$ -	\$ -					\$ -	\$ -
1478 Modem	20 hrs 13,75 \$ 40 hrs 17,50 \$	15,63 \$	- \$	\$ 15,63	\$ 1,56	\$ 14,06	\$ 2 309,38	\$ 20 784,38	7 000,00 \$				\$ 13 784,38	\$ 165 412,50
2749 Total clientèle							\$ 79 569,30				Coût du support: 5 000,00 \$ 5 416,67 \$		(10 416,67) \$	\$ 125 000,00
													\$ 10 056,31	\$ 120 675,70
														435 Modems disponibles

En Excluant les résidences; Ressources de support à 80%

⁵ Le calcul monétaire (HR) a été réalisé en considérant certaines ressources à 80 % des salaires annuels des ressources utilisées en raison de la diversité des tâches qui n'étaient pas exclusives à l'accès à UQAM-Internet.

Entre 2006 – 2007 et 2013 – 2014, les données financières disponibles ont été colligées dans le rapport effectué par la firme KPMG ; laquelle entreprise a demandé la confidentialité sur cette étude. Les données ne peuvent donc être fournies.

En novembre 2015, afin de présenter l'étude de faisabilité en vue d'un renouvellement ou d'une cessation des activités, la division des réseaux a produit les tableaux n°3 et n°5 (à la page 10) soulignant que les activités de ce service étaient déficitaires de 49 136,94\$ pour l'année 2014 – 2015 et de 121 062,99\$ pour l'année 2015 – 2016. Par ailleurs, l'annexe 1 montre qu'en novembre 2015 toujours, le nombre était de 1486 abonnés.

Tableau n°3 – Résultats financiers 2014 – 2015

SOMMAIRE DES RÉSULTATS	\$
DÉPENSES	(584 576,39) \$
REVENUS 2014-2015 (Payé d'avance)	80 000,00 \$
REVENUS	707 155,89 \$
REVENUS 2015-2016 (Payé d'avance)	(87 269,59) \$
SALAIRES (dédiés à UQAM-Internet)	(164 446,85) \$
TOTAL NET	(49 136,94) \$

Le montant des salaires pour la portion *UQAM INTERNET* a été comptabilisé à hauteur de 80 % en considérant que certains employés effectuaient des tâches qui n'étaient pas exclusives à l'offre de service d'*UQAM INTERNET*. Toutefois, s'il avait fallu considérer le pourcentage de 50 %, expliqué à la page 5, le total net de l'activité aurait été plus important. Le tableau n°4 précise le nombre d'employés et le nombre d'heures par employé requis pour offrir le service. Il s'agit de :

- Deux techniciens, remplacés depuis 2014 par des commis ;
- Un commis pour l'abonnement ;
- Deux commis pour les fins de semaine (temps partiel 10hrs/Sem).

Tableau n°4 – Nombre d'heures par employé *UQAM INTERNET*

% - \$		LUN	MAR	MER	JEU	VEN	SAM	DIM	TOTAL
---	Hrs couverture (service)	12	12	12	12	12	5	5	70
80%	Commis 1 (Support)	7	7	7	7	7	-	-	35
80%	Commis 2 (Support)	7	7	7	7	7	-	-	35
80%	Commis 3 (Support)	-	-	-	-	-	5	5	10
80%	Commis 4 (Support)	-	-	-	-	-	5	5	10
100%	Commis 5 (abonnement)	7	7	7	7	7	-	-	35

Tableau n°5 – Résultats financiers 2015 – 2016

EC 5000463 dépenses pour l'année budgétaire 2015-2016		
ADSL - 30013415		424 192,03 \$
Mégalink Est - 300011822		158 294,48 \$
Mégalink Ouest - 525175108		16 316,89 \$
		598 803,40 \$
Modem - 40421403 (EC5002551)		15 929,41 \$
Montant total		614 732,81 \$
30013415 - Bell ADSL		
Mois-année	Montant total	Montant ristourné
mai-15	40 190,29 \$	37 380,47 \$
juin-15	39 287,92 \$	36 541,18 \$
jul-15	40 451,16 \$	37 623,10 \$
août-15	39 701,59 \$	36 925,93 \$
sept-15	41 303,25 \$	38 415,62 \$
oct-15	39 084,29 \$	36 351,79 \$
nov-15	40 584,11 \$	37 746,75 \$
déc-15	32 201,16 \$	29 949,88 \$
janv-16	36 291,43 \$	33 754,19 \$
févr-16	35 583,38 \$	33 046,14 \$
mars-16	36 628,64 \$	34 067,82 \$
avr-16	34 823,80 \$	32 389,16 \$
Total	456 131,02 \$	424 192,03 \$
525175108 - Bell Mégalink Ouest		
Mois-année	Montant total	Montant ristourné
mai-15	1 421,86 \$	1 319,37 \$
juin-15	1 465,90 \$	1 363,41 \$
jul-15	1 465,90 \$	1 363,41 \$
août-15	1 465,90 \$	1 363,41 \$
sept-15	1 465,90 \$	1 363,41 \$
oct-15	1 465,90 \$	1 363,41 \$
nov-15	1 465,90 \$	1 363,41 \$
déc-15	1 465,90 \$	1 363,41 \$
janv-16	1 465,90 \$	1 363,41 \$
févr-16	1 465,90 \$	1 363,41 \$
mars-16	1 465,90 \$	1 363,41 \$
avr-16	1 465,90 \$	1 363,41 \$
Total	17 546,76 \$	16 316,89 \$
300011822 - Bell Mégalink Est		
Mois-année	Montant total	Montant ristourné
mai-15	4 156,50 \$	3 862,83 \$
juin-15	7 424,42 \$	6 905,36 \$
jul-15	7 424,42 \$	6 905,36 \$
août-15	47 147,89 \$	43 851,65 \$
sept-15	13 382,94 \$	12 447,31 \$
oct-15	13 382,94 \$	12 447,31 \$
nov-15	13 382,94 \$	12 447,31 \$
déc-15	13 382,94 \$	12 447,31 \$
janv-16	13 382,94 \$	12 447,31 \$
févr-16	13 382,94 \$	12 447,31 \$
mars-16	5 636,85 \$	5 242,77 \$
avr-16	18 108,69 \$	16 842,66 \$
Total	170 196,41 \$	158 294,48 \$
AUTRES REVENUS UQAM INTERNET 2015-2016		
Qt	Mode de paiement	Montant
169	Comptant	13 560,25 \$
726	Carte de débit	60 809,92 \$
758	Mastercard	74 317,44 \$
1741	Visa	193 158,43 \$
1022	Web Mastercard	111 057,00 \$
2049	Web Visa	216 268,44 \$
46	Web Amex	5 580,44 \$
	Réquisition	
5447	Total	674 751,92 \$
	Net (Total - Réquisition)	
DÉPENSES		(614 732,81) \$
REVENUS		674 751,92 \$
SURPLUS TOTAL		60 019,11 \$
Estimation salaire 2015-2016		(181 082,11) \$
DÉFICIT		(121 062,99) \$

Au terme des analyses et des démarches effectuées, les représentants du VRSI ont présenté à la RGD du 16 mai 2016 les différents scénarios évoqués précédemment. La décision de fermer le service *UQAM INTERNET* le 21 juillet 2016 sans reprenneur fut prise à l'unanimité, puisque les montants que l'UQAM aurait pu recevoir de cette vente n'auraient pas couvert l'ensemble des frais de gestion contractuelle.

Le 19 mai 2016, le VRSI a envoyé une lettre aux 1486 abonnés leur indiquant la fin du service *UQAM INTERNET* prévue le 21 juillet 2016 (voir l'annexe 2). Cet avis laissait un délai de deux mois aux abonnés pour se trouver un nouveau fournisseur.

Un deuxième message de rappel de la fermeture du service a été envoyé le 10 juin 2016 (voir l'annexe 3). À l'annonce de la terminaison de ce service, une dizaine de plaintes ont été formulées à Louis Martin ainsi qu'à Robert Proulx. Pour chacune de ces lettres, une réponse individuelle a été formulée.

Le 21 juillet 2016, lors de la fermeture officielle, 210 personnes étaient encore branchées sur le service. Les autres abonnés avaient déjà trouvé un nouveau fournisseur.

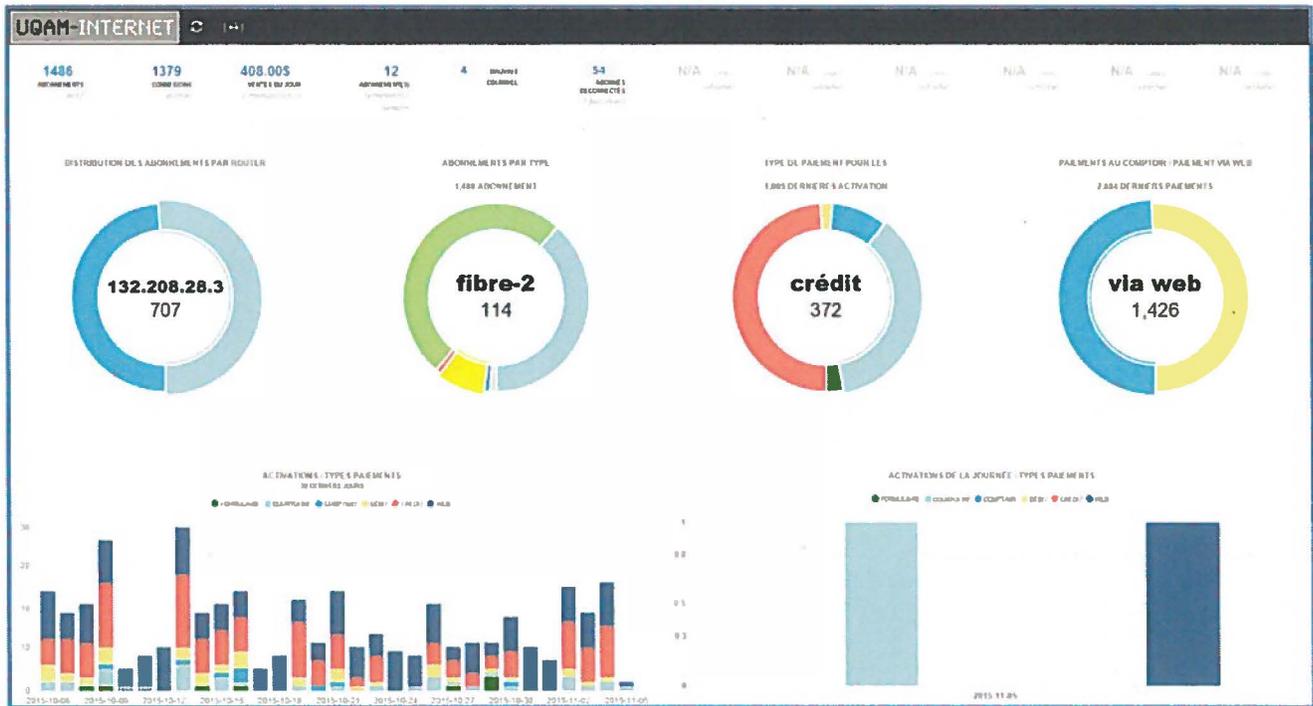
Les économies réalisées

En conclusion, pour répondre à la demande des membres du Conseil d'administration, les économies réalisées par la fermeture de ce service se déclinent de la manière suivante :

- Fin des contrats des employés surnuméraires travaillant pour *UQAM INTERNET* :
 - Six commis au support clientèle
 - Une commis aux abonnements
- Transfert des activités de support réalisé par l'équipe *UQAM INTERNET* et non reliées directement à l'activité (Configuration du courriel, du réseau sans fil, du cellulaire et support aux résidences) au Service aux utilisateurs du VRSI sans ajout de personnel.
- Fin des pertes annuelles de l'ordre de 120 000 \$.
- Fin de la gestion de l'équipe *UQAM INTERNET* par la direction de la division des réseaux (deux personnes faisaient la gestion de l'équipe, des horaires et des cas problèmes)
- Libération du local occupé par l'équipe de support *UQAM INTERNET*.

Liste des annexes

Annexe 1 – Liste des abonnés en date du 16 mai 2016



Cuivre	Téléphonie	590	Fibre	Fibre 1	5
	Paire Sèche	779		Fibre 2	114

Annexe 2 – Lettre d'information de cessation des activités du 20 mai 2016

UQÀM Vice-rectorat aux systèmes
d'information

Université du Québec à Montréal

Montréal, le 20 mai 2016

Objet : Fin des activités du service UQAM-Internet

Madame, Monsieur,

En tant qu'abonné résidentiel au service UQAM-Internet, l'Université du Québec à Montréal désire vous informer qu'à regret, le service UQAM-Internet cessera ses activités le 21 juillet 2016.

Vous devez, d'ici cette date, choisir un nouveau fournisseur de service pour votre accès internet résidentiel.

Dès que vous nous confirmerez la date à laquelle votre nouveau service entrera en fonction, ou au 21 juillet au plus tard, nous effectuerons les ajustements à votre facture et nous vous rembourserons les sommes mensuelles perçues d'avances, le cas échéant. Pour les nouveaux abonnements au service d'UQAM-Internet depuis le 1^{er} janvier 2016, UQAM-Internet remboursera les frais d'installation et de modem.

Prenez note qu'il existe de nombreux fournisseurs d'accès internet disponibles dans la grande région de Montréal utilisant la même technologie via la ligne téléphonique (ADSL, FTIN) ou via la technologie câblée. UQAM-Internet utilisait la technologie via ligne téléphonique et en tant que propriétaire de votre modem vous pourriez le réutiliser avec votre nouveau fournisseur de service en modifiant ses paramètres.

UQAM-Internet offrait ses services à la communauté depuis 1996, nous vous remercions de votre grande confiance durant toutes ces années où vous avez fait affaire avec nous. La conjoncture économique actuelle nous oblige cependant à fermer cette activité.

Louis Martin

Vice-recteur aux systèmes d'information

Adresse postale
Université du Québec à Montréal
Case Postale 8888 succursale Centre-ville
Montréal (Québec) H3C 3P8
CANADA

Adresse géographique
Université du Québec à Montréal
Pavillon Athanase-David, 5^e étage
1430 rue Saint-Denis, local D-5300
Montréal (Québec) H2K 3J8

Téléphone 514 987-6133
Télécopteur 514 987-3065

Annexe 3 – Seconde lettre d'information du 10 juin 2016

État de la question sur UQAM-Internet

Madame, Monsieur,

Vous avez récemment été informés que l'UQAM cessera d'offrir le service UQAM-Internet à partir du 21 juillet 2016, c'est-à-dire à la fin du contrat qui liait l'Université à *Bell Wholesale*. Il faut noter que cette mesure concerne exclusivement les abonnées, abonnés résidentiels à UQAM-Internet et n'a aucune incidence sur les autres services offerts par le Vice-rectorat aux systèmes d'information. Prise à regret, la décision de fermer UQAM-Internet est la plus responsable compte tenu du contexte actuel et des coûts reliés au maintien du service.

L'UQAM demeurerait la seule université québécoise à offrir un service d'accès à Internet. Des quelque 50 000 membres de la communauté universitaire, environ 1500, soit 3 %, y étaient abonnés.

Considérant que la situation financière oblige l'Université à privilégier les activités reliées à sa mission première, la Direction de l'Université a souhaité s'assurer de la pertinence et de la viabilité d'UQAM-Internet avant de renouveler son contrat avec Bell. Deux études de rentabilité ont donc été menées au cours des derniers mois. Les conclusions qui s'en dégagent sont sans équivoque : même en excluant les coûts de gestion des équipes, les coûts de développement des systèmes de gestion et d'autres coûts fixes (espaces de bureau, etc.), UQAM-Internet était déficitaire.

Après avoir pris connaissance du dossier et étudié divers scénarios (augmentation des frais, diminution des services, etc.), le Comité-conseil sur les technologies de l'information et des communications, composé notamment de membres de la Direction et de trois experts externes, a recommandé la fermeture du service. La Direction a entériné cette recommandation en mai dernier.

L'Université est consciente des inconvénients que la fermeture d'UQAM-Internet peut entraîner pour ses abonnées et abonnés. Le remboursement des sommes perçues en trop et des frais d'installation et de modem pour les abonnées et abonnés qui ont commencé à utiliser le service après le 1^{er} janvier 2016 est prévu. Pour toute question à ce sujet, vous pouvez écrire à l'adresse suivante : guichet-internet@uqam.ca.

Louis Martin

Vice-recteur aux systèmes d'information