

Numéro de dossier : 1186224001	
Unité administrative responsable	Service de l'environnement , Direction de la gestion des matières résiduelles , Division collecte_transport et traitement des matières résiduelles
Niveau décisionnel proposé	Comité exécutif
Charte montréalaise des droits et responsabilités	Ne s'applique pas
Projet	-
Objet	Approuver, conformément au pouvoir délégué dans les résolutions CM15 1107 et CM15 1266, l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur Services Ricova inc. dans le cadre du contrat de collecte et de transport de matières recyclables pour l'arrondissement de Côte-des-Neiges - Notre-Dame-de-Grâce 2017-2020 (appel d'offres no 17-15972) et inscrire ce fournisseur sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de deux (2) ans à compter de la date de la résolution du comité exécutif.

Il est recommandé :

d'approuver l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur Services Ricova inc. dans le cadre du contrat 17-15972 (appel d'offres 17-15972) pour les services de collecte et de transport de matières recyclables pour l'arrondissement de Côte-des-Neiges - Notre-Dame-de-Grâce et inscrire ce fournisseur sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de deux (2) ans à compter de la date de la résolution du comité exécutif.

- - Signé par Isabelle CADRIN/MONTREAL le 2018-11-18 14:35:28, en fonction de /MONTREAL.

Signataire:

Isabelle CADRIN

Directrice générale adjointe
Direction générale , Direction générale adjointe -
Développement

Numéro de dossier : 1186224001

Identification		Numéro de dossier : 1186224001
Unité administrative responsable	Service de l'environnement , Direction de la gestion des matières résiduelles , Division collecte_transport et traitement des matières résiduelles	
Niveau décisionnel proposé	Comité exécutif	
Charte montréalaise des droits et responsabilités	Ne s'applique pas	
Projet	-	
Objet	Approuver, conformément au pouvoir délégué dans les résolutions CM15 1107 et CM15 1266, l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur Services Ricova inc. dans le cadre du contrat de collecte et de transport de matières recyclables pour l'arrondissement de Côte-des-Neiges - Notre-Dame-de-Grâce 2017-2020 (appel d'offres no 17-15972) et inscrire ce fournisseur sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de deux (2) ans à compter de la date de la résolution du comité exécutif.	

Contenu

Contexte

Depuis le 1er janvier 2015, les compétences à l'égard de l'enlèvement, du transport et du dépôt des matières résiduelles résidentielles provenant des arrondissements relèvent du conseil municipal de la Ville de Montréal.

Le Règlement intérieur de la Ville sur la délégation de pouvoirs du conseil de la Ville aux conseils d'arrondissement no 02-002, délègue, entre autres, les pouvoirs d'application de la réglementation relative à l'enlèvement, au transport et au dépôt des matières résiduelles ainsi que les activités d'opération en lien avec cette compétence, y compris le suivi et la gestion des contrats.

Le 22 août 2017, par sa résolution CM17 1008 (voir pièce jointe «Résolution CM17 1008»), la Ville de Montréal a octroyé, à la suite d'un appel d'offre public (référence AO-17-15972), le contrat pour la collecte et le transport de matières recyclables pour l'arrondissement de Côte-des-Neiges - Notre-Dame-de-Grâce à l'entreprise Services Ricova inc. (Ricova) pour un montant de 2 015 743 \$ débutant le 16 décembre 2017 et se terminant le 31 octobre 2020.

La clause d'évaluation des fournisseurs a été intégrée aux documents contractuels conformément à la directive sur l'évaluation du rendement des fournisseurs (C-RM-APP-D-18-003). Cette directive rend obligatoire l'évaluation d'un fournisseur dans le cadre d'un contrat de 100 000 \$ et plus. L'évaluation se fait selon des critères préétablis et l'entrepreneur doit obtenir la note de passage de 70% pour que son rendement soit jugé satisfaisant. Le rendement d'un fournisseur qui obtient un pointage inférieur à 70% au terme de l'évaluation du contrat est considéré insatisfaisant, ce qui peut entraîner son inscription sur la liste des fournisseurs à rendement insatisfaisant (LFRI) pour une période de deux (2) ans.

Au terme de ce contrat (d'une durée de 36 semaines) qui a été résilié avant terme par le conseil municipal le 21 août 2018 (résolution CM18 0995) à la suite d'une demande de Ricova adressée à la Ville le 8 février 2018 de résilier son contrat, une note d'évaluation de 33,2 % a été attribuée au fournisseur; ce qui est sous la note de passage de 70 %. Cette évaluation s'explique par le fait que le

fournisseur de services Ricova n'a pas répondu adéquatement aux besoins de la Ville en n'honorant pas son contrat et en ne respectant pas les obligations s'y rattachant. Les défauts répétés qui ont menés à la pondération attribuée sont notamment : non-respect de l'horaire de collecte, l'enlèvement incomplet des matières, le nombre insuffisant / réduction du nombre de camions et le non-respect des échéances liées à la fourniture de la documentation demandée (parcours de collecte, liste des numéros de camions et factures).

Cette évaluation s'insère dans un contexte plus global où le fournisseur de service Ricova, à la suite de nombreuses plaintes de citoyens et de plusieurs arrondissements relativement à des problèmes de service majeurs et récurrents (enlèvement incomplet des matières, horaires de collecte non respectés, application GPS défectueuse, collecte bilatérale, etc.), est suivi depuis le 22 juin 2017 et encadré par une démarche de redressement par le Service de l'environnement, le Service de l'approvisionnement et cinq (5) arrondissements. Depuis, trois (3) avis de redressement ont été émis, dans le cadre de quatre (4) contrats, ainsi qu'un avis de défaut pour deux (2) de ces contrats. À la fin de chacun de ces contrats, pour ceux ayant des clauses d'évaluation des fournisseurs intégrés aux documents contractuels, l'évaluation de rendement sera réalisée. La date d'échéance des cinq contrats avec Ricova ayant des clauses d'évaluation de rendement est le 31 octobre 2020.

Décision(s) antérieure(s)

CM18 0995 - 21 août 2018 - AO-18-16854 Accorder un contrat de collecte et de transport des matières recyclables à l'entreprise Derichebourg Environnement Canada pour une durée de 26 mois et 4 jours dans l'arrondissement de Côte-des-Neiges - Notre-Dame-de-Grâce. Dépense totale de 3 293 278 \$, taxes incluses et conséquemment résilier le contrat de collecte et de transport des matières recyclables avec Ricova.

CM17 1008 - 22 août 2017 - AO-17-15972 Accorder le contrat de collecte et transport des matières recyclables pour l'arrondissement de Côte-des-Neiges - Notre-Dame-de-Grâce à la firme Services Ricova inc. pour une durée de 34 ½ mois. Dépense totale de 2 015 743 \$ taxes incluses.

CM15 1266 - 26 octobre 2015: Adoption - Règlement modifiant le Règlement intérieur du conseil sur la délégation de pouvoirs au comité exécutif (03-009) (1141194002).

CM15 1107 - 21 septembre 2015: Déclarer, conformément à l'article 85.5 de la Charte de la Ville de Montréal, le conseil de la ville compétent, pour une période de 5 ans, quant à l'exercice des pouvoirs liés à l'évaluation de rendement des fournisseurs et l'entrepreneur prévus au paragraphe 2.0.1 de l'article 573 de la Loi sur les cités et villes, à l'exception du pouvoir de refuser toute soumission d'un entrepreneur ou d'un fournisseur qui, au cours des deux années précédentes de la date d'ouverture des soumissions est jugée la plus basse conforme (1141194002).

Description

Dans ce contexte, suite à la résiliation du contrat par le conseil municipal, ledit contrat 17-15972 est venu à échéance avant terme le 21 août 2018. Le chef de division responsable du projet au sein de l'arrondissement Côte-des-Neiges - Notre-Dame-de-Grâce a procédé, conjointement avec le Service de l'environnement, à l'évaluation de l'entrepreneur « Services Ricova inc. » conformément à la «Grille d'évaluation de l'adjudicataire» inscrite au contrat (article 29 du cahier des clauses administratives particulières) et le rendement a été jugé insatisfaisant. Une note d'évaluation de 33,2 % a été attribuée au fournisseur; ce qui est sous la note de passage de 70 %. Cette évaluation s'explique par le fait que le fournisseur de services Ricova n'a pas répondu adéquatement aux besoins de la Ville en n'honorant pas son contrat et en ne respectant pas les obligations s'y rattachant. Les défauts répétés qui ont menés à la pondération attribuée sont notamment : non-respect de l'horaire de collecte, l'enlèvement incomplet des matières, le nombre insuffisant / réduction du nombre de camions et le non-respect des échéances liées à la fourniture de la documentation demandée (parcours de collecte, liste des numéros de camions et factures).

Conformément à l'article 573, paragraphe 2.0.1, de la Loi sur les cités et villes, le rapport d'évaluation a été soumis à l'entrepreneur le 5 octobre 2018, c'est à dire dans un délai inférieur à 60 jours de la fin du contrat. Celui-ci disposait d'un délai de trente (30) jours pour soumettre des commentaires et contester les résultats.

Ricova n'a pas répondu au rapport (absence de réponse, commentaires et justifications) à l'intérieur de trente (30) jours après la réception du rapport de la Ville. En absence de réponse le 4 novembre 2018, l'évaluation de rendement insatisfaisant est maintenue.

Dès lors, la Ville disposait de soixante (60) jours pour officialiser le rapport d'évaluation du rendement insatisfaisant par un passage en instance pour approbation de l'évaluation et l'inscription du fournisseur sur la liste des fournisseurs à rendement insatisfaisant (voir pièce jointe «Processus d'acheminement évaluation rendement insatisfaisant»).

La conséquence d'une approbation par le comité exécutif de l'évaluation de rendement insatisfaisant est l'inscription de la firme évaluée sur la liste des fournisseurs à rendement insatisfaisant. Le fait pour une firme d'avoir son nom sur cette liste pour une période de deux (2) années ne l'empêche pas de soumissionner sur les appels d'offre de la Ville et éventuellement de se voir adjudger des contrats. L'inscription sur cette liste permet toutefois à la Ville d'octroyer les contrats au second soumissionnaire le plus bas conforme.

Justification

Le fournisseur Ricova n'a pas répondu adéquatement aux besoins de la Ville en n'honorant pas son contrat et en ne respectant pas les obligations qui s'y rattachent. Des manquements importants et récurrents (nombre insuffisant de camions, enlèvement incomplet des matières et non-respect de l'horaire de collecte) ont été constatés auprès de l'adjudicataire dès le début du contrat et le niveau de qualité du service rendu aux citoyens a été médiocre.

Vous trouverez ci-dessous la liste des interventions réalisées qui appuient, entre autres, l'évaluation de rendement insatisfaisant :

2 février 2018 : Ricova a transmis une lettre au Service de l'approvisionnement (voir pièce jointe «Lettre résiliation (1) 2018-02-02») dans laquelle il affirme son incapacité à respecter ses engagements contractuels et qu'il serait opportun que la Ville résilie (annule) le contrat.

Le 7 février 2018 : Le Service de l'approvisionnement a répondu par écrit à Ricova (voir pièce jointe «Ricova Lettre R. Dagenais 2018-02-07») en apportant des corrections aux affirmations de Ricova dans sa lettre du 2 février 2018 et en précisant que les seules possibilités qui s'offrent à Ricova sont : 1) que Ricova poursuive le contrat actuel et respecte les engagements contractuels; 2) de faire parvenir à la Ville un avis de résiliation en confirmant que Ricova n'est pas en mesure de respecter ses obligations contractuelles. Le fournisseur Ricova est avisé que s'il demande de résilier son contrat, cela entraînerait une évaluation négative de sa performance, qui pourrait se traduire par l'inscription de l'entreprise sur un registre des fournisseurs à rendement insatisfaisant pour une période de deux ans.

Le 8 février 2018 - Ricova a transmis au Service de l'approvisionnement de la Ville une lettre confirmant son incapacité à respecter ses obligations aux termes du contrat et qui fait foi d'«avis de résiliation» (voir pièce jointe «Ricova Lettre avis résiliation (2) 2018-02-08»).

Le 23 mars 2018 - Le Service de l'approvisionnement informe Ricova qu'un processus d'appel d'offres sera mené pour assurer le remplacement de leur entreprise et que leur contrat pourrait être résilié par les instances de la Ville à la date de début du nouveau contrat. Ricova est informée que la résiliation de leur contrat entraînera une évaluation de rendement insatisfaisant. Le Service de l'approvisionnement mentionne dans sa lettre qu'il est inhabituel, voire exceptionnel qu'un entrepreneur demande à la Ville de résilier un contrat qu'il a obtenu lors d'un processus clair et transparent (voir pièce jointe «Ricova Lettre L.

Chartrand 2018-03-23»).

Le 12 juillet 2018 - Un avis de défaut est transmis par la Ville à Ricova (voir pièce jointe «Avis de défaut 2018-07-12»).

Le 19 juillet 2018 - Le Service de l'environnement avise Ricova qu'elle suspend son contrat à partir du 2 août 2018 et qu'un contrat a été octroyé à un autre entrepreneur pour assurer la collecte durant cette période. Ricova est aussi informé qu'un dossier sera présenté à l'assemblée ordinaire du conseil municipal du 20 août 2018 afin de recommander la résiliation de leur contrat (voir pièce jointe «Ricova Avis de suspension 2018-07-19»).

Le 21 août 2018 - Par sa résolution CM18 0995 (voir pièce jointe «Résolution CM18 0995 Résiliation contrat Ricova»), la Ville de Montréal résilie le contrat de collecte et de transport de matières recyclables pour l'arrondissement de Côte-des-Neiges - Notre-Dame-de-Grâce.

Un montant d'environ 100 400 \$ de pénalités (plus de 70 avis d'infraction) a été soumis à l'entrepreneur pour des défauts majeurs et récurrents (nombre de camions insuffisant, non respect des horaires de collecte et enlèvement incomplet des matières) en plus des réclamations de 59 908,67 \$ pour avoir pallié aux manquements de l'entrepreneur en utilisant les cols bleus neuf (9) jours (8, 11, 13, 14, 18 et 19 juillet ainsi que les 3, 4 et 5 août 2018) pour compléter les collectes.

La Ville a également entamé un processus visant à opérer compensation d'un montant de 1 014 903 \$ en dommage qu'elle a subis par suite de la résiliation pour cause de défaut du contrat 17-15972 (dépenses supplémentaires liées à l'octroi de contrats supplémentaires pour assurer le service de collecte et de transport de matières recyclables de l'arrondissement).

L'évaluation de rendement insatisfaisant de 33,2 % est jointe au présent sommaire décisionnel.

Les pièces justificatives pour l'évaluation de rendement insatisfaisant sont jointes au présent sommaire décisionnel.

Aspect(s) financier(s)

Non applicable

Développement durable

Non applicable

Impact(s) majeur(s)

La Ville se réserve la possibilité de refuser d'octroyer tout contrat au fournisseur «Services Ricova inc.» au cours des deux (2) prochaines années, à compter de la date de la résolution du comité exécutif (CE).

Ne pas approuver l'évaluation de rendement aura comme impact de ne pas inscrire la firme «Services Ricova inc.» sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant. Par conséquent, la Ville n'aura pas la possibilité de refuser d'octroyer tout contrat à ce fournisseur qui aurait été le plus bas soumissionnaire conforme à la suite d'un processus d'appel d'offres. Cette décision pourrait compromettre la qualité des services aux citoyens, la crédibilité de la Ville et pourrait entraîner des coûts et des délais administratifs supplémentaires pour pallier aux non-conformités.

Opération(s) de communication

Aucune opération de communication n'est prévue.

Calendrier et étape(s) subséquente(s)

Non applicable

Conformité aux politiques, aux règlements et aux encadrements administratifs

À la suite des vérifications effectuées, le signataire de la recommandation atteste de la conformité de ce dossier aux politiques, aux règlements et aux encadrements administratifs.

Validation

Intervenant et Sens de l'intervention

Autre intervenant et Sens de l'intervention

Parties prenantes

Cyril BAUDIN
Karine BÉLISLE
Pierre GATINEAU

Services

Côte-des-Neiges - Notre-Dame-de-Grâce
Service des communications
Service de l'approvisionnement
Service de l'approvisionnement

Lecture :

Responsable du dossier

Luc ROBINSON
Agent de recherche
Tél. : 514 868-4079
Télécop. : 514 872-8146

Endossé par:

Frédéric SAINT-MLEUX
Chef de section
Tél. : 514 280-4039
Télécop. : 514 872-8146
Date d'endossement : 2018-11-09 12:52:05

Approbation du Directeur de direction

Arnaud BUDKA
Directeur gestion matières résiduelles et
infrastructures
Tél. : 514 868-8765 poste 5148

Approuvé le : 2018-11-14 15:21

Approbation du Directeur de service

Roger LACHANCE
Directeur
Tél. : 514 872-7540

Approuvé le : 2018-11-16 14:27

Numéro de dossier : 1186224001

Numéro de dossier : 1186224001

Unité administrative responsable

Service de l'environnement , Direction de la gestion des matières résiduelles , Division collecte_transport et traitement des matières résiduelles

Objet

Approuver, conformément au pouvoir délégué dans les résolutions CM15 1107 et CM15 1266, l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur Services Ricova inc. dans le cadre du contrat de collecte et de transport de matières recyclables pour l'arrondissement de Côte-des-Neiges - Notre-Dame-de-Grâce 2017-2020 (appel d'offres no 17-15972) et inscrire ce fournisseur sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de deux (2) ans à compter de la date de la résolution du comité exécutif.



20181005 Rapport d'évaluation Ricova Contrat 17-15972 CDN-NDG.pdf



20181005 Justification pointage Rapport d'évaluation Ricova 17-15972 CNDNDG.pdf



Processus d'acheminement évaluation rendement insatisfaisant.pdf



Résolution CM18 0995 Résiliation contrat Ricova.pdf Ricova Avis de suspension 2018-07-19.pdf



Avis de défaut 2018-07-12 Ricova.doc.pdf Ricova Lettre L. Chartrand 2018-03-23.pdf



Ricova Lettre avis résiliation (2) 2018-02-08.pdf Ricova Lettre R. Dagenais 2018-02-07.pdf



Ricova Lettre résiliation (1) 2018-02-02.pdf Résolution CM17 1008_17-15972.pdf

Responsable du dossier

Luc ROBINSON

Agent de recherche

Tél. : 514 868-4079

Numéro de dossier : 1186224001

Rapport d'évaluation

Secteur d'affaires	Biens et services généraux
Unité requérante	Arrondissement Côte-des-Neiges—Notre-Dame-de-Grâce
Fournisseur	Services Ricova Inc.
Dossier n°	Appel d'offre 17-15972
Titre du dossier	Service de collecte et de transport de matières recyclables 2017-2020

Liste des critères par thème

Aspect de la conformité technique	35%	Pointage à saisir	Pondération des critères
Conformité aux spécifications et règles de l'art		1	5
Conformité réglementaire		2	5
Conformité aux articles de référence		2	5
Total du thème		5	15
Points pour ce thème			11,7
Respect des délais et des échéanciers	35%		
Le respect des échéances de production et de livraison		1	5
Le respect des échéances pour les documents requis		2	5
Total du thème		3	10
Points pour ce thème			10,5
Fourniture et utilisation des ressources	10%		
Compétence et disponibilité du responsable du projet		2	5
Compétence des opérateurs de production		3,5	5
Capacité et efficacité de l'équipement de production		0	0
Total du thème		5,5	10
Points pour ce thème			5,5
Organisation et gestion	10%		
Supervision adéquate des opérations		2	5
Pratiques d'assurance de la qualité		1	5
Rapidité des actions correctives (au besoin)		1	5
Rapidité du service après-vente		1	5
Encadrement des sous-traitants		0	0
Total du thème		5	20
Points pour ce thème			2,5
Communication et documentation	10%		
La disponibilité des interlocuteurs		2	5
La qualité des communications		1	5
Qualité des dessins d'atelier		0	0
Total du thème		3	10
Points pour ce thème			3,0
Pointage total pour la pondération des thèmes (%)	100%		33,2

ÉCHELLE D'ATTRIBUTION DES NOTES SELON LA VALEUR DU THÈME

APPRECIATION	PONDÉRATIONS						
	5	10	15	20	25	30	35
Excellente (90 % à 100%) Dépasse substantiellement sur tous les aspects le niveau de qualité recherché pour ce critère	5	10	15	20	25	30	35
Plus que satisfaisante (71 % à 89 %) Dépasse pour plusieurs éléments importants le niveau de qualité recherché pour ce critère	4	8 ou 9	11 à 14	15 à 19	18 à 24	22 à 29	25 à 34
Satisfaisante (= 70%) Répond en tous points au niveau de qualité recherché pour ce critère	3,5	7	10,5	14	17,5	21	24,5
Insatisfaisante (40 % à 69 %) N'atteint pas pour quelques éléments importants le niveau de qualité recherché Pour ce critère	2 ou 3	4 à 6	7 à 10	8 à 13	10 à 17	12 à 20	14 à 24
Médiocre (< 40 %) N'atteint pas, relativement à plusieurs aspects, le niveau de qualité recherché pour ce critère	1	1 à 3	1 à 6	1 à 7	1 à 9	1 à 11	1 à 13
Nulle (0 %) Aucune information dans l'offre permettant d'évaluer ce critère	0	0	0	0	0	0	0

Note

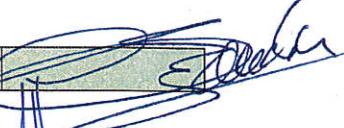
Les valeurs de ce tableau sont fournies à titre indicatif.

Rapport d'évaluation

Secteur d'affaires	Biens et services généraux
Unité requérante	Arrondissement Côte-des-Neiges—Notre-Dame-de-Grâce
Fournisseur	Services Ricova Inc.
Dossier n°	Appel d'offre 17-15972
Titre du dossier	Service de collecte et de transport de matières recyclables 2017-2020

Commentaires

Voir pièce jointe: Justification du pointage attribué

Evaluation réalisée par	Cyril Baudin	Date	2018-10-03	Signature	
Titre d'emploi	Chef de division voirie et parcs Arrondissement CDN/NDG				
Personne désignée	Luc Robinson	Date	2018-10-03	Signature	
Titre d'emploi	Agent de recherche Service de l'environnement				

Justification du pointage attribué

Rapport d'évaluation du fournisseur « Services Ricova inc. »

Contrat n° 17-15972

Collecte et de transport de matières recyclables dans l'arrondissement de Côte-des-Neiges—Notre-Dame-de-Grâce

1) Aspect de la conformité technique

1.1 Conformité aux spécifications et règles de l'art

- Dès les premières semaines de l'entrée en vigueur du contrat, des manquements importants ont été constatés auprès de Services Ricova inc. (adjudicataire) quant au respect des exigences techniques du contrat. Le service rendu aux citoyens par l'adjudicataire du contrat de collecte a été médiocre et non constant.
- Un mois après le début du contrat, l'adjudicataire n'avait toujours pas le nombre de camions requis pour réaliser l'ensemble des travaux de collecte et de transport dans les délais prescrits, ce qui a engendré des retards dans la réalisation des collectes et des plaintes de citoyens. Le service aux citoyens s'est donc retrouvé déficient à maintes reprises. Malgré de multiples échanges, rencontres et demandes avec l'adjudicataire afin de remédier aux divers manquements, la situation s'est dégradée jusqu'à la fin du contrat le 20 août 2018 par résiliation et avant terme (31 octobre 2020).
- Liste non exhaustive des dates où le nombre de camions était en quantité insuffisante en 2018 pour réaliser les collectes dans les délais prescrits :
 - le 16 janvier;
 - les 1 et 12 février;
 - les 23, 24 et 30 avril;
 - les 3, 10, 14, 17, 22 et 31 mai;
 - les 4, 7, 11, 12, 14, 19, 21, 22 et 25 juin;
 - les 2, 3, 5, 9, 10, 12, 16, 17, 19, 20, 23, 30 et 31 juillet.
- Liste non exhaustive des dates où des camions de collecte n'étaient pas munis du système de suivi des collectes par GPS en 2018 :
 - les 4 et 7 mai;
 - les 28 et 29 juin ;
 - les 2, 5 et 6 juillet.
 - Conséquence : L'adjudicataire n'a pas pu utiliser le système GPS pour assurer un suivi des collectes avant de quitter le territoire pour éviter que des rues ou des tronçons de rues aient été oubliés.

- Plusieurs avis d'infraction ont été transmis à l'adjudicataire pour l'enlèvement incomplet des matières sur le territoire de l'arrondissement, selon le calendrier de collecte prévu au devis.
- Le 8 février 2018, l'adjudicataire avise la Ville par lettre qu'il veut résilier son contrat en affirmant son incapacité à respecter ses obligations aux termes du contrat 17-15972.

1.2 Conformité réglementaire

- À plusieurs reprises en 2018, les jours et/ou les horaires de collecte n'ont pas été respectés selon les exigences du devis, soit les :
 - les 17, 23 et 24 avril;
 - les 8, 10, 21, 29 et 31 mai;
 - les 1, 4, 5, 7, 8, 11, 13, 14, 15, 18, 21, 22, 25, 26, 28 et 29 juin;
 - ainsi que les 13, 16, 19, 20 et 23 juillet.

1.3 Conformité aux articles de référence

- Près de soixante-treize (73) avis de pénalités ont été émis à l'adjudicataire totalisant une somme de 100 400 \$.
- Les non-conformités récurrentes de l'adjudicataire sont :
 - non-respect de l'horaire de collecte;
 - enlèvement incomplet des matières;
 - nombre de camions insuffisant / réduction du nombre de camions;
 - retard dans le dépôt des parcours de collecte.

2) Respect des délais et des échéanciers

2.1 Le respect des échéances de production et de livraison

- Les collectes n'ont pas été complétées les :
 - le 28 décembre 2017;
 - les 2, 3, 4, 8, 9, 11, 12, 15, 16, 17, 18, 19 et 22 janvier 2018;
 - le 9 février 2018;
 - les 23, 24, 25, 26, 27 et 30 avril 2018;
 - les 1, 8, 21, 22 et 31 mai 2018;
 - les 4, 5, 8, 11, 12, 13, 14, 15, 18, 19 et 21 juin 2018;
 - ainsi que les 2, 3, 5, 6, 9, 10, 12, 16, 17, 23, 24, 27, 30 et 31 juillet 2018.

- Les 8, 11, 13, 14, 18 et 19 juillet 2018 ainsi que les 4, 5 et 6 août 2018, afin d'offrir un service minimal et régulier aux citoyens, l'arrondissement a été dans l'obligation d'utiliser ses cols bleus et ses camions pour pallier les manquements de l'adjudicataire de compléter la collecte des matières recyclables qui depuis plusieurs semaines n'avait pas été complétée les lundis, mardis, jeudis et vendredis.
- Le 12 juillet 2018, considérant que l'adjudicataire n'était pas en mesure de remédier à ses défauts, un avis de défaut a été remis à l'adjudicataire. La Ville a informé l'adjudicataire qu'elle prenait les mesures nécessaires pour pallier ses défauts (embauche d'un autre entrepreneur pour que la collecte des matières recyclables soit effectuée).
- Le 19 juillet 2018, devant le manque d'organisation et de gestion ainsi que des défauts répétés de l'adjudicataire, la Ville a dû prendre les moyens nécessaires pour recourir à un autre entrepreneur pour assurer la collecte des matières recyclables dans l'arrondissement pour la période du 2 au 24 août 2018 inclusivement, afin d'offrir un service adéquat aux citoyens. Par conséquent, la Ville a émis un avis à l'adjudicataire lui demandant de suspendre l'exécution du contrat à partir du 2 août 2018.

2.2 Le respect des échéances pour les documents requis

- À maintes reprises, en décembre 2017 et en janvier 2018, l'adjudicataire n'a pas transmis avant 7 h, les jours de collecte, la liste des numéros de camion comme demandé, entre autres aux dates suivantes :
 - du 23 décembre 2017 au 4 janvier 2018 : un courriel a été envoyé le 4 janvier 2018 à l'adjudicataire, lui mentionnant que nous ne recevions plus de liste des camions dédiés aux collectes depuis le 23 décembre 2017;
 - le 9 janvier 2018 : un avis de pénalité a été émis.
- L'échéance pour la fourniture des factures n'a pas été respectée : il avait été convenu avec l'adjudicataire que les factures devaient être reçues mensuellement au bureau de l'arrondissement, soit au début de chaque mois, suivant la réalisation des travaux :
 - les factures de décembre 2017 et de janvier 2018 ont été reçues le 19 mars 2018;
 - la facture de février 2018 a été reçue le 17 avril 2018;
 - la facture de mars 2018 a été reçue le 17 avril 2018.
- L'échéance pour la fourniture des parcours de collecte n'a pas été respectée lors de la réunion de démarrage du 9 novembre 2017. Il avait été convenu que les parcours finaux devaient être conformes aux exigences du devis et livrés à l'arrondissement pour approbation, à la mi-janvier 2018.

- L'adjudicataire n'a pas été en mesure de fournir les parcours finaux de collecte par secteur à l'arrondissement pour approbation avant le 2 février 2018. L'entrepreneur a reçu des avis de non-conformités les 18, 25, 26, 29 janvier et les 1^{er} et 2 février 2018.

3) Fourniture et utilisation des ressources

3.1 Compétence et disponibilité du responsable de projet

- Le superviseur est remplacé plusieurs fois pendant la durée du contrat, ce qui amène une instabilité au niveau des communications entre l'adjudicataire et l'arrondissement ainsi qu'un mauvais encadrement et suivi des travaux de collecte sur le terrain. Malgré les rencontres et les interventions ainsi que le soutien du personnel de la Ville, la coordination des travaux de collecte est demeurée difficile jusqu'à la fin du contrat.
- Le responsable du projet chez l'adjudicataire n'a pas été en mesure de fournir l'outillage et le personnel nécessaire pour l'exécution du contrat. Dès le début du contrat, il a été observé que l'adjudicataire faisait preuve d'un manque de planification et d'organisation (pas le nombre de camions requis, oublis de tronçons de rues, méconnaissance des limites du territoire de l'arrondissement), ce qui a eu pour effet de créer des retards dans les collectes et de l'insatisfaction chez les citoyens (les pénalités émises témoignent de ces non-conformités).

3.2 Compétence des opérateurs de production

- Dans l'ensemble, le tout semble avoir été respecté.

3.3 Capacité et efficacité de l'équipement de production

- S. O.

4) Organisation et gestion

4.1 Supervision adéquate des opérations

- Le superviseur sur le territoire faisait un bon suivi, mais n'arrive pas à fournir le personnel et l'outillage requis pour se conformer aux exigences contractuelles (nombre insuffisant de camions, parcours de collecte non complétés, non-respect des horaires de collecte, liste des camions qui ne reflète pas la réalité).

4.2 Pratiques d'assurance de la qualité

- L'absence d'assurance de la qualité chez l'adjudicataire : les méthodes de travail et la planification des travaux sont déficientes. Rien ne nous a été démontré par l'adjudicataire qu'il avait des pratiques d'assurance de la qualité. C'est la Ville qui informait l'adjudicataire des enlèvements incomplets de matières à certaines adresses et sur des tronçons de rues. La Ville devait constamment relancer l'adjudicataire pour obtenir la liste des camions et avoir l'état de situation sur l'accomplissement des travaux.
- Les parcours fournis ont été tracés à la main et transmis en retard à la Ville.
- Conséquences : augmentation de près de 800 % des plaintes de citoyens en 2018 avec 1 264 plaintes sur 159 pour la même période en 2017. Aucun plan d'action n'a été mis de l'avant par l'adjudicataire pour redresser la situation.
- Le 25 janvier 2018, puisque l'adjudicataire oubliait plusieurs adresses lors des collectes, nous avons été obligés d'organiser avec le contremaître responsable de la collecte des ordures pour l'arrondissement, une visite de terrain avec l'adjudicataire pour revoir tous les secteurs stratégiques et particuliers des parcours de collecte. Il est clair que l'adjudicataire n'utilisait pas le système de suivi des collectes par GPS pour s'assurer que tous les parcours avaient été exécutés avant de quitter le territoire.

4.3 Rapidité des actions correctives (au besoin)

- Déficience importante dans la rapidité des actions correctives.
- L'adjudicataire a été rencontré le 20 décembre 2017, car deux jours après le début du contrat il y avait un manque de ressources (outillage) pour compléter la collecte dans les délais exigés au contrat.
- Une rencontre d'urgence a été organisée le 19 janvier 2018 avec l'adjudicataire pour discuter des problèmes suivants : collectes non complétées, nombre insuffisant de camions, communication déficiente, quantité élevée de plaintes de citoyens au Bureau Accès Montréal de l'arrondissement et messages de plaintes dans les médias sociaux :
 - Le 10 janvier 2018, un courriel a été envoyé à l'adjudicataire l'informant qu'il était inacceptable de nous envoyer de fausses informations en déclarant avoir complété les parcours alors que cela n'était pas le cas;
 - Le 12 janvier 2018, un courriel a été envoyé à l'adjudicataire pour l'informer à nouveau qu'il ne communiquait pas la bonne information;
 - Le 17 janvier 2018, nous avons informé l'adjudicataire de toutes les unités d'occupation où les contenants/matières qui n'avaient pas été collectés et certains cas depuis plusieurs semaines;

- Le 1^{er} février 2018, nous avons informé l'adjudicataire d'une unité d'occupation où les contenants/matières qui n'avait pas été collectés.
- Cela a pris plusieurs semaines à l'adjudicataire pour fournir à l'arrondissement un numéro de téléphone cellulaire pour pouvoir communiquer avec eux :
 - Le 1^{er} mars 2018, nous avons été obligés de communiquer avec l'adjudicataire pour qu'il nous fournisse un moyen de communication plus efficace.
- Malgré la rencontre du 10 juillet, les correctifs n'ont pas été apportés tel que mentionné par l'adjudicataire, soit de fournir avant 14 h la liste des secteurs ainsi que le nombre de camions qui seront dédiés pour réaliser les collectes.

4.4 Rapidité du service après-vente

- Difficulté d'obtenir des réponses :
 - Le 11 juillet 2018, un courriel a été envoyé à l'adjudicataire réclamant des réponses à la suite de plusieurs communications.

4.5 Encadrement des sous-traitants

- S. O.

5) Communication et documentation

5.1 La disponibilité des interlocuteurs

- Impossible, voire difficile de rejoindre l'adjudicataire à plusieurs reprises (courriels des 7, 11 et 17 juillet 2018 ainsi que le 1^{er} août 2018). La Ville a souvent été sans réponse de l'adjudicataire et fréquemment lors des situations de crise, lequel n'arrivait pas à terminer les collectes de jour en jour et cumulait les retards (juin, juillet et août 2018). L'adjudicataire n'informait pas la Ville de l'état de situation des collectes pour qu'elle puisse planifier ses actions afin de pallier les défauts de l'adjudicataire et informer ses citoyens du moment (horaire) où la collecte serait réalisée.
 - Le 11 juillet 2018, un courriel a été envoyé pour demander à l'adjudicataire de nous fournir les informations comme demandées et dans les délais convenus;
 - Le 17 juillet 2018, un courriel a été envoyé à l'adjudicataire vers 15 h 59 pour lui demander de nous fournir l'information des opérations alors que celui-ci devait nous les fournir pour 14 h;

- Le 20 juillet 2018, un courriel a été envoyé à l'adjudicataire vers 17 h 43 pour lui demander de nous fournir l'information des opérations alors que celui-ci devait nous les fournir pour 14 h;
- Le 1^{er} août 2018, un courriel a été envoyé à l'adjudicataire, car il nous était impossible de le rejoindre par téléphone.

5.2 La qualité des communications

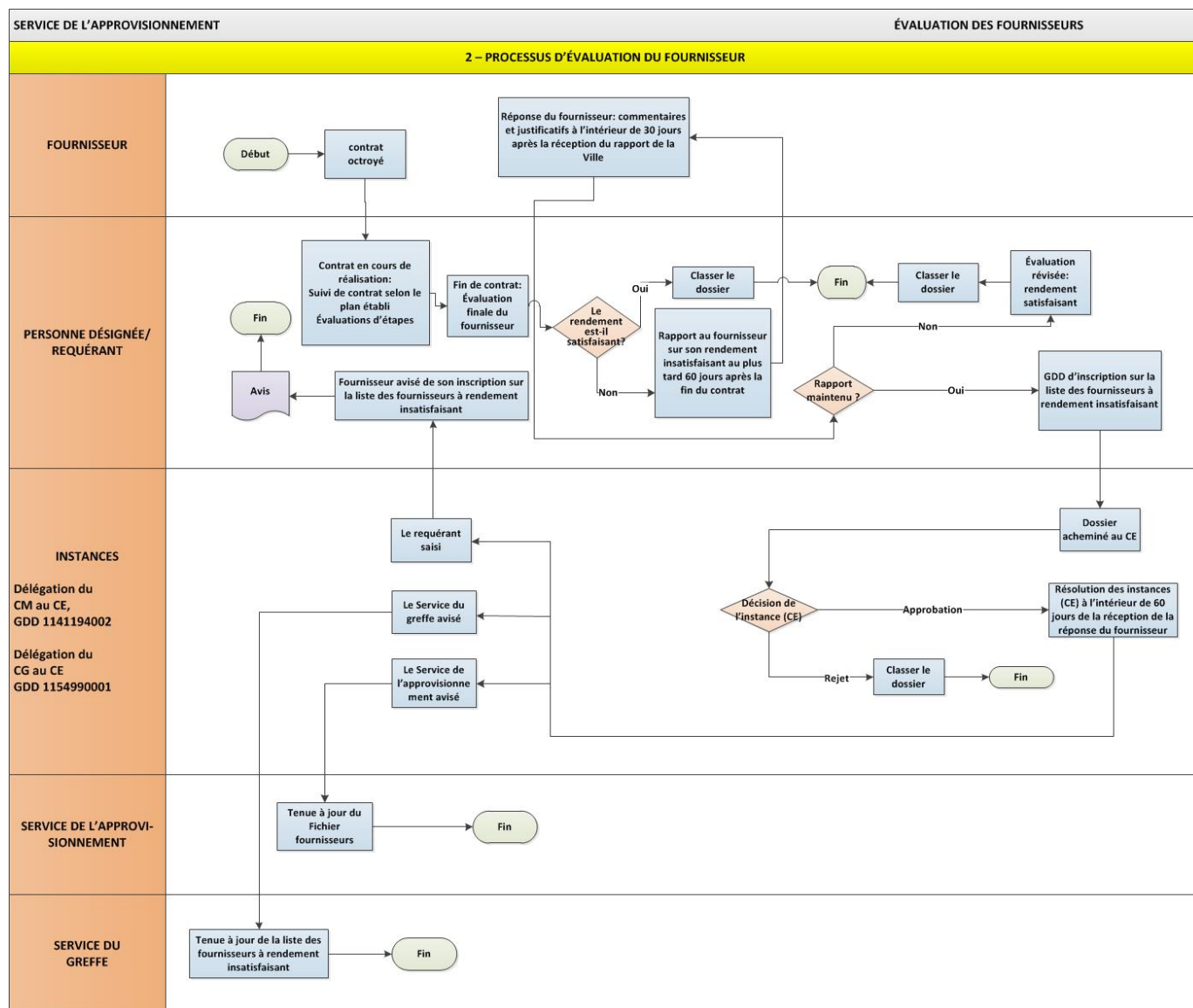
- Les demandes communiquées lors de rencontres, par courriel, par courrier et par téléphone ont donné très peu de résultats. L'information est peu cohérente entre les différents interlocuteurs de l'adjudicataire (déclarations du nombre de camions mis à la disponibilité de la Ville). Les éléments correctifs demandés par la Ville sont souvent contestés, remis en question, malgré les discussions tenues et les ententes convenues.
- Dans un courriel du 5 juin 2018, l'adjudicataire nous informait avoir réglé ces problèmes de fourniture de camions, pourtant le 19 juin 2018 nous n'avions toujours pas le nombre de camions requis pour compléter la collecte.
- Dans un courriel du 4 juillet 2018, l'adjudicataire nous mentionnait avoir envoyé cinq (5) camions alors qu'en réalité, après vérification, il n'y avait que trois (3) camions sur le territoire de l'arrondissement.
- Lors de la rencontre du 10 juillet 2018, nous avons fait mention que la liste des camions déclarés n'était pas conforme à la réalité :
 - Le 9 juillet 2018, un courriel a été envoyé à l'adjudicataire l'informant que la liste de camions envoyée n'était pas conforme à la réalité;
 - Le 11 juillet 2018, nous informions l'adjudicataire de notre insatisfaction malgré ce qui avait été promis lors de la rencontre du 10 juillet à nos bureaux;
 - Le 14 juillet 2018, nous informions l'adjudicataire de sa mauvaise communication;
 - Le 27 juillet 2018, vers 14 h 27 nous avons été obligés de communiquer avec l'adjudicataire afin d'être informés de la liste des camions dédiés aux collectes et d'autres informations complémentaires.
- Difficulté à obtenir des réponses, courriel du 9 juillet 2018.

5.3 Qualité des dessins d'atelier

- S.O.

ANNEXE 3

Processus d'acheminement d'évaluation de rendement insatisfaisant



Extrait authentique du procès-verbal d'une assemblée du conseil municipal

Assemblée ordinaire du lundi 20 août 2018
Séance tenue le 21 août 2018

Résolution: CM18 0995

Prendre connaissance du rapport de la Commission permanente sur l'examen des contrats

Accorder un contrat à Derichebourg Environnement Canada, pour la collecte et le transport des matières recyclables, d'une durée de 26 mois et 4 jours, dans l'arrondissement de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce, pour une somme maximale de 3 293 278 \$, taxes incluses - Appel d'offres public 18-16854 (8 soum.) / Résilier le contrat de collecte et de transport des matières recyclables avec Service Ricova inc. / Autoriser un budget additionnel de 460 182,70 \$, pour 2019 et de 403 224,10 \$, pour 2020

Vu la recommandation du comité exécutif en date du 15 août 2018 par sa résolution CE18 1383;

Il est proposé par M. François Limoges

appuyé par M. Benoît Dorais

Et résolu :

- 1- de prendre connaissance du rapport de la Commission permanente sur l'examen des contrats;
- 2- d'accorder à Derichebourg Environnement Canada, plus bas soumissionnaire conforme, le contrat de service de collecte et de transport de matières recyclables, dans l'arrondissement Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce, pour une période de 26 mois et 5 jours, débutant le 27 août 2018 et se terminant le 31 octobre 2020, aux prix de sa soumission, soit pour une somme maximale de 3 293 278 \$, taxes incluses, conformément aux documents de l'appel d'offres public 18-16854;
- 3- d'autoriser des budgets additionnels de 460 182,70 \$, pour 2019 et de 403 224,10 \$, pour 2020;
- 4- de résilier le contrat de collecte et transport des matières recyclables avec Ricova inc., dans l'arrondissement Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce;
- 5- d'imputer cette dépense conformément aux informations financières inscrites au dossier décisionnel.

Un débat s'engage.

À 11 h 29, la présidente du conseil, Mme Cathy Wong, reprend le fauteuil présidentiel.

Adopté à l'unanimité.

20.27 1187711003
/pl

Valérie PLANTE

Mairesse

Yves SAINDON

Greffier de la Ville

(certifié conforme)

Yves SAINDON
Greffier de la Ville

Signée électroniquement le 22 août 2018

SOUS TOUTES RÉSERVES

Le 19 juillet 2018

SERVICES RICOVA INC.
5000 rue Armand-Frappier
Longueuil (Québec) J3Z 1G5

À l'attention de Monsieur Dominic Colubriale, président

Objet : Contrat pour la collecte et transport de matières recyclables pour l'arrondissement Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce 2017-2020 – Appel d'offres no 17-15972 (le « Contrat »)

Monsieur Colubriale,

Dans notre lettre du 12 juillet dernier, nous vous informions que, compte tenu de vos défauts répétés, la Ville n'avait d'autre choix que d'entreprendre des démarches pour que l'ensemble de la collecte des matières recyclables dans l'arrondissement Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce (l'Arrondissement) soit effectué par un autre entrepreneur.

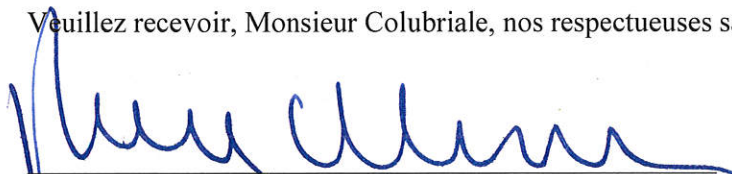
Ces démarches sont complétées. Un contrat a été octroyé par la Ville de Montréal à un autre entrepreneur pour assurer la collecte des matières recyclables dans l'Arrondissement pour la période du 2 au 24 août 2018, inclusivement.

Par conséquent, nous vous demandons de suspendre l'exécution du Contrat à partir du 2 août prochain.

Comme vous le savez déjà, un dossier sera présenté au conseil municipal à sa séance du 20 août prochain afin de recommander la résiliation de votre Contrat par suite de vos défauts. Nous vous tiendrons informés de la décision du conseil municipal.

La présente vous est transmise sans préjudice des droits et recours de la Ville.

Veuillez recevoir, Monsieur Colubriale, nos respectueuses salutations.



Pierre Winner
Directeur gestion des matières résiduelles

c. c : M. Stéphane P. Plante, directeur de l'arrondissement Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce
M. Roger Lachance, directeur du Service de l'environnement
M. Richard Dagenais, conseiller au Service de l'approvisionnement

Service de l'environnement
Direction de la gestion des matières résiduelles
1555 rue Carrie-Derick, 2^e étage
Montréal (Québec) H3C 6W2
☎ 514 872-4604 ☎ 514 872-8146

Le 12 juillet 2018

Monsieur Dominic Colubriale
Président
Services Ricova inc.
5000, rue Armand Frappier
St-Hubert (Québec) J3Z 1G5
Courriel : dc@ricova.com

PAR COURRIEL
(original par courrier)

Objet: Avis de défaut - Contrat pour la collecte et le transport de matières recyclables pour l'arrondissement de Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce 2017-2020 – Appel d'offres no 17-15972

Monsieur,

La présente fait suite à la rencontre tenue aux bureaux de l'arrondissement Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce (CDN-NDG), (ci-après l'« Arrondissement ») le 10 juillet 2018.

Le 22 août 2017, par sa résolution CM17 1008, la Ville de Montréal vous a octroyé un contrat pour la collecte et le transport de matières recyclables pour l'Arrondissement (ci-après le « **Contrat** »).

Des manquements importants ont été constatés dès le début du contrat le 16 décembre 2017.

Le 30 janvier 2018, lors d'une rencontre tenue entre les représentants des parties concernées, vous avez informé la Ville de votre incapacité à respecter vos engagements contractuels et qu'il serait opportun que la Ville résilie le Contrat.

Le 2 février suivant, par lettre transmise à M. Richard Dagenais, vous indiquiez que la Ville vous a présenté, lors de la rencontre précitée, « la seule option possible dans le présent dossier, laquelle est de mettre fin (au Contrat) d'un commun accord et à l'amiable ».

Par lettre du 7 février adressée à M. Dominic Colubriale, M. Dagenais vous répondait que, contrairement à vos prétentions, la Ville ne souhaitait pas la résiliation du Contrat, mais plutôt le respect de vos engagements contractuels et que la résiliation éventuelle du Contrat ne serait pas faite « d'un commun accord », mais plutôt suivant une confirmation de Services Ricova inc. à l'effet qu'elle n'était pas en mesure de respecter ses obligations contractuelles.

C'est ainsi que par lettre datée du 8 février suivant adressée à M. Richard Dagenais, vous avez confirmé votre incapacité à respecter vos obligations aux termes du Contrat et transmis un « avis de résiliation » à la Ville.

Considérant cet avis clair à l'effet que Services Ricova inc. n'était pas en mesure de remédier à ses défauts, la Ville vous a alors indiqué, par lettre datée du 23 mars 2018 transmise par Mme Louise Chartrand à M. Colubriale, qu'un dossier serait présenté aux instances afin de recommander la résiliation du Contrat en cours. Dans cette lettre, la Ville vous informait que le Contrat en cours demeurerait en vigueur tant et aussi longtemps que les instances compétentes n'avaient pas approuvé la résiliation du Contrat. Du même souffle, la Ville vous rappelait l'importance de respecter vos obligations contractuelles dans l'intervalle.

Vous avez alors été informé qu'un dossier serait présenté à la séance du conseil municipal du 20 août 2018 afin de recommander la résiliation du Contrat en cours par suite de votre défaut de respecter vos obligations.

Depuis la transmission de cette lettre le 23 mars dernier, la Ville de Montréal vous a transmis plus de quarante avis d'infraction, conformément à la procédure prévue au Contrat. Les défauts qui vous sont reprochés dans ces avis perdurent et la situation est devenue intenable pour les citoyens de l'Arrondissement.

Conséquemment, le 8 juillet dernier, constatant que les collectes devant être effectuées les lundi, mardi, jeudi et vendredi précédents n'avaient pas été complétées ainsi que le 11 juillet pour des collectes qui n'ont pas été complétées les 9 et 11 juillet (lundi et mardi), la Ville de Montréal n'a eu d'autre choix que de faire intervenir ses cols bleus afin d'assurer un service minimal aux citoyens. Soyez avisés que les frais liés à cette opération feront l'objet d'une compensation et seront, par conséquent, déduits des montants qui pourraient vous être dus par la Ville de Montréal.

Nous vous rappelons que vous devez poursuivre l'exécution du Contrat jusqu'à la réception d'un avis contraire de la part de la Ville de Montréal.

Dans l'intervalle, et comme discuté à la rencontre du 10 juillet aux bureaux de l'arrondissement (CDN-NDG), la Ville se réserve le droit de prendre, à vos entiers frais et sans autre avis ni délai, toutes les mesures nécessaires pour pallier aux défauts de Services Ricova inc.

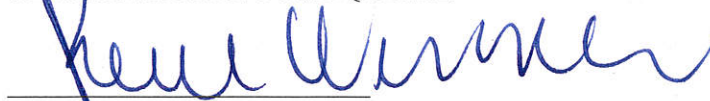
À cette fin, et comme convenu avec les représentants de la Ville lors de la rencontre le 10 juillet 2018, nous vous demandons de nous faire parvenir par écrit, tous les mardis et vendredis avant 14h, un état de la situation comprenant les informations suivantes : la liste des secteurs de collecte complétés et non complétés, le nombre de camions nécessaire que vous prévoyez fournir pour terminer les collectes et de nous fournir des informations véridiques lors de vos communications. Par ailleurs, il a été demandé de communiquer à l'arrondissement (M. C. Baudin doit être sur toutes les communications) un compte rendu en fin de journée de l'état de situation des collectes, que tous les camions de collecte devaient être munis d'un système GPS, de corriger les anomalies de l'application Internet du système de suivi des collectes par GPS et de nous fournir la liste à jour de vos sous-traitants.

Par ailleurs, compte tenu de vos défauts répétés, la Ville n'a d'autre choix que d'entreprendre des démarches pour que l'ensemble de la collecte des matières recyclables dans l'Arrondissement soit effectuée par un autre entrepreneur **à partir du ou vers le 2 août prochain**. Nous vous confirmerons la date d'entrée en vigueur de ce contrat sous peu. Vous devez poursuivre l'exécution du Contrat tant et aussi longtemps que vous n'aurez pas reçu un avis contraire de la part de la Ville de Montréal.

Veuillez noter que la Ville de Montréal vous tient responsable de tout dommage découlant de votre défaut d'exécuter le Contrat conformément aux termes et conditions qui y sont prévus, incluant, sans s'y limiter, les dommages découlant des mesures prises par la Ville pour pallier vos défauts et ceux découlant de la résiliation du Contrat par suite de vos défauts.

La présente vous est transmise sans préjudice quant aux droits et recours de la Ville.

VEUILLEZ AGIR EN CONSÉQUENCE.



Pierre Winner

Directeur de la gestion des matières résiduelles

c. c. : M. Stéphane P. Plante, directeur de l'arrondissement Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce
M. Roger Lachance, directeur du Service de l'environnement
M. Richard Dagenais, conseiller au Service de l'approvisionnement
Mme Rasha Hojeige, avocate au Service des affaires juridiques



Services de l'approvisionnement
Direction générale adjointe – Services institutionnels
255, boulevard Crémazie Est, 4^e étage, bureau 400
Montréal (Québec) H2M 1L5

RECOMMANDÉ

Montréal, le 23 mars 2018

Monsieur Dominic Colubriale
Président
Groupe Ricova Inc.
5000, rue Armand-Frappier
Longueuil (Québec) J3Z 1G5

Objet : Contrat de collecte et de transport des matières recyclables
Arrondissement de Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce
Contrat n°17-15972

Monsieur,

En réponse à votre 2^e lettre envoyée le 8 février dernier à monsieur Richard Dagenais du Service de l'approvisionnement, j'aimerais confirmer certains points.

Comme stipulé dans un envoi précédent à votre attention, la Ville privilégie grandement que le «Groupe Ricova Inc.» remplisse ses obligations contractuelles pour le contrat en objet. Il est inhabituel, voire exceptionnel, pour nous qu'un entrepreneur demande de résilier un contrat qu'il a obtenu lors d'un processus clair et transparent parmi tous nos soumissionnaires. D'autant plus, que votre entreprise n'en est pas à ces premières soumissions et obtentions de contrat avec la Ville de Montréal.

Le processus de relance qui pourrait mener au remplacement de votre entreprise dans l'exécution du contrat en objet sera lancé dans les prochains jours. Il est important de vous signaler que l'octroi de ce nouveau contrat avec un nouvel entrepreneur et la résiliation de votre contrat actuel se ferait par les instances de la Ville qui avait octroyé initialement ce contrat.

Nous nous attendons à votre entière collaboration pour l'exécution de votre contrat jusqu'à la résiliation complète de celui-ci ou jusqu'à la fin du contrat dans l'éventualité où celui-ci ne serait pas résilié par les instances.

Il est très important de noter que la résiliation complète de votre contrat pourrait prendre effet à la date de début du nouveau contrat par la nouvelle entreprise à la suite de la rencontre de démarrage avec celle-ci.

Nous demandons le respect de vos obligations envers la Ville face à cette fâcheuse situation. Nous le demandons spécialement pour les citoyens de l'arrondissement qui sont en droit d'obtenir un niveau de service à la hauteur des attentes reflétées aux documents de ce contrat. Il est très important de noter que même avant le début du contrat en objet, nous avons reçu un grand nombre de plaintes concernant votre niveau de service. Nous nous attendons à une amélioration significative de la qualité d'exécution pour l'ensemble des contrats que votre entreprise possède avec la Ville de Montréal.

Enfin, comme mentionné précédemment vous avez été avisé que la résiliation de votre contrat entraînera une évaluation négative de votre performance à rendre le service pour ce contrat. Cette évaluation négative pourrait se traduire par votre inscription sur un registre des fournisseurs, qui ne sont pas autorisés à soumissionner à la Ville de Montréal pour une période de deux ans. Cette évaluation est en lien avec la clause n°29 «Grille d'évaluation de l'adjudicataire» des clauses particulières telles que spécifiées aux documents de l'appel d'offres en objet.

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Louise Chartrand
Chef de division de l'acquisition de biens et services
Service de l'approvisionnement

LC

c.c. Monsieur Éric Blain, C/d soutien technique infrastructures CESM
Monsieur Richard Dagenais, Chef de section – Acquisition de biens et services



PAR COURRIEL : RICHARD.DAGENAIS@VILLE.MONTREAL.QC.CA

Saint-Hubert, le 8 février 2018

M. Richard Dagenais, Chef de section
Acquisition de biens et services, Service de l'Approvisionnement
255, boul. Crémazie Est, bureau 400
Montréal (Québec) H2M 1M2

**Objet: Contrat de collecte et de transport des matières recyclables
Arrondissement de Côte-des-Neiges - Notre-Dame-de-Grâce
Contrat 17-15972**

M. Dagenais,

La présente fait suite à une rencontre du 30 janvier 2018 concernant le contrat de collectes mentionné en objet, lors de laquelle nous avons discuté de notre situation relativement à l'exécution dudit contrat, soit une perte de revenus considérable dû au changement de volume sur le devis original pour lequel nous avons basé le revenu total de notre soumission.

Lors de cette rencontre, nous avons demandé à la Ville de réviser le prix en fonction du tonnage réel ramassé pendant les collectes. Vous nous avez expliqué que, selon les lois en vigueur, cette solution n'était malheureusement pas envisageable. Dans votre lettre du 7 février 2018, vous mentionniez qu'une solution pour faire face à la situation serait que Services Ricova Inc. résilie le contrat.

Vous comprendrez qu'il est difficile pour une PME d'être en mesure de supporter à long terme des pertes aussi considérables. Nous aurions certainement aimé poursuivre nos services dans l'Arrondissement de Cotes-des-Neiges, n'eut été de ces pertes.

Conséquemment, nous vous prions de considérer la présente lettre comme étant un avis de résiliation du contrat mentionné en objet.

Ainsi, nous comprenons que la ville retournera en appel d'offres afin d'octroyer un autre contrat.

Soyez assurés de notre entière collaboration quant au bon déroulement des collectes pendant la période de transition nécessaire.

Je vous prie, M. Dagenais, d'agréer mes salutations distinguées.

Dominic Colubriale, président

5000, RUE ARMAND FRAPPIER, ST-HUBERT (QC) J3Z 1G5

T 450 466-3030 F 450 466-8870

www.ricova.com



Services de l'approvisionnement
Direction générale adjointe – Services institutionnels
255, boulevard Crémazie Est, 4^e étage, bureau 400
Montréal (Québec) H2M 1M24

Montréal, le 7 février 2018

M. Dominic Colubriale, président
Ricova
5000, rue Armand-Frappier
St-Hubert (Québec) J3Z 1G5

Objet : Contrat de collecte et de transport des matières recyclables Arrondissement de Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce Contrat # 17-15972

M.Colubriale,

En réponse à la lettre à mon attention qui m'a été transmise par monsieur Michel Raby du service de l'environnement en regard à notre rencontre du 30 janvier dernier, j'aimerais clarifier certains points.

Lors de cette rencontre, vous nous avez exprimé vos difficultés à répondre à vos engagements face au contrat en objet. Vous nous avez mentionné avoir omis de tenir compte des informations inscrites à la page 16 de l'annexe de l'arrondissement Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce de l'addenda n°1 concernant les nouveaux volumes de tonnages et du nombre de camions indiqué à cette addenda en lien avec les documents originaux.

De plus, vous avez exprimé que cette erreur, avouée de votre part lors de notre rencontre, a un effet très négatif pour vous sur la rentabilité liée à ce contrat avec la Ville.

Je vous rappelle, comme mentionné à la rencontre, que vous avez soumis un prix après avoir confirmé sur votre soumission avoir pris connaissance de l'ensemble des documents pour cet appel d'offres incluant les addenda et les modifications reliées à ceux-ci.

Comme mentionné lors de notre rencontre, il est légalement impossible pour nous de renégocier un prix à la hausse pour ce contrat. Nous avons discutés de deux solutions possibles pour faire face à cette situation.

La première, est d'honorer vos engagements envers la Ville et de poursuivre le contrat tel que spécifié aux documents d'appel d'offres.

La deuxième solution, qui a été discuté, lors de cette rencontre, est de nous faire parvenir un avis de résiliation clair de votre part. Ceci pourrait nous permettre de retourner en appel d'offres et d'octroyer un autre contrat.

Contrairement à ce que vous mentionnez dans votre lettre, il n'y a pas de commun accord entre nous dans cette situation pour une résiliation de contrat. Cet avis doit venir de vous, car la Ville souhaite plutôt vous voir respecter vos engagements et poursuivre la réalisation de votre contrat dans les paramètres définis aux documents d'appel d'offres.

De même, nous avons pris le soin de vous aviser que la résiliation de votre contrat entraînerait une évaluation négative de votre performance à rendre le service pour ce contrat. Cette évaluation négative pourrait se traduire par votre inscription sur un registre des fournisseurs, qui ne sont pas autorisés à soumissionner à la Ville de Montréal pour une période de deux ans. Cette évaluation est en lien avec la clause #29 «Grille d'évaluation de l'adjudicataire» des clauses particulières telles que spécifiées aux documents de l'appel d'offres en objet.

De plus, je vous rappelle que nous attendons, dans les plus brefs délais, la réception de la mise à jour des différents cautionnements d'exécutions qui sont échus pour plusieurs contrats, que vous avez avec la Ville de Montréal. Vous nous avez confirmé, lors de notre rencontre, que vous ferriez promptement le nécessaire pour rétablir cette situation. À ce moment-ci, nous n'avons pas reçu à ce jour des copies de ces renouvellements.

En attente d'un suivi de votre part.

Richard Dagenais
Chef de section
Acquisition de biens et services, Service de l'approvisionnement



PAR COURRIEL : RICHARD.DAGENAIS@VILLE.MONTREAL.QC.CA

Saint-Hubert, le 2 février 2018

M. Richard Dagenais, Chef de section
Acquisition de biens et services, Service de l'Approvisionnement
255, boul. Crémazie Est, bureau 400
Montréal (Québec) H2M 1M2

**Objet: Contrat de collecte et de transport des matières recyclables
Arrondissement de Côte-des-Neiges - Notre-Dame-de-Grâce
Contrat 17-15972.**

M. Dagenais,

La présente fait suite à une rencontre du 30 janvier 2018 concernant le contrat de collectes mentionné en objet, lors de laquelle nous avons discuté de notre situation relativement à l'exécution dudit contrat, soit une perte de revenus considérable dû au changement de volume sur le devis original pour lequel nous avons basé le revenu total de notre soumission.

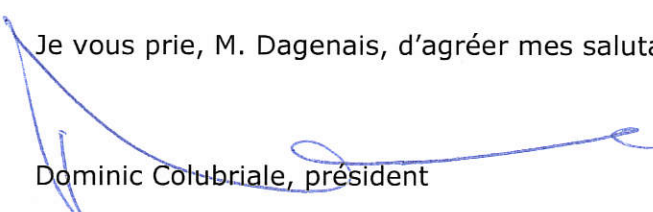
Lors de cette rencontre, nous avons demandé à la Ville de réviser le prix en fonction du tonnage réel ramassé pendant les collectes. Vous nous avez expliqué que, selon les lois en vigueur, cette solution n'était malheureusement pas envisageable. Suite à votre compréhension de nos pertes financières, vous nous avez présenté la seule option possible dans le présent dossier, laquelle est de mettre fin d'un commun accord et à l'amiable, ce contrat moyennant un délai de 90 à 120 jours afin que vous puissiez retourner en appel d'offres.

Vous comprendrez qu'il est difficile pour une PME d'être en mesure de supporter à long terme des pertes aussi considérables. Nous aurions certainement aimé poursuivre nos services dans l'Arrondissement de Cotes-des-Neiges, n'eut été de ces pertes.

Ainsi, nous comprenons que le contrat est résilié d'un commun accord et nous ne considérons pas avoir commis d'infraction prévue à l'Annexe I de la *Loi sur les contrats des organismes publics*.

Nous vous demandons de bien vouloir prendre en considération les éléments mentionnés ci-dessus pour l'annulation de ce contrat. Soyez assurés de notre entière collaboration quant au bon déroulement des collectes pendant la période de transition nécessaire.

Je vous prie, M. Dagenais, d'agréer mes salutations distinguées.



Dominic Colubriale, président

5000, RUE ARMAND FRAPPIER, ST-HUBERT (QC) J3Z 1G5

T 450 466-3030 F 450 466-8870

www.ricova.com



Extrait authentique du procès-verbal d'une assemblée du conseil municipal

Assemblée ordinaire du lundi 21 août 2017 Séance tenue le 22 août 2017	Résolution: CM17 1008
---	-----------------------

Prendre connaissance du rapport de la Commission permanente sur l'examen des contrats

Accorder 2 contrats de collecte et de transport des matières recyclables à Derichebourg Canada environnement inc. et Services Ricova inc., pour des durées de 34 et 34 ½ mois respectivement - Dépense totale de 4 898 987 \$ taxes incluses - Appel d'offres public 17-15972 (10 soum.)

Vu la recommandation du comité exécutif en date du 16 août 2017 par sa résolution CE17 1409;

Il est proposé par M. Francesco Miele

appuyé par M. Pierre Desrochers

Et résolu :

- 1 - de prendre connaissance du rapport de la Commission permanente sur l'examen des contrats;
- 2 - d'accorder aux firmes ci-après désignées, plus bas soumissionnaires conformes pour chacun des arrondissements, pour une période de 34 et 34½ mois, les services de collecte et transport de matières recyclables, aux prix de leur soumission, soit pour les sommes maximales indiquées en regard de chacun des contrats, conformément aux documents de l'appel d'offres public 17-15972 et au tableau de prix reçus joint au dossier décisionnel;

Firme	Arrondissement	Débutant le	Nombre de mois	Montant (taxe incluses)
Collecte matières recyclables				
Derichebourg Canada	Saint-Léonard	1 ^{er} janvier 2018	34	2 883 244 \$
Services Ricova inc.	Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce	16 décembre 2017	34½	2 015 743 \$

N.B. : Tous les contrats se terminent le 31 octobre 2020 **4 898 987 \$**

- 3 - de doter le Service de l'environnement d'un budget additionnel de 31 447 \$ en 2019 et de 51 747 \$ en 2020 pour financer l'indexation ou l'ajustement annuel des contrats;
- 4 - d'imputer cette dépense conformément aux informations financières inscrites au dossier décisionnel.

Un débat s'engage.

Adopté à l'unanimité.

20.65 1170695004
/pl

Denis CODERRE

Maire

Yves SAINDON

Greffier de la Ville

(certifié conforme)

Yves SAINDON
Greffier de la Ville

Signée électroniquement le 23 août 2017