

Numéro de dossier : 1186320001	
Unité administrative responsable	Service de la concertation des arrondissements , Direction des travaux publics - SCA , Division du soutien technique et opérationnel
Niveau décisionnel proposé	Comité exécutif
Charte montréalaise des droits et responsabilités	Ne s'applique pas
Projet	-
Objet	Approuver les évaluations de rendement insatisfaisant du fournisseur Les Excavations Super inc. dans le cadre des contrats VMA-104-1618 et VMA-105-1618 (appel d'offres 16-15049) pour les services de déneigement des chaussées et trottoirs de l'arrondissement de Ville-Marie 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 les évaluations de rendement insatisfaisant du fournisseur Les Excavations Super inc. dans le cadre des contrats VMA-104-1618 et VMA-105-1618 (appel d'offres 16-15049) pour les services de déneigement des chaussées et trottoirs de l'arrondissement de Ville-Marie 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 Alain DUFORT/MONTREAL le 2018-07-05 09:40:11, en fonction de /MONTREAL.

Signataire:

Alain DUFORT

Directeur général adjoint
Direction générale , Direction générale adjointe -
Arrondissement de Ville-Marie et Concertation des
arrondissements

Numéro de dossier : 1186320001

Identification		Numéro de dossier : 1186320001
Unité administrative responsable	Service de la concertation des arrondissements , Direction des travaux publics - SCA , Division du soutien technique et opérationnel	
Niveau décisionnel proposé	Comité exécutif	
Charte montréalaise des droits et responsabilités	Ne s'applique pas	
Projet	-	
Objet	Approuver les évaluations de rendement insatisfaisant du fournisseur Les Excavations Super inc. dans le cadre des contrats VMA-104-1618 et VMA-105-1618 (appel d'offres 16-15049) pour les services de déneigement des chaussées et trottoirs de l'arrondissement de Ville-Marie 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 janvier 2016, le Service de la concertation des arrondissements (SCA) est responsable de la planification intégrée des opérations de déneigement, du lancement des appels d'offres et l'octroi des contrats.

Les contrats de déneigement des chaussées et trottoirs des secteurs VMA-104-1618 et VMA-105-1618 situés dans l'arrondissement de Ville-Marie ont été attribués à la firme Les Excavations Super inc. le 21 juin 2016. Aux termes de ces contrats, d'une durée de deux (2) ans, des notes d'évaluation de rendement de 44 % et 44 % ont été attribuées pour chacun des contrats; ce qui est sous la note de passage de 70 %.

Les évaluations ont été réalisées conjointement par l'arrondissement de Ville-Marie et le Service de la concertation des arrondissements.

Décision(s) antérieure(s)

CM16 0770 - 21 juin 2016

Accorder vingt contrats aux firmes 9055-0344 Québe inc. (DM Choquette), Déneigement Moderne inc., Groupe IMOG inc., J.L. Michon Transports inc., Les Entrepreneurs Bucaro inc., Les Entreprises Michaudville inc., Les Excavations Payette ltée, Les Excavations Super inc., Pavages d'Amour inc., Marina Matériaux et Équipements (Pépinière et paysagiste Marina inc.), Pépinière Michel Tanguay inc., Transport Rosemont inc. pour des services de déneigement des chaussées et des trottoirs pour des durées variant entre 2 et 5 ans, avec une option de prolongation d'une année - Dépense maximale totale de 113 736 495,88, taxes incluses - Appel d'offres public 16-15049 - 24 soumissionnaires.

CM15 1266 - 26 octobre 2015

Adoption - Règlement modifiant le Règlement intérieur du conseil sur la délégation de pouvoirs au comité exécutif (03-009).

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 entrepreneurs 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 précédant la date d'ouverture des soumissions, a fait l'objet d'une évaluation de rendement insatisfaisant dans la mesure où cette soumission est jugée la plus basse conforme.

Description

Les contrats VMA-104-1618 et VMA-105-1618 sont venus à échéance le 15 avril 2018.

Conformément à l'article 573 paragraphe 2.0.1 de la Loi sur les cités et villes, les rapports d'évaluation ont été transmis à l'entrepreneur le 17 mai 2018, c'est-à-dire dans un délai inférieur à 60 jours de la fin du contrat. Celui-ci disposait d'un délai de 30 jours pour soumettre des commentaires et contester les résultats.

Les Excavations Super inc. a mandaté le cabinet d'avocats Miller Thomson pour faire parvenir ses commentaires par courriel, le 18 juin 2018. Cette contestation est jointe au présent sommaire décisionnel.

Dès lors, la Ville dispose de 60 jours pour maintenir ou revoir sa position et l'officialiser par un passage en instance.

Justification

Les évaluations de rendement insatisfaisant et les échanges survenus entre le cabinet Miller Thomson et le Service de la concertation des arrondissements, sont joints au présent sommaire décisionnel.

Après analyse des commentaires transmis par le cabinet Miller Thomson pour le compte de l'entreprise Les Excavations Super inc., le Service de la concertation des arrondissements et l'arrondissement de Ville-Marie ont décidé de maintenir le pointage de ces évaluations.

Tout d'abord, il est important de préciser que l'obligation légale consiste à évaluer Les Excavations Super inc. dans le cadre de ce contrat de déneigement seulement, et ce, sans égard à ses autres mandats à la Ville de Montréal.

Ensuite, il faut préciser que le niveau de service rendu par Les Excavations Super inc. est jugé équivalent dans les deux secteurs, et ce, pour les deux saisons hivernales. En effet, la personne responsable de donner les directives opérationnelles était la même pour les deux secteurs et d'autant plus que les deux secteurs sont adjacents. Ceci expliquant une note équivalente de 44 %, pour les deux contrats.

Contrairement à ce qui est avancé, les notes ne découlent pas seulement de quelques semaines pendant l'hiver 2017-2018, mais bien de l'évaluation de l'ensemble de la prestation de services.

En ce qui a trait à la première saison hivernale 2016-2017, l'arrondissement de Ville-Marie a fait preuve de diligence, en accompagnant l'adjudicataire en raison de son manque d'expérience dans le secteur d'activité du déneigement. Malgré tout, la qualité du service à ce moment était jugée insatisfaisante par l'arrondissement. Les problématiques suivantes ont été observées : une quantité insuffisante de fondants et d'abrasifs, sous le niveau requis au cahier des charges, est appliquée sur les trottoirs, les délais en déblaiement trottoirs ne sont pas respectés et les panneaux d'interdiction de stationnement ne sont pas retirés immédiatement après le chargement de la neige. De plus, une mauvaise qualité de déblaiement des trottoirs est reprochée à Les Excavations Super inc.. Ces situations ont fait l'objet de plusieurs communications écrites et verbales entre l'arrondissement et l'adjudicataire.

Dès le début de cette saison hivernale 2017-2018, les manquements aux normes opérationnelles se poursuivent et un manque d'organisation de l'adjudicataire est constaté. Comme l'encadrement et la tolérance de la part de l'arrondissement ne suffisent pas à améliorer la situation, des avis d'infraction sont alors émis, totalisant un montant de 107 000 \$ en pénalité. Malgré ces avis, aucune amélioration

n'est observée. Dès lors, doutant de la capacité de l'adjudicataire à respecter les termes contractuels jusqu'à la fin de la saison, la Ville de Montréal informe et rencontre en parallèle la compagnie de caution. Certains manquements se poursuivent tout de même jusqu'à la fin de la saison, marqués notamment par le manque de dépanneuses munies d'une plate-forme afin d'assurer le remorquage des véhicules.

Nonobstant l'argumentaire de l'adjudicataire, la position, estimant que la prestation de services de la part de Les Excavations Super inc. n'a pas respecté les normes prévues au contrat, est maintenue.

Considérant ce qui précède, le pointage des rapports d'évaluation est alors maintenu.

Aspect(s) financier(s)

Non applicable.

Développement durable

Non applicable.

Impact(s) majeur(s)

La Ville se réserve la possibilité de refuser toute soumission du fournisseur Les excavations super inc. au cours des deux (2) prochaines années, à compter de la date de la résolution du comité exécutif (CE).

Opération(s) de communication

Non applicable.

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

Ciro BENDEZU
Marie-Ève BOIVIN
Sagoundioura FAYE

Services

Service de l'approvisionnement
Ville-Marie
Ville-Marie
Service de l'approvisionnement
Ville-Marie

Lecture :

Ciro BENDEZU, 3 juillet 2018
Marie-Ève BOIVIN, 3 juillet 2018
Alain DUFRESNE, 29 juin 2018

Responsable du dossier

Gabrielle HÉBERT
Conseillère en planification
Tél. : 514-872-0816
Télécop. :

Endossé par:

Valérie MATTEAU
Conseillère en planification / Chef d'équipe
Tél. : 514 872-7222
Télécop. :

Date d'endossement : 2018-06-28 14:23:02

Approbation du Directeur de direction

André HAMEL
Directeur travaux publics
Tél. : 514 872-8900

Approuvé le : 2018-06-28 15:22

Approbation du Directeur de service

Guylaine BRISSON
Directrice
Tél. : 514 872-4757

Approuvé le : 2018-06-28 15:47

Numéro de dossier : 1186320001

Numéro de dossier : 1186320001

Unité administrative responsable

Service de la concertation des arrondissements , Direction des travaux publics - SCA ,
Division du soutien technique et opérationnel

Objet

Approuver les évaluations de rendement insatisfaisant du fournisseur Les Excavations Super inc. dans le cadre des contrats VMA-104-1618 et VMA-105-1618 (appel d'offres 16-15049) pour les services de déneigement des chaussées et trottoirs de l'arrondissement de Ville-Marie 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.

-  1-16-15049_VMA-104 et VMA-105_Rapport d'évaluation.pdf  2-31599179_1_LET-CRL-MARTEL 28-05-18.PDF
-  3-16-15049_VMA-104 et VMA-105_Re Miller thomson.pdf  4-LET - M. HAMEL (31-05-2018).pdf
-  5-16-15049_VMA-104 et VMA-105_Re 2 Miller thomson.pdf
-  6-16-15049_VMA-104 et VMA-105_Re 3 Miller thomson.pdf
-  7-32118450_1_LET-RÉPONSE À LA VILLE DE MONTRÉAL 18.06.18.PDF
-  8-16-15049_VMA-104 et VMA-105_Re 4 Miller thomson.pdf

Responsable du dossier

Gabrielle HÉBERT

Conseillère en planification

Tél. : 514-872-0816

Numéro de dossier : 1186320001

Service de la concertation des arrondissements
Direction des travaux publics
425, place Jacques-Cartier
1^{er} étage, bureau 100
Montréal (Québec) H2Y 3B1
scacontrat@ville.montreal.qc.ca

Le 17 mai 2018

Madame Tiziana Cappello
Les Excavations Super inc.
5900, rue Saint Jacques
Montréal (Québec) H4A 2E9

**Objet : Rapport d'évaluation de rendement insatisfaisant
 AO 16-15049 Contrat de déneigement VMA-104-1618 ET VMA-105-1618**

Madame,

La présente fait suite à la fin du contrat mentionné en objet. Conformément aux articles 30.1 et 30.2, inclus dans la section I « Instructions au soumissionnaire » de l'appel d'offres public numéro 16-15049, nous vous transmettons une copie du rapport d'évaluation concernant le rendement de votre compagnie dans le cadre de la livraison des biens et services pour ledit contrat.

Selon les critères élaborés dans la Grille d'évaluation de l'Adjudication à la clause 32 de la section III, « Clauses administratives particulières », le rapport d'évaluation de votre contrat est jugé insatisfaisant. Veuillez prendre note que vous disposez d'un délai de trente jours (30 jours) pour transmettre vos commentaires au sujet de ce rapport à :

scacontrat@ville.montreal.qc.ca

À l'expiration de ce délai, nous continuerons les démarches administratives auprès du Comité Exécutif de la Ville de Montréal afin que votre entreprise soit, à leur discrétion, inscrite sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de deux ans.

Nous vous prions d'agréer, Madame, nos plus cordiales salutations.


André Hamel
Directeur

p. j. Rapport d'évaluation

Rapport d'évaluation

Secteur d'affaires	Biens et services généraux
Appels d'offres	16-15049
Titre de l'appel d'offres	Service de déneigement des chaussées et des trottoirs, par secteur, pour sept (7) arrondissements
Unités requérantes	Arrondissement de Ville-Marie, Direction des travaux publics Service de la concertation des arrondissements, Division soutien technique et opérationnel
Contrats	VMA-104-1618
Adjudicataire	Les excavations super inc.

Liste des critères par thème	Pointage à saisir	Pondération des critères
Aspect de la conformité technique		35%
Conformité aux spécifications et règles de l'art	10	/25
Conformité aux articles de référence		
Conformité réglementaire	6	/10
Le respect des normes, lois et règlements en vigueur		
Total pour ce thème	16	/35
Respect des délais et des échéanciers		35%
Le respect des échéances de production et de livraison	7	/20
Le respect des échéances pour les documents requis	6	/15
Total pour ce thème	13	/35
Fourniture et utilisation des ressources		10%
Compétence et disponibilité du responsable du projet	1	/3
Compétence des opérateurs de production	2	/4
Équipements adéquats et suffisants pour les opérations	1	/3
Total pour ce thème	4	/10
Organisation et gestion		10%
Supervision adéquate des opérations	3	/5
Rapidité des actions correctives	2	/5
Encadrement des sous-traitants	N/A	
Total pour ce thème	5	/10
Communication et documentation		10%
La disponibilité des interlocuteurs	4	/6
La qualité des communications	2	/4
Total pour ce thème	6	/10
Pointage total	44	/100

Justification du pointage attribué

Aspect de la conformité technique

À maintes reprises, les normes opérationnelles prescrites au devis technique du contrat n'ont pas été respectées. Plusieurs avis d'infractions ont été transmis au fournisseur pour des délais d'exécution non respectés et des non-conformités au niveau de la qualité du sablage des trottoirs et des rues. De plus, une fréquence anormale de bris d'équipements et des délais au niveau du remplacement de ces équipements ont causé des retards d'exécution non acceptable. Ces multiples manquements ont généré des pénalités totalisant un montant de 47 000 \$ pour ce secteur.

Respect des délais et des opérations

À maintes reprises, les délais d'exécution en déblaiement, en épandage et en chargement n'ont pas été respectés en particulier durant la deuxième saison hivernale du contrat. Malgré les multiples échanges avec le fournisseur afin de remédier aux divers manquements, la situation s'est dégradée. Par conséquent, les délais d'exécution et la qualité de l'épandage des trottoirs ainsi que la qualité du déblaiement des chaussées et trottoirs ont eu un impact important sur la qualité et la sécurité des services offerts aux citoyens de l'arrondissement de Ville-Marie. Le nombre moyen de plaintes de la part des citoyens représente normalement 253 plaintes annuellement. La prestation de services de ce fournisseur a causé une augmentation anormale du nombre de plaintes : 495 pour la saison 2016-2017 et 841 pour la saison 2017-2018. Le 11 janvier 2018, une mise en demeure a été transmise au fournisseur pour signaler les défauts de services et informer la caution de la situation. Une rencontre s'est déroulée le 16 janvier 2018 où des engagements ont été pris par le fournisseur, mais qui n'ont malheureusement pas été respectés par la suite.

Fourniture et utilisation des ressources

Dans ce secteur, le contremaître était difficilement joignable, ce qui a nuit aux opérations. De plus, un manque au niveau des connaissances et de l'expertise du contremaître s'est fait sentir sur les opérations de déneigement. Le service aux citoyens s'est donc retrouvé déficient à maintes reprises. Le personnel est remplacé plusieurs fois pendant la durée du contrat, ce qui amène une instabilité au niveau des communications entre le fournisseur et la Ville. Malgré les rencontres et le support des contremaîtres de la Ville, la coordination demeurera jusqu'à la fin de la saison difficile. Malgré les relances, le remorquage des véhicules en période de chargement a été très problématique. De plus, il y a eu des retards au niveau de la transmission des listes demandées et un manque d'équipements en opération.

Organisation et gestion

En raison de la mauvaise organisation et gestion du fournisseur, l'arrondissement a dû ajouter des ressources en supervision dans les deux contrats pour tenter d'atténuer les impacts auprès des citoyens. La communication et la confiance entre les contremaîtres du quart de jour et de nuit s'avéraient difficile, ce qui a nuit à la qualité des opérations entre deux quart de travail. Le contremaître de la Ville se retrouve au cœur de cette situation et cela devient très difficile à gérer.

Communication et documentation

Les demandes téléphoniques, par courriel, par texto, et les rencontres ont donné très peu de résultats. Déficience importante dans la rapidité des actions correctives. L'information est peu transparente entre les différents interlocuteurs du fournisseur. Les éléments correctifs demandés par la Ville sont souvent contestés, malgré les preuves de communication écrite.

Évaluation réalisée par: Marie-Ève Boivin, Arrondissement Ville-Marie Date: 2018-05-16

Titre d'emploi: Chef de division

Signature: 

Évaluation réalisée par: Gabrielle Hébert, Service de la concertation des arrondissements Date: 2018-05-16

Titre d'emploi: Conseillère en planification

Signature: 

Évaluation signée par: Marie-Ève Boivin, Arrondissement Ville-Marie Date: 2018-05-16

Titre d'emploi: Chef de division

Signature: 

Rapport d'évaluation

Secteur d'affaires	Biens et services généraux
Appels d'offres	16-15049
Titre de l'appel d'offres	Service de déneigement des chaussées et des trottoirs, par secteur, pour sept (7) arrondissements
Unités requérantes	Arrondissement de Ville-Marie, Direction des travaux publics Service de la concertation des arrondissements, Division soutien technique et opérationnel
Contrats	VMA-105-1618
Adjudicataire	Les excavations super inc.

Liste des critères par thème	Pointage à saisir	Pondération des critères
Aspect de la conformité technique		35%
Conformité aux spécifications et règles de l'art	10	/25
Conformité aux articles de référence		
Conformité réglementaire	6	/10
Le respect des normes, lois et règlements en vigueur		
Total pour ce thème	16	/35
Respect des délais et des échéanciers		35%
Le respect des échéances de production et de livraison	7	/20
Le respect des échéances pour les documents requis	6	/15
Total pour ce thème	13	/35
Fourniture et utilisation des ressources		10%
Compétence et disponibilité du responsable du projet	1	/3
Compétence des opérateurs de production	2	/4
Équipement adéquat et suffisant pour les opérations	1	/3
Total pour ce thème	4	/10
Organisation et gestion		10%
Supervision adéquate des opérations	3	/5
Rapidité des actions correctives	2	/5
Encadrement des sous-traitants	N/A	
Total pour ce thème	5	/10
Communication et documentation		10%
La disponibilité des interlocuteurs	4	/6
La qualité des communications	2	/4
Total pour ce thème	6	/10
Pointage total	44	/100

Justification du pointage attribué

Aspect de la conformité technique

À maintes reprises, les normes opérationnelles prescrites au devis technique du contrat n'ont pas été respectées. Plusieurs avis d'infractions ont été transmis au fournisseur pour des délais d'exécution non respectés et des non-conformités au niveau de la qualité du sablage des trottoirs et des rues. De plus, une fréquence anormale de bris d'équipements et des délais au niveau du remplacement de ces équipements ont causé des retards d'exécution non acceptable. Ces multiples manquements ont généré des pénalités totalisant un montant de 60 000 \$ pour ce secteur.

Respect des délais et des opérations

À maintes reprises, les délais d'exécution en déblaiement, en épandage et en chargement n'ont pas été respectés, en particulier durant la deuxième saison hivernale du contrat. Malgré les multiples échanges avec le fournisseur afin de remédier aux divers manquements, la situation s'est dégradée. Par conséquent, les délais d'exécution et la qualité de l'épandage des trottoirs ainsi que la qualité du déblaiement des chaussées et trottoirs ont eu un impact important sur la qualité et la sécurité des services offerts aux citoyens de l'arrondissement de Ville-Marie. Le nombre moyen de plaintes de la part des citoyens représente normalement 253 plaintes annuellement. La prestation de services par ce fournisseur a causé une augmentation anormale du nombre de plaintes : 495 pour la saison 2016-2017 et : 841 pour la saison 2017-2018. Le 11 janvier 2018, une mise en demeure a été transmise au fournisseur pour signaler les défauts de services et signaler la situation à la caution. Une rencontre s'est déroulée le 16 janvier 2018 où des engagements ont été pris par le fournisseur, mais qui n'ont malheureusement pas été respectés par la suite.

Fourniture et utilisation des ressources

Un manque au niveau des connaissances et de l'expertise des contremaîtres du fournisseur se fait sentir sur les opérations de déneigement. Le service aux citoyens s'est donc retrouvé déficient à maintes reprises. Le personnel est remplacé plusieurs fois pendant la durée du contrat, ce qui amène une instabilité au niveau des communications entre le fournisseur et la Ville. Malgré les rencontres et le support des contremaîtres de la Ville, la coordination demeurera jusqu'à la fin de la saison difficile. Le remorquage des véhicules en période de chargement s'est avéré très problématique. De plus, il y a eu des retards au niveau de la transmission des listes demandées et un manque d'équipements en opération.

Organisation et gestion

En raison de la mauvaise organisation et gestion du fournisseur, l'arrondissement a dû ajouter des ressources en supervision dans les deux contrats pour tenter d'atténuer les impacts auprès de la population. La communication et la confiance entre les contremaîtres du quart de jour et de nuit s'avéraient difficile, ce qui a nuit à la qualité des opérations entre deux quart de travail. Le contremaître de la Ville s'est retrouvé au cœur de cette situation et cela est devenu très difficile à gérer.

Communication et documentation

Les demandes téléphoniques, par courriel, par texto, et les rencontres ont donné très peu de résultats. Déficience importante dans la rapidité des actions correctives. L'information est peu transparente entre les différents interlocuteurs du fournisseur. Les éléments correctifs demandés par la Ville sont souvent contestés, malgré les preuves de communication écrite.

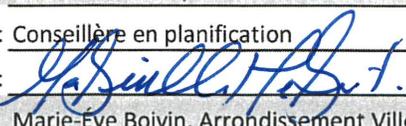
Évaluation réalisée par: Marie-Ève Boivin, Arrondissement Ville-Marie Date: 2018-05-16

Titre d'emploi: Chef de division

Signature: 

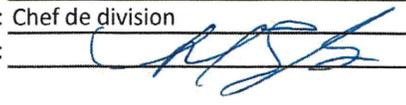
Évaluation réalisée par: Gabrielle Hébert, Service de la concertation des arrondissements Date: 2018-05-16

Titre d'emploi: Conseillère en planification

Signature: 

Évaluation signée par: Marie-Eve Boivin, Arrondissement Ville-Marie Date: 2018-05-16

Titre d'emploi: Chef de division

Signature: 



MILLER THOMSON
AVOCATS | LAWYERS

MILLER THOMSON SENCRL
1000, RUE DE LA GAUCHETIÈRE OUEST
BUREAU 3700
MONTRÉAL (QC) H3B 4W5
CANADA

TÉL. 514.875.5210
TÉLÉC. 514.875.4308

MILLERTHOMSON.COM

Le 28 mai 2018

SOUS TOUTES RÉSERVES

Par courriel (scacontrat@ville.montreal.qc.ca)

M^e Jasmin Lefebvre
Ligne directe : 514.879.2135
jlefebvre@millerthomson.com
Notre dossier : 0206052.0007

VILLE DE MONTRÉAL

425, place Jacques-Cartier
1^{er} Étage
Bureau 100
Montréal (Québec) H2Y 3B1

À l'attention de : M. André Hamel, directeur

Objet : Les Excavations Super inc. – Re : Rapport d'évaluation de rendement insatisfaisant A0 16-15049 Contrat de déneigement VMA-104-1618 et VMA-105-1618

Monsieur,

Nous sommes les procureurs de Les Excavations Super inc. dont les dirigeants nous ont consultés en rapport avec l'affaire nommée en rubrique. Ils nous mandatent pour vous transmettre la présente lettre.

Nous avons pris connaissance de votre lettre du 17 mai 2018 en lien avec un rapport d'évaluation de rendement insatisfaisant concernant les contrats de déneigement VMA-104-1618 et VMA-105-1618.

Pour notre cliente qui fait affaires avec la Ville de Montréal depuis des dizaines d'années sans problèmes dans le domaine du génie civil, ces rapports annoncés sont perçus comme une chose très préoccupante.

Nous avons rencontré pendant plusieurs heures les représentants de notre cliente au sujet des faits pertinents reliés à l'exécution des contrats de déneigement susnommés. Plusieurs facteurs entrent en ligne de compte et sont pertinents à la matière des rapports d'évaluation de rendement insatisfaisant annexés à votre lettre.

Notre cliente souhaite transmettre à la Ville de Montréal une prise de position élaborée en réponse aux deux rapports de rendement insatisfaisant et nous sommes mandatés pour l'assister à cette fin.

Cependant, le délai de trente (30) jours qui est alloué pour les fins des commentaires à transmettre est trop court pour permettre que la démarche soit réalisée de façon convenable et complète. La recension et la relation de tous les faits qui nécessitent d'être portées à

l'attention des réviseurs en relation avec les deux rapports de rendement insatisfaisant demanderont plus de temps.

Par conséquent, nous sommes mandatés pour demander formellement à la Ville de Montréal, une prolongation du délai de 30 jours alloué pour réagir aux rapports d'évaluation de rendement insatisfaisant qui étaient joints à votre lettre du 17 mai 2018.

À ce titre, nous vous demandons de bien vouloir consentir à extensionner le délai pour la transmission des commentaires de manière à reporter l'échéance au 20 juillet 2018.

Cette prolongation permettra à notre cliente de formuler une prise de position complète qui, nous le croyons, sera de nature à faire en sorte que les évaluations négatives qui furent émises soient reconsidérées.

Nous vous saurions gré de bien vouloir nous communiquer par écrit votre prise de position à l'égard de la présente demande **d'ici à la fin de la présente semaine** de manière à ce que nous puissions réagir de façon appropriée.

Espérant le tout conforme, nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

MILLER THOMSON S.E.N.C.R.L.

Par :



Me Jasmin Lefebvre
JL/

c.c. M^{me} Tiziana Cappello ~ Les Excavations Super inc.



Service de la concertation des arrondissements
Direction des travaux publics
425, place Jacques-Cartier
1^{er} étage, bureau 100
Montréal (Québec) H2Y 3B1
scacontrat@ville.montreal.qc.ca

Le 30 mai 2018

M^e Jasmin Lefebvre
Miller Thomson
1000, rue De La Gauchetière Ouest
Montréal (Québec) H3B 4W5

Objet : Re : Les Excavations Super inc. – Rapport d'évaluation de rendement insatisfaisant AO 16-15049 Contrat de déneigement VMA-104-1618 ET VMA-105-1618

Monsieur,

Nous avons pris connaissance de votre lettre du 28 mai 2018 en lien avec l'objet cité en objet.

Conformément aux articles 30.1 et 30.2, inclus dans la section I «Instructions au soumissionnaire» de l'appel d'offres public numéro 16-15049, la Ville de Montréal maintient le délai prescrit au contrat. Par conséquent, vous disposez d'un délai de trente jours (30 jours) suivant la date d'envoi des rapports d'évaluation de rendement insatisfaisant afin de transmettre vos commentaires.

À l'expiration de ce délai, nous continuerons les démarches administratives auprès du Comité Exécutif de la Ville de Montréal afin que votre entreprise soit, à leur discrétion, inscrite sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de deux ans.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos plus cordiales salutations.


André Hamel
Directeur

c. c. Mme Tiziana Cappello, Les excavations Super inc.



MILLER THOMSON
AVOCATS | LAWYERS

MILLER THOMSON SENCRL
1000, RUE DE LA GAUCHETIÈRE OUEST
BUREAU 3700
MONTRÉAL (QC) H3B 4W5
CANADA

TÉL. 514.875.5210
TÉLÉC. 514.875.4308

MILLERTHOMSON.COM

Le 31 mai 2018

SOUS TOUTES RÉSERVES

Par courriel (andre.hamel@ville.montreal.qc.ca)

M^e Jasmin Lefebvre
Ligne directe : 514.879.2135
jlefebvre@millerthomson.com
Notre dossier : 0206052.0007

VILLE DE MONTRÉAL
Service de la concertation des arrondissements
Direction des travaux publics
425, place Jacques-Cartier
1^{er} Étage
Bureau 100
Montréal (Québec) H2Y 3B1

À l'attention de : M. André Hamel, directeur

Objet : Les Excavations Super inc. – Re : Rapport d'évaluation de rendement insatisfaisant A0 16-15049 Contrat de déneigement VMA-104-1618 et VMA-105-1618

Cher Monsieur,

Nous accusons réception de votre lettre d'hier qui énonce le refus de la Ville de Montréal d'accorder un délai supplémentaire de réponse aux rapports d'évaluation de rendement insatisfaisant adressés à notre cliente, Les Excavations Super inc., le 17 mai dernier. Ce refus est étonnant compte tenu de la gravité des enjeux et du fait que le délai demandé n'était aucunement susceptible de causer préjudice à la Ville. De plus, les avis de rendement insatisfaisant soulèvent certaines questions qui nécessitent des éclaircissements.

Afin de nous permettre de prendre position dans les délais impartis que vous refusez d'étendre de quelque manière, nous vous saurions gré de bien vouloir nous transmettre dès que possible les données détenues par la Ville en lien avec le « nombre moyen de plaintes de la part des citoyens » qui serait de 253 plaintes annuellement.

D'où est tirée cette moyenne? Sur quelle période a-t-elle été calculée? À l'égard de quel secteur est-elle applicable?

Par ailleurs, auriez-vous l'obligeance de bien vouloir nous transmettre toutes les données détenues par la Ville à l'égard des 495 plaintes qui auraient été formulées durant la saison 2016-2017 ainsi que sur les 841 plaintes qui l'auraient été durant la saison 2017-2018.

Si la Ville regroupe dans des tableaux-synthèses l'information en rapport avec l'ensemble des dites plaintes, nous vous saurions gré de bien vouloir nous transmettre copie desdits tableaux afin que nous puissions comprendre mieux à quoi l'ensemble des plaintes faisaient référence et en quoi notre cliente pouvait en être responsable.

Il nous est aussi nécessaire de savoir comment les plaintes sont réparties dans le temps et combien d'entre elles ont été formulées à chaque jour du contrat.

Sachez que nous verrons à formuler une réponse aux avis d'évaluation de rendement satisfaisant dans les 30 jours suivant le 17 mai 2018. Cependant, nous maintenons qu'un délai supplémentaire aurait été requis pour nous assurer de traiter rigoureusement tous les aspects qui doivent l'être. Soit dit en tout respect, selon nous, la Ville n'y gagne pas en précipitant le processus.

Le 30^e jour étant un dimanche, nous verrons à vous procurer la position de notre cliente au plus tard, lundi, le 18 juin 2018.

Espérant le tout conforme, nous vous prions d'agréer, cher Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

MILLER THOMSON S.E.N.C.R.L.

Par :



Me Marie-Catherine Ayotte
en l'absence de Me Jasmin Lefebvre

JL/ cm

c.c. M^{me} Tiziana Cappello ~ Les Excavations Super inc.



Service de la concertation des arrondissements
Direction des travaux publics
425, place Jacques-Cartier
1^{er} étage, bureau 100
Montréal (Québec) H2Y 3B1
scacontrat@ville.montreal.qc.ca

Le 11 juin 2018

M^e Jasmin Lefebvre
Miller Thomson
1000, rue De La Gauchetière Ouest
Montréal (Québec) H3B 4W5

**Objet : Re : Les Excavations Super inc. – Rapport d'évaluation de rendement
insatisfaisant AO 16-15049 Contrat de déneigement VMA-104-1618 ET
VMA-105-1618**

Monsieur,

Nous avons pris connaissance de votre lettre du 31 mai 2018 en lien avec le sujet cité en objet.

Nous souhaitons vous informer que les précisions demandées vous seront transmises dès que la compilation des données sera terminée. Soyez assuré de notre entière collaboration.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos plus cordiales salutations.



Gabrielle Hébert
Conseillère en planification
Gestion des processus d'appels d'offres
En remplacement de
André Hamel
Directeur

Service de la concertation des arrondissements
Direction des travaux publics
425, place Jacques-Cartier
1^{er} étage, bureau 100
Montréal (Québec) H2Y 3B1
scacontrat@ville.montreal.qc.ca

Le 13 juin 2018

M^e Jasmin Lefebvre
Miller Thomson
1000, rue De La Gauchetière Ouest
Montréal (Québec) H3B 4W5

**Objet : Re : Les Excavations Super inc. – Rapport d'évaluation de rendement
insatisfaisant AO 16-15049 Contrat de déneigement VMA-104-1618 ET
VMA-105-1618**

Monsieur,

En réponse à votre lettre du 31 mai dernier relativement au dossier mentionné en titre, nous sommes en mesure de vous fournir les informations et précisions suivantes.

D'abord, il y a lieu de préciser qu'il y a eu 253 plaintes durant la saison 2015-2016 pour les secteurs concernés. Il s'agit du nombre réel de plaintes déposées plutôt qu'une «moyenne annuelle» du nombre de plaintes. Ceci dit, vous trouverez à l'annexe 1, la compilation des données concernant le nombre de plaintes déposées dans les secteurs VMA-104 et VMA-105 pour les saisons hivernales 2011 à 2016. Notez que ces cinq (5) saisons hivernales correspondent à la durée du contrat antérieur. La moyenne de plaintes déposées, par année, durant cette période de cinq (5) saisons est de 271,6 plaintes.

L'annexe 2 concerne le nombre de plaintes déposées dans les secteurs VMA-104 et VMA-105 pour les saisons hivernales 2016-2017 et 2017-2018 et révèle ce qui suit.

- Pour la saison 2016-2017 :

Initialement, le rapport d'évaluation mentionnait qu'il y avait eu 495 plaintes à propos du service de déneigement accompli dans les secteurs VMA-104 et VMA-105. Toutefois, en révisant le secteur visé par ces dernières, nous avons retranché 35 plaintes lesquelles concernent d'autres secteurs. En effet, certaines rues visées par ces plaintes se trouvent à l'extérieur des secteurs concernés par les contrats octroyés à Les Excavations Super inc. De plus, les sections de rues appartenant au Ministère des Transports du Québec, la passerelle Berri et les dépôts illégaux de neige ont été retirés des données des secteurs VMA-104 et VMA-105. Le nombre de plaintes est donc de 460 plaintes et le rapport est corrigé en conséquence.

- Pour la saison 2017-2018 :

Initialement, le rapport d'évaluation mentionnait qu'il y avait eu 841 plaintes à propos du service de déneigement accompli dans les secteurs VMA-104 et VMA-105. Toutefois, en effectuant le même exercice que celui que nous avons fait pour la saison 2016-2017, nous avons retranché 75 plaintes. Le nombre de plaintes est donc de 766 plaintes et le rapport est corrigé en conséquence.

Nonobstant la modification apportée quant au nombre de plaintes, nous maintenons notre conclusion à l'effet que la prestation de services de Les Excavations Super inc. a notamment suscité une augmentation importante du nombre de plaintes.

Considérant ce qui précède, nous restons en attente de vos commentaires au sujet des évaluations, et ce, au plus tard le 18 juin 2018.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos plus cordiales salutations.



André Hamel
Directeur

p. j. Annexe 1 et 2

Annexe 1

Saison 2011-2012

Nombre de ACTIVITE	
ACTIVITE	Total
Chaussée glissante	21
Neige - Divers	79
Trottoir glissant	24
Total	124

Saison 2012-2013

Nombre de ACTIVITE	
ACTIVITE	Total
Chaussée glissante	24
Neige - Divers	189
Trottoir glissant	27
Total	240

Saison 2013-2014

Nombre de ACTIVITE	
ACTIVITE	Total
Chaussée glissante	41
Neige - Divers	99
Opération déneigement	96
Signalisation - Neige	6
Trottoir glissant	58
Total	300

Saison 2014-2015

Nombre de ACTIVITE	
ACTIVITE	Total
Carte Info-Neige	10
Chaussée glissante	45
Neige - Divers	100
Opération déneigement	198
Signalisation - Neige	10
Trottoir glissant	78
Total	441

Saison 2015-2016

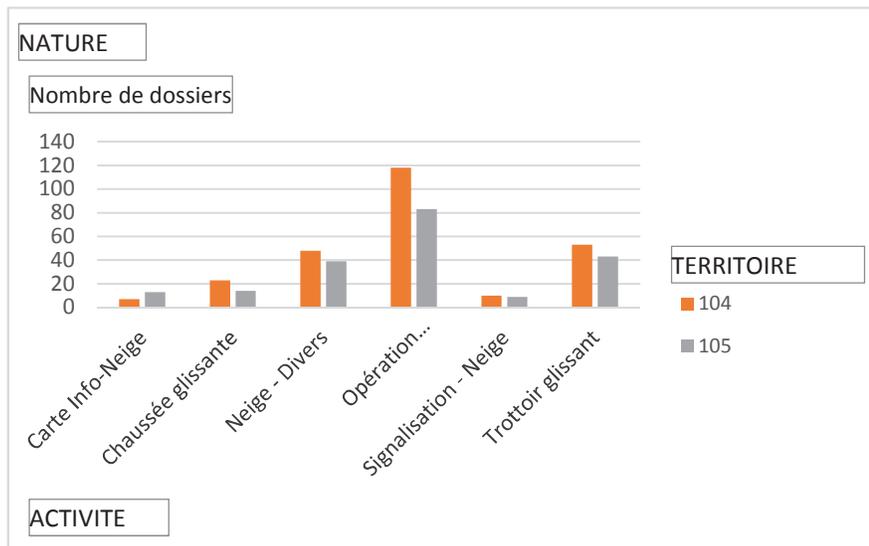
Nombre de ACTIVITE	
ACTIVITE	Total
Carte Info-Neige	24
Chaussée glissante	17
Neige - Divers	68
Opération déneigement	95
Signalisation - Neige	7
Trottoir glissant	42
Total	253

Annexe 2

Saison 2016-2017

NATURE	(Tous)
--------	--------

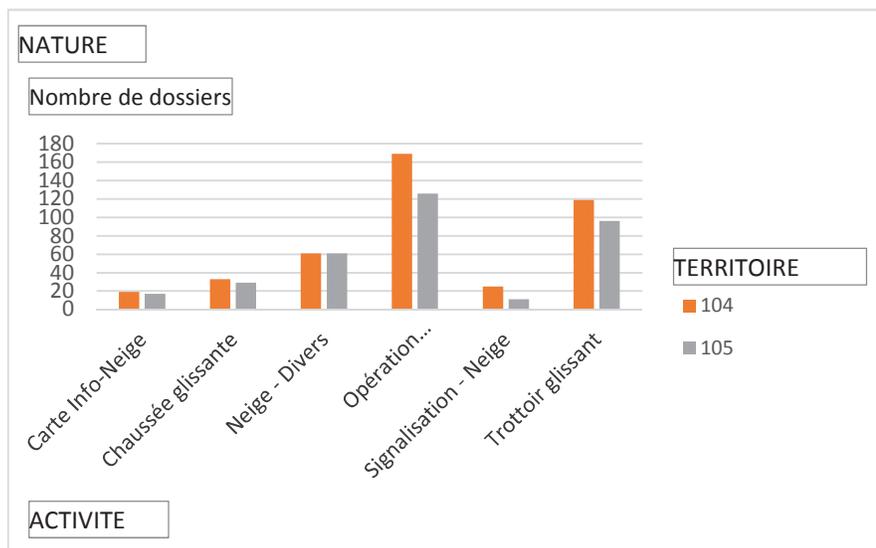
Nombre de dossiers	TERRITOIRE		
ACTIVITE	104	105	Total général
Carte Info-Neige	7	13	20
Chaussée glissante	23	14	37
Neige - Divers	48	39	87
Opération déneigement	118	83	201
Signalisation - Neige	10	9	19
Trottoir glissant	53	43	96
Total général	259	201	460



Saison 2017-2018

NATURE	(Tous)
--------	--------

Nombre de dossiers	TERRITOIRE		
ACTIVITE	104	105	Total général
Carte Info-Neige	19	17	36
Chaussée glissante	33	29	62
Neige - Divers	61	61	122
Opération déneigement	169	126	295
Signalisation - Neige	25	11	36
Trottoir glissant	119	96	215
Total général	426	340	766





MILLER THOMSON
AVOCATS | LAWYERS

MILLER THOMSON SENCRL
1000, RUE DE LA GAUCHETIÈRE OUEST
BUREAU 3700
MONTRÉAL (QC) H3B 4W5
CANADA

TÉL. 514.875.5210
TÉLÉC. 514.875.4308

MILLERTHOMSON.COM

M^e Jasmin Lefebvre
Ligne directe : 514.879.2135
jlefebvre@millerthomson.com
Notre dossier : 0206052.0007

Le 18 juin 2018

SOUS TOUTES RÉSERVES

Par courriel (scacontrat@ville.montreal.qc.ca)

VILLE DE MONTRÉAL
425, place Jacques-Cartier
1^{er} Étage
Bureau 100
Montréal (Québec) H2Y 3B1

Objet : Les Excavations Super inc. – Re : Rapport d'évaluation de rendement insatisfaisant A0 16-15049 Contrat de déneigement VMA-104-1618 et VMA-105-1618

À qui de droit,

Introduction

Les Excavations Super inc. (« Super ») est une société de construction familiale faisant affaires à Montréal depuis maintenant trois générations. C'est une entreprise spécialisée dans les travaux de génie civil, d'égout, d'aqueduc et de voirie. La Ville de Montréal est de loin la principale cliente de Super. De fait, en 2017, 98 % des revenus de la société lui sont venus de ses travaux réalisés pour la Ville de Montréal que ce soit à titre d'entrepreneur général ou de sous-traitante.

Super est réputée pour la qualité des travaux qu'elle réalise et le respect des échéanciers qui s'imposent à elle. De plus, les activités de Super sont encadrées rigoureusement par un régime de normes éthiques dont le respect strict est une pierre angulaire des activités de l'entreprise. Pour une société en affaires depuis plus de 40 ans, l'enjeu de la pérennité est crucial et, à cette fin, le maintien d'une excellente réputation est incontournable.

En 2016, en réponse à la volonté exprimée par la Ville d'ouvrir le marché des contrats de déneigements à de nouveaux joueurs, Super a répondu à l'appel d'offres public no 16-15049 pour les « Services de déneigement des chaussées et trottoirs par secteurs pour 7 arrondissements ». À la suite de cet appel d'offres, Super a été déclarée adjudicataire de deux contrats, nommément les contrats VMA-104-1618 et VMA-105-1618, couvrant des secteurs situés dans l'arrondissement Ville-Marie.

Aux termes des contrats réalisés qui ont pris fin le 15 avril 2018, le fait pour Super de s'être vue transmis deux rapports d'évaluation de rendement insatisfaisant est perçu comme étant rien de moins qu'une catastrophe.

Si les deux rapports de rendement insatisfaisant étaient maintenus, l'incursion ponctuelle de Super dans le secteur du déneigement se solderait par une grave menace sur son aptitude à faire affaires avec la Ville de Montréal pour les deux prochaines années. En effet, les rapports émis sont susceptibles d'entraîner pour Super l'impossibilité de participer à des projets de la Ville et ce, sans égard au fait que ses activités habituelles n'ont rien à voir avec le déneigement.

Bien qu'elle reconnaisse que, pendant une certaine période, sa prestation n'a pas atteint les standards auxquels la Ville était en droit de s'attendre, Super soulève des questions importantes sur la raison d'être et la justification des rapports émis. En effet, selon Super, les circonstances ayant mené à l'émission des rapports et le cadre temporel propre à ces circonstances font en sorte que, de son point de vue, et soit dit en tout respect, les rapports émis n'auraient pas dû l'être.

Les circonstances ayant donné lieu aux faits reprochés à Super

C'est une succession de malchances s'étant abattues sur Super qui ont donné lieu aux contreperformances qui sont relatées dans les rapports d'évaluation de rendement insatisfaisant auxquels la présente lettre vient en réponse. Or, compte tenu du fait que les représentants de la Ville étaient au fait des circonstances associées aux contreperformances qui sont reprochées à Super, il nous semble qu'ils auraient dû les placer dans leur contexte particulier et les relativiser par rapport à l'ensemble de la prestation de Super tout au long des deux années sur lesquelles se sont étendus les contrats. En effet, il appert de l'étude du dossier que c'est principalement durant une période circonscrite que Super a éprouvé des difficultés à rencontrer les attentes de la Ville à l'égard de sa prestation de services.

À l'époque de l'appel d'offres, dans sa planification de la manière dont ses activités seraient réalisées si elle se voyait adjudger un ou des contrats de déneigement, Super planifiait faire appel au personnel-clé qu'elle avait recruté pour les fins de réaliser les travaux. En effet, Super n'étant pas alors dotée d'une expérience en matière de déneigement, c'est sur de nouvelles ressources qu'elle comptait pour mener à bien ses contrats. Essentiellement, à cette époque, le personnel-clé identifié par Super était constitué de Mme Ines Cherif à titre de chargée de projet et de M. Yves Boyer en qualité de coordonnateur des contremaîtres.

L'examen des faits révèle que cette planification était adéquate. En effet, durant la première année des contrats, malgré que Super n'avait alors aucune expérience préalable en matière de déneigement, il s'est avéré que ses services n'ont soulevé aucune problématique particulière et qu'ils ont répondu aux attentes de la Ville. La prestation de Super durant la saison 2016-2017 n'a entraîné l'émission d'aucune amende et la correspondance échangée entre les parties révèle que la Ville se montrait satisfaite des travaux réalisés : cette correspondance ne recèle pas de critiques à l'endroit de Super qui mettraient en cause la conformité de ses prestations.



Or, au tout début de la deuxième saison du contrat, à la mi-décembre 2017, le départ inattendu d'Yves Boyer a frappé Super de plein fouet. Ce départ marquait l'amorce d'une période transitoire dont Super appréhendait qu'elle soulèverait des défis importants. C'est dans cet esprit qu'en date du 22 décembre 2017, Super écrivait à la Ville pour l'informer notamment du fait que, pour les fins de permettre la poursuite de ses prestations dans le cadre des deux contrats, M. Denis Ferland allait assumer le rôle de superviseur intérimaire et M. Franco Cappello, qui était responsable-qualité sur les contrats, allait assumer un rôle actif de supervision destiné à venir en soutien à Mme Cherif. Cette démarche de Super visait à s'assurer de procurer à la Ville le degré de satisfaction requis malgré les perturbations qui pourraient découler du départ de M. Boyer et du difficile exercice consistant à lui chercher un remplaçant à quelques jours du temps des Fêtes et alors qu'un dur l'hiver était déjà bien installé.

Super souligne un paradoxe important par rapport au rôle de Franco Cappello. La Ville exprime un grand degré d'insatisfaction à l'endroit de Super qui l'amène à émettre ses deux rapports d'évaluation de rendement insatisfaisant alors qu'à l'époque des contrats, bien qu'elle était bien informée du statut de M. Cappello, celui-ci n'a presque jamais été contacté pour des enjeux touchant la qualité. En fait, la seule époque où M. Cappello a été interpellé par la Ville correspond à la période de 5 semaines où tous les problèmes vécus par Super se sont concentrés.

Pour une entreprise comme Super, le départ éventuel d'un employé-clé est un impondérable contre lequel il est impossible de se prémunir de façon absolue. Avec Ines Cherif, Yves Boyer était au cœur de la stratégie planifiée pour la réalisation des prestations de Super dans le cadre des deux contrats. L'expérience de M. Boyer en matière de travaux de déneigement était considérable.

Bien évidemment, Super, qui n'avait comme contrat de déneigement que les deux contrats pertinents, n'avait pas à sa disposition un remplaçant détenant le niveau d'expérience de M. Boyer. En conséquence, à partir du départ de Yves Boyer, à la mi-décembre, Super a dû procéder à la recherche d'un substitut à ce dernier qui n'a finalement pu entrer en fonction que le 1^{er} janvier 2018. Ce substitut initialement identifié était Richard Lévesque.

Richard Lévesque ne détenait pas le niveau d'expérience d'Yves Boyer en matière de déneigement. Ainsi, après son arrivée en poste, il a bien sûr dû amorcer une étape d'adaptation. On ne pouvait malheureusement pas s'attendre à ce qu'immédiatement après son entrée en fonction, M. Lévesque soit pleinement opérationnel dans son rôle de coordonnateur de la logistique complexe reliée aux deux contrats. En plus, à l'époque où M. Lévesque est entré en fonction, Montréal vivait une période de froid exceptionnel accompagné de précipitations abondantes.

Il est important de souligner que le froid intense qui sévissait est en lien direct avec la succession de bris mécaniques qui a frappé les équipements de Super à cette période. Cette vague de froid s'est amorcée dès la mi-décembre 2017. De plus, la série d'avaries a aussi été favorisée par l'abondance des précipitations qui a fait en sorte que Super s'est parfois trouvée à court de temps pour procéder à l'entretien régulier de son équipement qui avait parfaitement répondu aux attentes durant la saison précédente et qui ne comportait aucune condition inhérentes qui auraient pu permettre de prédire les multiples bris ayant frappé l'équipement durant la saison 2017-2018. Cet équipement avait d'ailleurs été



inspecté par les représentants de la Ville avant l'amorce de chaque saison et aucune préoccupation en lien l'imminence d'une succession de bris n'avait été soulevée par les inspecteurs. La Ville est bien au fait des difficultés accrues ayant été causées par le froid et les précipitations abondantes à cette époque.

Incidemment, il importe de souligner qu'en réponse à la demande de la Ville formulée dans la lettre du 21 décembre 2017, dès le 23 décembre 2017, comme suite à son engagement pris la veille, Super a ajouté sur les contrats une déneigeuse de trottoir supplémentaire afin de pallier aux bris à répétition auxquels on devait faire face. Cet ajout n'a toutefois pas été communiqué à la Ville aussitôt qu'il aurait fallu. À ce titre, on peut affirmer que cette carence de communication est directement liée aux défis administratifs entraînés par le départ de M. Boyer et au difficile processus d'entrée en poste de son successeur initial.

Finalement, toujours à la même époque, le froid exceptionnel qui sévissait a causé à Super des problèmes majeurs d'accessibilité au lieu d'élimination de la neige optimal pour ses fins. En effet, le blocage chronique de la chute à neige Fullum en raison du froid intense qui régnait à la fin décembre a amené la Ville à demander à Super de se replier sur le site Angrignon situé beaucoup plus loin et demandant beaucoup plus de temps de transport tout en étant lui aussi sujet à de longs délais d'attente en raison du surnombre de camions en activité sur plusieurs contrats de déneigement qui y étaient acheminés.

À l'époque pertinente, alors que Super était en période transitoire au niveau de la coordination de ses contrats et que la Ville en était informée, les demandes de Super pour pouvoir accéder au lieu d'élimination Riverside lui seront refusées. Pour un motif inconnu, il est apparu que ce lieu d'élimination situé beaucoup plus proche que celui d'Angrignon avait été réservé en exclusivité à d'autres entrepreneurs. Or, le degré de fréquentation du dépôt Riverside était largement moindre que celui de la décharge où l'on demandait à Super de se rabattre.

Cet élément supplémentaire handicapait gravement Super et s'ajoutait aux autres pour former une ensemble de circonstances rendant pratiquement impossible le respect des exigences contractuelles à l'époque pertinente.

Or, malgré les circonstances atténuantes qui prévalaient, il faut dire qu'il est rapidement apparu à Super que M. Lévesque n'était pas l'homme de la situation et qu'il devrait faire l'objet d'un remplacement à court terme.

C'est ainsi que 12 jours à peine après que M. Richard Lévesque soit entré en poste, M. Patrick Triassi était mandaté pour le remplacer en charge de la coordination des contremaîtres. Cela étant, à cette époque, un hiver exceptionnellement sévère continuait de sévir et cela n'allait pas sans soulever des défis de taille pour le nouveau venu.

Dans les faits, l'étude de la correspondance au dossier révèle qu'il faudra un peu plus de dix jours à M. Triassi pour prendre le contrôle sur la situation. M. Triassi a même été félicité par la Ville pour sa prise en charge des opérations à la première tempête suivant son entrée en fonction. De fait, la dernière situation de retard dans sa prestation qui fut reprochée à Super est survenue le 23 janvier. À propos de cette tempête du 23 janvier 2018, il faut noter qu'il s'agissait d'un événement climatique exceptionnel ayant entraîné la fermeture de plusieurs



établissements ainsi que l'émission de mises en garde par Environnement Canada invitant les gens à éviter tout déplacement non-nécessaire.

En fonction du récit se rapportant à l'exécution des contrats pertinents, Super invoque que les motifs de reproche que l'on formule à son encontre sont essentiellement groupés dans une période qui excède tout juste un mois. Cette période s'est amorcée le 19 décembre 2017 pour se terminer essentiellement le 23 janvier 2018.

Durant cette période, le froid d'une intensité exceptionnelle favorisait les bris d'équipements et rendait non-disponible le site prioritaire de déversement de la neige assigné à Super. Par surcroît, à cette époque, Super a dû composer avec le fait que trois coordonnateurs des travaux se sont succédés avant que M. Patrick Triassi puisse prendre véritablement la situation en main à partir de la troisième semaine de janvier.

Les motifs invoqués par Super afin de contester le bienfondé des rapports d'évaluation de rendement insatisfaisant

Selon ce qui transparait clairement des rapports d'évaluation, la prestation de Super liée à ses deux contrats a, de toute évidence, été faite en mettant toute l'emphase sur la période décrite et commentée dans la section précédente qui s'est étendue de la mi-décembre 2017 à la troisième semaine de janvier 2018.

Si, à la rigueur, on disait que les très faibles notes attribuées à Super étaient justifiées en considérant uniquement les cinq semaines problématiques, afin de rendre justice à l'entrepreneur, il aurait fallu pondérer les résultats associés à ces cinq semaines en fonction de la performance de Super au cours des dizaines d'autres semaines sur lesquelles s'est étendue sa prestation contractuelle. Or, il est évident que les évaluations ne tiennent aucun compte de ce qui s'est passé durant la saison 2016-2017 et pas plus de ce qui s'est déroulé en février, mars et avril 2018.

Compte tenu que les travaux réalisés durant la saison 2016-2017 se sont bien déroulés et vu que la saison 2018 s'est bien terminée, il n'est pas exagéré pour Super de décrire les difficultés vécues en décembre 2017 et janvier 2018 comme des difficultés ponctuelles favorisées par des malchances qui se sont additionnées les unes aux autres pendant les cinq semaines critiques. Or, les circonstances atténuantes qui prévalaient à cette époque et qui sont décrites plus haut n'ont manifestement pas été considérées quand il s'est agi de rédiger les évaluations de la prestation de Super.

Ce que Super a livré comme prestation en décembre et janvier dernier n'est pas conforme à ce que Super avait habitué la Ville auparavant. De plus, il n'est pas inutile de dire que cette prestation livrée durant le mois problématique n'a rien à voir avec la performance habituelle de Super dans ses nombreux contrats réalisés pour la Ville de Montréal au cours des dernières années. En effet, jamais auparavant Super ne s'était vue affublée d'un rapport d'évaluation de rendement insatisfaisant par la Ville.

Un rapport d'évaluation de rendement insatisfaisant est susceptible d'être invoqué sans distinction à l'égard de tout contrat de Super dans un projet de la Ville pendant une période de deux ans. Cela constitue bien sûr un grave préjudice potentiel pour Super d'autant plus que celle-ci, sortie grandement ébranlée de son expérience en matière de travaux de déneigement, a pris la résolution ferme de ne pas soumissionner à nouveau sur un contrat



de cette nature dans un avenir prévisible. Dans ces circonstances, il est clair que la sanction découlant d'un rapport d'évaluation de rendement insatisfaisant a une portée bien trop large de sorte que cette sanction ne devrait en aucun cas être prononcée.

Par ailleurs, à l'égard du contenu des rapports d'évaluation, nous nous étonnons grandement de la quasi identité de leurs termes pour chacun des deux contrats, ainsi que de l'identité absolue des notes attribuées. Soit dit en tout respect, cela soulève des questions sur la méthodologie employée pour procéder à l'évaluation de la prestation de Super dans le cadre des deux contrats. Ce serait en effet tout un hasard que rigoureusement les mêmes notes résultent de la prestation de l'entrepreneur dans le cadre de deux contrats distincts, comportant leurs défis distincts et ayant connu chacun un cours des événements leur étant propre.

En fait, ce que l'identité des notes donne à penser, c'est que la grille d'évaluation n'a vraisemblablement fait l'objet que d'une utilisation sommaire de manière à construire un pointage conforme à l'impression que les évaluateurs se sont formés. En l'occurrence, les évaluateurs avaient bien sûr le très difficile rôle d'avoir été parties prenantes aux contrats et d'avoir ensuite à juger objectivement la performance de leur vis-à-vis dans le cadre de ce contrat.

Cette absence de distance qui soulève des défis importants pour les évaluateurs devrait les inciter à appliquer avec rigueur la grille d'évaluation à **l'ensemble** de la prestation de l'entrepreneur pour **l'ensemble** de la durée de son contrat. Or, manifestement cela n'a pas été fait en l'espèce. Cela est clairement de nature à fausser l'évaluation qui fut faite de la prestation de Super.

Commentaires sur les sections « Justification du pointage attribué » dans les rapports d'évaluation de rendement

Aspect de la conformité technique

Au risque de faire écho à ce que nous avons déjà communiqué dans les précédentes sections de la présente lettre, les difficultés de Super en lien avec les « normes opérationnelles prescrites » se sont concentrées uniquement de la mi-décembre 2017 à la troisième semaine de janvier 2018. C'est durant cette période, et pour les motifs décrits plus haut, que sont survenues quelques situations où les délais d'exécution des travaux n'ont pu être respectés.

Pour ce qui est du sablage des trottoirs, Super conteste qu'elle ne se serait pas conformée aux exigences de « qualité ». Le taux de mise en place des abrasifs et du sel a toujours été respecté par elle et le fait contraire n'a jamais été démontré par la Ville sur une base objective. Par ailleurs, Super n'y est pour rien si la proportion de sel dans le mélange ainsi que le taux d'épandage semblait insuffisante à la représentante de la Ville chargée d'administrer le contrat. Super avait des prescriptions contractuelles à respecter à ce chapitre et elle s'y est conformée.

Par ailleurs, il est important que le lecteur sache que, contrairement à ce qui est inscrit dans les rapports, Super n'avait **aucune** obligation à l'égard du sablage des rues puisque cette responsabilité relevait uniquement de la Ville. Or, si les évaluateurs se sont formés une impression fâcheuse de la prestation de Super en se basant entre autre sur le fait que le



sablage des rues du secteur leur semblait inadéquat, il est très important pour Super de rectifier ce fait afin que le lecteur ne se méprenne pas sur l'identité du prestataire des travaux de sablage des rues du secteur.

Il est vrai que Super a connu un taux de bris anormal durant la période de cinq semaines décrite plus haut et il est aussi vrai que cela a causé des retards dans la livraison de ses prestations. Cependant, compte tenu de l'incidence du froid à l'égard des bris survenus (plusieurs roues de chenillettes et des grattes de chenillettes qui ont cassé sans avoir donné de signes avant-coureurs), ce que les évaluateurs présentent comme un motif de reproche à l'encontre de Super constitue en fait un motif d'excuse ou, à toute le moins, une circonstance atténuante. Le bris des équipements constitue un impondérable dont les conséquences préjudiciables aux délais d'exécution étaient impossibles à contrôler entièrement.

Finalement, il est vrai que les manquements reprochés à Super pour les deux contrats ont amené la Ville à lui imposer un total de 107 000 \$ de pénalités. Toutefois, il est extrêmement révélateur de constater que la **totalité** de ces 107 000 \$ de pénalités ont été imposées à Super par une série de lettres transmises **entre le 8 janvier 2018 et le 30 janvier 2018** inclusivement. La quasi-totalité des pénalités tire donc leur origine dans la période transitoire de cinq semaines qui semble être la seule à avoir été considérée aux fins des évaluations de rendement.

Respect des délais et des opérations

Dans cette seconde section, les évaluateurs reviennent sur leurs reproches formulés en rapport avec les délais d'exécution des opérations en spécifiant toutefois que cet enjeu est apparu « en particulier durant la deuxième saison hivernale du contrat ». Super précise que, dans les faits, **aucun** retard ne lui a été reproché durant la première saison du contrat. La nuance est fort importante.

Les évaluateurs enchaînent ensuite en évoquant un nombre moyen de plaintes et un total de plaintes pour chacune des deux saisons couvertes par le contrat. Or, tant ledit nombre moyen de plaintes que le nombre de plaintes reçues pour chaque saison sont des données tout à fait nouvelles et inconnues pour Super. C'est pour ce motif que nous avons écrit à la Ville pour recevoir des informations minimales au sujet de ces plaintes afin de chercher à saisir de quoi il en retourne.

C'est au cours de la journée du 13 juin, à quelques jours de l'échéance établie pour la réponse aux rapports d'évaluation, que nous avons reçu certaines informations de la Ville en lien avec le nombre des plaintes qui est invoqué dans chacun des rapports d'évaluation. Dans cette lettre réponse, le Directeur André Hamel indique : « ... nous maintenons notre conclusion à l'effet que la prestation de Les Excavations Super inc. a notamment suscité une augmentation importante du nombre de plaintes. ». Nous constatons que le Directeur du service semble souscrire aux conclusions des rapports dont il n'est pas signataire et ce, avant même avoir pu prendre connaissance des commentaires qu'il a invité Super à formuler dans les 30 jours suivant l'émission des deux rapports d'évaluation de rendement insatisfaisant.



Nous ignorons quel rôle M. Hamel aura éventuellement à jouer en rapport avec la prise en compte des faits allégués dans la présente lettre. Toutefois, les termes de son dernier paragraphe laissent présager qu'il sera partie prenante à ce processus : « Considérant ce qui précède, nous restons en attente de vos commentaires au sujet des évaluations, et ce, au plus tard le 18 juin 2018. »

Soit dit à nouveau en tout respect, le processus de révision des rapports d'évaluation de rendement insatisfaisant devrait être entrepris avec un grand souci d'objectivité étant donné les enjeux très graves qu'il soulève.

En lien avec les statistiques de plaintes communiquées, il faut d'abord dire que les accumulations de neige en 2016-2017 et en 2017-2018 ont été largement plus importantes que durant les années précédentes qui sont utilisées pour fins de comparaison. Or, il est clair que l'abondance des précipitations est de nature à être directement proportionnelle avec le nombre de plaintes enregistrées.

De plus, les choix exercés par l'administration quant au moment où elle décide de faire procéder à l'enlèvement de la neige et quant à la question de savoir si elle fera ou non procéder à cet enlèvement est aussi de nature à induire un très grand nombre de plaintes en lien avec les services de déneigement. Il est évidemment impossible pour la Ville de discriminer entre une plainte qui s'adresse à l'administration en matière de déneigement et une autre qui, légitimement, viserait l'entrepreneur en déneigement retenu à titre de prestataire de services externe.

Finalement, en lien avec la saison 2017-2018, nous tenons aussi à souligner une évidence : il est bien sûr prévisible que les citoyens soient davantage enclins à exprimer leurs doléances par rapport à un service procuré par la Ville dans le secteur même où réside sa mairesse nouvellement élue. À cet égard, le fait que la Ville ait retranché 35 plaintes parce qu'elles étaient attribuables à d'autres en 2016-2017 et 75 plaintes pour la même raison en 2017-2018 est révélateur quant au fait que le doublement du nombre de plaintes d'une année à l'autre n'a sans doute rien à voir avec la qualité de la prestation de Super.

La question se poserait de savoir si la Ville détient des statistiques sur les plaintes en fonction de l'abondance des précipitations ou encore des statistiques portant sur les plaintes reçues des citoyens de l'arrondissement où réside le maire ou la mairesse.

Il existe sans aucun doute une pression supplémentaire s'exerçant sur les fonctionnaires municipaux lorsqu'ils exercent leurs fonctions dans l'environnement immédiat du lieu de résidence du maire ou de la mairesse élue. Encore une fois, en dépit de ce fait, il doivent s'assurer de maintenir un grand degré d'impartialité dans le traitement du dossier d'évaluation d'un entrepreneur.

Fourniture et utilisation des ressources

- Contrat 104

Dans les commentaires de la Ville au soutien son rapport d'évaluation en lien avec le contrat 104, il est question de « le » contremaître et « du » contremaître et du fait qu'il était soi-disant difficile à joindre. Or, « le » contremaître en question n'est pas identifié.



Il est certainement vrai que Richard Lévesque ait pu être difficile à joindre à quelques reprises durant les 12 jours où il a occupé le poste de contremaître général.

Au sujet de celui-ci qui n'était entré en poste que le 1^{er} janvier 2018, dès la transmission de sa mise en demeure du 11 janvier 2018, M. Hamel de la Ville a demandé son remplacement. Or, Super a effectivement procédé à le remplacer par Patrick Triassi dès le 12 janvier 2018. Il est certes regrettable que M. Lévesque se soit vu attribuer le poste de contremaître général pendant 12 jours, mais la Ville ne peut tout de même pas faire le reproche de l'avoir remplacé alors que c'est précisément ce qu'elle a demandé à Super. À ce titre, la doléance de la Ville selon laquelle les contrats ont été marqués par de nombreux changements de personnel ne saurait tenir.

Pour le contrat 104, en 2017, les contremaîtres de Super ont été les suivants :

Jour :

- Michel Frenette de novembre 2017 au 22 décembre 2017
- Nicolas Lessard du 22 décembre 2017 à la fin du contrat

Nuit :

- M. Nicolas Lessard de novembre 2017 au 22 décembre 2017
- M. Benoît Fortin du 22 décembre 2017 à la fin du contrat.

Au sujet des soi-disant difficultés de communiquer avec les contremaîtres de Super, il semble que les évaluateurs extrapolent à partir de la période courte, mais difficile vécue lors de l'intérim assumé par Richard Lévesque. Toutefois, Super déplore que la Ville ait omis à cette époque de prévenir M. Franco Cappello des difficultés dont elle se plaignait à la fin décembre et au début janvier dernier. Pourtant, dans sa lettre formelle adressée à la Ville le 22 décembre 2017, le président de Super avait désigné M. Cappello comme le représentant assigné pour prendre en charge la supervision générale du contrat à la suite du départ d'Yves Boyer. Il est clair que si M. Cappello avait été contacté comme on avait invité la Ville à le faire, celui-ci aurait pu intervenir plus tôt afin de favoriser un lien de communication plus efficace à l'époque de l'intérim.

Le fait que M. Cappello n'ait pas été interpellé nous autorise à nous questionner sur le degré d'importance relative des difficultés de communications alléguées qui sont au centre des critiques formulées par la Ville sous ce thème.

- Contrat 105

En ce qui a trait au contrat 105, on reproche à Super le manque de compétence et d'expertise des contremaîtres sans pour autant que les contremaîtres visés soient désignés. C'est paradoxal parce qu'on reproche en même temps à Super d'avoir remplacé plusieurs fois son personnel.



Il est aussi paradoxal que malgré que le problème de compétence des contremaîtres ne soit mentionné que pour le contrat 105, les mêmes notes ont été accordées à Super à ce chapitre pour les deux contrats (1 sur 3 et 2 sur 4).

Durant les mois de décembre et janvier dernier, la Ville n'a pas manqué de formuler de nombreuses critiques à l'endroit de Super. Toutefois, une plainte à l'égard d'une problématique liée à de la compétence des contremaîtres et à la difficulté à les joindre n'a en fait visé que Richard Lévesque au sujet duquel la Ville et Super se sont mis d'accord du jour au lendemain quant à la nécessité qu'il soit remplacé.

Pour le contrat 105, les contremaîtres de Super ont été les personnes suivantes :

Jour :

- M. Serge Beauchemin de novembre au 22 décembre 2017
- M. Martin de Repentigny du 22 décembre à la fin du contrat

Nuit :

- M. Martin de Repentigny de novembre au 12 décembre 2017
- M. Julien Dubé du 22 décembre à la fin du contrat.

À l'égard des difficultés à joindre les contremaîtres du contrat, les mêmes commentaires faits pour le contrat 104 s'appliquent au contrat 105.

- Services de remorquage

Super reconnaît qu'en décembre 2017 et au début janvier 2018, elle a éprouvé des problèmes dans ses activités consistant à remorquer des véhicules garés là où elle devait réaliser des opérations de chargement de la neige parce que, durant la dernière saison, elle n'a pas disposé d'une remorqueuse plateforme avant le 30 janvier 2018. Comme elle ne disposait pas d'un tel véhicule, Super ne pouvait procéder à l'enlèvement des voitures de luxe et des véhicules à 4 roues motrices.

C'est en raison d'une faible disponibilité des remorqueuses de type plate-forme au début de la dernière saison que Super s'est retrouvée à court d'une remorqueuse plate-forme, difficulté qu'elle a par la suite été en mesure de solutionner.

- Documentation

Il est vrai que Super a parfois accusé du retard dans la transmission de la liste quotidienne de ses équipements en opération. On nous indique toutefois que cela aurait été induit par le fait que le responsable de la réception de ces liste insistait pour en obtenir un original alors que les documents contractuels précisait qu'il était permis de transmettre la liste par courriel.



Organisation et gestion

En ce qui a trait au poste de doléances « Organisation et Gestion », le fait que l'on relate exactement **la même histoire** d'une soi-disant mésentente entre contremaîtres de jour et de soir pour les deux contrats est révélateur de la **confusion** qui semble avoir marqué l'exercice d'évaluation des performances respectives de Super dans chacun de ses deux contrats.

Or, il importe de dire que cette histoire de mésentente qui aurait sévi entre ses contremaîtres ne dit rien du tout aux responsables du contrat que nous avons rencontrés, soit Mme Cherif et M. Triassi. Au contraire, on nous indique qu'une relation d'amitié liait en fait les contremaîtres de jour et de nuit sur chacun des contrats.

Quant à la prétendue nécessité pour la Ville d'ajouter des ressources de supervision pour pallier à la mauvaise gestion de Super, là encore, Mme Cherif et M. Triassi ne savent pas de quoi il s'agit. Ils ont certes été témoins du fait que la Ville a plusieurs fois changé les personnes attirées à suivre leurs activités sur les deux contrats, mais il n'ont pas été témoins d'une augmentation dans le nombre de superviseurs. Ici, il serait sans doute utile que la Ville précise son propos de manière à nous permettre de prendre position pour notre cliente en pleine connaissance de cause.

Communication et documentation

Il est faux de dire que les pressions exercées par la Ville de différentes manières à la fin 2017 et au début 2018 n'ont donné que peu de résultats. Au contraire, les faits relatés dans la présente lettre démontrent que l'entrepreneur a fait des pieds et des mains pour remplacer le contremaître Richard Lévesque, pour ajouter de nouveaux équipements afin de pallier aux bris, pour se doter d'une remorqueuse à plate-forme, etc.

M. Franco Cappello qui était au début janvier au chevet de sa mère gravement malade est même revenu d'Italie d'urgence pour assister à une rencontre tenue avec la Ville le 16 janvier 2018, tout juste après l'entrée en poste du nouveau contremaître général Patrick Triassi.

Par ailleurs, après avoir demandé le remplacement de Richard Lévesque le 11 janvier, la Ville a obtenu de Super ce remplacement dès le 12 janvier. On voit mal comment on peut ensuite reprocher à Super d'avoir tardé à mettre en place les actions correctives qui lui étaient demandées ou de les avoir contestées.

Quant à l'allégation de manque de transparence entre les différents interlocuteurs du fournisseur, Super ne décèle pas dans cette allégation vague et générale ce que la Ville lui reproche au juste. Par ailleurs, jamais durant le cours du contrat, une information de la sorte n'est venue aux oreilles de M. Franco Cappello agissant dès la fin 2017 à titre de haut-responsable des contrats à l'endroit de la Ville.

Conclusions

Dans le cadre de nos commentaires au sujet des rapports de rendement insatisfaisant datés du 16 mai 2018 portant sur les contrats de déneigement VMA-104-1618 et VMA-105-1618, nous avons montré à quel point les difficultés éprouvées par Super en exécution de ses



contrats de déneigement se sont concentrées sur une période relativement courte, et particulièrement froide, d'une durée de 5 semaines s'étendant de la mi-décembre 2017 à la 3^e semaine de janvier 2018. Nous avons aussi démontré que les difficultés d'exécution qui furent éprouvées à cette époque étaient en lien direct avec le départ d'un employé-clé à la mi-décembre à qui l'on a pu trouver un remplaçant adéquat qu'en date du 12 janvier 2018.

Nul doute qu'une pression énorme s'est certainement fait sentir sur les représentants de la Ville assignés à ces contrats à l'époque où Super éprouvait ses difficultés et alors qu'une nouvelle administration municipale venait d'entrer en fonction dont la mairesse se trouve d'ailleurs à résider dans un des secteurs couverts par un des contrats. Cependant, en l'espèce, les représentants de la Ville devraient reconnaître qu'ils ne sont aucunement face à un entrepreneur qui aurait fait montre de désinvolture face à ses obligations contractuelles.

C'est une succession de malchances concentrées sur une courte période de cinq semaines qui a mené Super à la situation où elle se trouve présentement alors qu'en raison des déboires qu'elle a éprouvés dans la réalisation de ses deux premiers – et deux derniers - contrats de déneigement, elle se voit menacée de perdre sa source de travail quasi unique pour les travaux de génie civil en égout-aqueduc et voirie qui constituent son champ d'activité depuis 40 ans.

S'il ne sont pas réformés comme ils devraient l'être, les rapports d'évaluation de rendement insatisfaisant ayant été transmis à Super constitueraient une importante menace pouvant aller jusqu'à remettre en cause la capacité de survie de l'entreprise.

Compte tenu de l'enjeu immense et des faits que nous avons mis en lumière dans le présente lettre, nous sommes toutefois confiants que la Ville réévaluera la situation de manière à pondérer la contreperformance ponctuelle de Super en fonction de sa performance d'ensemble pour les deux contrats.

Vous remerciant pour votre attention, nous vous prions de recevoir l'expression de nos sentiments distingués.

MILLER THOMSON S.E.N.C.R.L.

Par :



Me Jasmin Lefebvre

JL/

c.c. M^{me} Tiziana Cappello ~ Les Excavations Super inc.



Service de la concertation des arrondissements
Direction des travaux publics
425, place Jacques-Cartier
1^{er} étage, bureau 100
Montréal (Québec) H2Y 3B1
scacontrat@ville.montreal.qc.ca

Le 4 juillet 2018

M^e Jasmin Lefebvre
Miller Thomson
1000, rue De La Gauchetière Ouest
Montréal (Québec) H3B 4W5

**Objet : Analyse suite à la réponse de la part du fournisseur – Les Excavations
Super inc. – Rapport final d'évaluation
AO 16-15049 Contrat de déneigement VMA-104-1618 ET VMA-105-1618**

Monsieur,

Suite à l'analyse de vos explications et commentaires que vous nous avez soumis le 18 juin dernier concernant l'évaluation de rendement insatisfaisant pour la fourniture de services au contrat cité en objet, nous vous informons que nous maintenons la mention de «rendement insatisfaisant».

Les notes de l'évaluation sont maintenues à 44 %; ce qui reste sous la note de passage.

Une recommandation d'inscription sur la liste de fournisseurs à rendement insatisfaisant sera transmise au comité exécutif pour résolution.

Recevez, Monsieur, nos salutations distinguées.



André Hamel
Directeur

p.j. Rapports d'évaluations de rendement