Système de gestion des décisions des instances

Recommandation ADDENDA

	Numéro de dossier :1193948001
Unité administrative responsable	Arrondissement Lachine , Direction de la culture_des sports_des loisirs et du développement social , Direction
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 Société générale de surveillance et d'investigation réalisé par l'arrondissement de Lachine dans le cadre du contrat de service d'agents de sécurité pour les bâtiments municipaux de Lachine. (Appel d'offres public 18-16675).

D'approuver, conformément au pouvoir délégué dans les résolutions CM15-1107 et CM15-1266, l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur Société générale de surveillance et d'investigation réalisée par l'arrondissement de Lachine dans le cadre du contrat de service d'agents de sécurité pour les bâtiments municipaux de Lachine. Cette compagnie sera ainsi inscrite 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 approuvant, le cas échéant, les évaluations de rendement insatisfaisant.

- - Signé par Alain DUFORT/MONTREAL le 2019-02-14 11:33:47, en fonction de /MONTREAL.

Signataire: Alain DUFORT

Directeur général adjoint
Direction générale , Direction générale adjointe - Service aux citoyens

Système de gestion des décisions des instances

Recommandation

	Numéro de dossier :1193948001
Unité administrative responsable	Arrondissement Lachine , Direction de la culture_des sports_des loisirs et du développement social , Direction
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 founisseur Société générale de surveillance et d'investigation réalisé par l'arrondissement de Lachine dans le cadre du contrat de service d'agents de sécurité pour les bâtiments municipaux de Lachine. (Appel d'offres public 18-16675).

Il est recommandé :

D'approuver, conformément au pouvoir délégué dans les résolutions CM15-1107 et CM15-1266, l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur Société générale de surveillance et d'investigation réalisée par l'arrondissement de Lachine dans le cadre du contrat de service d'agents de sécurité pour les bâtiments municipaux de Lachine. Cette compagnie sera ainsi inscrite 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 approuvant, le cas échéant, les évaluations de rendement insatisfaisant.

- - Signé par Martin SAVARD/MONTREAL le 2019-02-12 13:11:53, en fonction de /MONTREAL.

Signataire: Martin SAVARD

Directeur d'arrondissement
Lachine , Bureau du directeur d'arrondissement

Numéro de dossier :1193948001

Montréal

Système de gestion des décisions des instances

ADDENDA

Identification

Dossier : 1193948001	**Date de création :** 19/02/12	**Statut :** Ficelé	**Date de ficelage :** 19/02/14
Unité administrative responsable	Arrondissement Lachine , Direction de la culture_des sports_des loisirs et du développement social , Direction		
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 Société générale de surveillance et d'investigation réalisé par l'arrondissement de Lachine dans le cadre du contrat de service d'agents de sécurité pour les bâtiments municipaux de Lachine. (Appel d'offres public 18-16675).		

Responsable : Martine A MARTIN	**Signataire :** Alain DUFORT	
Inscription au CA :	**Inscription au CE :**	**Inscription au CM :**

Contenu

Validation

Intervenant et Sens de l 'intervention	
Autre intervenant et Sens de l 'intervention	
Parties prenantes	**Services**
Lecture :	

Responsable du dossier Martine A MARTIN Analyste de dossiers - Secrétariat d'arrondissement **Tél.** : 514-634-3471 poste 240 **Télécop. :**	

Numéro de dossier : 1193948001

Système de gestion des décisions des instances

Sommaire décisionnel

Identification	Numéro de dossier : 1193948001
Unité administrative responsable	Arrondissement Lachine , Direction de la culture_des sports_des loisirs et du développement social , Direction
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 founisseur Société générale de surveillance et d'investigation réalisé par l'arrondissement de Lachine dans le cadre du contrat de service d'agents de sécurité pour les bâtiments municipaux de Lachine. (Appel d'offres public 18-16675).

Contenu

Contexte

L'arrondissement de Lachine a octroyé un contrat au fournisseur Société générale de surveillance et d'investigation pour les services d'agents de sécurité pour les bâtiments municipaux de l'arrondissement le 9 avril 2018.

Pour faire suite aux différents manquements de la compagnie quant au non respect des exigences prévues par ce contrat, l'arrondissement a procédé à la résiliation de ce contrat le 12 novembre 2018.

À la suite de la résiliation du contrat et tel qu'exigé dans le cadre du programme d'évaluation des fournisseurs, une évaluation de rendement a été effectuée selon les critères élaborés dans la grille d'évaluation de l'adjudicataire à l'article 11.06 inclus dans le contrat, lequel a été jugé insatisfaisant.

En effet, cet article mentionne qu'un rendement satisfaisant équivaut à une évaluation égale ou supérieure à 70 %. La note finale obtenue par la compagnie Société générale de surveillance et d'investigation a été de 47,2 %.

L'arrondissement a complété le rapport d'évaluation du service fourni par la compagnie Société générale de surveillance et d'investigation, conformément à la clause 11,06 incluse au contrat 18-16675, qui indique qu'à la fin du contrat, le rendement de l'adjudicataire sera évalué en respectant les dispositions concernant l'évaluation du rendement prévues à l'article 573 de la *Loi sur les cités et villes* (RLRQ, chapitre C-19) et sur la base des critères identifiés à l'annexe 11.06.

L'arrondissement a donc fait parvenir une copie du rapport d'évaluation au fournisseur Société générale de surveillance et d'investigation concernant son rendement, dans le cadre des services fournis pour ledit contrat le 13 novembre 2018. Après plusieurs tentatives par courrier recommandé et finalement, par huissier, le fournisseur a reçu le rapport d'évaluation le 19 décembre 2018.

Le 22 janvier 2019, l'arrondissement a reçu de la part de Société générale de surveillance et d'investigation, des commentaires concernant son évaluation de rendement insatisfaisant. Ce dernier a contesté le rapport initial. Suite à la réception de ses commentaires, et à la lumière de ceux-ci, l'arrondissement de Lachine a révisé la note qui est passée de 42,2 % à 47,2 % et a maintenu

l’évaluation de rendement insatisfaisant (Voir rapport d'évaluation et justificatif en pièces jointes).

- Résiliation du contrat:12 novembre 2018
- Date de l'envoi du rapport d'évaluation à la Société générale de surveillance et d'investigation: 13 novembre 2018
- Date de réception du rapport de rendement insatisfaisant par la Société générale de surveillance et d'investigation : le 19 décembre 2018
- Date de réception des commentaires par l'arrondissement de Lachine provenant de Société générale de surveillance et d'investigation : le 22 janvier 2019
- Date de l'envoi du rapport de rendement insatisfaisant par l'arrondissement de Lachine à la Société générale de surveillance et d'investigation (Décision finale): le 11 février 2019

À la lumière des éléments et des commentaires reçus du fournisseur, nous avons procédé à un ajustement du pointage final de l’évaluation de rendement de Société générale de surveillance et d'investigation et celui-ci est révisé à 47,2% ce qui demeure sous la note de passage de 70%.

L'évaluation du rendement d'un fournisseur constitue une étape importante de la gestion de contrat. Elle permet de porter un jugement sur les résultats et le déroulement d'un contrat. Elle s'appuie sur les actions de communication, de contrôle, de correction et de documentation qui sont effectuées tout au cours de l'exécution du contrat. Elle approuve la satisfaction ou l'insatisfaction de la Ville face au rendement d'un fournisseur à qui elle avait octroyé un contrat.

Décision(s) antérieure(s)

CA18 19 0306 Résiliation, en date du 12 novembre 2018, du contrat octroyé à SOCIÉTÉ GÉNÉRALE DE SURVEILLANCE ET D'INVESTIGATION (SPMS INC.), pour des services d'agents de sécurité pour les bâtiments municipaux de l'arrondissement de Lachine, conformément à la clause de résiliation identifiée à l'appel d'offres public numéro 18-16675

CA18 19 0097 Octroi d'un contrat à SOCIÉTÉ GÉNÉRALE DE SURVEILLANCE ET D'INVESTIGATION (SPMS INC.), plus bas soumissionnaire conforme, pour des services d'agents de sécurité pour les bâtiments municipaux de l'arrondissement de Lachine, au montant de 118 524,74 $, toutes taxes incluses - Appel d'offres public numéro 18-16675 - Quatre soumissionnaires

Résolution CM15 1107 du 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

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

Description

Il est demandé d'approuver, conformément au pouvoir délégué dans les résolutions CM15 1107 et CM15 1266, l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur Société générale de surveillance et d'investigation réalisée par l'arrondissement de Lachine dans le cadre du contrat de services d'agents de sécurité pour les bâtiments municipaux. Cette compagnie sera ainsi inscrite sur la liste de firmes à rendement insatisfaisant pour une période de deux (2) ans à compter de la date de la résolution du comité exécutif approuvant, le cas échéant, l'évaluation de rendement insatisfaisant.

Justification

La justification du pointage attribué aux critères et thèmes est détaillée dans le rapport d'évaluation de l'arrondissement et se trouve en pièce jointe au présent sommaire..

Les différents délais ont été respectés.

Aspect(s) financier(s)

Ne s'applique pas

Développement durable

Ne s'applique pas

Impact(s) majeur(s)

La Ville se réserve la possibilité de refuser toute soumission du fournisseur Société générale de surveillance et d'investigation au cours des deux (2) prochaines années à compter de la date de la résolution du comité exécutif (CE).

De plus, la Ville se réserve la possibilité de refuser toute autre soumission d'un entrepreneur ou d'un fournisseur, qui, au cours des deux (2) années précédant la date d'ouverture des soumissions, a fait l'objet d'une évaluation de rendement insatisfaisant de la part de la Ville ou dont l'un de ses sous-traitants, le cas échéant, a fait l'objet d'une telle évaluation durant la même période.

Si une telle évaluation de rendement insatisfaisant survient à l'égard du co contractant ou de l'un de ses sous-traitants, le cas échéant, après l'adjudication du contrat, la Ville se réserve le droit, à sa seule discrétion, de résilier le contrat.

La Ville se réserve également le droit, à sa seule discrétion, de résilier le contrat dans le cas où l'identité d'un sous-traitant du co contractant lui est communiquée après l'adjudication du contrat et que ce sous-traitant a fait l'objet d'une évaluation de rendement insatisfaisant par la Ville au cours des deux (2) années précédant la date de son sous contrat.

En vertu de ce programme, la Ville a maintenant la possibilité d'écarter un fournisseur dont le service est insatisfaisant et que la règle du plus bas soumissionnaire n'est plus la seule règle qui prévaut, la qualité du service rendu antérieurement est maintenant pris en compte.

Opération(s) de communication

Calendrier et étape(s) subséquente(s)

Conformité aux politiques , aux règlements et aux encadrements administratifs

Le signataire de la demande d'approbation de l'évaluation du rendement insatisfaisant atteste de la conformité de ce dossier aux règlements et à l'encadrement administratif « Évaluation du rendement des fournisseurs (Directive) » (C-RM-APP-D-15-002).

Validation

Intervenant et Sens de l 'intervention
Autre intervenant et Sens de l 'intervention

Parties prenantes	Services

Badre Eddine SAKHI	Service de l'approvisionnement

Lecture :

Badre Eddine SAKHI, 11 février 2019

Responsable du dossier	Endossé par:
Stéphanie HOULE Directrice - Culture, sports, loisirs et développement social Tél. : 514 634-3471 #300 Télécop. : 514 634-8177	Stéphanie HOULE Directrice - Culture, sports, loisirs et développement social Tél. : 514 634-3471 #300 Télécop. : 514 634-8177 Date d'endossement : 2019-02-11 13:07:11

Approbation du Directeur de direction	Approbation du Directeur de service
Tél. : Approuvé le :	Tél. : Approuvé le :

Numéro de dossier :1193948001

Système de gestion des décisions des instances

Pièces jointes au dossier

	Numéro de dossier : 1193948001
Unité administrative responsable	Arrondissement Lachine , Direction de la culture_des sports_des loisirs et du développement social , Direction
Objet	Approuver, conformément au pouvoir délégué dans les résolutions CM15 1107 et CM15 1266, l'évaluation de rendement insatisfaisant du founisseur Société générale de surveillance et d'investigation réalisé par l'arrondissement de Lachine dans le cadre du contrat de service d'agents de sécurité pour les bâtiments municipaux de Lachine. (Appel d'offres public 18-16675).

Lettre résiliation.pdf Resolution1186759006.pdf Rapport d'évaluation final.pdf Justificatif du pointage final SGSI.pdf

Réponse SGSI au rapport d'évaluation.pdf

Responsable du dossier
Stéphanie HOULE
Directrice - Culture, sports, loisirs et développement social
Tél. : 514 634-3471 #300

Numéro de dossier :1193948001

Lachine
Montréal

Culture, sports, loisirs et développement social
2901, boulevard Saint-Joseph
Lachine (Québec) H8S 4B7

Le 18 octobre 2018

COURRIER RECOMMANDÉ

Monsieur Alexis Stolz
Société générale de surveillance et d'investigation
4107, avenue Van Horne
Montréal (Québec)
H3S 1S2

Objet : Avis de résiliation de contrat

Contrat - Appel d'offres no. 18-16675
Service d'agents de sécurité pour les bâtiments municipaux de l'arrondissement de Lachine

Monsieur,

Nous vous avisons que la Ville de Montréal – arrondissement de Lachine résiliera le contrat indiqué en rubrique lors de la séance régulière de son conseil d'arrondissement du 12 novembre prochain, en vertu de la clause **13.04 – Fin du contrat** prévue à ce contrat.

À plusieurs reprises, l'arrondissement vous a informé de nombreux manquements à la prestation de services prévue à ce contrat. À cet effet, nous considérons que nous vous avons donné l'occasion d'effectuer les correctifs appropriés, ce que vous n'avez pas fait. Ainsi, nous nous voyons dans l'obligation de mettre fin à ce contrat.

Veuillez nous présenter un état de compte final dans les dix (10) jours ouvrables suivant la résiliation de ce contrat.

Stéphanie Houle
Directrice

c.c: Martin Savard – Directeur d'arrondissement
Dominique Gazo – Chef de division – Culture et bibliothèques
Lynn Thibault – Chef de section – Sports, loisirs et développement social
Mélanie Bossé – Chef de section – Bibliothèques
Ted Cox – Chef de section – Sports et loisirs
Mario Vincent – Contremaître – Soutien aux opérations
Nathalie Bouchard – Préposée au soutien administratif

Lachine Montréal

Extrait authentique du procès-verbal d'une séance du conseil d'arrondissement

Séance ordinaire du lundi 12 novembre 2018	Résolution: CA18 19 0306

Résiliation, en date du 12 novembre 2018, du contrat octroyé à SOCIÉTÉ GÉNÉRALE DE SURVEILLANCE ET D'INVESTIGATION (SPMS INC.), pour des services d'agents de sécurité pour les bâtiments municipaux de l'arrondissement de Lachine, conformément à la clause de résiliation identifiée à l'appel d'offres public numéro 18-16675

Il est proposé par Micheline Rouleau

appuyé par Younes Boukala

De résilier, en date du 12 novembre 2018, le contrat octroyé à SOCIÉTÉ GÉNÉRALE DE SURVEILLANCE ET D'INVESTIGATION (SPMS INC.), par la résolution CA18 19 0097, pour des services d'agents de sécurité pour les bâtiments de l'arrondissement de Lachine, conformément à la clause de résiliation identifiée à l'appel d'offres public numéro 18-16675;

De procéder au paiement des factures du contractant pour le travail effectué jusqu'au 12 novembre 2018, le cas échéant.

RÉSOLU À L'UNANIMITÉ

20.01 1186759006

Mathieu LEGAULT

Secrétaire d'arrondissement

Signée électroniquement le 13 novembre 2018

Rapport d'évaluation

Secteur d'affaires	Biens et services généraux		
Unité requérante	Arrondissement Lachine		
Nom fournisseur	Société générale de surveillance et d'investigation		
N° fournisseur	274593		
N Appel d'offre, contrat	18-16675	Date de fin contrat	12-nov-18
Titre du dossier	Service d'agents de sécurité pour les bâtiments municipaux à Lachine		

Liste des critères par thème

		Pointage à saisir	Pondération des critères	Pointage final à saisir
Aspect de la conformité technique	35%			
Conformité aux spécifications et règles de l'art		4	10	4
Conformité réglementaire		3	10	3
Conformité aux services exigés		3	10	6
	Total du thème	10	30	13
	Points pour ce thème	11,7		15,2
Respect des délais et des échéanciers	35%			
Le respect des échéances du service à livrer		5	10	5
	Total du thème	5	10	5
	Points pour ce thème	17,5		17,5
Fourniture et utilisation des ressources	10%			
Compétence et disponibilité des agents et du superviseur		4	10	4
	Total du thème	4	10	4
	Points pour ce thème	4,0		4,0
Organisation et gestion	10%			
Supervision adéquate des opérations		3	10	3
Pratiques d'assurance de la qualité		3	10	3
Rapidité des actions correctives (au besoin)		3	10	6
Rapidité du service		3	10	6
	Total du thème	12	40	18
	Points pour ce thème	3,0		4,5
Communication et documentation	10%			
La disponibilité des interlocuteurs		6	10	6
La qualité des communications		6	10	6
	Total du thème	12	20	12
	Points pour ce thème	6,0		6,0
Pointage total pour la pondération des thèmes (%)	100%	42,2		47,2
		Rendement insatisfaisant		Rendement insatisfaisant

Justification du pointage attribué (obligatoire)

En raison de nombreux manquements à la prestation de services attendue dans le cadre de ce contrat, l'arrondissement a dû résilier ce dernier lors de son conseil d'arrondissement du 12 novembre dernier. Malgré de multiples demandes, le fournisseur n'a pas corrigé la situation. Les principaux manquements se résument ainsi: Non-respect de l'horaire (absences, retards et départs hâtifs), rotation importante des agents, manque d'implication des agents dans leur travail (aucune intervention lorsque nécessaire, aucune collaboration lors de la fermeture de l'installation, agents isolés dans le bâtiment, sur leurs cellulaires,...), agent sans uniforme, agent non formé.

Évaluation réalisée par

Stéphanie Houle	Date 12/11/18	Signature	
Titre d'emploi	Directrice CSLDS		

Évaluation Approuvée par (obligatoire)

Martin Savard	Date 15/11/18	Signature	
Titre d'emploi	Directeur d'arrondissement		

Veuillez adresser le rapport final approuvé par les instances à l'adresse : pratiques_daffaires@ville.montreal.qc.ca

Rapport d'évaluation

Secteur d'affaires	Biens et services généraux		
Unité requérante	Arrondissement Lachine		
Nom fournisseur	Société générale de surveillance et d'investigation		
N° fournisseur	274593		
N Appel d'offre, contrat	18-16675	Date de fin contrat	12-nov-18
Titre du dossier	Service d'agents de sécurité pour les bâtiments municipaux à Lachine		

Compléter cette section seulement si le rendement est insatisfaisant

	Oui	Non	Date d'envoi
Rapport d'évaluation envoyé au fournisseur	◉	○	Le 13 novembre 2018
Date de réception de l'évaluation par le fournisseur (AAAA-MM-JJ)			Le 19 décembre 2018
Date limite de réception des commentaires de la firme			Le 25 janvier 2019
	Oui	**Non**	**Date de réception**
Commentaire reçus de la part du fournisseur	◉	○	Le 22 janvier 2019

Décision finale

Maintenir le rapport de rendement insatisfaisant	◉
Reviser le rapport et recommander un rendement satisfaisant	○

Justification du pointage final (obligatoire)

Voir document annexe.

Evaluation finale réalisée par

Stéphanie Houle		Date	06/02/19	Signature	
Titre d'emploi	Directrice CSLDS				

Évaluation finale Approuvée par (obligatoire)

Martin Savard		Date	06/02/2019	Signature	
Titre d'emploi	Directeur d'arrondissement				

Définitions:

Les thèmes:

5 thèmes obligatoires sont à évaluer pour les contrats des biens et services généraux

- Aspect de la conformité technique
- Respect des délais et des échéanciers
- Fourniture et utilisation des ressources
- Organisation et gestion
- Communication et documentation

Les critères:

	6	10	15	20	25	50	100
Excellente=90% à 100%	4,5 à 5	9 à 10	13,5 à 15	18 à 20	22,5 à 25	45 à 50	90 à 100
Plus que satisfaisante=71% à 89%	3,55 à 4,45	7,1 à 8,9	10,65 à 13,35	14,2 à 17,8	17,75 à 22,25	35,5 à 44,5	71 à 89
Satisfaisante =70%	3,5	7	10,5	14	17,5	35	70
Insatisfaisante =40% à 69%	2 à 3,45	4 à 6,9	6 à 10,35	8 à 13,8	10 à 17,25	20 à 34,5	40 à 69
Médiocre < 40%	- de 2	- de 4	- de 6	- de 8	- de 10	- de 20	- de 40
Nulle = 0%	0	0	0	0	0	0	0

Décision finale – Justification du pointage final

Nous avons reçu la réponse de la Société générale de surveillance et d'investigation (SGSI) au rapport d'évaluation de rendement du 13 novembre 2018 concernant les services d'agents de sécurité pour les bâtiments de l'arrondissement de Lachine et nous avons pris connaissance des commentaires et observations.

Tout d'abord, nous désirons préciser que bien que la Directrice – Culture, sports, loisirs et développement social soit identifiée comme *donneur d'ordre*, l'arrondissement avait identifié dès la rencontre de démarrage un intervenant responsable de la supervision du contrat pour chacun des bâtiments concernés et donc, ces employés municipaux représentaient officiellement la Ville.

Tel qu'indiqué au devis technique, il s'agit de :

Responsable de la bibliothèque :
La chef de section - Bibliothèque ou son représentant

Responsable des arénas :
Le chef de section - Sports et loisirs ou son représentant

Responsable de la Maison du brasseur et de la Vieille brasserie :
La chef de division - Culture ou son représentant

Ces derniers étaient donc responsables de s'assurer du respect des exigences prévus au devis sur leurs lieux respectifs. Ils ont d'ailleurs participé à la réunion de démarrage ainsi qu'à la rencontre de suivi du 19 juin pendant laquelle plusieurs manquements ont été soulevés.

Le rapport d'évaluation a également été préparé avec la collaboration de l'équipe de l'arrondissement.

Concernant les critères spécifiques du rapport :

Aspect de la conformité technique

La conformité technique a été évaluée en fonction des exigences prévues au devis technique, notamment en ce qui concerne la qualité de service attendue (conformité aux règles de l'art) et le respect des tâches demandées (Conformité aux services exigés). Plusieurs situations ont été relevées et envoyées par courriel à SGSI quant au manque de professionnalisme des agents et des manquements aux tâches demandées. Dans les deux cas, l'arrondissement maintient son pointage initial, soit 4/10 et 3/10.

En ce qui concerne la conformité règlementaire, nous avons pris connaissance du *Règlement sur les normes de comportement des titulaires de permis d'agent qui exercent une activité de sécurité privée* et nous convenons qu'aucune contravention à ce règlement n'a été relevée hormis l'article 6 pour lequel nous jugeons que certains agents n'ont pas agis avec compétence et professionnalisme. Dans ce cas, l'arrondissement révise son pointage à 6/10.

Respect des délais et des échéanciers

Le respect des délais et échéanciers concernent à la fois le début de la prestation de services qui a été respecté mais également, tous les autres délais du contrat. À plusieurs reprises les agents n'ont pas respectés les horaires prévus au devis. Nous avons dû faire plusieurs rappels concernant des retards, des départs hâtifs et même une absence non motivée.

Pour ce critère, l'arrondissement maintien une note de 5/10.

Fourniture et utilisation des ressources (Compétence des agents et du superviseur)

Comme mentionné précédemment, plusieurs agents se sont présentés à la bibliothèque sans connaître les règlements (de la bibliothèque) et le travail à faire sur place. Il était clairement indiqué au devis que l'adjudicataire doit prévoir une période de formation d'une heure pour connaître les lieux de travail, ce qui ne fût pas le cas pour certains agents. Il y a également eu un roulement de personnel très important ce qui a demandé beaucoup de travail à nos équipes qui ont dû former certains agents.

Nous reconnaissons que le superviseur prenait acte de nos différents courriels et a apporté quelques correctifs en cours de mandat mais globalement, la situation ne s'est pas améliorée.

Pour ce critère, l'arrondissement maintien la note de 4/10.

Organisation et gestion

Supervision adéquate des opérations
Bien que l'adjudicataire mentionne qu'un plan de supervision a été mis en place, nous avons eu peu connaissance de la présence d'un superviseur sur les lieux de travail pour constater les manquements et ce, malgré de nombreux courriels quant au travail des agents.
Par ailleurs, le responsable de SGSI a assuré des suivis à nos courriels en proposant des correctifs. Nous maintenons la note à 3/10.

Pratiques d'assurance de la qualité
Bien que l'adjudicataire qualifie ce critère à 7/10, nous sommes d'avis que la grande lacune de ce contrat était la qualité des services rendus (pour toutes les raisons mentionnées initialement au rapport d'évaluation). Conséquemment, nous maintenons la note de 3/10.

Rapidité des actions correctives et rapidité du service
Plusieurs courriels ont été acheminés à l'adjudicataire tout au long de contrat faisant état des manquements. Le responsable a répondu aux différents courriels et a proposé des solutions aux différentes problématiques et ce rapidement. Malgré le fait que globalement, la situation ne s'est pas améliorée, nous convenons que le superviseur a agi avec rapidité. Conséquemment, nous révisons la note à 6/10 dans les deux cas.

Communication et documentation

Nous sommes en total désaccord avec l'adjudicataire à l'effet qu'il n'a reçu aucun commentaire négatif concernant la qualité des services. Les différents intervenants municipaux représentaient la ville et leurs interventions étaient aussi valables que celles de la Directrice (donneur d'ordre). De plus, cette dernière a participé personnellement à la rencontre de mise au point du 19 juin avec l'équipe d'intervenants afin de discuter des ajustements requis.

De nombreux courriels ont été envoyés par la chef de section – Bibliothèques pendant la durée du contrat puisque pour la période visée, les activités de surveillance ont eu lieu majoritairement à cet endroit (les arénas étant fermées pendant la période estivale).

Conséquemment, nous maintenons une note de 6/10 pour les deux critères.

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE
DE SURVEILLANCE ET
D'INVESTIGATION

(SGSI EST UNE RAISON SOCIALE DE SPMS INC.)
SIÈGE SOCIAL: 4107, AV. VAN HORNE, MONTRÉAL, QC, H3S 1S2
CENTRALE D'URGENCE: (514) 898-4221
TÉLÉPHONE. : (514) 295-4422;
SGSI.SECURITE@GMAIL.COM

NEQ: 1172916851
BSP: GAR 20038414

TPS : 70224 5523 RT0001
TVQ: 1224887091 TQ0001

PAR TÉLÉCOPIEUR (514) 634-8177
ET PAR LA LETTRE RECOMMANDÉE

Montréal, le 18 janvier 2019

Mme Stéphanie Houle
Directrice
Culture, sports, loisirs et développement social
Arrondissement de Lachine
2901, boulevard Saint-Joseph,
Lachine (QC) H8S 4B7

OBJET : Commentaires au sujet du Rapport d'évaluation de rendement insatisfaisant

Contrat de l'appel d'offres public no. 18-16675

Madame,

Par la présente, nous voulons transmettre nos commentaires au sujet du Rapport d'évaluation qui nous a été signifié le 19 décembre 2018.

Avant de communiquer nos commentaires concernant le rapport, nous voudrions de soulever certains points préliminaires.

Selon l'article 9.02 du Contrat, le « *donneur d'ordre s'engage à identifier auprès de l'adjudicataire une personne physique en autorité pour assurer le suivi du Contrat à l'interne et, le cas échéant, à aviser l'adjudicataire de tout changement quant à la personne physique ainsi nommée. Le représentant désigné du donneur d'ordre a pleine compétence pour gérer l'exécution du Contrat*

avec l'adjudicataire, décider de toute question ou enjeu soulevé dans le cadre de l'exécution du Contrat et juger de la conformité de l'exécution du Contrat.»

Le 12 novembre 2018, vous nous avez informé pour la première fois que c'est vous qui est la représentante officielle du donneur d'ordre. Le même jour, vous nous avez informé, par courriel envoyé à nos procureurs, que « *la Ville de Montréal - Arrondissement de Lachine a décidé de résilier le contrat en vertu de l'alinéa e) de la clause 13.04.* ». L'alinéa e) de la clause 13.04. prévoit la résolution du contrat sans motif après un préavis de dix jours.

C'est pour cette raison que les conclusions du Rapport d'évaluation en date du 12 novembre 2018 nous ont pris par surprise. Tel qu'indiqué dans le Rapport, « *En raison de nombreux manquements à la prestation de services attendue dans le cadre de ce contrat, l'arrondissement a dû résilier ce dernier lors de son conseil d'arrondissement du 12 novembre dernier. Malgré multiples demandes, le fournisseur n'a pas corrigé la situation. Les principaux manquements se résument ainsi :...* »

Communication et documentation

Nous devons vous informer que pendant toute la période où nous fournissions les services, nous n'avons reçu aucun commentaire négatif de la part de la représentante du donneur d'ordre concernant la qualité de nos services. La représentante du donneur d'ordre ne nous a jamais fait parvenir aucune demande. Toute information concernant l'exécution du contrat nous avons reçu lors des vérifications faites par nous-mêmes, lors des conversations avec nos agents et lors des conversations et échanges de courriels avec les personnes qui travaillent pour la Ville de Montréal, mais qui ne la représentaient pas officiellement.

Le 12 avril 2018, nous avons participé à la rencontre de démarrage, et le 19 juin 2018 à la rencontre de suivi, tout comme prévu dans l'art 10.02.02 du Contrat. Cette participation est confirmée dans l'annexe au Rapport.

Vu notre participation dans les rencontres, et vu l'absence de tout commentaire négatif ou demande de la part du représentant du donneur d'ordre pendant toute la durée du contrat, nous ne comprenons pas la raison de nous attribuer le pointage suivant : « La disponibilité des interlocuteurs » : 6 points sur 10, et « La qualité de communications » : 6 points sur 10. Nous vous prions de nous faire parvenir des copies de toutes les lettres et des copies de toute autre correspondance envoyé par le représentant officiel nommé par la Ville de Montréal en vertu de l'article 9.02 du Contrat. À notre avis, nous méritons 10 points sur 10 dans chaque de ces deux catégories.

Respect de délais et des échéanciers

Selon l'article 0.01.11 du Contrat, « Échéancier désigne l'échéancier de la fourniture des Services inclus dans le Devis ». Selon l'article 10.19.01 du Contrat, « l'adjudicataire s'engage à fournir tous les services **au plus tard le 01 mai** 2018. » C'est évident qu'il s'agit d'une erreur dans le Contrat, étant donné que la prestation de services devait être commencé après le 1er mai 2018.

Vu que nous avons respecté tous délais et les échéanciers, nous sommes d'avis que le pointage pour « Respect de délais et des échéanciers » 5 points sur 10 est injuste. Nous sommes d'avis que nous méritons 10 points sur 10 dans cette catégorie.

Aspect de la conformité technique

Sous la rubrique « Aspect de la conformité technique », la Ville de Montréal nous a attribué le pointage suivant. Pour « Conformité aux spécifications et règles de l'art » : 4 points sur 10; pour

« Conformité réglementaire » : 3 points sur 10; et pour « Conformité aux services exigés » : 3 points sur 10.

« Conformité réglementaire »

Les normes de comportement applicables aux titulaires de permis d'agent dans l'exercice de leurs fonctions sont établis dans le *Règlement sur les normes de comportement des titulaires de permis d'agent qui exercent une activité de sécurité privée*, RLRQ c S-3.5, r 3. Ni le Rapport d'évaluation ni l'annexe au Rapport ne mentionnent aucune contravention au dit Règlement de notre part. Ainsi, à notre avis, nous méritons 10 points sur 10 dans la catégorie « Conformité réglementaire ».

« Conformité aux services exigés ».

Presque la totalité des commentaires négatives dans le Rapport et dans l'annexe au Rapport est liée à la « Conformité aux services exigés ». Vu que la représentante du donneur d'ordre n'a pas communiqué ses commentaires en temps utile, c'est difficile de donner nos commentaires à ce sujet.

On a mentionné 16 raisons d'évaluation de rendement insatisfaisant dans l'annexe au Rapport. À première vue, les raisons mentionnés pour le 12 avril 2018 (« Rencontre de démarrage »), 19 juin 2018 (« Rencontre de suivi / correctifs et clarification des attentes selon les devis technique », le 27 septembre 2018 (« 2e agent qui se présente ») ne sont pas de manquements. Participation dans ces rencontres est notre obligation selon l'art. 10.02.02 du Contrat, et pas un manquement.

La raison mentionnée pour le 28 septembre 2018, « *Utilisation d'un local sans permission à des fins personnels, car l'agent est arrivé avec 1 heure trente d'avance* », n'est pas un manquement non plus, parce que notre employée a visité la bibliothèque publique dans son temps libre, avant le travail. La bibliothèque est un lieu publique accessible à tout personne. Pendant ce temps, notre employé n'a pas utilisé les salles destinées à l'usage du personnel.

Vous avez mentionné en tant que notre manquement quatre instances où un nouveau agent a été présent. Nous voudrions soulever que, selon l'art. 10.15.01. du Contrat, « *L'adjudicataire est la seule partie patronale à l'égard des ressources affectées à l'exécution du Contrat…* ». Encore, l'agent de sécurité n'est pas une ressource clé du projet; ainsi, ce n'est pas nécessaire de demander au donneur d'ordre son permission pour le remplacer (art. 10.15.03 du Contrat).

La ville mentionne sept cas de retard de l'agent ou départ hâtif, deux cas où l'agent a utilisé son cellulaire, quelques instances où vous avez constaté manquement d'implication d'agent, une instance où l'agent s'est rendu sans uniforme. Nous sommes en train de faire des vérifications de ces faits mentionnés dans votre rapport. Dans votre Rapport, vous nous avez attribué 3 points sur 10 pour la « Conformité aux services exigés ». Vu nos explications susmentionnées, et si les faits mentionnés dans ce paragraphe s'avèrent vrais, nous sommes d'avis que nous méritons 6 points sur 10 dans la catégorie « Conformité aux services exigés ».

« Conformité aux spécifications et règles d'art »

Il n'y a pas de spécifications dans les documents contractuels. Dans le Rapport, il n'y a aucun commentaire concernant non-respect des règles d'art. Ainsi, nous sommes d'avis que nous méritons 10 points sur 10 dans la catégorie « Conformité aux spécifications et règles d'art ».

Fourniture et utilisation des ressources (Compétence et disponibilité des agents et du superviseur)

Pendant toute la période du contrat, nous avions dans notre disposition tout ressource nécessaire pour exécuter le contrat. En tout temps, nous étions disponible pour rendre les services. Le Rapport ne mentionne aucun cas où nous aurons refusé de fournir es services manque de ressources. Des agents et superviseur ont été disponibles en tout temps.

Un seule manquement dans cette catégorie qui a été invoqué dans le rapport se porte sur les instances où un ou plusieurs agents ne connaissent pas les règlements. Avec tout respect, nous ne sommes pas d'accord. Les normes de comportement applicables aux titulaires de permis d'agent dans l'exercice de leurs fonctions sont établis dans le *Règlement sur les normes de comportement des titulaires de permis d'agent qui exercent une activité de sécurité privée*, RLRQ c S-3.5, r 3. Chaque notre agent connait les règlements applicables.

À ce moment, nous sommes d'avis que nous méritons 10 points sur 10 dans cette catégorie.

Cependant, pour faire une vérification plus approfondie, nous vous prions de nous donner le(s) nom(s) de(s) agent(s) qui ne connaissent pas les règlements, de quelles règlements il s'agit, et nous informer qui a examiné ces agents.

Organisation et gestion

Dans votre Rapport, vous nous avez attribué 3 points sur 10 pour chacune des catégories suivantes : « Supervision adéquate des opérations », « Pratiques d'assurance de qualité », « Rapidité des actions correctives (au besoin) », et « Rapidité du service ».

« Rapidité du service »

Nous sommes d'avis que nous méritons 10 points sur 10 pour la rapidité du service, vu que nous avons rendu tout service en bon temps.

« Rapidité des actions correctives (au besoin) »

Nous sommes d'avis que nous méritons 10 points sur 10 pour la rapidité des actions correctives, vu que aucune demande des actions correctives de la représentante du donneur d'ordre ne nous a été envoyé. Par conséquence, cette catégorie est sans objet. Nous avons rendu tout service en bon temps.

« Supervision adéquate des opérations »

Une liste des personnes chargées de l'application de la mission de supervision a été établie et mise à jour régulièrement. Cette liste a été communiquée au client.

Toute personne affectée au contrat et dont les activités ont eu une influence sur la supervision des opérations a été sélectionnée, notamment, selon les critères suivantes:

- L'ouverture aux discussions

- La disponibilité

- La capacité d'offrir un soutien

- La compréhension

- La capacité de donner de la rétroaction significative

- L'expertise

- La souplesse

- L'empathie

- Une pratique éthique.

Les directives suivantes ont été retenus pour assurer une supervision adéquate et permanente des opérations dans le cadre de ce contrat:

Lors de l'entrée en fonction d'un nouvel agent, le prestataire de services s'assurait de son évaluation formelle en conformité avec le devis faisant partie des documents de soumission.

Si, au cours de processus de supervision survenait une situation particulière, un processus d'évaluation a été mis en application en conformité avec la politique du prestataire de services. Ce processus pouvait conduire à des cibles de redressement, selon la situation.

Un plan permettant aux agents d'accroître leur compréhension à l'égard des enjeux du contrat en question a été également établie par le prestataire en question.

La politique du prestataire de services en matière de supervision prévoyait la participation des agents dans la recherche des solutions communes pour assurer la qualité des services rendus.

Cette politique prévoyait également les examens comparatifs des résultats de prestation de services et d'application de la politique de supervision des opérations sur différents contrats gérés par le prestataire de services.

Un plan de contrôle sur les lieux de prestation de services a été établi et mis à jour régulièrement par le prestataire de services. Plus particulièrement, l'un des superviseurs a visité les lieux de travail au moins une fois par semaine, en conformité avec ce plan. En pratique, la fréquence des visites a été parfois supérieure à celle prévue par le plan.

En conformité avec le plan de supervision des opérations, un délai de 12 heures a été imposé par le prestataire de services au responsable du contrat pour répondre aux commentaires et aux demandes des employées de la ville de Montréal concernant les services. En pratique, la disponibilité du responsable du contrat a été souvent supérieure à celle prévue par ce plan.

En outre, au cours de ce contrat, l'un des superviseurs demeurait accessible 24h/24h, 365jours, au numéro de téléphone communiqué au client, tout comme une centrale d'appels du prestataire de service, dont le numéro a été également communiqué au client.

Ainsi, nous soumettons que nous avons implémenté supervision tout à fait adéquate des opérations. Certains manquements concernant la conformité des services ne sont pas les résultants de manque de la supervision de notre part. Par contre, le système de supervision nous a permis de corriger certains manquements détectés.

Nous sommes d'avis que nous méritons 8 points sur 10 pour la supervision adéquate des opérations.

« Pratiques d'assurance de qualité »

Le prestataire de service a identifié un représentant de la direction qui avait suffisamment d'autorité pour assurer que le système d'assurance de la qualité soit mis en œuvre de manière permanente.

Les relations de toutes les personnes qui dirigent, effectuent et vérifient les activités qui ont une incidence sur la qualité ont été définies et divulguées lors de la rencontre du 12 avril 2018.

Le schéma séquentiel détaillé de prestation de services a été établi pour servir à repérer les difficultés possibles. Ce schéma a constitué un outil de travail de tous les jours pour toute personne affectée au contrat en question.

Les contrôles en cours de prestation de services ont été prévus et effectués dans le but d'identifier les causes de non-conformité du service rendu.

Les procédures de collecte, d'identification, de classement, d'archivage, de mise à jour des enregistrement relatifs à la qualité ont été établies dans le cadre du contrat en question.

Le prestataire de services a fait usage des vérifications internes préétablies et documentées afin d'évaluer l'efficacité du système de contrôle de qualité.

Le prestataire de services a établi et a tenu à jour des procédures permettant d'identifier les besoins en formation et assurer la formation adéquate de tout le personnel chargé d'une activité ayant une incidence sur le système qualité et sur la qualité des services rendus.

De même, le prestataire de services a procédé à l'examen du système qualité à intervalle régulière afin d'assurer qu'il demeure constamment approprié, efficace et mis à jour, si nécessaire.

Enfin, les ressources nécessaires ont été mise en disposition du responsable du contrat pour assurer la mise en œuvre des pratiques d'assurance de qualité sus mentionnées.

Cependant, vu qu'il y avait de certains manquements dans nos services, nous sommes d'avis que nous devons améliorer nos pratiques d'assurance de qualité. Par conséquence, nous sommes d'avis que nous méritons 7 points sur 10 pour les pratiques d'assurance de qualité.

Sous toutes réserves, nous croyons que nous méritons le pointage suivant :

Aspect de la conformité technique (35%)

Conformité aux spécifications et règles d'art :	10
Conformité réglementaire :	10
Conformité aux services exigés	6
Total du thème :	26
Points pour ce thème :	**30.3**

Respect de délais et des échéanciers (35%)

Respect de délais et des échéanciers	10
Total du thème :	10
Points pour ce thème :	**35**

Fourniture et utilisation des ressources (10%)

Compétence et disponibilité des agents et du superviseur	10
Total du thème :	10
Points pour ce thème :	**10**

Organisation et gestion (10%)

Supervision adéquate des opérations	8
Pratiques d'assurance de qualité	7
Rapidité des actions correctives (au besoin)	10
Rapidité du service	10

Total du thème :		26
Points pour ce thème :		**8.75**

Communication et documentation (10%)

La disponibilité des interlocuteurs		10
La qualité de communications		10
Total du thème :		10
Points pour ce thème :		**10**
Pointage total pour la pondération des thèmes	100%	**95,05%**

Nous espérons que nos commentaires sont à votre entière satisfaction. Nous sommes ouvertes pour discuter les résultats d'évaluation.

Veuillez agréer, Madame, l'expression de nos sentiments distingués.

Alexis Stolz,
Société générale de surveillance et d'investigation