

Numéro de dossier : 1207960006

Unité administrative responsable

Arrondissement Rivière-des-Prairies - Pointe-aux-Trembles , Direction des services administratifs et du greffe , Division des ressources financières et matérielles

Objet

Approuver l'évaluation de rendement insatisfaisant de la firme Service d'entretien ménager Vimont Inc. dans le cadre du contrat de services (appel d'offres 17-15851) pour l'entretien ménager de la Maison du Citoyen (CA17 3003 0062) afin de l'inscrire sur la liste des fournisseurs à rendement insatisfaisant pour une période de deux (2) ans

1 . Fichier Excel avec les liens 2018,2019 et 2020



1-Vimont - Evaluation.xlsx Liens-2018.pdf Liens-2019.pdf Liens-2020.pdf

2 . Photos, courriels et autres



Rapport-Inspection-11-05-2017.pdf Rapport-Inspection-01-08-2017.pdf



1-Photos-Entretien-Ménager-Vimont-2019.pdf Photos-Deficience-grand-menage-mai.pdf



Courriel-Envoi-Photo.pdf Courriel-2018.pdf Courriel-2019.pdf Courriel-2020.pdf

3 . Avis de pénalités: 2018 et 2019



Avis-de-penalite-26-10-2018.pdf Avis-de-penalite-01-03-2019.pdf Courriel de VIMONT_2018-10-30.pdf



Lettre_reponse_Vimont.V1.pdf

4 . Rapport d'évaluation



2-Courriel-Rapport-Evaluation-Avis.pdf 2-P-J-1-Avis-Rapport-Evaluation.pdf



2-P-J-2-Eval_rendement_1189088_Vimont.pdf

5 . Demande de révision



3-Courriel Ville de Montréal - Demande-revision.pdf 3-P-J-Lettre-Demande-de-revision.pdf

6 . Décision finale



Analyse-Apres-Reponse-de-Vimont-finale.pdf Eval_rendement_Vimont-finale.pdf

Responsable du dossier

Anne-Marie RIZZO

Chef de division des ressources financières et matérielles

Tél. : 514 868-4383

Numéro de dossier : 1207960006



Bacs de recyclage Vimont Inc A : melanie.laurin 2019-03-12 09:05
Cc : arizzo, gbourget
De : Vimont Inc <vimontinc@gmail.com>
A : melanie.laurin@ville.montreal.qc.ca
Cc : arizzo@ville.montreal.qc.ca, gbourget@ville.montreal.qc.ca
Historique :
Ce message a été transféré.

Bonjour,

Voici une photo de hier soir de plusieurs bacs qui sont encore collé à la glace.

Merci et bonne journée

Kathleen M. Romero

Service d'entretien ménager Vimont inc.

4-940 Rue Michelin
Laval (Québec) H7L 5C1

Tél.: 450-663-9998 Téléc.: 450-967-7345
Courriel : vimontinc@gmail.com







You've received a Message from a TELUS phone.

If you don't hear or see the file, [download the Quick Time player](#).



Vous avez reçu un Message d'un téléphone TELUS.

Si vous ne voyez ni n'entendez le fichier, [veuillez télécharger QuickTime](#).

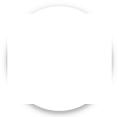




Gmail



pénalité



5

Entretien ménager à la Maison de citoyen - Avis de pénalité



Anne-Marie Rizzo <anne-marie.rizzo@montreal.ca>

à Dany, LABERGE/O=MONTREAL, Charles-Hervé, dlaberge, Badre

Bonjour,

Nous vous invitons à prendre connaissance de la lettre en annexe, que nous avons remis aujourd'hui même en m

HTTP: Missing resource stringLettre Avis de pénalité_2019-03-01.pdfHTTP: Missing resource string



Meilleures salutations

Lynda Doucet, secrétaire

pour:

Anne-Marie Rizzo, CPA, CGA, Adm.A

Chef de division

Division des ressources financières et matérielles

Direction des services administratifs et du greffe

arizzo@ville.montreal.qc.ca

Tél. :514-868-4383

Télec. : 514-868-4397

Arrondissement de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles

12 000, rue Notre-Dame-Est, 4e étage

Grand Ménage

Sylvie SÉGUIN A : Guylaine BOURGET,
Mélanie LAURIN
Cc : Daphney COLIN, Lisa CHRISTENSEN

2019-05-21 11:59

Bonjour Mesdames,

Nous constatons que le grand ménage n'a pas été effectué dans le bureau de Lisa Christensen ni dans le bureau de Daphney Colin malgré qu'elles ont tout retiré du plancher et du bord des fenêtres. *OK*

Merci et bon après-midi! *OK*

Sylvie Séguin
Chargée de secrétariat
Cabinet de la mairie
sseguin@ville.montreal.qc.ca
Tél. : 514 868-4050
Télec. : 514 872-4112

Arrondissement de Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles
12090, rue Notre-Dame Est, 2^e étage, Montréal (Québec) H1B 2Z1

RDPAT

Suivez-nous :

[Infolettre](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#) | [Site Web](#) | [Flickr](#) | [Youtube](#) | [Linked In](#)

Bon matin Mélanie,

Il y a tjs aucun papier a main dans la salle des couventines.

Je suis de retour ce matin après le ..grand ménage.. annoncé.

Sache que j'ai tjs du gravier sous mon bureau et surtout sous mon 3 tiroir roulant.

Ceci est pour ton info.

Bonne journée a toi.

Hélène Galarneau

Agent du cadre bâti

Permis et inspection

Direction du développement du territoire et études techniques

hgalarneau@ville.montreal.qc.ca

Tél. : 514-868-4325

Télec. : 514-868-4340

Arrondissement de Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles

12090, rue Notre-Dame Est, RDC, Montréal (Québec), H1B 2Z1



Suivez-nous :

[Infolettre](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#) | [Site Web](#) | [Flickr](#) | [Youtube](#) | [Linked In](#)

FAIT PAR
PLURIE

Suivez-nous :

[Infolettre](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#) | [Site Web](#) | [Flickr](#) | [Youtube](#) | [Linked In](#)

----- Transféré par Doris ST-ARNAUD/MONTREAL le 2019-05-21 09:20 -----

De : Karine PATOINE/MONTREAL
A : Doris ST-ARNAUD/MONTREAL@MONTREAL
Date : 2019-05-21 08:45
Objet : ménage

FAIT PAR PIÈRE

Salut Doris,

Je crois que tu as fais toi aussi tes constats du super grand ménage.... tu seras peut-être le lien avec Guylaine pour faire un retour?

Si oui, et bien sache que j'ai pas l'impression que le ménage a été fait. Poussière sur le dessus de nos classeurs et étagère et marque de sel (de cet hiver) encore visibles sur le plancher.

Bonne semaine Doris :)

Karine Patoine

Assistante aux événements culturels

Division de la culture, des bibliothèques et du patrimoine

Direction de la culture, des sports, des loisirs et du développement sociale

Karine.patoine@ville.montreal.qc.ca

Tél. : 514 872-6945

Arrondissement de Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles
12 090, rue Notre-Dame est, Montréal (Québec), H1B 2Z1

RDPAT

Suivez-nous :

[Infolettre](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#) | [Site Web](#) | [Flickr](#) | [Youtube](#) | [Linked In](#)

Mélanie Laurin

Préposée au soutien administratif
Ressources financières et matérielles
Direction des services administratifs et du greffe
melanie.laurin@ville.montreal.qc.ca
Tél. : 514 868-3858
Cell. : 514 476-3667

Arrondissement de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles
12 090, rue Notre-Dame Est, 4e étage, Montréal (Québec), H1B 2Z1

RDPAT

FAIT PAR RIENE

Suivez-nous :

[Infolettre](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#) | [Site Web](#) | [Flickr](#) | [Youtube](#) | [Linked In](#)

Doris ST-ARNAUD

Mélanie, Je me questionnais moi-même sur le mén...

2019-05-21 09:22:00

De : Doris ST-ARNAUD/MONTREAL
A : Mélanie LAURIN/MONTREAL@MONTREAL
Date : 2019-05-21 09:22
Objet : Tr : ménage

Mélanie,

Je me questionnais moi-même sur le ménage qui a été fait ce week-end ?

On nous a demandé de dégager le bord des fenêtres... pourtant rien n'a été fait ... est-ce normal ?

Merci à l'avance.

Doris

Doris St-Arnaud
Secrétaire de direction
Direction de la culture, des sports, des loisirs et du développement social
dstarnaud@ville.montreal.qc.ca
Tél. : 514 872-6383

Arrondissement de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles
12090, rue Notre-Dame Est, Montréal (Québec), H1B 2Z1

RDPAT

Devons-nous attendre avant de replacer le tout ? Bord de fenêtre, etc. ?

Doris

Doris St-Arnaud
Secrétaire de direction
Direction de la culture, des sports, des loisirs et du développement social
dstarnaud@ville.montreal.qc.ca
Tél. : 514 872-6383

Arrondissement de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles
12090, rue Notre-Dame Est, Montréal (Québec), H1B 2Z1



Suivez-nous :

[Infolettre](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#) | [Site Web](#) | [Flickr](#) | [Youtube](#) | [Linked In](#)

Mélanie LAURIN

Bonjour Doris, Le grand ménage a effectivement eu...

2019-05-21 09:28:50

De : Mélanie LAURIN/MONTREAL
A : Doris ST-ARNAUD/MONTREAL@MONTREAL
Cc : Guylaine BOURGET/MONTREAL@MONTREAL
Date : 2019-05-21 09:28
Objet : RE: Tr : ménage

Bonjour Doris,

Le grand ménage a effectivement eu lieu mais il n'est pas du tout à la hauteur de ce qu'on avait demandé. Nous rencontrons la compagnie demain afin de leur faire un retour et qu'ils reviennent finir ce qu'ils n'ont pas fait.

Désolé pour les inconvénients!

Bonne journée

De : Guylaine BOURGET/MONTREAL
A : vimontinc@gmail.com
Cc : Mélanie LAURIN/MONTREAL@MONTREAL, Anne-Marie RIZZO/MONTREAL@MONTREAL,
Denis LABERGE/MONTREAL@MONTREAL
Date : 2019-02-04 12:59
Objet : Tr : Entretien ménager - 01 février 2019

Bonjour

Je veux vous aviser que les salles de bain de rez-de-chaussée n'ont pas du tout été nettoyé vendredi. De plus, la balayeuse n'a pas été passé non plus au rez-de-chaussée.

Veuillez agir en conséquence.

Merci

Guylaine Bourget
Préposé au soutien administratif
Ressources financières et matérielles
Direction des services administratifs et du greffe
gbourget@ville.montreal.qc.ca
Tél. : 514 868-4381
Cell. : 514 240-4648

Arrondissement de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles
12090, rue Notre-Dame Est, Montréal (Québec), H1B 2Z1

Suivez-nous :

[Infolettre](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#) | [Site Web](#) | [Flickr](#) | [Youtube](#) | [Linked In](#)

----- Transféré par Mélanie LAURIN/MONTREAL le 2020-04-17 10:35 -----

De : Mélanie LAURIN/MONTREAL
A : vimontinc@gmail.com

Date : 2019-02-05 11:55
Objet : Entretien ménager - 1er février 2019

Bonjour,

Le tapis dans l'ascenseur n'a pas été nettoyé, les escaliers et le plancher entre les élus et la direction au 2e étage n'ont pas été nettoyés.

Merci de corriger le tout s.v.p.

Mélanie Laurin

**Préposée au soutien administratif
Ressources financières et matérielles
Direction des services administratifs et du greffe**

melanie.laurin@ville.montreal.qc.ca

Tél. : 514 868-3858

Cell. : 514 476-3667

Arrondissement de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles
12 090, rue Notre-Dame Est, 4e étage, Montréal (Québec), H1B 2Z1

Suivez-nous :

[Infolettre](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#) | [Site Web](#) | [Flickr](#) | [Youtube](#) | [Linked In](#)

----- Transféré par Mélanie LAURIN/MONTREAL le 2020-04-17 10:35 -----

De : Mélanie LAURIN/MONTREAL
A : vimontinc@gmail.com
Cc : Anne-Marie RIZZO/MONTREAL@MONTREAL, Guylaine BOURGET/MONTREAL@MONTREAL
Date : 2019-02-07 09:50
Objet : Entretien ménager - 6 février

Bonjour,

Je n'ai pas eu le temps de vous écrire hier. Voici le compte rendu des journées du 5 et du 6 février.

5 février:

Tapis de l'ascenseur pas nettoyé
Plancher au 3e étage sale

Plancher dans l'entrée du 2e étage sale

6 février:

Plancher du 2e étage côté bureaux vitrés est sale
Tapis de l'ascenseur pas nettoyé
Sacs de recyclage n'ont pas été mis dans les bacs

Pour l'instant, je n'ai pas eu encore de réponse concernant les sacs comme on s'était parlé vendredi. J'ai relancé la personne ce matin. Je vais tenter d'avoir une réponse d'ici la fin de la journée!

Merci

Mélanie Laurin

**Préposée au soutien administratif
Ressources financières et matérielles
Direction des services administratifs et du greffe**
melanie.laurin@ville.montreal.qc.ca

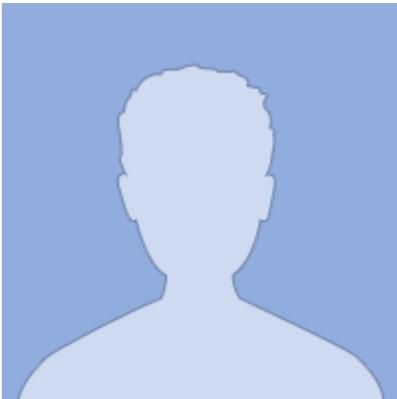
Tél. : 514 868-3858

Cell. : 514 476-3667

Arrondissement de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles
12 090, rue Notre-Dame Est, 4e étage, Montréal (Québec), H1B 2Z1

Suivez-nous :

[Infolettre](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#) | [Site Web](#) | [Flickr](#) | [Youtube](#) | [Linked In](#)



C'est fait.

Bien reçu.

Merci.

Répondre Transférer

De : Mélanie LAURIN/MONTREAL
A : vimontinc@gmail.com
Cc : Guylaine BOURGET/MONTREAL@MONTREAL, Anne-Marie RIZZO/MONTREAL@MONTREAL
Date : 2019-01-15 11:01
Objet : Entretien ménage 14 janvier 2019 - Maison du citoyen

Bonjour,

Serait-ce possible d'aviser le concierge qu'il doit nettoyer le plancher sous les tables dans la salle des couventines s.v.p.

Merci!

Mélanie Laurin

Préposée au soutien administratif

Direction des services administratifs et du greffe
Arrondissement de RDP/PAT - Maison du Citoyen
12 090, rue Notre-Dame Est
Montréal QC H1B 2Z1

T : 514 868-3858 F : 514 868-4397

Cell : 514 476-3667

melanie.laurin@ville.montreal.qc.ca

Suivez-nous : [Infolettre](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#) | [Site Web](#) | [Flickr](#) | [Youtube](#) | [Linked In](#)

----- Transféré par Mélanie LAURIN/MONTREAL le 2020-04-17 10:33 -----

De : Mélanie LAURIN/MONTREAL
A : vimontinc@gmail.com
Cc : Anne-Marie RIZZO/MONTREAL@MONTREAL, Guylaine BOURGET/MONTREAL@MONTREAL
Date : 2019-01-24 11:31
Objet : Entretien ménage 23 janvier 2019

Bonjour,

Étant donné qu'une nouvelle équipe a commencée hier, je voulais vous faire part de ce qui a été laissé de côté ou pas touché du tout.

Au rez-de-chaussée:

- Aucun plancher n'a été nettoyé
- Pas de lavage de tapis de fait
- Pas de balayeuse sur les tapis
- Les deux escaliers sont très sales
- Je n'ai pas vérifié les poubelles

Au 2e étage:

- La balayeuse n'a pas été passée sur les tapis
- Le recyclage n'est pas vidé partout
- Les planchers n'ont pas été balayés

Aussi, les escaliers n'ont pas l'air d'avoir été nettoyé depuis quelque temps car des gros cernes comme celui-ci ont commencés à se former un peu partout:

Veuillez l'aviser en conséquence.

Merci

Mélanie Laurin

**Préposée au soutien administratif
Ressources financières et matérielles
Direction des services administratifs et du greffe**

melanie.laurin@ville.montreal.qc.ca

Tél. : 514 868-3858

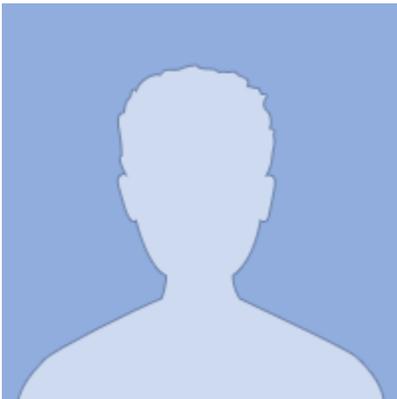
Cell. : 514 476-3667

Arrondissement de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles
12 090, rue Notre-Dame Est, 4e étage, Montréal (Québec), H1B 2Z1

Suivez-nous :

[Infolettre](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#) | [Site Web](#) | [Flickr](#) | [Youtube](#) | [Linked In](#)

13 pièces jointes



C'est fait.

Pour votre information.

Merci pour le suivi.

Répondre Transférer

Tr : Entretien ménager - Maison du citoyen - 24 septembre 2019

1 message

arizzo@ville.montreal.qc.ca <arizzo@ville.montreal.qc.ca>
À : lydoucet@ville.montreal.qc.ca

24 septembre 2019 à 08 h 48

Joindre au dossier svp.

Anne-Marie Rizzo, CPA, CGA, Adm.A
Chef de division
Division des ressources financières et matérielles
Direction des services administratifs et du greffe
arizzo@ville.montreal.qc.ca
Tél. : 514-868-4383
Télec. : 514-868-4397

Arrondissement de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles
12 090, rue Notre-Dame Est, 4e étage
Montréal (Québec), H1B 2Z1

**Suivez-nous :**[Infolettre](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#) | [Site Web](#) | [Flickr](#) | [Youtube](#) | [Linked In](#)

----- Transféré par Anne-Marie RIZZO/MONTREAL le 2019-09-24 08:48 -----

De : Mélanie LAURIN/MONTREAL
A : vimontinc@gmail.com
Cc : Anne-Marie RIZZO/MONTREAL@MONTREAL
Date : 2019-09-24 08:41
Objet : Entretien ménager - Maison du citoyen - 24 septembre 2019

Bonjour,

Depuis quelques temps maintenant, nous avons une nouvelle équipe qui s'occupe de notre bâtiment suite à la blessure de Mme Zolarzano.

Depuis ce retour de l'ancienne équipe, nos problématiques reviennent. Les toilettes sont négligées, les planchers ne sont pas fait très souvent et il y a souvent des oublis de poubelles à vider.

Les bacs sanitaires des toilettes du 2e étage n'ont pas été vidées depuis quelques temps et maintenant ça sent vraiment très mauvais dans les salles de bains! Les poubelles du rez-de-chaussée ont été oubliées à quelques reprises et nous avons eu plein de mouches dû à de la nourriture qui a été laissée là pendant un temps. Les lavabos ne sont pas lavés fréquemment car j'ai personnellement remarqué que le lavabo d'une des salles de bains a les mêmes tâches (ressemblant à du sang) depuis maintenant 2 semaines et c'est encore là ce matin!

Veuillez apporter les correctifs.

Mélanie Laurin

Préposée au soutien administratif
Ressources financières et matérielles
Direction des services administratifs et du greffe
melanie.laurin@ville.montreal.qc.ca
Tél. : 514 868-3858
Cell. : 514 476-3667

Arrondissement de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles
12 090, rue Notre-Dame Est, 4e étage, Montréal (Québec), H1B 2Z1

**Suivez-nous :**[Infolettre](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#) | [Site Web](#) | [Flickr](#) | [Youtube](#) | [Linked In](#)



Fwd: Montreal estVimont Inc A : arizzo, dlberge 2019-03-05 11:29

Cc : gbourget, Badre Eddine Sakhi

De : Vimont Inc <vimontinc@gmail.com>

A : arizzo@ville.montreal.qc.ca, dlberge@ville.montreal.qc.ca

Cc : gbourget@ville.montreal.qc.ca, Badre Eddine Sakhi <be.sakhi@ville.montreal.qc.ca>

17 Attachments



PHOTO-2019-03-05-09-27-58.jpg PHOTO-2019-03-05-09-27-58.jpg PHOTO-2019-03-05-09-27-58.jpg



PHOTO-2019-03-05-09-27-58.jpg PHOTO-2019-03-05-09-27-58.jpg PHOTO-2019-03-05-09-27-58.jpg



PHOTO-2019-03-05-09-27-58.jpg PHOTO-2019-03-05-09-27-58.jpg PHOTO-2019-03-05-09-27-58.jpg



PHOTO-2019-03-05-09-27-58.jpg PHOTO-2019-03-05-09-27-58.jpg PHOTO-2019-03-05-09-27-58.jpg



PHOTO-2019-03-05-09-27-59.jpg PHOTO-2019-03-05-09-27-59.jpg PHOTO-2019-03-05-09-27-59.jpg



PHOTO-2019-03-05-09-27-59.jpg



Lettre pénalité 1er mars 2019-RDDP.pdf

Bonjour,

Svp veuillez prendre connaissance de notre demande concernant la lettre émise le 1er mars 2019 par les responsables de la Maison des citoyens.

Merci et bonne journée

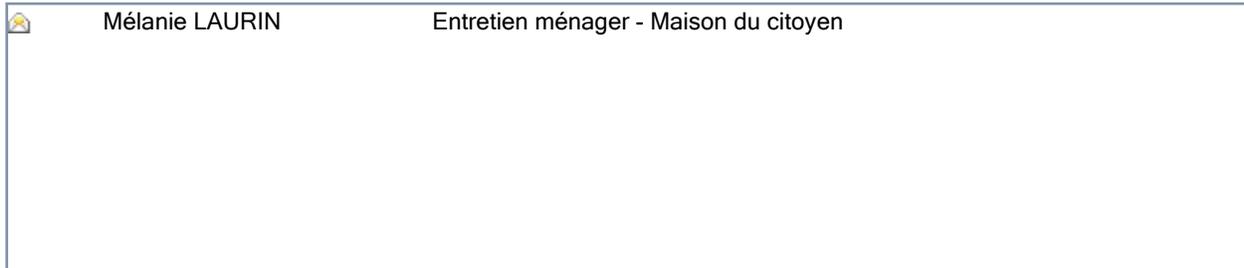
Kathleen M. Romero

Service d'entretien ménager Vimont inc.

4-940 Rue Michelin
Laval (Québec) H7L 5C1

Tél.: 450-663-9998 Téléc.: 450-967-7345

Courriel : vimontinc@gmail.com



Bonjour,

J'ai fait le tour de la bâtisse ce matin car je trouvais que le plancher était sale . J'ai remarqué plusieurs choses.

1. Le plancher n'a pas été balayé, il y a des saletés partout (y compris un gobelet Tim Horton)



Plancher - balais.zip

2. La moppe n'a pas été passée, on voit les traces de pas sur les planchers (surtout au rez-de chaussée dans le couloir, la salle des couventines (inutilisée depuis la fin de semaine), la mairie et les salles de bains



Plancher - moppe.zip

3. Les poubelles/bacs de recyclage n'ont pas été vidées (rez de chaussée dans l'entrée, la salle du Conseil, la salle des Couventines, les bureaux de l'accueil et la cuisine de l'accueil)



Poubelles.zip

4. Les distributeurs de savon ou papier et les murs n'ont pas été nettoyés



Nettoyage.zip

5. Il n'y a presque plus de papiers à mains dans la salle des Couventines (cuisine principale)



Papier brun.JPG

6. Les bacs extérieur ne sont toujours pas remis correctement et les couvercles sont souvent laissés ouvert ce qui est très pratique quand il pleut et pour les animaux...



Bacs extérieurs.JPG

7. La feuille de travail n'est plus remplie

Veillez apporter les correctifs et porter une attention particulière à ce courriel .

Mélanie Laurin

**Préposée au soutien administratif
Ressources financières et matérielles
Direction des services administratifs et du greffe**

melanie.laurin@ville.montreal.qc.ca

Tél. : 514 868-3858

Cell. : 514 476-3667

Arrondissement de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles
12 090, rue Notre-Dame Est, 4e étage, Montréal (Québec), H1B 2Z1

RDPAT

Suivez-nous :

[Infolettre](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#) | [Site Web](#) | [Flickr](#) | [Youtube](#) | [Linked In](#)



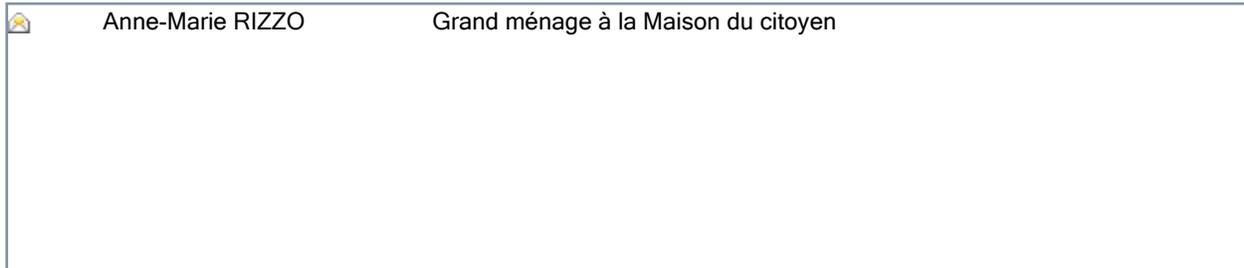
Grand ménage à la Maison du citoyen

Anne-Marie RIZZO A : vimontinc

2019-05-23 11:47

Envoyé par : **Lynda L DOUCET**

Cc : Mélanie LAURIN, Guylaine BOURGET,
Lynda L DOUCET



Bonjour,

Ce matin, à notre arrivée à la Maison du citoyen, nous avons pu constater que les tâches omises lors du grand ménage et qui devaient être effectuées hier soir n'ont pas été faites, comme il avait été convenu lors de notre dernière rencontre.

Voici ce qui n'a pas été fait hier:

1. Le bord des fenêtres de la salle des Couventines, du bureau de Dany Barbeau et du 2e étage;
2. Le plancher de la rampe dans la Salle du Conseil et le podium;
3. Le dessus du bureau de France Toupin (ils ont passé un linge sur le premier pied seulement...);
4. Le derrière de tous les calorifères dans les salles de réunion;
5. Les pétales de fleurs sont encore sur le sol dans les bureaux de la direction;
6. Le comptoir dans la salle du photocopieur au 2e étage (côté inspection, nous ne l'avions pas mentionné);
7. Le tapis du garde-robe des inspecteurs.

Nous nous attendons à ce que la situation soit corrigée dans les brefs délais.

Merci de l'attention portée à la présente.

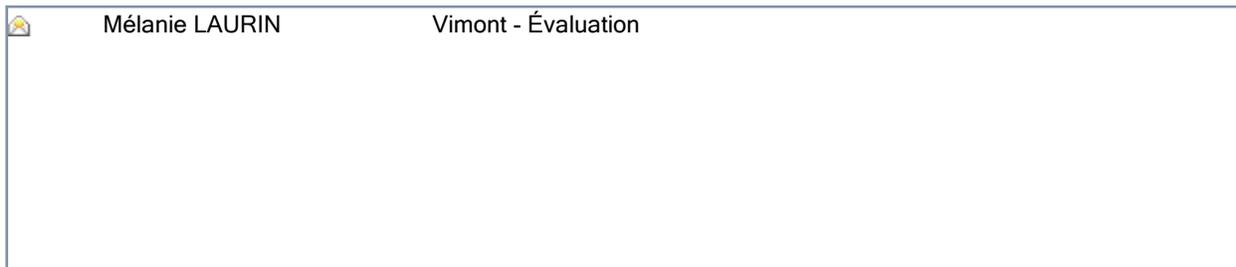
Anne-Marie Rizzo, CPA, CGA, Adm.A
Chef de division
Division des ressources financières et matérielles
Direction des services administratifs et du greffe
arizzo@ville.montreal.qc.ca
Tél. :514-868-4383
Télec. : 514-868-4397

Arrondissement de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles
12 090, rue Notre-Dame Est, 4e étage
Montréal (Québec), H1B 2Z1



Suivez-nous :

[Infolettre](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#) | [Site Web](#) | [Flickr](#) | [Youtube](#) | [Linked In](#)



Bonjour Anne-Marie,

Tel que demandé, voici la liste des "problèmes" à prendre en considération lors de l'évaluation et qui ne sont pas répertoriés dans le tableau de suivi.

- Ils travaillent sans équipement car ils brisent les équipements qui leur sont prêtés (balayeuse et laveuse de plancher) / Ils viennent de recevoir une nouvelle balayeuse alors que l'autre est brisée depuis plusieurs mois

- Ils ne semblent pas avisé souvent leur "contremaître" quand il manque de fourniture fourni par leur compagnie et ils ne nous avisent pas lorsqu'il ont presque terminé les fournitures que nous leur achetons. Ça fait plusieurs fois que c'est nous qui devons avertir le contremaître où qui nous nous rendons compte par nous même qu'on doit commander du matériel que l'on paie.

- Ils ne font jamais l'entretien des quatre conciergeries. Que ce soit pour vider et ranger leurs boîtes de fournitures ou pour nettoyer le bac de vidange d'eau.

- Ils ne nettoient pas souvent (je ne sais même pas s'ils le font par eux même) le nettoyage de leur équipement. Par exemple, la vadrouille qui pu toujours et que je dois leur demander de changer régulièrement et l'eau de leur chariot qui est vidée 1 fois par soir et non 1 fois par étage.

- Lorsqu'il y a une problématique, je leur écrit un courriel. Souvent, je dois leur en envoyer plusieurs avant que la situation se règle. Parfois, ce sont même les employés qui se tannent et règlent le problème eux même (manque de papier de toilette, lavabo très sale...)

Pour l'instant, je ne pense à rien d'autre. Si jamais je pense à autre chose, je te fais signe.

Bonne journée!

Mélanie Laurin

**Préposée au soutien administratif
Ressources financières et matérielles
Direction des services administratifs et du greffe**

melanie.laurin@ville.montreal.qc.ca

Tél. : 514 868-3858

Cell. : 514 476-3667

Arrondissement de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles

12 090, rue Notre-Dame Est, 4e étage, Montréal (Québec), H1B 2Z1



Suivez-nous :

[Infolettre](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#) | [Site Web](#) | [Flickr](#) | [Youtube](#) | [Linked In](#)



Anne-Marie RIZZO <anne-marie.rizzo@montreal.ca>

Lacunes dans le ménage constatées à la Maison du citoyen

4 messages

Anne-Marie RIZZO <anne-marie.rizzo@montreal.ca>

19 décembre 2019 à 14 h 19

À : vimontinc@gmail.com

Cc : Melanie LAURIN <melanie.laurin@montreal.ca>, Eduardo MORENO <eduardo.moreno@montreal.ca>, Lynda DOUCET <lynda.doucet@montreal.ca>

Par la présente, je vous avise que nous avons constaté **plusieurs problèmes en matière d'entretien ménager à la Maison du Citoyen.**

Ainsi,

Au deuxième, troisième et quatrième de même que dans les bureaux tout comme au rez de chaussée, les planchers ne sont pas lavés adéquatement. Les sacs des poubelles ne sont pas changés et les bacs aux deuxième ne sont pas vidés.

Il semble par ailleurs, que les horaires de sept heures par jour ne sont pas respectés.

Je vous prierais dès lors d'apporter les correctifs nécessaires et de procéder au bon entretien de l'édifice et d'assurer un suivi à ma demande.

** Veuillez prendre en note ma nouvelle adresse courriel*

Anne-Marie Rizzo, CPA, CGA, Adm.A
Chef de division
Division des ressources financières et matérielles
Direction des services administratifs et du greffe
anne-marie.rizzo@montreal.ca
Tél. :514-868-4383
Télec. : 514-868-4397
Arrondissement de Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles
12090, rue Notre-Dame Est-, Montréal, H1B 2Z1



Suivez-nous :

[Infolettre](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#) | [Site Web](#) | [Flickr](#) | [Youtube](#)

Lynda DOUCET <lynda.doucet@montreal.ca>

19 décembre 2019 à 14 h 27

À : anne-marie.rizzo@montreal.ca

Votre message

À : Lynda DOUCET

Objet : Lacunes dans le ménage constatées à la Maison du citoyen

Envoyé le : 19/12/2019 14:19:05 UTC-5

a été lu le 19/12/2019 14:27:58 UTC-5.

--

****AVERTISSEMENT**** : Ce courriel et les pièces qui y sont jointes sont destinés exclusivement au(x) destinataire(s) mentionné(s) ci-dessus et peuvent contenir de l'information privilégiée ou confidentielle. Si vous

avez reçu ce courriel par erreur, ou s'il ne vous est pas destiné, veuillez le mentionner immédiatement à l'expéditeur et effacer ce courriel ainsi que les pièces jointes, le cas échéant. La copie ou la redistribution non autorisée de ce courriel peut être illégale. Le contenu de ce courriel ne peut être interprété qu'en conformité avec les lois et règlements qui régissent les pouvoirs des diverses instances décisionnelles compétentes de la Ville de Montréal.

Melanie LAURIN <melanie.laurin@montreal.ca>
À : anne-marie.rizzo@montreal.ca

19 décembre 2019 à 14 h 48

Votre message

À : Melanie LAURIN
Objet : Lacunes dans le ménage constatées à la Maison du citoyen
Envoyé le : 19/12/2019 14:19:05 UTC-5

a été lu le 19/12/2019 14:48:25 UTC-5.
[Texte des messages précédents masqué]

Eduardo MORENO <eduardo.moreno@montreal.ca>
À : anne-marie.rizzo@montreal.ca

19 décembre 2019 à 14 h 49

Votre message

À : Eduardo MORENO
Objet : Lacunes dans le ménage constatées à la Maison du citoyen
Envoyé le : 19/12/2019 14:19:05 UTC-5

a été lu le 19/12/2019 14:49:50 UTC-5.
[Texte des messages précédents masqué]

Poubelles à couches

Anne-Marie RIZZO A : vimontinc

2019-06-26 08:54

Envoyé par : **Lynda L DOUCET**

Cc : Mélanie LAURIN, Guylaine BOURGET



Bonjour,

On a porté à notre attention que les poubelles à couches de la salle d'allaitement et de la toilette pour personne handicapée situées au rez-de-chaussée n'ont pas été vidées. (voir photos ci-jointes)

Veuillez faire le nécessaire afin de remédier à cette situation.

Merci de l'attention portée à la présente.

Anne-Marie Rizzo, CPA, CGA, Adm.A

Chef de division

Division des ressources financières et matérielles

Direction des services administratifs et du greffe

arizzo@ville.montreal.qc.ca

Tél. : 514-868-4383

Télec. : 514-868-4397

Arrondissement de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles

12 090, rue Notre-Dame Est, 4e étage

Montréal (Québec), H1B 2Z1



Suivez-nous :

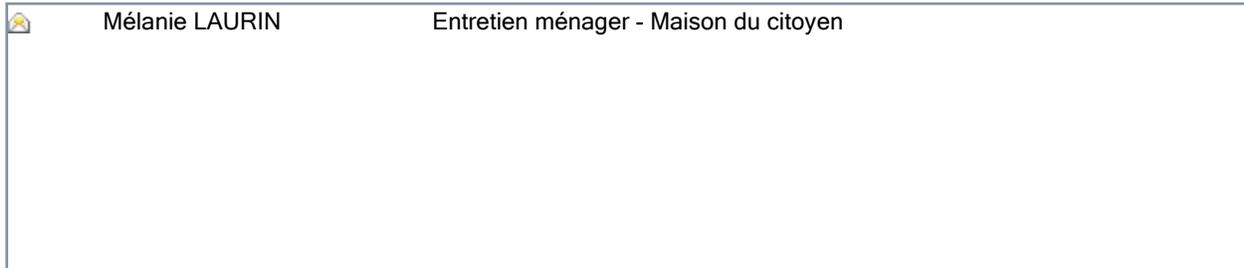
[Infolettre](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#) | [Site Web](#) | [Flickr](#) | [Youtube](#) | [Linked In](#)



IMG_0172.JPG



IMG_0173.JPG



Bonjour,

Serait-ce possible de nettoyer en profondeur la salle de bain sans fenêtre au deuxième étage s.v.p. À ce qu'on m'a dit, il y aurait des résidus sur le mur depuis quelques mois.

Merci!

Mélanie Laurin

**Préposée au soutien administratif
Ressources financières et matérielles
Direction des services administratifs et du greffe**

melanie.laurin@ville.montreal.qc.ca

Tél. : 514 868-3858

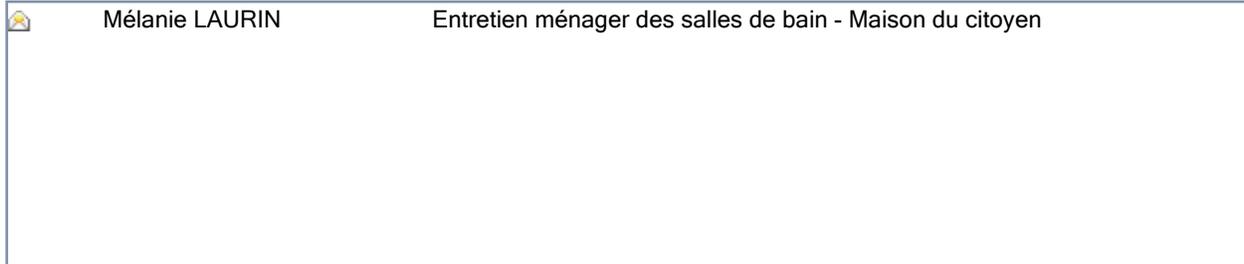
Cell. : 514 476-3667

Arrondissement de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles
12 090, rue Notre-Dame Est, 4e étage, Montréal (Québec), H1B 2Z1



Suivez-nous :

[Infolettre](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#) | [Site Web](#) | [Flickr](#) | [Youtube](#) | [Linked In](#)



Bonjour,

J'ai fait le tour de la bâtisse ce matin et voici quelques photos prises dans les salles de bain .

1er étage



IMG_0100.JPG



IMG_0101.JPG



IMG_0102.JPG

2e étage

3e étage



IMG_0099.JPG

4e étage



IMG_0096.JPG IMG_0097.JPG IMG_0098.JPG La toilette sans fenêtre sens l'urine.

Merci de nettoyer les salles de bains .

Mélanie Laurin

**Préposée au soutien administratif
Ressources financières et matérielles
Direction des services administratifs et du greffe**

melanie.laurin@ville.montreal.qc.ca

Tél. : 514 868-3858

Cell. : 514 476-3667

Arrondissement de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles
12 090, rue Notre-Dame Est, 4e étage, Montréal (Québec), H1B 2Z1



Suivez-nous :

[Infolettre](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#) | [Site Web](#) | [Flickr](#) | [Youtube](#) | [Linked In](#)

Maison du citoyen

1 message

Melanie LAURIN <melanie.laurin@montreal.ca>

5 mars 2020 à 09 h 35

À : Christina Romero <vimontinc@gmail.com>

Cci : anne-marie.rizzo@montreal.ca

Bonjour,

Comme tenu de l'odeur nauséabonde émergeant de nos tapis, nous ferons venir une compagnie externe demain afin de retirer ceux-ci et de les nettoyer.

Pour l'entretien ménager de demain soir, veuillez ne pas faire la salle des Couventines 1 et 2.

Merci

--

Mélanie Laurin

Préposée au soutien administratif
Ressources financières et matérielles
Direction des services administratifs et du greffe

melanie.laurin@montreal.ca

Tél. : 514 868-3858

Cell. : 514 476-3667

Arrondissement de Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles
12090, rue Notre-Dame Est-, Montréal, H1B 2Z1



Suivez-nous :

[Infolettre](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#) | [Site Web](#) | [Flickr](#) | [Youtube](#)

AVERTISSEMENT : Ce courriel et les pièces qui y sont jointes sont destinés exclusivement au(x) destinataire(s) mentionné(s) ci-dessus et peuvent contenir de l'information privilégiée ou confidentielle. Si vous avez reçu ce courriel par erreur, ou s'il ne vous est pas destiné, veuillez le mentionner immédiatement à l'expéditeur et effacer ce courriel ainsi que les pièces jointes, le cas échéant. La copie ou la redistribution non autorisée de ce courriel peut être illégale. Le contenu de ce courriel ne peut être interprété qu'en conformité avec les lois et règlements qui régissent les pouvoirs des diverses instances décisionnelles compétentes de la Ville de Montréal.

Maison du citoyen

2 messages

Melanie LAURIN <melanie.laurin@montreal.ca>

6 mars 2020 à 14 h 08

À : Christina Romero <vimontinc@gmail.com>

Cci : anne-marie.rizzo@montreal.ca

Bonjour,

Serait-ce possible svp de vous assurer que les employés mettent les bouchons sur les bouteilles de produits ménager. Cette bouteille est maintenant fermée mais elle est restée ouverte pendant 3 jours.

Merci d'apporter les correctifs

--

Mélanie Laurin

Préposée au soutien administratif
Ressources financières et matérielles
Direction des services administratifs et du greffe

melanie.laurin@montreal.ca

Tél. : 514 868-3858

Cell. : 514 476-3667

Arrondissement de Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles

[12090, rue Notre-Dame Est-, Montréal, H1B 2Z1](#)

Suivez-nous :

[Infolettre](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#) | [Site Web](#) | [Flickr](#) | [Youtube](#)

AVERTISSEMENT : Ce courriel et les pièces qui y sont jointes sont destinés exclusivement au(x) destinataire(s) mentionné(s) ci-dessus et peuvent contenir de l'information privilégiée ou confidentielle. Si vous avez reçu ce courriel par erreur, ou s'il ne vous est pas destiné, veuillez le mentionner immédiatement à l'expéditeur et effacer ce courriel ainsi que les pièces jointes, le cas échéant. La copie ou la redistribution non autorisée de ce courriel peut être illégale. Le contenu de ce courriel ne peut être interprété qu'en conformité avec les lois et règlements qui régissent les pouvoirs des diverses instances décisionnelles compétentes de la Ville de Montréal.

Melanie LAURIN <melanie.laurin@montreal.ca>

6 mars 2020 à 14 h 16

À : Christina Romero <vimontinc@gmail.com>

Cci : anne-marie.rizzo@montreal.ca

[Texte des messages précédents masqué]

20200305_082118.jpg
4493K



Bacs de recyclage Vimont Inc A : melanie.laurin 2019-03-12 09:05
Cc : arizzo, gbourget
De : Vimont Inc <vimontinc@gmail.com>
A : melanie.laurin@ville.montreal.qc.ca
Cc : arizzo@ville.montreal.qc.ca, gbourget@ville.montreal.qc.ca
Historique :
Ce message a été transféré.

Bonjour,

Voici une photo de hier soir de plusieurs bacs qui sont encore collé à la glace.

Merci et bonne journée

Kathleen M. Romero

Service d'entretien ménager Vimont inc.

4-940 Rue Michelin
Laval (Québec) H7L 5C1

Tél.: 450-663-9998 Téléc.: 450-967-7345
Courriel : vimontinc@gmail.com







You've received a Message from a TELUS phone.

If you don't hear or see the file, [download the Quick Time player](#).



Vous avez reçu un Message d'un téléphone TELUS.

Si vous ne voyez ni n'entendez le fichier, [veuillez télécharger QuickTime](#).



09/03/2020

Courriel Ville de Montréal - Maison du citoyen



Entretien ménage - Maison du citoyen

1 message

Melanie LAURIN <melanie.laurin@montreal.ca>

18 février 2020 à 08 h 21

À : Christina Romero <vimontinc@gmail.com>, Anne-Marie RIZZO/MONTREAL <anne-marie.rizzo@montreal.ca>

Bonjour,

Ça fait deux jours minimum que les planchers ne sont pas lavés du tout au rez-de-chaussée. De plus, en date d'aujourd'hui, les tapis n'ont pas plus été fait hier sur aucun étage et les poubelles/recyclage n'ont pas été vidés dans les bureaux du rez-de-chaussée.

Pourriez-vous apporter les correctifs svp

Merci

--

Mélanie Laurin

Préposée au soutien administratif
Ressources financières et matérielles
Direction des services administratifs et du greffe

melanie.laurin@montreal.ca

Tél. : 514 868-3858

Cell. : 514 476-3667

Arrondissement de Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles
12090, rue Notre-Dame Est-, Montréal, H1B 2Z1

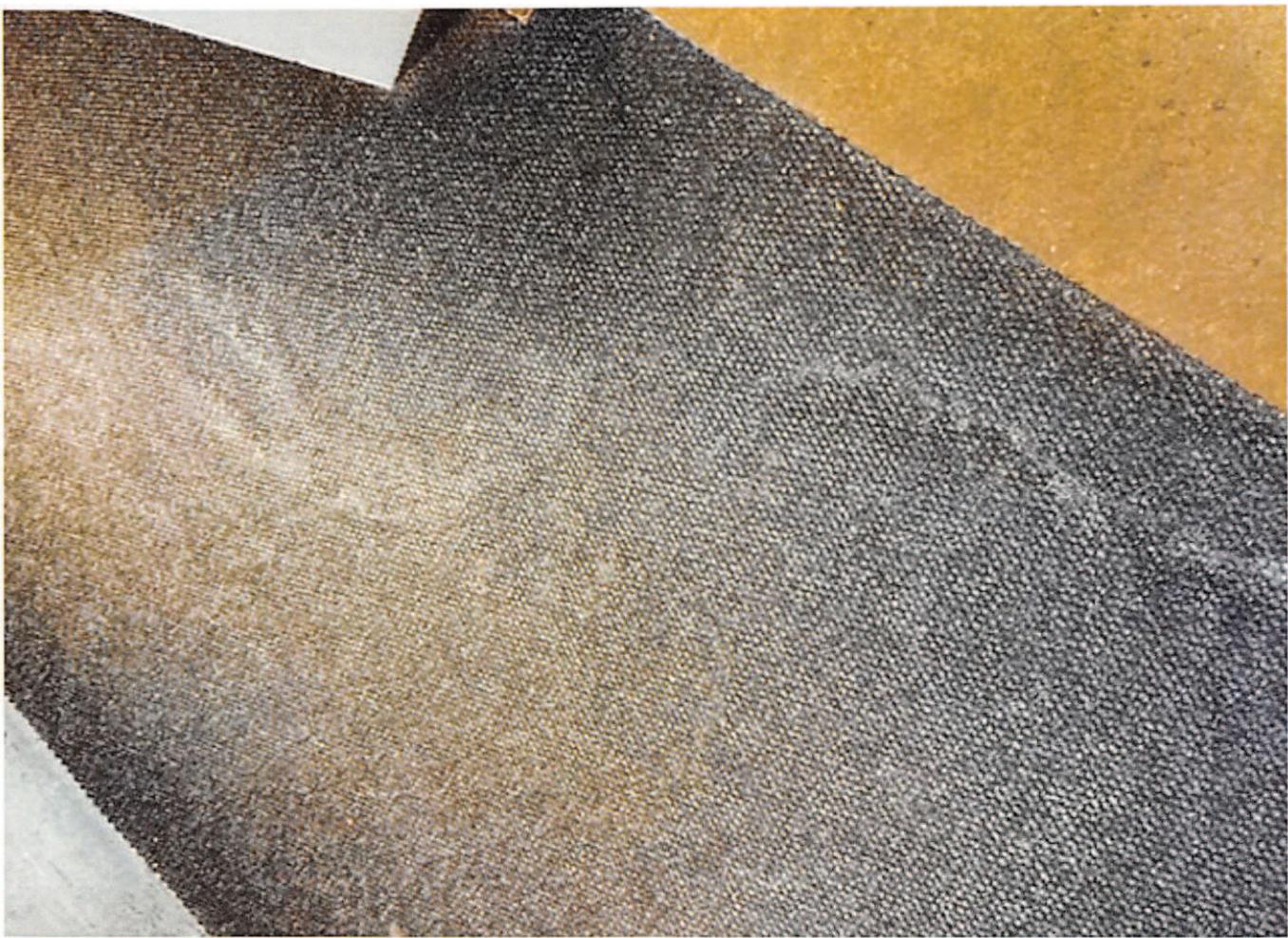


Suivez-nous :

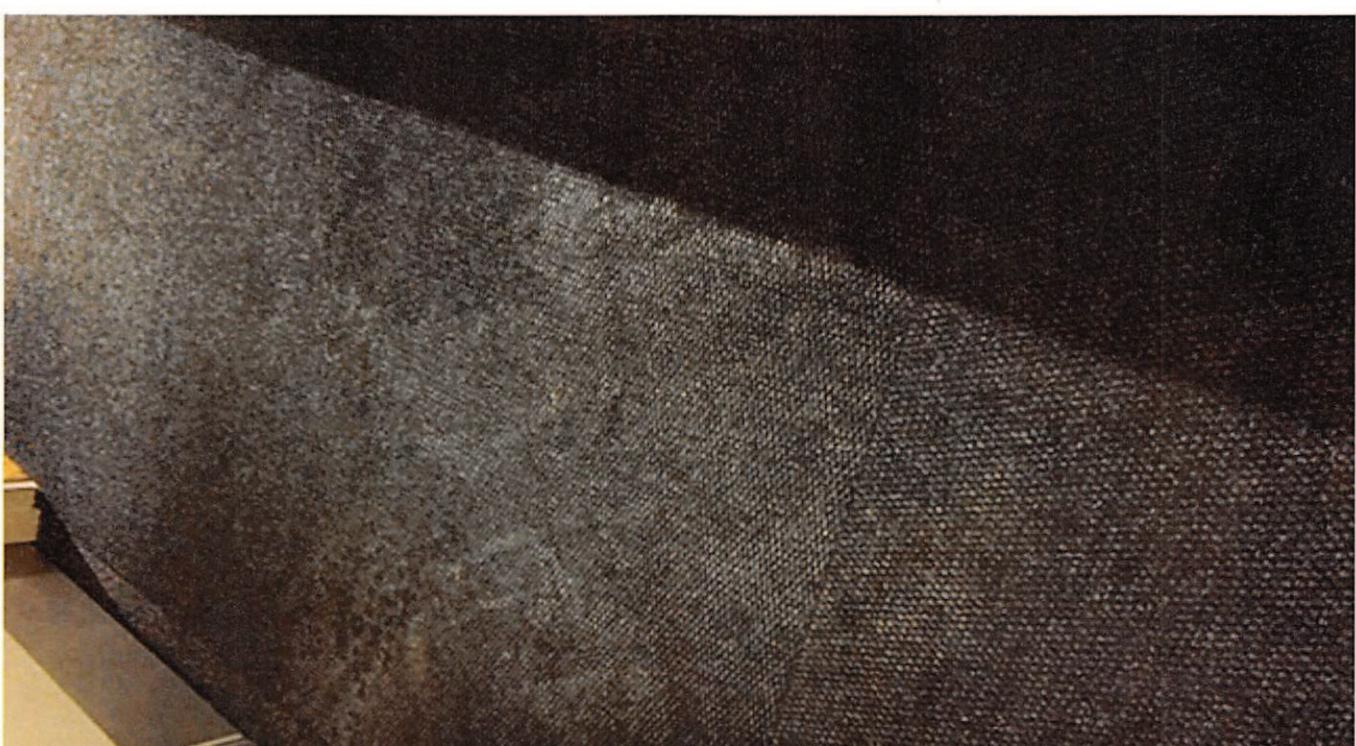
[Infolettre](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#) | [Site Web](#) | [Flickr](#) | [Youtube](#)

AVERTISSEMENT : Ce courriel et les pièces qui y sont jointes sont destinés exclusivement au(x) destinataire(s) mentionné(s) ci-dessus et peuvent contenir de l'information privilégiée ou confidentielle. Si vous avez reçu ce courriel par erreur, ou s'il ne vous est pas destiné, veuillez le mentionner immédiatement à l'expéditeur et effacer ce courriel ainsi que les pièces jointes, le cas échéant. La copie ou la redistribution non autorisée de ce courriel peut être illégale. Le contenu de ce courriel ne peut être interprété qu'en conformité avec les lois et règlements qui régissent les pouvoirs des diverses instances décisionnelles compétentes de la Ville de Montréal.

OK



TAPIS - Accès à la population



TAPIS - Accès



grille gratte-pieds

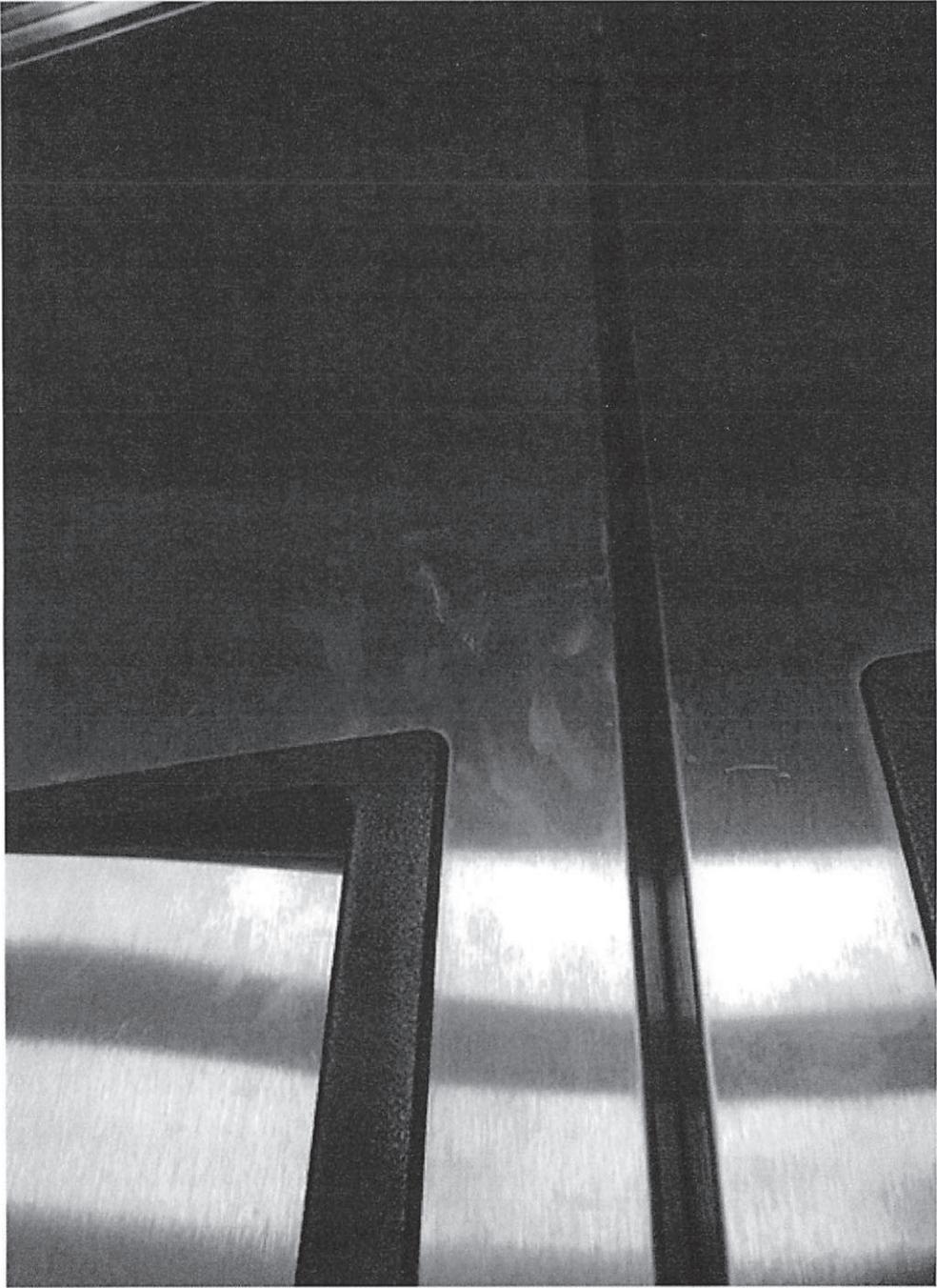
[View photo](#)

N/A

You received this mail because kanova beats shared these photos with you. If you no longer wish to receive email notifications of shared photos, [unsubscribe here](#).

[Get the Google Photos app](#)

Frigo Gouvernante



OK

OK



frigo stainless Couventine

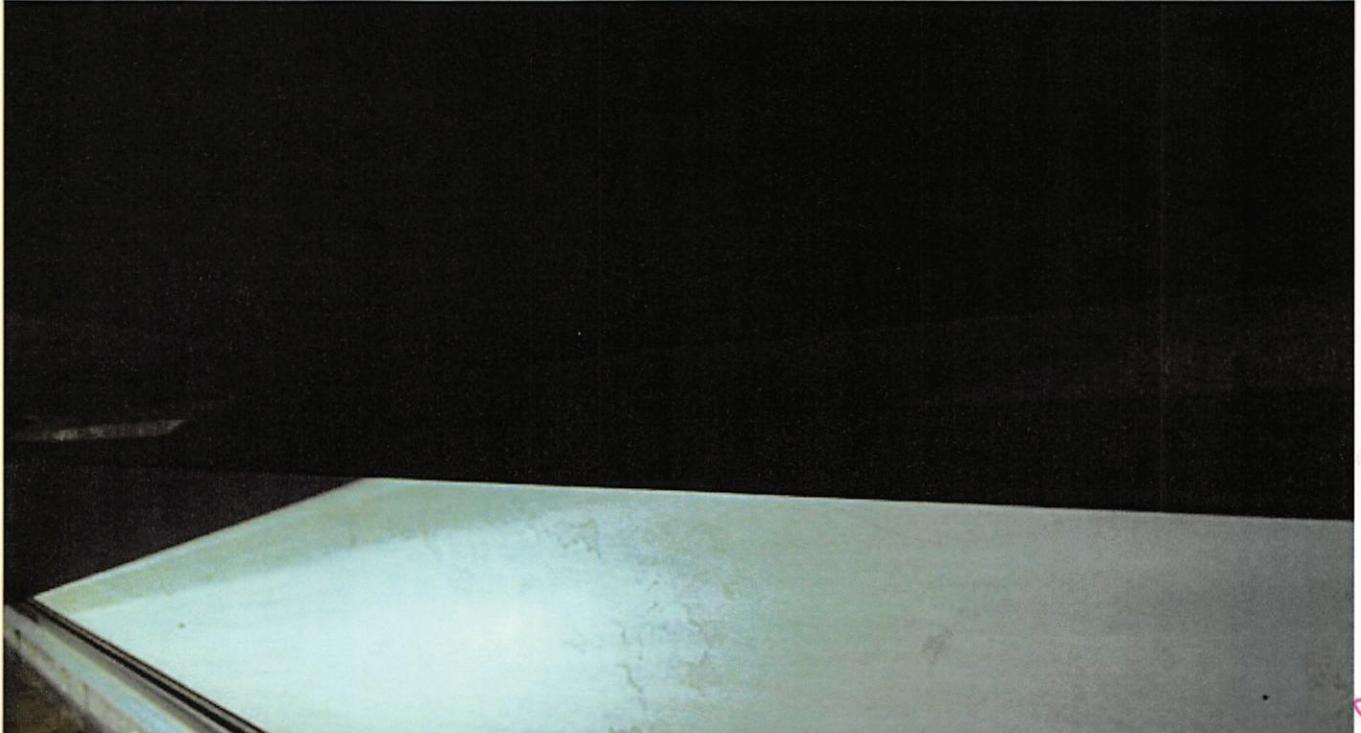


frigo stainless Couventine

N/A



Plancher Couvertines

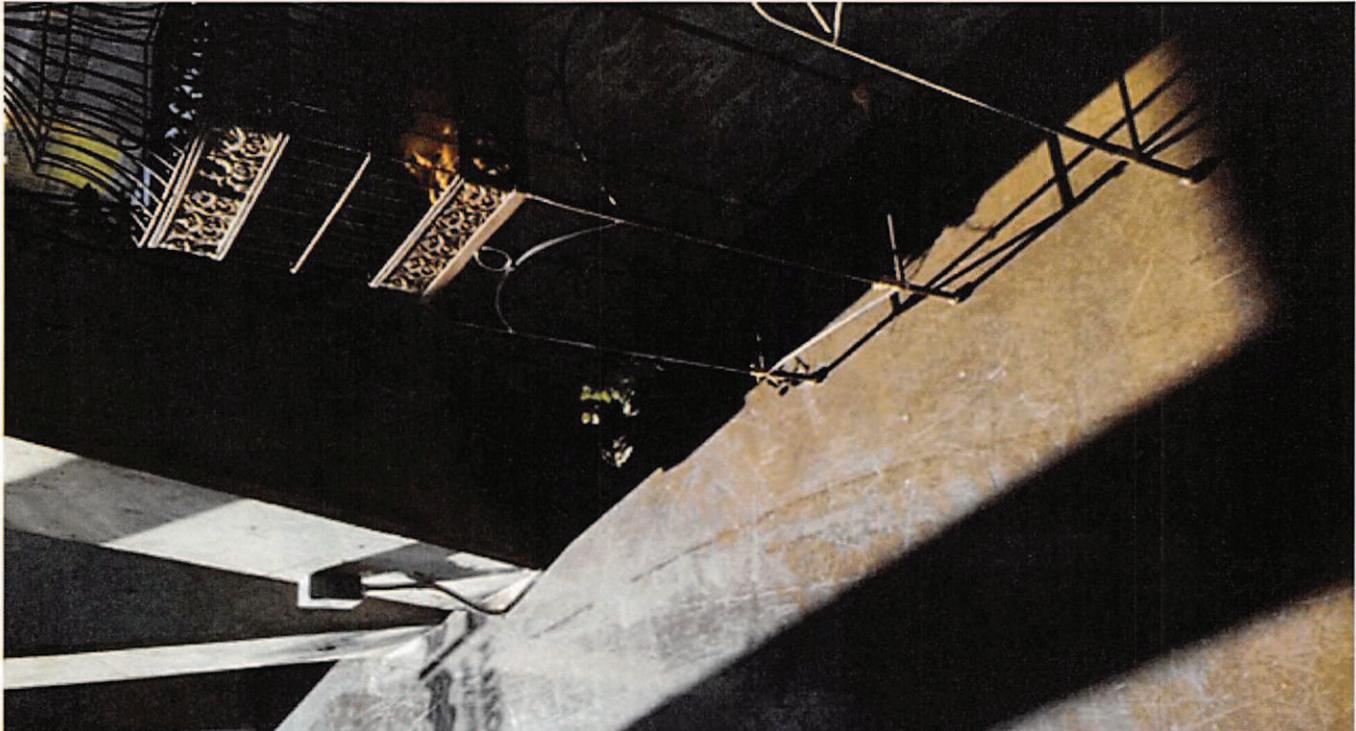


fenêtre Couvertines

øå eux?



Bureau Bam (boussières)



- Couventine

Poussière par terre!



Alle du Conseil non fait

OK



Échelle dans l'accès au escalier.

Passé un lince sur le 1^{er} pied!



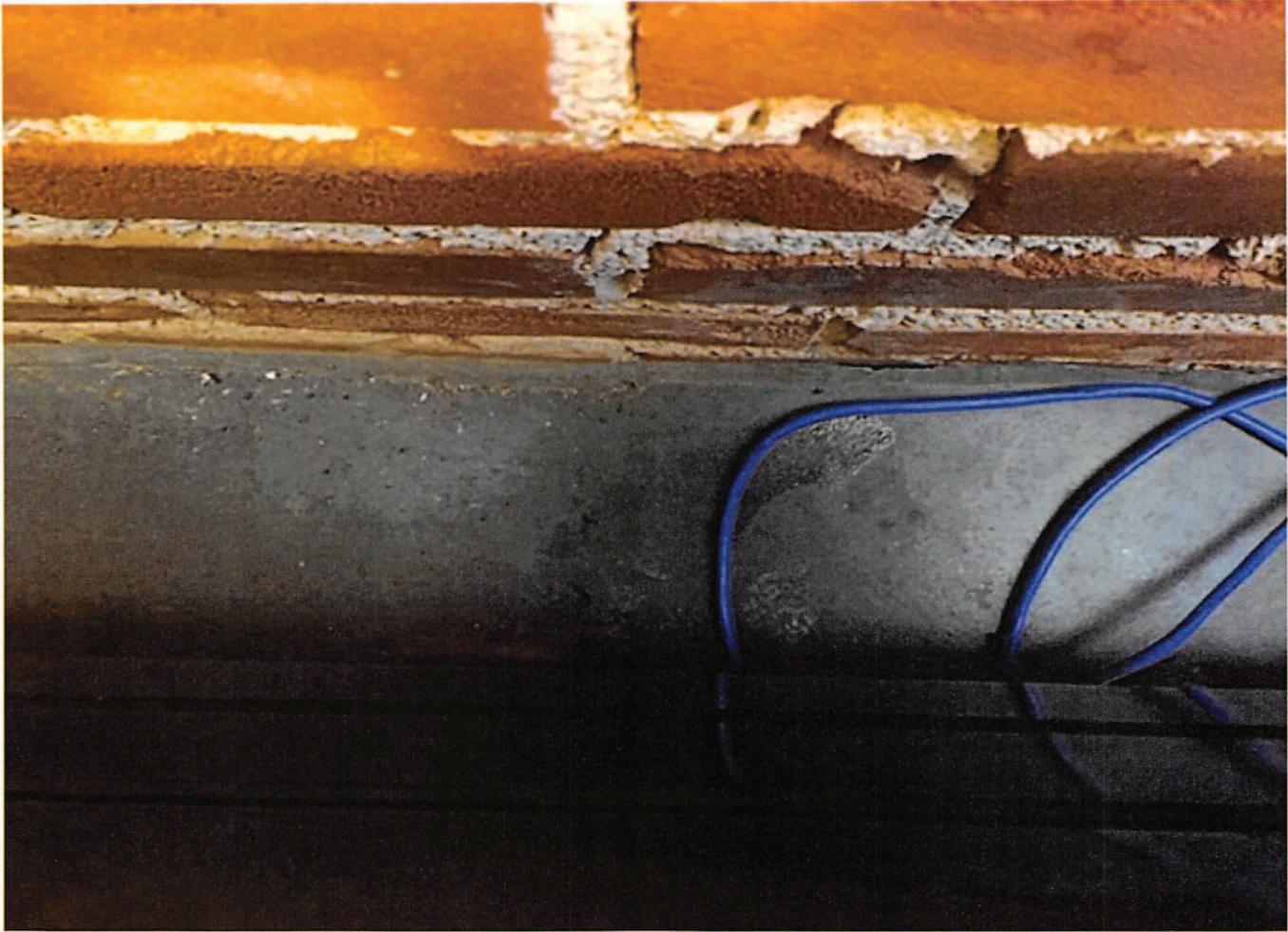
Bureau F. Toupin



du fort

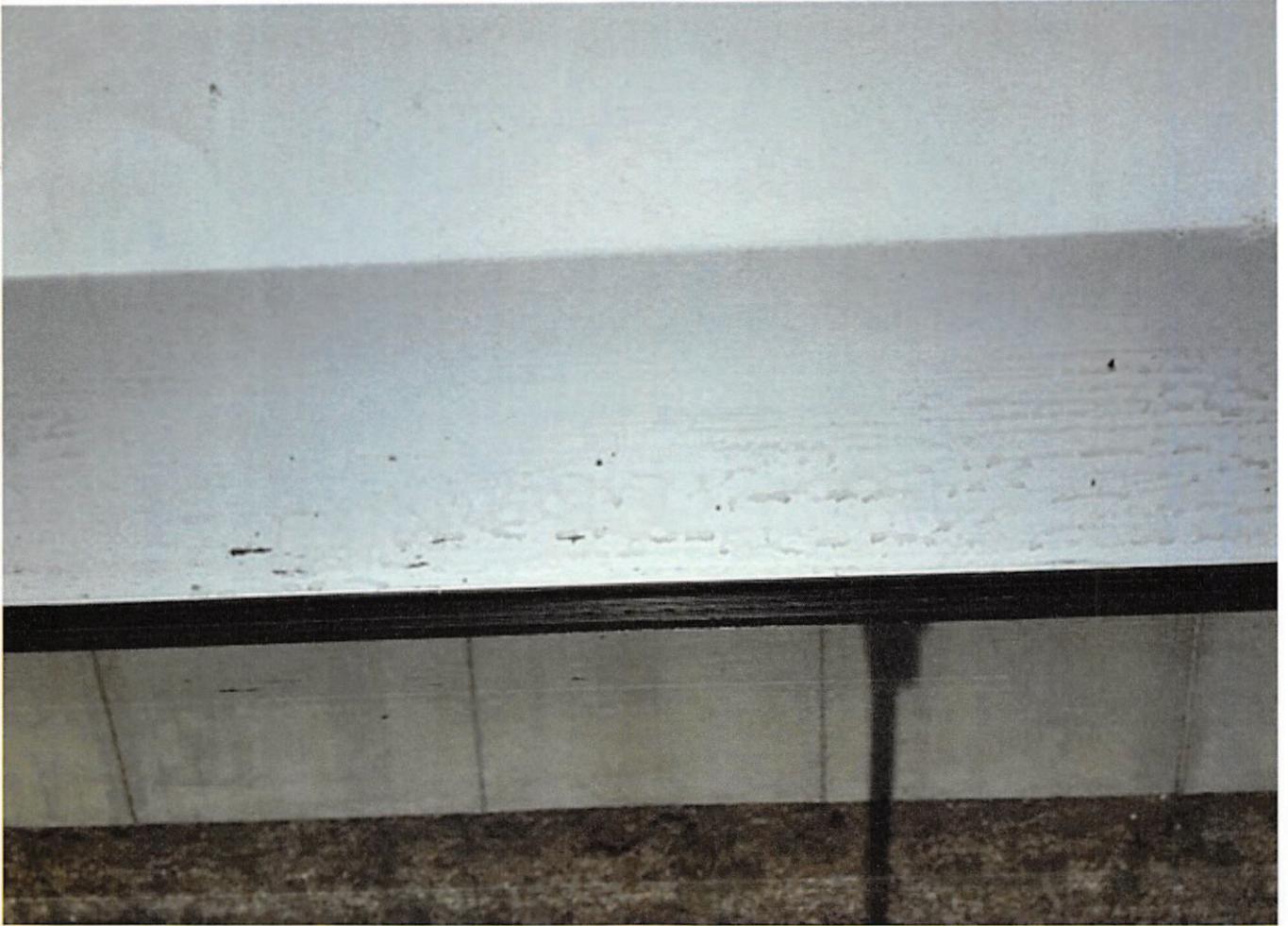
Salle du fort

non

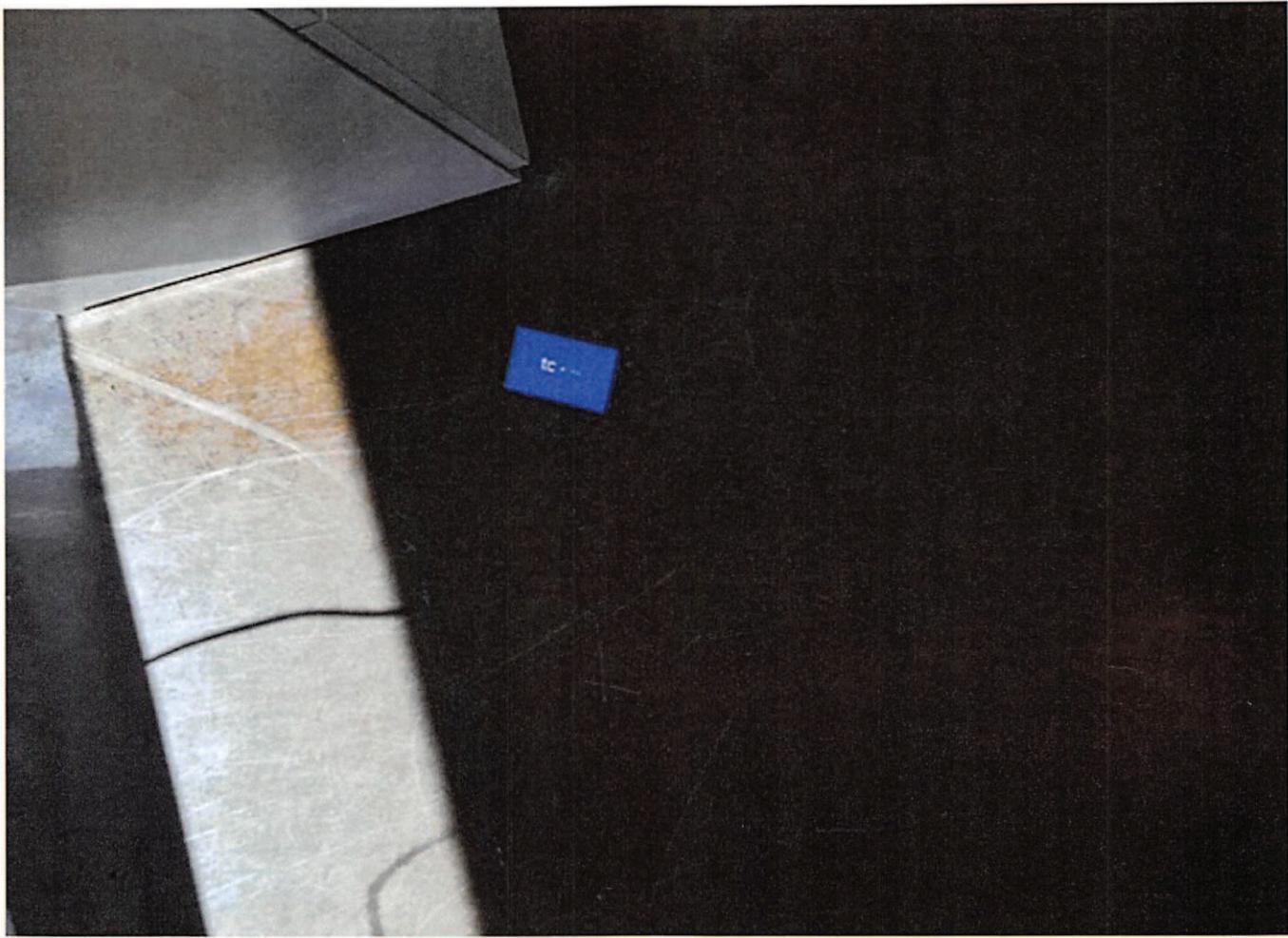


Das de fenetre D. BARBERAU

NON



22



Plancher Bureau des grands Projets

Foussière bureau Y. Brault

OK



FAIT PAR l'employé



Bureau Nathalie Champagne

OK



BAM RDC

FAIT PAR DICHME



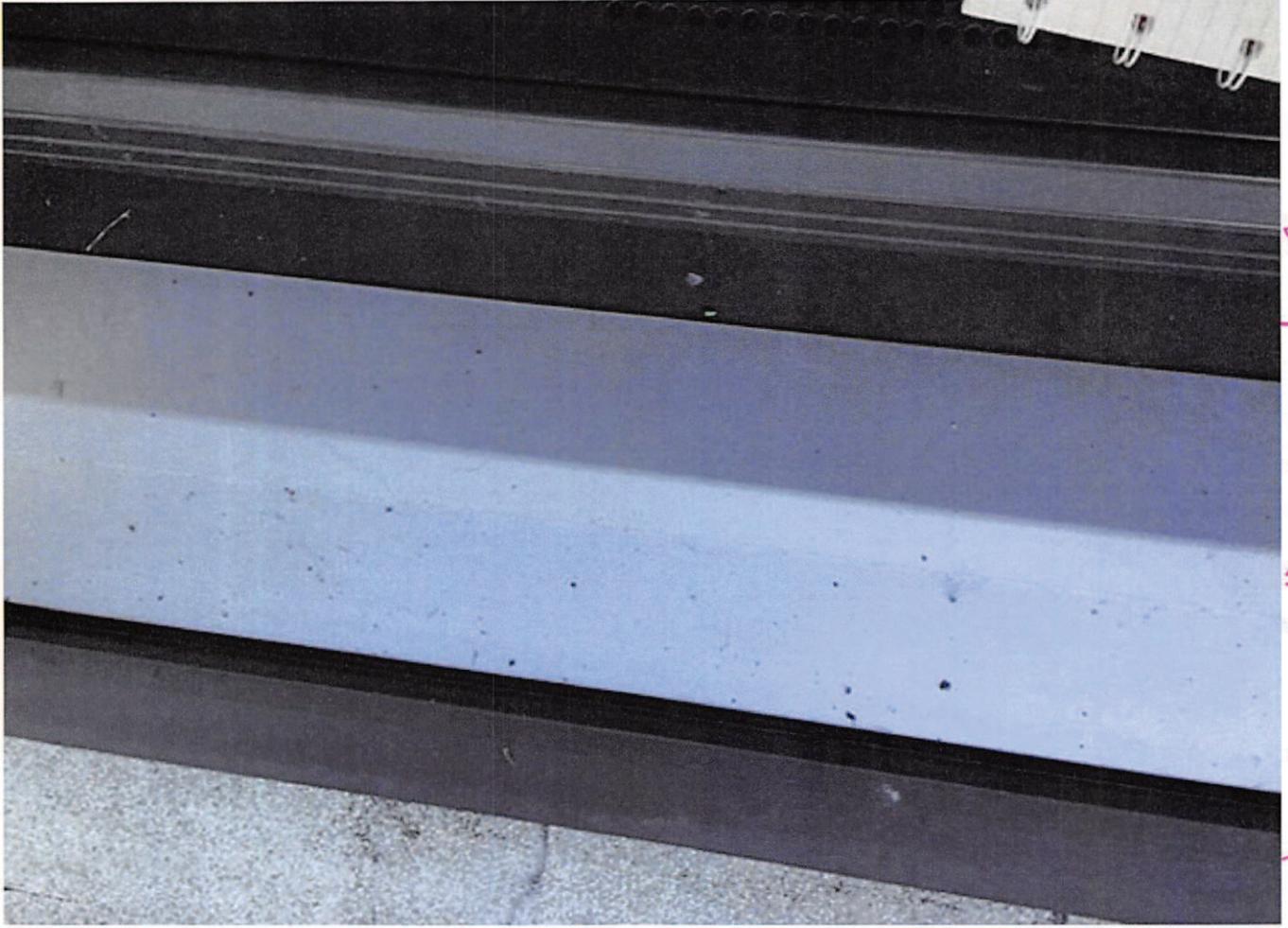
grille gratte pieds ouest

AR employé



W. Champagne

OK



plancher à lanière calorifères
2^e étage

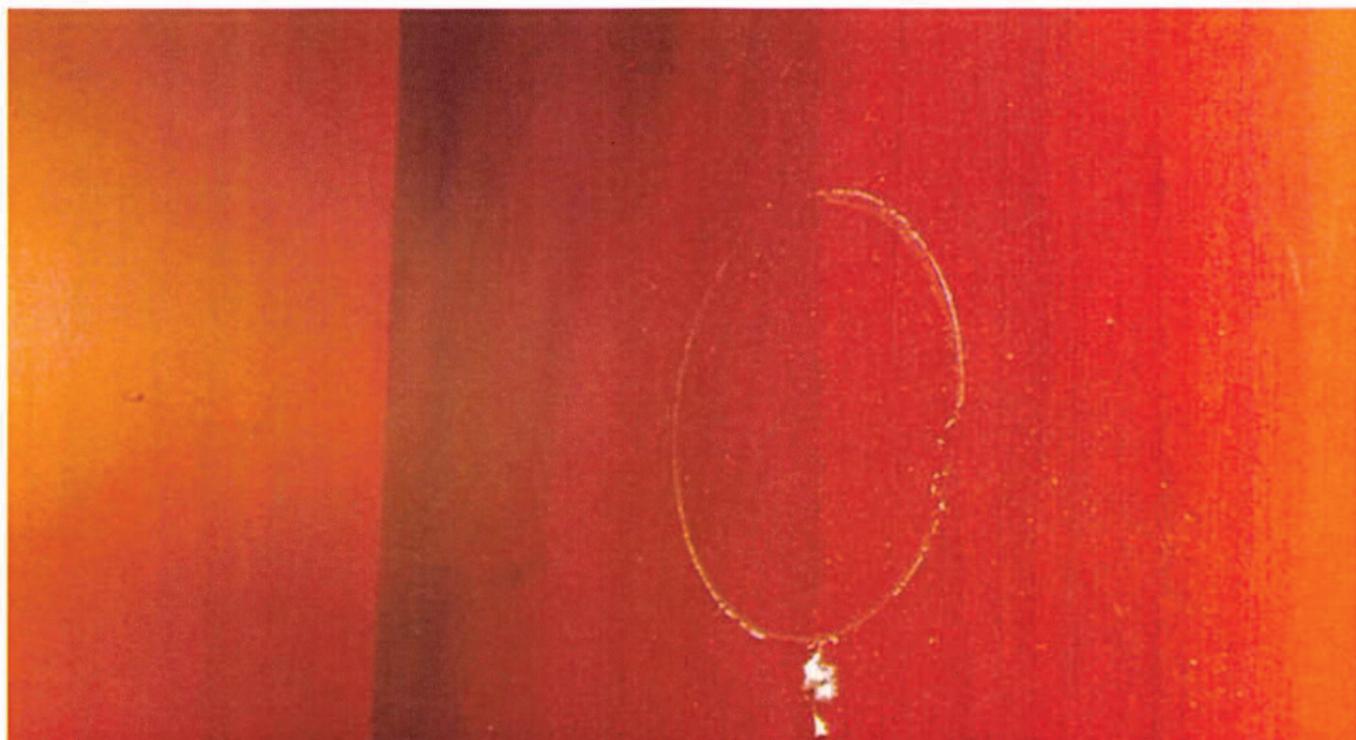


2^e côté inspecteurs

NON



dessus des fenêtres

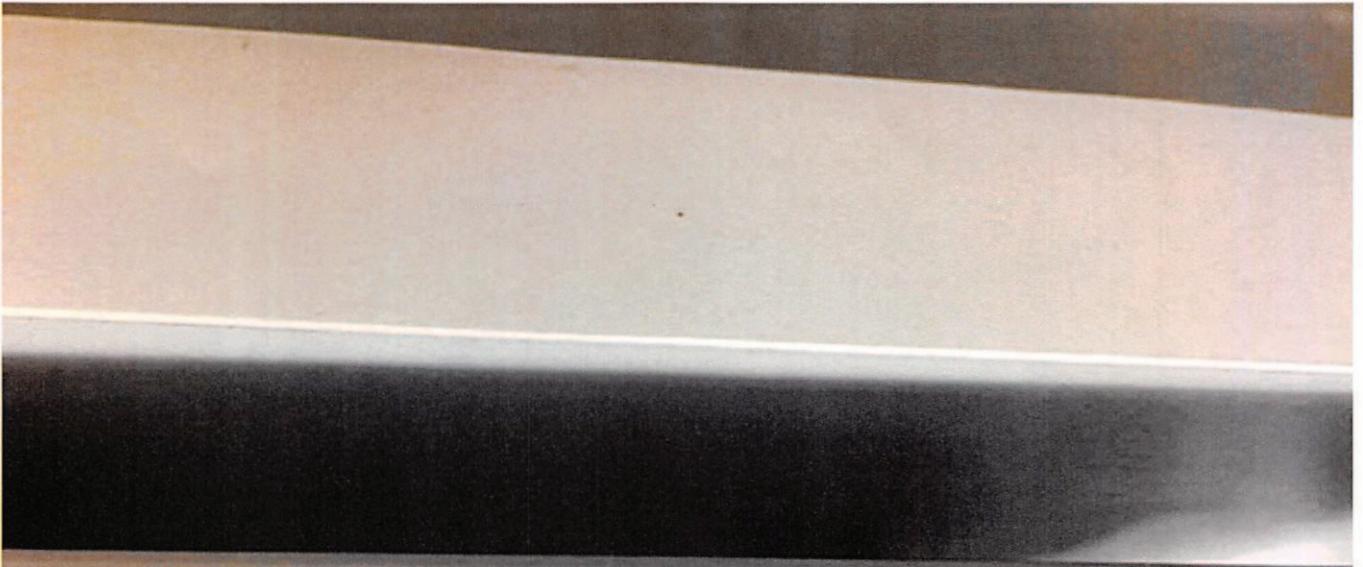


. Brault

Petite cuisine pour employé 2^e étage
côté inspecteurs

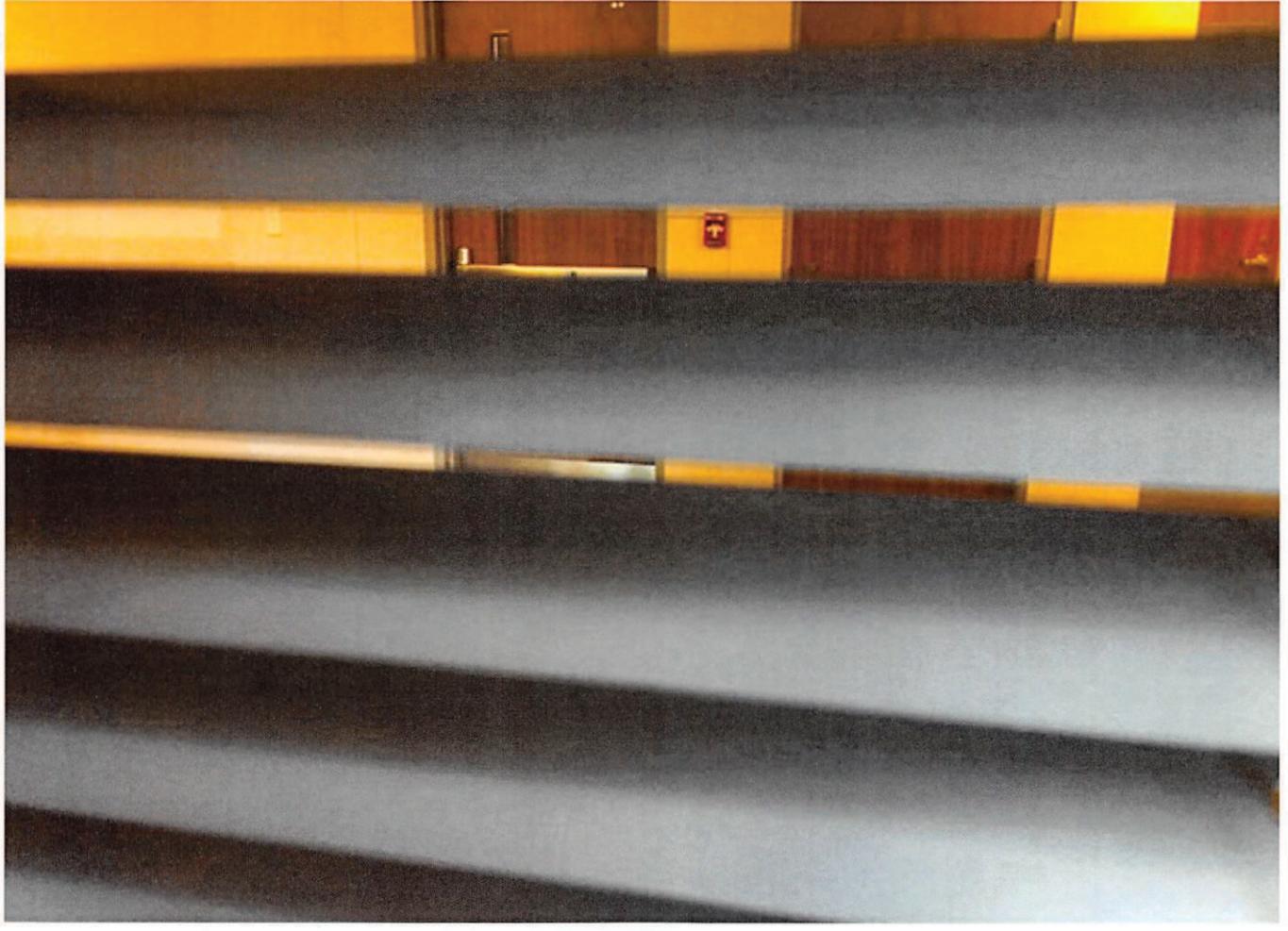


FAIT PAR RENE



store non nettoyé "Salle le clocher" ??

OK



IT For Pierre



OK



CHAISE Salle le clocher



SALLE de la Pointe

OK



Accès AU TOIT ESCALIER



ESCALIER

CORRIDORS		
ITEM	OBSERVATION	ÉVALUATION
PLANCHER & PLINTHES		
MURS, CLOISONS & INTERRUPTEURS		
PLAFOND, LUMINAIRES & GRILLES		
PORTES, CADRES & POIGNÉES		
VITRAGE & CADRES		
STORES, TOILES & RIDEAUX		
MOBILIER, CHAISES & FAUTEUILS		
TÉLÉPHONES		
POUBELLES	-	2
CALORIFÈRES ET AUTRES		
AUTRES (PRÉCISEZ)		
POINTAGE		0

SALLE DE CONFÉRENCES		
ITEM	OBSERVATION	ÉVALUATION
PLANCHERS & PLINTHES		
MURS, CLOISONS & INTERRUPTEURS		
PLAFOND, LUMINAIRES & GRILLES		
PORTES, CADRES & POIGNÉES		
VITRAGE & CADRES		
STORES, TOILES & RIDEAUX		
MOBILIER, CHAISES & FAUTEUILS		
TABLEAUX		
TÉLÉPHONES & ORDINATEURS		
POUBELLES		
CALORIFÈRES ET AUTRES		
AUTRES (PRÉCISEZ)		
POINTAGE		0

AUTRES LOCAUX *		
ITEM	OBSERVATION	ÉVALUATION
PLANCHERS & PLINTHES		
MURS, CLOISONS & INTERRUPTEURS		
PLAFOND, LUMINAIRES & GRILLES		
PORTES, CADRES & POIGNÉES		
VITRAGE & CADRES		
STORES, TOILES & RIDEAUX		
MOBILIER, CHAISES & FAUTEUILS		
TÉLÉPHONES & ORDINATEURS		
POUBELLES		
CALORIFÈRES ET AUTRES		
AUTRES (PRÉCISEZ)		
POINTAGE		0

SERVICES / DIVERS		
ITEM	OBSERVATION	ÉVALUATION
ASCENSEURS		2
ESCALIERS		2
GARDE-ROBE		-
SALLES ELECTO-MÉCANIQUE		-
CABINETS D'INCENDIES		-
FONTAINES		-
LOCAL D'ENTRETIEN SANITAIRE		-
AUTRES (PRÉCISEZ)		-
POINTAGE		0

* Bibliothèque, auditorium, cellules, garage, salle de tir, salle polyvalente, de danse, d'exposition, de cours, de séjours, d'entrevue, de projection, d'ordinateur, salle de repos, déshabillage, dortoirs, ateliers, salle de travail, de photographie, laboratoire, imprimerie, papeterie, entreposage, voute, magasin, entraînement, salle de musculation, plages de piscine.

POINTAGE TOTAL		
TOTAL DES CRITÈRES		
SUR		
POURCENTAGE		#DIV/0!

COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS :

Arrondissement Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles
Direction des services administratifs et du greffe
12 090, rue Notre-Dame, 4^e étage
Montréal (Québec) H1B 2Z1

Le 1^{er} mars 2019

Madame Cristina Rivera
Monsieur Juan José Romero
Vimont Inc.
4-940, rue Michelin
Laval (Qc) H7L 5C1

Objet : Entretien ménager à la Maison du citoyen – Arr. RDP-PAT
Appel d’offres 17-15851

Madame, Monsieur,

Depuis le 1^{er} février 2019, nous avons des rencontres toutes les deux semaines afin de faire le point sur l'état de la situation concernant l'entretien ménager à la Maison du citoyen.

Or, nous sommes en mesure de constater que malgré les efforts de suivi, plusieurs lacunes sont encore observées relativement à l'entretien effectué par votre personnel.

Nous vous rappelons que lors de nos rencontres, vous avez été informés des problèmes qui persistent. À chacune de ces rencontres, vous nous avez confirmé que vous feriez les démarches nécessaires afin que la situation soit corrigée. D'ailleurs, nous avons effectué quelques vérifications de façon régulière et nous avons observé que, malgré nos avis d'insatisfaction, il s'agit encore et toujours des mêmes problématiques récurrentes qui, semaine après semaine, ne sont jamais corrigées.

Conséquemment, à la lumière de ce qui précède, soyez avisés que nous appliquerons de nouveau la clause de pénalité prévue à la section des clauses particulières du cahier d'appel d'offres « 13. La pénalité sera appliquée à l'adjudicataire par le Directeur dans le cas suivant : → cent dollars (100 \$) par jour pour ne pas respecter une des clauses mentionnées dans le devis technique pour l'entretien ménager régulier[...] ». Cette clause sera appliquée rétroactivement au 15 février 2019. Ce qui équivaut à une somme de **mille dollars (1 000\$)** depuis cette date, représentant 10 jours de pénalité, soit jusqu'au 1^{er} mars 2019.

Veuillez agir en conséquence.



Denis Laberge
Directeur
Direction des services administratifs et du greffe
Arr. RDP-PAT



Anne-Marie Rizzo
Chef de division
Ressources financières et matérielles
Direction des services administratifs et du greffe
Arr. RDP-PAT

AMR/ld

p.j.

c.c. Badre Eddine Sakhi, Approvisionnement
Charles-Hervé Aka, Secrétaire de l'arrondissement
Dany Barbeau, directrice de l'arrondissement

Arrondissement Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles
Direction des services administratifs et du greffe
12 090, rue Notre-Dame, 4^e étage
Montréal (Québec) H1B 2Z1

Le 26 octobre 2018

Madame Cristina Rivera
Monsieur Juan José Romero
Vimont Inc.
4-940, rue Michelin
Laval (Qc) H7L 5C1

Objet : Entretien ménager à la Maison du citoyen – Arr. RDP-PAT
Appel d’offres 17-15851

Madame, Monsieur,

À la suite de notre rencontre du 26 septembre dernier, nous désirons par la présente préciser certains faits que vous nous avez exposés. En effet, à cette date, vous nous avez mentionné que c’est un sous-traitant qui effectue le contrat pour vous à la Maison du citoyen. Il s’agit de **Services d’entretien Gra**. Ce que vous nous avez d’ailleurs confirmé par courriel le 29 septembre 2018.

Or, nous aimerions vous rappeler que la clause 2 des clauses administratives particulières de l’appel d’offres 17-15851 stipule que **«L’adjudicataire ne pourra sans aucune considération avoir recours à la sous-traitance pour ce contrat.»** Après vérification, il semble que depuis le début du contrat, soit le 1^{er} avril 2017, vous utilisez différents sous-traitants pour faire l’entretien ménager à la Maison du citoyen.

Il est également mentionné aux conditions d’admissibilité de l’appel d’offres, que *« le soumissionnaire doit obligatoirement être membre en règle du Comité paritaire de l’Entretien d’Édifices publics et qu’il doit joindre une lettre de confirmation émise par le Comité paritaire de L’Entretien des Édifices publics. »* Toutefois, aucune preuve ne nous a été fournie à l’effet que les responsables actuels de l’entretien ménager à la Maison du citoyen, tout comme les remplaçants, soient couverts par le Comité paritaire.

De plus, il est prévu que *«l’adjudicataire doit détenir une police d’assurance responsabilité civile conforme et doit assurer la santé et la sécurité de ses employés et des employés des sous-traitants.»* Cependant, le document fourni par la CNESST ne nous indique pas que les responsables actuels et les remplaçants soient tous couverts en matière de santé et sécurité au travail, tout comme en matière de responsabilité civile.

Par ailleurs, à quelques reprises lors de nos rencontres, nous vous avons soulevé plusieurs problématiques en lien avec le travail effectué à la Maison du citoyen (voir le tableau ci-joint en annexe). À la lecture de ce tableau, vous serez en mesure de constater que ces problématiques sont récurrentes malgré nos avis d'insatisfaction (plus de 50% du temps depuis le début de l'année 2018).

En conséquence de ce qui précède, nous vous accordons jusqu'au 9 novembre 2018 pour vous conformer à notre entière satisfaction aux clauses contractuelles du cahier d'appel d'offres et remédier aux défauts encourus. À défaut de vous y conformer, nous serons dans l'obligation de prendre les recours prévus au contrat.

Veillez agir en conséquence.



Denis Laberge
Directeur
Direction des services administratifs et du greffe
Arr. RDP-PAT



Anne-Marie Rizzo
Chef de la Division des ressources financières et matérielles
Arr. RDP-PAT

AMR/ld

c.c. *Badre Eddine Sakhi, Approvisionnement*
Charles-Hervé Aka, Secrétaire de l'arrondissement
Dany Barbeau, directrice de l'arrondissement



Correction à l'avis du contrat d'Entretien ménager à la Maison du citoyen Vimont Inc A :

arizzo 2018-10-30 14:38

De : Vimont Inc <vimontinc@gmail.com>

A : arizzo@ville.montreal.qc.ca

Historique :

Ce message a été transféré.

2 Attachments



noname Attestation conformité comité paritaire 2018.pdf

Madame, Monsieur,

Suite à l'avis en date du 26 octobre 2018 dans lequel vous nous informez votre intention d'appliquer la clause 2 des clauses administratives particulières de l'appel d'offres 17-15851. Par contre, le devis stipule aussi en contradiction les faits suivants :

1. Page 2 au point 1.2 soit l'objet et la sous-traitance mentionné : L'adjudicataire ne pourra sans aucune considération avoir recours à la sous-traitance pour ce contrat.
2. Le point suivant mentionne : La ville accepte l'utilisation de sous-traitant par les soumissionnaires. Toute fois, les soumissionnaires doivent respecter les conditions suivants:
 - 16.2 Le soumissionnaire doit inscrire dans sa soumission, au point 4 'sous-traitants' de la section des renseignements complémentaires, les noms de sous-traitants qui participeront à l'exécution du contrat ainsi que leur contribution.

Ayant omis cette étape dans notre soumission car nous ne débutons jamais avec des sous-traitants au début des travaux dans aucun de nos contrats, nous sommes d'avis qu'une interprétation erroné a eu lieu de notre partie, malgré, nous agissons de bonne foi.

Actuellement, pour corriger notre mauvaise interprétation du devis, nous vous proposons les options suivantes :

1. Effectuer un grand ménage pour corriger les différents points soulevés de ce contrat et mettre à jour les tâches délaissé.
2. Obtenir votre accord afin de conserver le sous-traitant : Service d'entretien Gra Inc.
3. Changer l'employé actuel et mettre un employé salarié.

Le tout, sous supervision accrue.

Je vous fait parvenir notre preuve de conformité avec le comité paritaire.

Espérant le tout conforme, veuillez agréer, Madame, Monsieur l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Kathleen M. Romero

Service d'entretien ménager Vimont inc.

4-940 Rue Michelin
Laval (Québec) H7L 5C1

Tél.: 450-663-9998 Téléc.: 450-967-7345

Courriel : vimontinc@gmail.com

Le ven. 26 oct. 2018, à 15 h 05, <arizzo@ville.montreal.qc.ca> a écrit :

ATT: Madame Cristina Rivera, Monsieur Juan José Romero

Madame, Monsieur,

Veillez prendre connaissance de la lettre et du tableau ci-joints.

À noter que l'original de chacun de ces documents vous sera transmis pour courrier.

Merci de l'attention portée à la présente.

Lynda Doucet, secrétaire d'unité
pour:

Suivez-nous : [Infolettre](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#) | [Site Web](#) | [Flickr](#) | [Youtube](#) | [Linked In](#)

Arrondissement Rivière-des-Prairies—Pointe-aux-Trembles
Direction des services administratifs et du greffe
12 090, rue Notre-Dame, 4^e étage
Montréal (Québec) H1B 2Z1

Le 31 octobre 2018

Madame Cristina Rivera
Monsieur Juan José Romero
Vimont Inc.
4-940, rue Michelin
Laval (Qc) H7L 5C1

Objet : Entretien ménager à la Maison du citoyen – Arr. RDP-PAT
Appel d'offres 17-15851

Madame, Monsieur,

La présente note fait suite au courriel que nous a transmis madame Kathleen M. Romero, au nom de Vimont inc., en date du 30 octobre dernier.

En réponse à votre questionnement concernant le recours à la sous-traitance pour l'exécution du contrat d'entretien ménager à la Maison du citoyen (appel d'offres 17-15851), nous désirons vous rappeler qu'à l'article 6.1 des instructions au soumissionnaire, il est stipulé qu'en cas **de difficultés d'interprétation, les clauses administratives particulières** (clause 2: *L'adjudicataire ne pourra sans aucune considération avoir recours à la sous-traitance pour ce contrat*) **ont préséance par rapport aux instructions au soumissionnaire** (clauses 16.1 et 16.2 dont vous faites référence dans votre courriel du 30 octobre). Il ne devait donc pas y avoir d'erreurs d'interprétation.

Cela dit, nous réitérons notre demande et vous accordons jusqu'au **9 novembre 2018** pour vous conformer, à notre entière satisfaction, aux clauses contractuelles du cahier d'appel d'offres et remédier aux défauts encourus mentionnés dans notre lettre du 26 octobre dernier incluant la pièce jointe. En cas de défaut, nous serons dans l'obligation de prendre les recours prévus au contrat.

Veuillez agir en conséquence.



Denis Laberge
Directeur
Direction des services administratifs et du greffe
Arr. RDP-PAT



Anne-Marie Rizzo
Chef de la division des ressources financières et matérielles
Direction des services administratifs et du greffe
Arr. RDP-PAT

AMR/ld

c.c. *Madame Kathleen M. Romero*
Badre Eddine Sakhi, Approvisionnement
Charles-Hervé Aka, Secrétaire de l'arrondissement
Dany Barbeau, directrice de l'arrondissement



Anne-Marie RIZZO <anne-marie.rizzo@montreal.ca>

Rapport d'évaluation - Appel d'offres 17-15851

1 message

Anne-Marie RIZZO <anne-marie.rizzo@montreal.ca>

28 mai 2020 à 13 h 10

À : Christina Romero <vimontinc@gmail.com>

Cc : Benoit PELLAND <benoit.pelland@montreal.ca>, Dany BARBEAU <dany.barbeau@montreal.ca>, Badre Eddine SAKHI <badre.sakhi@montreal.ca>, Charles-Herve AKA <charles-herve.aka@montreal.ca>

Bonjour,

Veillez prendre connaissance des documents en pièce jointe concernant l'objet mentionné en titre. Nous vous prions d'en prendre connaissance et d'y apporter toute l'attention requise.

Meilleures salutations,

Anne-Marie Rizzo, CPA, CGA, Adm.A

Chef de division

Division des ressources financières et matérielles

Direction des services administratifs et du greffe

anne-marie.rizzo@montreal.ca

Tél. :514-868-4383

Télec. : 514-868-4397

Arrondissement de Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles

12090, rue Notre-Dame Est-, Montréal, H1B 2Z1



Suivez-nous :

[Infolettre](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#) | [Site Web](#) | [Flickr](#) | [Youtube](#)

2 pièces jointes

**Avis-Rapport-Évaluation-Rendement-Insatisfaisant-VImont _2_.pdf**

135K

**Eval_rendement_1189088_Vimont.pdf**

145K

Direction des services administratifs et du greffe
Division des ressources financières et matérielles
12090, rue Notre-Dame Est, 4^e étage
Montréal (Québec) H1B 2Z1

PAR COURRIEL AVEC ACCUSÉ DE RÉCEPTION

Le 28 mai 2020

Madame Cristina Rivera
Monsieur Juan José Romero
Service d'entretien ménager Vimont Inc.
940, rue Michelin, suite 4
Laval (Québec) H7L 5C1

Courriel : vimontinc@gmail.com

Objet : Rapport d'évaluation de rendement insatisfaisant
Appel d'offres 17-15851
Entretien ménager à la maison du citoyen
de l'Arrondissement de Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles

Madame, Monsieur,

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 17-15851, nous vous transmettons une copie du rapport d'évaluation concernant le rendement de votre compagnie dans le cadre des services d'entretien pour ledit contrat.

Selon les critères élaborés dans la Grille d'évaluation de l'Adjudication à la clause 30 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 pour transmettre vos commentaires au sujet de ce rapport à :

Mme Anne-Marie Rizzo
Chef de division des ressources financières et matérielles
anne-marie.rizzo@montreal.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.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Benoît D. Pelland, MBA, CRHA
Directeur des services administratifs et du greffe

Anne-Marie Rizzo
Chef de division des ressources financières et matériels

Courriel : benoit.pelland@montreal.ca
Tél. : 514 868-4371 – Téléc. : 514 868-4397

Courriel : anne-marie.rizzo@montreal.ca
Tél. : 514 868-4383 – Téléc. : 514 868-4397

- P.J. Rapport d'évaluation de rendement insatisfaisant
- C.C. Madame Dany Barbeau, directrice d'arrondissement
- Monsieur Benoît Pelland, directeur – services administratifs et greffe
- M. Charles-Hervé Aka, secrétaire d'arrondissement
- M. Badr Eddine Sakhi, agent d'approvisionnement, niveau 2

Rapport d'évaluation

Secteur d'affaires	Biens et services généraux			
Unité requérante	Arrondissement de Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles, Division des ressources financières et matérielles			
Nom fournisseur	SERVICE D'ENTRETIEN MENAGER VIMONT INC.			
N° appel d'offre	17-15851	N° Simon (BC)	1189088	Date de fin contrat
Titre du dossier	Entretien ménager à la Maison du Citoyen pour une durée de 36 mois (du 1er avril 2017 au 31 mars 2020).			

SVP envoyez une copie du rapport à : fichier-fournisseurs@ville.montreal.qc.ca

Liste des critères par thème	Pointage à saisir	Pondération des critères	Pointage final à saisir
Aspect de la conformité technique			
	35%		
La conformité aux spécifications et règles de l'art	4	10	
La conformité réglementaire	6	10	
La conformité au service	0	0	
Total du thème	10	20	0
Points pour ce thème	17,5		0,0
Respect des délais et des échéanciers			
	35%		
Le respect des échéances	6	10	
Total du thème	6	10	0
Points pour ce thème	21,0		0,0
Fourniture et utilisation des ressources			
	10%		
La compétence et la disponibilité du superviseur	6	10	
Total du thème	6	10	0
Points pour ce thème	6,0		0,0
Organisation et gestion			
	10%		
La supervision adéquate des opérations d'entretien	4	10	
Les pratiques d'assurance de la qualité	3	10	
La rapidité des actions correctives (au besoin)	4	10	
La rapidité du service après-vente	6	10	
L'encadrement des sous-traitants	0	0	
Total du thème	17	40	0
Points pour ce thème	4,3		0,0
Communication et documentation			
	10%		
La disponibilité des interlocuteurs	7	10	
La qualité des communications	7	10	
Total du thème	14	20	0
Points pour ce thème	7,0		0,0
Pointage total pour la pondération des thèmes (%)	100%	55,8	0,0
		Rendement insatisfaisant	

Justification du pointage attribué (obligatoire)

Aspect de la conformité technique - Total de la pondération 35%

Conformité aux spécifications et règles de l'art

La firme n'a pas démontré sa connaissance du devis en utilisant notamment des sous-contractants, alors que cela était interdit. Les équipements fournis n'étaient pas adéquats notamment, la machine à laver les tapis qui a créée des cernes et entraîné des coûts additionnels à l'arrondissement. À de multiples reprises, nous avons dû communiquer avec elle pour demander des actions correctives et signaler des déficiences.

Conformité réglementaire

La firme a remis au début du contrat la liste des produits et équipements (SIDMUT). Elle a produit les lettres de la CSST et responsabilité civile en matière d'assurances. Pour la confirmation du décret paritaire, une note à l'effet qu'elle était membre. Toutefois, rien ne nous a assuré que tous les employés travaillant dans l'édifice étaient couverts. De jeunes employés sur place de même qu'une mouvance importante dans les effectifs et l'embauche de sous-contractants nous incitent à croire que sur cet aspect, il y a eu des lacunes.

Conformité de service

Évaluation et Pondération à 0

Respect des délais et des échéanciers - Total de la pondération 35 %

Respect des échéances

Au niveau de l'horaire de travail, à plusieurs reprises le nombre d'heures journalières n'a pas été respecté.

Au niveau de la disponibilité pour les fins de semaine, si requis, il y avait du personnel mais il est arrivé dans certains cas, le contraire, ils ne se sont pas présentés.

Fournitures et utilisation des ressources - Total de la pondération 10 %

Compétence et disponibilité du superviseur

Au cours du contrat, il y a eu changement du superviseur. Le superviseur dans l'ensemble était disponible pour répondre à nos demandes mais les actions sur le terrain n'ont pas été toujours significatives. À pl

Organisation et gestion - Total de la pondération 10%

Supervision adéquate des opérations d'entretien

Demandes répétées de notre part pour un meilleur entretien des lieux, sous-contractants utilisés, horaire variable des employés, plaintes reçues des Directions de l'arrondissement, pénalités appliquées, etc...

Pratiques d'assurance de la qualité

C'est par le biais de plaintes régulières de notre part que la firme a pris connaissance des problématiques.

Rapidité des actions correctives (au besoin)

Les actions correctives ont été appliquées dans certains cas mais malheureusement elles n'ont pas été permanentes faute de personnel attiré à l'édifice et de supervision adéquate.

Certains volets de l'édifice dont les escaliers ont été oubliés de façon récurrente.

Rapidité du service après-vente

L'entreprise a répondu à nos demandes de rencontres mais malgré celles-ci et nos appels, sur le terrain les actions correctives n'ont pas été permanentes. Plusieurs fois, nous avons dû réitérer nos demandes

Encadrement des sous-traitants

Pondération 0 et évaluation 0

Communication et documentation - Total de la pondération 10%

La disponibilité des interlocuteurs

Dans l'ensemble, nous avons été en mesure de rejoindre et communiquer avec les responsables, souvent par courriel. Dans certaines situations, cela a été problématique puisque nous n'avions pas de confirm

La qualité des communications

Avec le personnel attiré, les communications se sont avérées limitées en raison de la barrière de la langue.

Évaluation réalisée par

Nom	Anne-Marie Rizzo	Date	2020-05-28	Signature	
Titre d'emploi	Chef de division des ressources financières et matérielles				

Évaluation approuvée par (obligatoire)

Nom	Benoît Pelland	Date	2020-05-28	Signature	
Titre d'emploi	Directeur des services administratifs et du greffe				

Rapport d'évaluation

Secteur d'affaires	Biens et services généraux				
Unité requérante	Arrondissement de Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles, Division des ressources financières et matérielles				
Nom fournisseur	SERVICE D'ENTRETIEN MENAGER VIMONT INC.				
N° appel d'offre	17-15851	N° Simon (BC)	1189088	Date de fin contrat	31-03-2020
Titre du dossier	Entretien ménager à la Maison du Citoyen pour une durée de 36 mois (du 1er avril 2017 au 31 mars 2020).				

SVP, envoyez une copie du rapport final approuvé par les instances à : fichier-fournisseurs@ville.montreal.qc.ca

Complétez cette section seulement si l'évaluation de rendement est insatisfaisante.

Rapport d'évaluation envoyé au fournisseur	Oui <input checked="" type="radio"/>	Non <input type="radio"/>	Date d'envoi
Date de réception de l'évaluation par le fournisseur (AAAA-MM-JJ)			
Date limite de réception des commentaires du fournisseur			
Commentaires reçus de la part du fournisseur	Oui <input type="radio"/>	Non <input checked="" type="radio"/>	Date de réception
Décision finale	Maintenir le rapport de rendement insatisfaisant <input type="radio"/>	Reviser le rapport et recommander un rendement satisfaisant <input checked="" type="radio"/>	

Justification du pointage final (obligatoire)

Évaluation finale réalisée par		Date	Signature
Titre d'emploi	Chargé de projet		

Évaluation finale approuvée par (obligatoire)		Date	Signature
Titre d'emploi	Chef de division		

Définition*

Rapport d'évaluation : rapport émis suite à l'évaluation du rendement d'un fournisseur ou d'un entrepreneur à la fin d'un contrat de biens et services, de services professionnels ou de travaux avec la Ville. Ce rapport est normalisé par l'utilisation de grilles d'évaluation.

Grilles d'évaluation : liste de critères regroupés par thèmes à partir desquels le rendement du fournisseur ou de l'entrepreneur est évalué. Les grilles sont définies pour les différents secteurs, soit les biens et services, les services professionnels et les travaux. La pondération des thèmes varie en fonction de leur importance dans l'activité sous-tendue par le contrat. À ne pas confondre avec Grille de sélection.

Thème d'évaluation : sujet autour duquel gravitent des actions, des décisions, des activités de même nature et de même sensibilité et utilisé pour évaluer le rendement et la performance du fournisseur.

Critère d'évaluation : élément servant de base de jugement pour quantifier la qualité d'un produit ou d'un service offert par un fournisseur ou un entrepreneur. L'évaluation de l'ensemble des critères permet de juger du rendement dans le cadre de la fourniture d'un produit, d'une prestation de service ou de la réalisation de travaux de construction.

*Selon le Guide de référence de l'Évaluation des fournisseurs dans la gestion de contrat disponible sur Intranet

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

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

Les critères d'évaluation:

- Les aspects que chaque évaluateur juge importants à évaluer pour chaque thème;
- Les critères indiqués dans les modèles proposés du rapport d'évaluation sont modifiables, et peuvent et doivent être adaptés en fonction de la grille d'évaluation établie dans le document d'appel d'offres.
- Le tableau "Échelle d'attribution des notes selon la valeur du critère" illustre à titre d'exemple, la répartition des notes selon l'appréciation;
- L'évaluateur peut choisir la pondération des critères qui lui convient selon l'importance de chacun, ci-dessous des exemples.

Appréciation	Echelle d'attribution des notes selon la valeur du critère						
	5	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



Anne-Marie RIZZO <anne-marie.rizzo@montreal.ca>

Demande de revision

3 messages

Vimont Inc <vimontinc@gmail.com>

25 juin 2020 à 09 h 23

À : Anne-Marie RIZZO <anne-marie.rizzo@montreal.ca>, benoit.pelland@montreal.ca

Bonjour,

Voici joint, notre demande de révision suite à un rapport d'évaluation de rendement insatisfaisant.

En l'attente de vos nouvelles, veuillez recevoir nos sincères salutations.

Merci et Bonne journée!

Anca Fazacas

Technicienne Comptable

**Service d'entretien ménager Vimont inc.**

4-940 Rue Michelin

Laval (Québec) H7L 5C1

Tél.: 450-663-9998, Téléc.: 450-967-7345

**demande de révision.pdf**

1630K

Anne-Marie RIZZO <anne-marie.rizzo@montreal.ca>

25 juin 2020 à 16 h 28

À : Vimont Inc <vimontinc@gmail.com>

Cc : Benoit PELLAND <benoit.pelland@montreal.ca>

Bonjour,

Tel que demandé, nous vous confirmons la réception de votre demande de révision.

Anne-Marie Rizzo, CPA, CGA, Adm.A

Chef de division

Division des ressources financières et matérielles

Direction des services administratifs et du greffe

anne-marie.rizzo@montreal.ca

Tél. :514-868-4383

Télec. : 514-868-4397

Arrondissement de Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles

12090, rue Notre-Dame Est-, Montréal, H1B 2Z1



Suivez-nous :

[Infolettre](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#) | [Site Web](#) | [Flickr](#) | [Youtube](#)

[Texte des messages précédents masqué]

Benoit PELLAND <benoit.pelland@montreal.ca>

25 juin 2020 à 22 h 33

À : anne-marie.rizzo@montreal.ca

Votre message

À : Benoit PELLAND

Objet : Re: Demande de revision

Envoyé le : 25/06/2020 16:28:05 UTC-4

a été lu le 25/06/2020 22:33:21 UTC-4.

--

****AVERTISSEMENT**** : Ce courriel et les pièces qui y sont jointes sont destinés exclusivement au(x) destinataire(s) mentionné(s) ci-dessus et peuvent contenir de l'information privilégiée ou confidentielle. Si vous avez reçu ce courriel par erreur, ou s'il ne vous est pas destiné, veuillez le mentionner immédiatement à l'expéditeur et effacer ce courriel ainsi que les pièces jointes, le cas échéant. La copie ou la redistribution non autorisée de ce courriel peut être illégale. Le contenu de ce courriel ne peut être interprété qu'en conformité avec les lois et règlements qui régissent les pouvoirs des diverses instances décisionnelles compétentes de la Ville de Montréal.



940 rue Micheline, ville de Laval (Québec) H7L-5C1
Tél. (450) 663-9998 / Fax (450) 967-7345
Email : vimontinc@gmail.com

Par email

25 juin 2020

À : Anne-Marie Rizzo (Chef de division des ressources financières et matériels)
À : Benoît Pelland (Directeur des services administratifs et du greffe)

Fournisseur : Service d'entretien ménager Vimont inc.

Objet : Demande de révision suite à un rapport d'évaluation de rendement insatisfaisant

Appel d'offre : 17-15851

Endroit : Maison du Citoyen de l'Arrondissement de Rivière des Prairies et Pointe aux Trembles

Prenez avis que Service d'entretien ménager Vimont inc. a pris connaissance de la correspondance de la ville de Montréal du 28 mai 2020 qui inclut un rapport d'évaluation de rendement insatisfaisant relativement à l'exécution du contrat suite à l'appel d'offre 17-15851.

Respectueusement pour l'opinion contraire, Service d'entretien ménager Vimont inc. conteste et demande une révision afin que le rapport soit satisfaisant.

Résumé de la présentation de la situation

Il s'agit d'un contrat d'entretien ménager d'un immeuble, la Maison du Citoyen, d'une durée de 3 ans.

La Maison du Citoyen est un immeuble récent ayant des travaux de construction à l'intérieur et à l'extérieur durant les 2 premières années d'exécutions dudit contrat.

J.P.

En bref, Service d'entretien ménager Vimont inc. devait exécuter les services d'entretien ménager en fonction du devis au dossier, le soir, de la fin de l'après-midi jusqu'en fin de soirée, du lundi au vendredi.

De jour, c'est une autre tierce entreprise qui est un compétiteur à Service d'entretien ménager Vimont inc., n'ayant aucun lien avec Service d'entretien ménager Vimont inc., faisait l'entretien ménager, époussetage, nettoyage des bureaux, toilettes, entrées, ascenseurs et remplissage des distributeurs à la Maison du Citoyen.

De plus, ladite même tierce entreprise d'entretien ménager de jour assurait aussi la sécurité dans la Maison du Citoyen et faisait des rapports de qualité et service toujours négatifs contre Service d'entretien ménager Vimont inc.

Il y avait un conflit d'intérêt apparent entre le Concierge de jour de ladite tierce entreprise avec le gardien de sécurité de ladite tierce entreprise versus les intérêts de Service d'entretien ménager Vimont inc. qui donne son service le soir.

Respectueusement, le Chef de division des ressources financières et matériels au dossier, a toujours tenu compte des commentaires de la tierce entreprise de jour et de sécurité en excluant totalement ceux de Service d'entretien ménager Vimont inc. qui travaille le soir.

Après analyse, cette situation nous laisse perplexe.

Service d'entretien ménager Vimont inc. n'a jamais eu une seule mauvaise expérience auparavant avec un gestionnaire de la ville de Montréal.

Au contraire que des félicitations et des références.

La ville de Montréal devrait éviter de donner des contrats d'entretien ménager à deux entreprises différentes pour le même immeuble. Cela éviterait les mauvaises informations et problèmes de gestion dans le bâtiment.

À deux reprises durant le contrat, Service d'entretien ménager Vimont inc. a reçu injustement une pénalité par le Chef de division des ressources financières et matériels sans tenir compte des allégations de Service d'entretien ménager Vimont inc. qui a toujours répondu par écrit et qui sont au dossier.

Service d'entretien ménager Vimont inc. n'a jamais reçu de pénalité dans l'un de ses contrats avec la ville de Montréal en 20 ans de services.

À part l'objet de la présente révision, Service d'entretien ménager Vimont inc. n'a jamais reçu de pénalité ou de rapport d'évaluation de rendement insatisfaisant à la fin de l'exécution de l'un de ses contrats avec la Ville de Montréal depuis la création de l'entreprise en 2001.

Service d'entretien ménager Vimont inc. considère que ledit rapport d'évaluation insatisfaisant arrive à des conclusions purement arbitraires et ne sont pas basées sur tous les faits.

Service d'entretien ménager Vimont inc. considère que ledit rapport d'évaluation insatisfaisant est déraisonnable.

Grille d'évaluation et justification du pointage attribué

À sa face même, la totalité du résultat des notes attribuées de la section relative au pointage à saisir de ladite Grille d'évaluation est négative, ce qui ne fait pas de sens.

À sa face même, le pointage attribué n'est pas fait selon des critères préétablies qui comportent des comparatifs concrets et vérifiables.

Service d'entretien ménager Vimont inc. n'a pas reçu aucune explication relativement à l'attributions desdites notes dans ladite Grille d'évaluation.

Dans les circonstances, sans aucun critère préétablie qui comporte des comparatifs concrets et vérifiables, un autre Chef de division des ressources financières et matériels de la ville de Montréal pourrait facilement conclure que ledit rapport d'évaluation est dorénavant satisfaisant.

#1 Aspect de la Conformité technique : Notes (4/10) (6/10) = 10/20

Service d'entretien ménager Vimont inc. est une entreprise immatriculée au Québec qui est approuvé et certifié conforme par l'AMF, CSST, Comité paritaire, Gouvernement du Québec, Gouvernement du Canada et qui possède des lettres de référence de plusieurs clients incluant celles provenant de la ville de Montréal.

Service d'entretien ménager Vimont inc. avait connaissance du devis au point que les gestionnaires devaient intervenir souvent auprès de la ville de Montréal, pour des faits plus ou moins anodins, mais toujours promptement et respectueusement.

J.R.

Si il y a eu un bris d'une machine à laver qui a causé un cerne sur un tapis temporaire d'hiver amovible dans un ascenseur de la Maison du Citoyen, ce n'est pas un élément qui affecte la pondération de la conformité aux spécifications et règles de l'art.

Il s'agit d'un bris d'équipement d'une machine à laver qui était neuve.

Nous avons proposé de changer ledit petit tapis dans l'ascenseur mais la ville de Montréal a refusé.

D'un autre côté, dû aux agissements de la tierce entreprise de jour et la sécurité, Service d'entretien ménager Vimont inc. après avoir fournis au bâtiment ses employés réguliers, ses employés subventionnés, elle a dû demander un test à un sous-traitant afin d'intervenir pour combler un manque de main d'œuvre à ce moment spécifique pour trouver une solution.

Ledit sous-traitant a été inclus dans Service d'entretien ménager Vimont inc. ensuite.

Service d'entretien ménager Vimont inc. a toujours été conforme durant l'exécution de son contrat.

Le rapport d'évaluation suppose des faits sans aucune preuve de non-conformité ce qui est déraisonnable.

Ces éléments ne devraient en rien affecter le rendement du contrat.

Ce sont des événements qui arrivent et que quelqu'un qui connaît l'industrie ne devrait pas tenir compte dans l'évaluation du rendement.

De notre côté, Service d'entretien ménager Vimont inc. a changé son gestionnaire à deux reprises dans ce contrat ce qui démontre sa bonne foi et son adaptation.

Il est déraisonnable d'attribué une autre note que 20/20 à cette section de ladite grille d'évaluation.

#2 Respect des délais et des échéanciers : Note (6/10)

Le devis a été respecté par Service d'entretien ménager Vimont inc.

Le travail a été bien effectué pour les périodes demandés.

J.R

En 3 ans, il peut arriver qu'un travailleur arrive en retard dans un bâtiment mais cela n'affecte en rien la qualité du travail en vertu du devis.

En 3 ans, à une seule reprise, un travailleur ne s'est pas présenté la fin de semaine et le superviseur de Service d'entretien ménager Vimont inc. a été retiré du contrat à ce moment pour cette raison.

Par contre, encore une fois, ces éléments ne devraient en rien affecter le rendement du contrat.

Ce sont des événements qui arrivent et que quelqu'un qui connaît l'industrie ne devrait pas tenir compte.

Il est déraisonnable d'attribuer une autre note que 10/10 à cette section de ladite grille d'évaluation.

#3 Fournitures et utilisation des ressources : Notes (6/10)

Les propos allégués dans la grille d'évaluation dans cette section ne sont pas négatifs.

Au contraire, lorsqu'il y a eu un problème, Service d'entretien ménager Vimont inc. n'a pas hésité à changer le superviseur afin d'accommoder la gestionnaire de la ville de Montréal.

De plus, les mêmes arguments reviennent dans différentes sections de la grille d'évaluation.

Il est déraisonnable d'attribuer une autre note que 10/10 à cette section de ladite grille d'évaluation.

#4 Organisation et gestion : Notes (4/10) (3/10) (4/10) (6/10) = 17/40

Comme il a été allégué précédemment par la présente, il y avait un conflit d'intérêt dans le bâtiment que Service d'entretien ménager Vimont inc. devait subir les conséquences.

Par contre, si le rapport d'évaluation tient compte des réponses, emails et commentaires écrits au dossier transmis de Service d'entretien ménager Vimont inc. à la ville de Montréal, elle ne peut raisonnablement évaluer l'organisation et la gestion du contrat avec une note de 17/40.

Service d'entretien ménager Vimont inc. n'a jamais eu à recevoir des exigences de la sorte dans aucun autre contrat avec la ville de Montréal en 20 ans.

Des problèmes, des défis et des obstacles font partie de l'industrie de l'entretien ménager. Service d'entretien ménager Vimont inc. avec son expertise a su relever tous les défis qui se sont présentés durant les 3 ans sur ce contrat.

Il est déraisonnable d'attribué une autre note inférieure à 36/40 à cette section de ladite grille d'évaluation.

#5 Communication et documentation : Notes (7/10) (7/10) = 14/20

Il y a eu beaucoup de communication entre la Ville de Montréal et Service d'entretien ménager Vimont inc.

Lesdites communications écrites étaient transmissent promptement et dans un langage clair et structuré.

Il n'y a aucune raison valable de ne pas accorder une note de 20/20.

Il est complètement faux et mensongers d'alléguer que les communications étaient limitées à cause de la langue. Dans aucun autre contrat avec la ville de Montréal la langue de communication pose un problème.

Conclusion

Le présent rapport d'évaluation de rendement insatisfaisant ne reflète pas la qualité du travail effectuée par nous.

Lorsque il y a eu un problème de gestion dudit contrat, Service d'entretien ménager Vimont inc. a géré la situation jusqu'au terme du contrat.

Par contre, la problématique hors du contrat à la Maison du Citoyen ne relève pas de Service d'entretien ménager Vimont inc. et la ville de Montréal devrait prendre des mesures dans le futur afin d'éviter qu'une situation d'avoir deux entreprises différentes au même endroit sans avoir un contrôleur indépendant.

Le fait que l'entreprise d'entretien ménager de jour contrôle aussi la sécurité, permet à cette entreprise de faire des rapports négatifs à l'entreprise d'entretien ménager du soir sans que celle-ci ne puisse faire quoique ce soit.

Sans être parfait, Service d'entretien ménager Vimont inc. a bien exécuté ses tâches et a été injustement pénalisée jusqu'à maintenant. Le gestionnaire de la ville de Montréal préférant ne tenir compte que des arguments de l'entreprise d'entretien ménager et de sécurité de jour, et ce contre l'intérêt de Service d'entretien ménager Vimont inc. qui travaillait le soir.

Respectueusement, nous demandons de réviser le rapport d'évaluation de rendement insatisfaisant en lui accordant une pondération facilement au-dessus du 70%.

Nous croyons qu'un préjudice irréparable soit créé auprès Service d'entretien ménager Vimont inc. si ledit rapport n'est pas révisé satisfaisant et si il est transmis à l'exécutif de la ville de Montréal avec les conséquences désastreuses pour nous.

Si vous avez quelques questions que ce soient, veuillez communiquer avec nous par écrit directement à notre email vimontinc@gmail.com ou appelez nous pour une rencontre, s'il y a lieu.

Nous désirons toujours avoir un dossier sans faute auprès de la ville de Montréal.

C'est important pour nous car nous avons plusieurs contrats en cours en ce moment et prévoyons participer dans plusieurs soumissions dans le futur.

On prend note, il y a toujours place à l'amélioration et au progrès.

En l'attente de vos nouvelles, veuillez recevoir nos sincères salutations.



Par : Juan Jose Romero

Service d'entretien ménager Vimont inc.

Direction des services administratifs et du greffe
Division des ressources financières et matérielles
12090, rue Notre-Dame Est, 4^e étage
Montréal (Québec) H1B 2Z1

PAR COURRIEL AVEC ACCUSÉ DE RÉCEPTION

Le 23 juillet 2020

Madame Cristina Rivera
Monsieur Juan José Romero
Service d'entretien ménager Vimont Inc.
4-940, rue Michelin
Laval (Québec) H7L 5C1

Courriel : vimontinc@gmail.com

**Objet : Analyse suite à la réponse de la part du fournisseur – rapport final d'évaluation
Appel d'offres 17-15851**

Entretien ménager à la maison du citoyen de l'arrondissement
de Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles

Madame, Monsieur,

Suite à l'analyse de vos explications et commentaires que vous nous avez soumis le 25 juin 2020 dernier concernant l'évaluation de rendement insatisfaisant pour la réalisation des travaux rendus dans le cadre du contrat cité en objet, nous vous informons que l'évaluation demeure inchangée. Celle-ci étant sous la note de passage de 70 %, la mention de « rendement insatisfaisant » est maintenue.

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

Veuillez agréer, Madame, Monsieur l'expression de nos salutations distinguées.



Benoît D. Pelland, MBA, CRHA
Directeur des services administratifs et du greffe

Anne-Marie Rizzo
Chef de division des ressources financières et matérielles

Courriel : benoit.pelland@montreal.ca
Tél. : 514 868-4371 – Téléc. : 514 868-4397

Courriel : anne-marie.rizzo@montreal.ca
Tél. : 514 868-4383 – Téléc. : 514 868-4397

P.J. Rapport final d'évaluation de rendement insatisfaisant
C.C. Madame Dany Barbeau, directrice d'arrondissement
M. Charles-Hervé Aka, secrétaire d'arrondissement
M. Badr Eddine Sakhi, agent d'approvisionnement, niveau 2

Rapport d'évaluation					
Secteur d'affaires	Biens et services généraux				
Unité requérante	Arrondissement de Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles, Division des ressources financières et matérielles				
Nom fournisseur	SERVICE D'ENTRETIEN MENAGER VIMONT INC.				
N° appel d'offre	17-15851	N° Simon (BC)	1189088	Date de fin contrat	31-03-2020
Titre du dossier	Entretien ménager à la Maison du Citoyen pour une durée de 36 mois (du 1er avril 2017 au 31 mars 2020).				

SVP envoyez une copie du rapport à : fichier-fournisseurs@ville.montreal.qc.ca

Aspect de la conformité technique	35%	Pointage à saisir	Pondération des critères	Pointage final à saisir
La conformité aux spécifications et règles de l'art	4	4	10	4
La conformité réglementaire	6	6	10	6
La conformité au service	0	0	0	0
Total du thème	10	10	20	10
Points pour ce thème	17,5			17,5
Respect des délais et des échéanciers	35%			
Le respect des échéances	6	6	10	6
Total du thème	6	6	10	6
Points pour ce thème	21,0			21,0
Fourniture et utilisation des ressources	10%			
La compétence et la disponibilité du superviseur	6	6	10	6
Total du thème	6	6	10	6
Points pour ce thème	6,0			6,0
Organisation et gestion	10%			
La supervision adéquate des opérations d'entretien	4	4	10	4
Les pratiques d'assurance de la qualité	3	3	10	3
La rapidité des actions correctives (au besoin)	4	4	10	4
La rapidité du service après-vente	6	6	10	6
L'encadrement des sous-traitants	0	0	0	0
Total du thème	17	17	40	17
Points pour ce thème	4,3			4,3
Communication et documentation	10%			
La disponibilité des interlocuteurs	7	7	10	7
La qualité des communications	7	7	10	7
Total du thème	14	14	20	14
Points pour ce thème	7,0			7,0
Pointage total pour la pondération des thèmes (%)	100%	55,8		55,8
		Rendement insatisfaisant		Rendement insatisfaisant

Justification du pointage attribué (obligatoire)

Aspect de la conformité technique - Total de la pondération 35%

Conformité aux spécifications et règles de l'art

La conformité aux spécifications sont en lien avec les exigences exprimées dans le devis telles que celles portant sur les équipements, les produits et autres...

Les règles de l'art font référence aux attentes que l'on qualifie d'art du métier. Par exemple, on peut s'attendre à ce que la firme s'assure d'enlever la poussière au-dessus des portes, même si ce n'est pas spécifié au devis.

Résultat de l'évaluation: 4

La firme n'a pas démontré sa connaissance du devis en utilisant notamment des sous-contractants, alors que cela était interdit. Les équipements fournis n'étaient pas adéquats notamment, la machine à laver les tapis qui a créée des cernes et entrainer des coûts additionnels à l'arrondissement. À de multiples reprises, nous avons dû communiquer avec elle pour demander des actions correctives et signaler des déficiences.

Conformité réglementaire

En plus du devis, la Loi impose certains règlements qui peuvent s'appliquer aux produits et aux services tels que les produits qui ne sont plus permis par la Loi, etc..

Résultat de l'évaluation : 6

La firme a remis au début du contrat la liste des produits et équipements (SIDMUT). Elle a produit les lettres de la CSST et responsabilité civile en matière d'assurances. Pour la confirmation du décret paritaire, une note à l'effet qu'elle était membre. Toutefois, rien ne nous a assuré que tous les employés travaillant dans l'édifice étaient couverts. De jeunes employés sur place de même qu'une mouvance importante dans les effectifs et l'embauche de sous-contractants nous incitent à croire que sur cet aspect, il y a eu des lacunes.

Conformité de service

Pour le service de l'approvisionnement, la conformité de service a peu de signification. Elle n'aurait pas dû apparaître dans la grille puisqu'elle n'apparaît pas dans celle actuelle. Suggestion mettre la pondération à zéro tout comme l'évaluation.

Évaluation et Pondération à 0

Respect des délais et des échéanciers - Total de la pondération 35 %

Respect des échéances

Le respect des délais et échéances fait référence aux demandes formulées dans le devis et répondues par le fournisseur qui permettent de statuer sur la livraison du service d'entretien ménager

Résultat de l'évaluation: 6

Au niveau de l'horaire de travail, à plusieurs reprises le nombre d'heures journalières n'a pas été respecté. Au niveau de la disponibilité pour les fins de semaine, si requis, il y avait du personnel mais il est arrivé dans certains cas, le contraire, ils ne se sont pas présentés.

Fournitures et utilisation des ressources - Total de la pondération 10 %

Compétence et disponibilité du superviseur

Fait référence à l'expérience du superviseur pour mener à bien les tâches décrites au devis et à sa disponibilité pour le faire

Résultat de l'évaluation: 6

Au cours du contrat, il y a eu changement du superviseur. Le superviseur dans l'ensemble était disponible pour répondre à nos demandes mais les actions sur le terrain n'ont pas été toujours significatives. À plusieurs reprises, nous avons dû réitérer nos demandes de correctifs.

Organisation et gestion - Total de la pondération 10%

Supervision adéquate des opérations d'entretien

Fait référence à l'organisation des travaux d'entretien et à la gestion des opérations d'entretien

Résultat de l'évaluation: 4

Demandes répétées de notre part pour un meilleur entretien des lieux, sous-contractants utilisés, horaire variable des employés, plaintes reçues des Directions de l'arrondissement, pénalités appliquées, etc...

Pratiques d'assurance de la qualité

Évalue les pratiques de la firme à évaluer elle-même adéquatement la qualité de son propre travail

Résultat de l'évaluation: 3

C'est par le biais de plaintes régulières de notre part que la firme a pris connaissance des problématiques.

Rapidité des actions correctives (au besoin)

Évalue la capacité de la firme à répondre rapidement et adéquatement aux demandes d'actions correctives formulées par l'arrondissement

Résultat de l'évaluation: 4

Les actions correctives ont été appliquées dans certains cas mais malheureusement elles n'ont pas été permanentes faute de personnel attiré à l'édifice et de supervision adéquate. Certains volets de l'édifice dont les escaliers ont été oubliés de façon récurrente.

Rapidité du service après-vente

Évalue la rapidité à répondre aux demandes de l'arrondissement et mesure son service-client

Résultat de l'évaluation: 6

L'entreprise a répondu à nos demandes de rencontres mais malgré celles-ci et nos appels, sur le terrain les actions correctives n'ont pas été permanentes. Plusieurs fois, nous avons dû réitérer nos demandes et cela portait souvent sur les mêmes aspects pour lesquels nous avions eu des rencontres préalablement.

Encadrement des sous-traitants

Comme il était au devis interdit d'utiliser des sous-traitants, le service de l'approvisionnement nous suggère de mettre à zéro la pondération et le résultat.

Pondération 0 et évaluation 0

Communication et documentation - Total de la pondération 10%

La disponibilité des interlocuteurs

S'entend de la facilité à pouvoir rejoindre et communiquer avec les différents représentants de la firme.

Résultat de l'évaluation: 7

Dans l'ensemble, nous avons été en mesure de rejoindre et communiquer avec les responsables, souvent par courriel. Dans certaines situations, cela a été problématique puisque nous n'avions pas de confirmation formelle de nos demandes.

La qualité des communications

Résultat de l'évaluation: 7

Avec le personnel attiré, les communications se sont avérées limitées en raison de la barrière de la langue.

Évaluation réalisée par

Nom	Anne-Marie Rizzo	Date	2020-05-27	Signature	
Titre d'emploi	Chef de division des ressources financières et matérielles				

Évaluation approuvée par (obligatoire)

Nom	Benoît Pelland	Date	2020-05-28	Signature	
Titre d'emploi	Directeur des services administratifs et du greffe				

Rapport d'évaluation					
Secteur d'affaires	Biens et services généraux				
Unité requérante	Arrondissement de Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles, Division des ressources financières et matérielles				
Nom fournisseur	SERVICE D'ENTRETIEN MENAGER VIMONT INC.				
N° appel d'offre	17-15851	N° Simon (BC)	1189088	Date de fin contrat	31-03-2020
Titre du dossier	Entretien ménager à la Maison du Citoyen pour une durée de 36 mois (du 1er avril 2017 au 31 mars 2020).				

SVP, envoyez une copie du rapport final approuvé par les instances à : fichier-fournisseurs@ville.montreal.qc.ca

Complétez cette section seulement si l'évaluation de rendement est insatisfaisante.

	Oui	Non	Date d'envoi
Rapport d'évaluation envoyé au fournisseur	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	2020-05-28
Date de réception de l'évaluation par le fournisseur (AAAA-MM-JJ)	2020-05-28		
Date limite de réception des commentaires du fournisseur	2020-06-27		
	Oui	Non	Date de réception
Commentaires reçus de la part du fournisseur	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	2020-06-25
Décision finale	<input checked="" type="radio"/> Maintenir le rapport de rendement insatisfaisant <input type="radio"/> Reviser le rapport et recommander un rendement satisfaisant		

Justification du pointage final (obligatoire)

Décision finale - Justification du pointage final

Nous avons reçu la réponse de la firme Service d'entretien ménager Vimont Inc. au rapport d'évaluation de rendement du 28 mai 2020 concernant l'entretien ménager de la maison du Citoyen, appel d'offres public 17-15851, et avons pris connaissance des commentaires et observations qui y sont formulées.

Tout d'abord, nous contestons fermement l'allégation générale de l'entrepreneur à l'effet que le processus d'évaluation n'aurait pas été effectué de manière objective et impartiale par le chef de division des ressources financières et matérielles qui comprend très bien les conséquences lourdes qu'une évaluation défavorable peut entraîner et a, en tout temps, fait preuve de rigueur et d'intégrité en préparant le rapport d'évaluation de rendement qui fait suite à un suivi de longue haleine de la part des membres de l'équipe des finances durant toute la durée du contrat. De plus, ledit rapport a été lu et approuvé par plusieurs autres représentants de la Ville, dont M. Benoît Pelland, directeur des services administratifs et du greffe, M. Charles-Hervé Aka, secrétaire d'arrondissement de Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles.

En ce qui concerne les contestations spécifiques à certains aspects du pointage faites par l'entrepreneur, suite à une étude attentive de chacune d'entre elles, nous en venons à la conclusion que toutes ces contestations ne sont pas fondées.

Les commentaires de la compagnie Vimont :

- À la page 2-3 de sa réponse, sous la rubrique « Résumé de la présentation de la situation », la firme Service d'entretien Ménager Vimont Inc. affirme l'existence d'un compétiteur, tierce partie, qui devait exécuter les travaux d'entretien de jour alors que la Compagnie Vimont devait le faire le soir. À ce titre selon leur compréhension, le compétiteur devait faire le jour, l'entretien des bureaux, des entrées, des toilettes, l'époussetage et le remplissage des distributeurs. De plus, il devait assurer la sécurité de l'édifice. Ainsi, selon Vimont, le compétiteur faisait des rapports négatifs de qualité et service les concernant; Pour la compagnie, il y a apparence de conflit d'intérêt et qualifie notre évaluation de purement arbitraire et sans fondement;
- D'après les commentaires de la page 3-4 de la réponse de la firme Vimont, elle aurait reçu des pénalités injustifiées. Ils n'en ont jamais reçus ailleurs en 20 ans;
- Le rapport d'évaluation est jugé déraisonnable (Page 4) car aucune note explicative ne leur a été signifiée pour expliquer les notes attribuées;
- Le tapis cerné (page 4-5), les employés en sous-traitance, les employés en retard ou absents ne justifient pas la pondération à leurs yeux. Pour la compagnie, Vimont, ce sont des événements qui arrivent pour ceux qui connaissent l'industrie. Selon la compagnie Vimont devrait obtenir la note 20/20 plutôt que la note de 10/20 pour la conformité technique et de 10/10 pour le respect des échéanciers et délais;
- Pour la supervision (Page 6), la compagnie prétend qu'ils ont changé de superviseur et que selon eux les commentaires sont similaires à ceux exprimés dans d'autres sections, alors, en ce sens, ils devraient obtenir la note la note de 10/10 plutôt que 6/10;
- En raison de l'apparence de conflits d'intérêts et du fait que la compagnie a des contrats avec la ville depuis 20 ans (Page6-7), il est déraisonnable de leur accorder moins que 36/40 pour l'organisation et la gestion alors que l'arrondissement leur a accordé 17/40;
- Pour les communications et la documentation, la firme Vimont qualifie l'évaluation comme fautive et mensongère, car le rapport devrait leur accorder 20/20 plutôt que 14/20 en raison de la langue;
- D'après la firme Vimont, l'arrondissement ne devrait pas accorder deux contrats à des firmes d'entretien ménager sachant que selon eux, une d'entre-elles contrôle aussi la sécurité de l'édifice et qu'elle fait des rapports négatifs sur son compétiteur (page 7), la compagnie Vimont. Et en ce sens, il ne devrait pas y avoir de rendement insatisfaisant et nous demande de leur accorder une note au-dessus de 70% (page 8).

Justification:

En réponse à ces commentaires, nous désirons préciser qu'il existe trois contrats à la Maison du citoyen: l'appareiller, la compagnie AXIA qui effectivement effectue de l'entretien ménager de jour au besoin mais pas dans les bureaux, ni dans les toilettes. Il a aussi d'autres fonctions, soit celui d'appareiller. Durant ces trois années, le volume de déplacement de tables et chaises dans la salle de réunion des couventines ou du conseil ont amplement occupé le temps de celui-ci. En ce qui concerne la sécurité de l'édifice, il s'agit d'une entente-cadre avec la ville-centre et l'objectif était la sécurité de l'édifice et non pas de prendre en charge la surveillance de l'entretien ménager.

L'exercice de l'attribution des notes s'est fait en tenant compte de l'expérience des trois dernières années durant lesquelles les employés de l'arrondissement de même que des constatations relevées par les membres de mon équipe et des multiples communications effectuées auprès de la compagnie pour améliorer la qualité du service offert par ceux-ci et tel que le prévoyait le devis. Sans contredit, cela a exigé du chef de division, des PSA, des secrétaires et du Directeur, du temps qui aurait pu être consacré à d'autres activités si le travail exécuté par la compagnie Vimont avait été réalisé selon le devis et les normes d'usage de l'industrie.

Est joint à la présente, le rapport d'évaluation de même que le fichier Excel des trois dernières années (Vimont-Évaluation) tout comme les lettres de pénalité.

Par conséquent de ce qui précède, nous déclarons de procéder à un ajustement du pointage final de l'évaluation de rendement de la firme Service d'entretien ménager Vimont Inc. et celui-ci demeure à 55,8%.

Évaluation finale réalisée par

Nom	Anne-Marie Rizzo	Date	2020-07-23	Signature	
Titre d'emploi	Chef de division des ressources financières et matérielles				

Évaluation finale approuvée par (obligatoire)

Nom	Benoît Pelland	Date	2020-07-23	Signature	
Titre d'emploi	Directeur des services administratifs et du greffe				

Définition*

Rapport d'évaluation : rapport émis suite à l'évaluation du rendement d'un fournisseur ou d'un entrepreneur à la fin d'un contrat de biens et services, de services professionnels ou de travaux avec la Ville. Ce rapport est normalisé par l'utilisation de grilles d'évaluation.

Grilles d'évaluation : liste de critères regroupés par thèmes à partir desquels le rendement du fournisseur ou de l'entrepreneur est évalué. Les grilles sont définies pour les différents secteurs, soit les biens et services, les services professionnels et les travaux. La pondération des thèmes varie en fonction de leur importance dans l'activité sous-tendue par le contrat.

Thème d'évaluation : sujet autour duquel gravitent des actions, des décisions, des activités de même nature et de même sensibilité et utilisé pour évaluer le rendement et la performance du fournisseur.

Critères d'évaluation : élément servant de base de jugement pour quantifier la qualité d'un produit ou d'un service offert par un fournisseur ou un entrepreneur. L'évaluation de l'ensemble des critères permet de juger du rendement dans le cadre de la fourniture d'un produit, d'une prestation de service ou de la réalisation de travaux de construction.

*Selon le Guide de référence de l'Évaluation des fournisseurs dans la gestion de contrat disponible sur Intranet

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

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

Les critères d'évaluation:

- Les aspects que chaque évaluateur juge importants à évaluer pour chaque thème;
- Les critères indiqués dans les modèles proposés du rapport d'évaluation sont modifiables, et peuvent et doivent être adaptés en fonction de la grille d'évaluation établie dans le document d'appel d'offres.
- Le tableau "Échelle d'attribution des notes selon la valeur du critère" illustre à titre d'exemple, la répartition des notes selon l'appréciation;
- L'évaluateur peut choisir la pondération des critères qui lui convient selon l'importance de chacun, ci-dessous des exemples.

Appréciation	Échelle d'attribution des notes selon la valeur du critère						
	Pondération						
	5	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