

Identification		Numéro de dossier : 1239916003
Unité administrative responsable	Arrondissement Pierrefonds-Roxboro , Direction des travaux publics , Direction	
Niveau décisionnel proposé	Comité exécutif	
Charte montréalaise des droits et responsabilités	Ne s'applique pas	
Projet	-	
Objet	Approuver l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur Entretien Mana inc. dans le cadre du contrat pour les services d'entretien ménager et la surveillance des lieux, incluant la supervision, la coordination, la fourniture des outils et des équipements pour huit (8) bâtiments municipaux de l'arrondissement de Pierrefonds-Roxboro pour les années 2020 à 2022, numéro de la résolution CA19 290293 du 4 novembre 2019 afin de l'inscrire sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de deux (2) ans.	

Contenu

Contexte

Dans le cadre des services d'entretien ménager et d'accueil de différents bâtiments municipaux, l'arrondissement de Pierrefonds-Roxboro a octroyé un contrat les services d'entretien ménager pour 8 bâtiments municipaux à la firme « Entretien Mana Inc. » le 17 décembre 2019 à la suite de l'appel d'offres public numéro 19-17834.

L'appel d'offres indiquait que le fournisseur serait évalué sur un ensemble de critères prédéfinis et que la note de passage de 70 % était requise pour que son rendement soit jugé satisfaisant. Le rendement d'un fournisseur qui obtient un pointage inférieur à 70% au terme de l'évaluation du contrat est considéré insatisfaisant, ce qui peut entraîner son inscription sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant et donner à la Ville de Montréal la discrétion de décider si elle lui octroie ou pas un nouveau contrat pour une période de deux (2) ans.

Le plan de suivi a été amorcé avec la rencontre de démarrage du nouveau contrat qui a eu lieu le 7 janvier 2020 avec des rappels sur les situations qui avaient été problématiques dans le contrat précédent avec le même fournisseur. Ensuite, des suivis réguliers des déficiences ont été faits tout au long du contrat avec des avis verbaux, des courriels et des lettres officielles ainsi que l'application de pénalités, allant même à les doubler lorsque nécessaire. Voir les détails dans le document de justification de l'évaluation de rendement insatisfaisant (Evaluation Rendement-19-17834-Eval Finale-2023-02-23-Justification & Details-Signee).

Les dates d'intervention et une brève description des éléments déficients sont dans le document joint au présent dossier (Evaluation Rendement-19-17834-Eval Finale-2023-02-23-Justification & Details-Signee). Vous trouverez également dans ce document les différentes façons dont le fournisseur a été avisé de corriger les non-conformités et comment a été effectué le suivi des actions correctives.

Le responsable du contrat a effectué un suivi rigoureux tout au long de ce contrat et procédé à l'évaluation de l'entrepreneur le 23 février 2023, suite à quoi le rendement a été jugé insatisfaisant.

Conformément à la directive sur l'évaluation du rendement des fournisseurs, le rapport d'évaluation a été transmis à l'adjudicataire par courriel avec accusé de réception le 24 février 2023 en précisant qu'il disposait d'une période de 30 jours, soit du 24 février 2023 au 26 mars 2023 pour soumettre ses commentaires et contester les résultats. Aucune réponse n'a été reçue de la part du fournisseur. Ainsi, le pointage de **48,5%** (rendement insatisfaisant) a été maintenu.

Conformément au règlement modifiant le Règlement intérieur du conseil sur la délégation de pouvoirs du comité exécutif (03-009), ce dernier possède les pouvoirs liés à l'évaluation de rendement des fournisseurs et entrepreneurs prévue au paragraphe 2.0.1 de l'article 573 de la Loi sur les cités et villes (LCV). Le fournisseur à rendement insatisfaisant se voit donc inscrit sur la liste des fournisseurs à rendement insatisfaisant (LFRI) suite à la décision du comité exécutif.

Si l'évaluation est approuvée, la compagnie sera inscrite sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de deux (2) ans, à compter de la date de la résolution du comité exécutif, donnant ainsi à la Ville de Montréal la discrétion de décider si elle lui octroie ou pas un nouveau contrat.

Action	Date	Date limite
Octroi du contrat	17 décembre 2019	
Fin de contrat	31 décembre 2022	
Élaboration du rapport d'évaluation préliminaire	23 février 2023	
Communication du rapport d'évaluation au fournisseur (60 jours suivant la fin du contrat)	23 février 2023	1 mars 2023
Réponse de l'adjudicataire (30 jours suivant la réception du rapport d'évaluation)	Aucune réponse reçue	26 mars 2023
Rapport d'évaluation finale	31 mars 2023	
Décision du comité exécutif concernant l'évaluation du fournisseur (60 jours après la réception des commentaires du fournisseur, ou en l'absence des commentaires, suivant celui de l'expiration du délai de 30 jours)		25 mai 2023

Décision(s) antérieure(s)

CA19 290093 – 4 novembre 2019 - Autoriser une dépense totale de 799 421,15 \$, à savoir 754 839,57 \$, taxes incluses pour le contrat et 44 581,58\$ taxes incluses pour les contingences; Octroyer à Entretien Mana Inc. un contrat pour les services d'entretien ménager et la surveillance des lieux, incluant la supervision, la coordination, la fourniture des produits de nettoyage et des produits sanitaires, des outils et des équipements pour huit (8) bâtiments municipaux de l'arrondissement de Pierrefonds-Roxboro pour les années 2020 à 2022 - Appel d'offres public 19-17834 (2 soumissionnaires conformes).

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

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

Description

L'appel d'offres incluait la grille d'évaluation contenant des thèmes généraux à évaluer : aspect de la conformité technique, respect de délais et des échéanciers, fourniture et utilisation des ressources, organisation et gestion, communication et documentation.

Tout au long du contrat et malgré les suivis réguliers avec le fournisseur, il n'a pas respecté ses

obligations envers la ville tel que définies aux documents d'appel d'offres : manquements pour le montage-démontage des salles lors d'activités, déneigement inadéquat des sites, entreposage d'équipements au gaz, non-respect de l'horaire de travail, portes laissées déverrouillées, système d'alarme non armé et accès non permis, mauvaise gestion des matières résiduelles, entretien déficient, problème de facturation, gestion des produits déficient, enjeux liés à la CNESST ou santé publique, non-respect des échéanciers de travaux, documents requis au contrat non fournis, supervision inadéquates des ressources et du contrat, travail inadéquat des ressources, difficulté de suivi et de communication, etc.

Lors de la rencontre de démarrage, plusieurs éléments ont été mentionnés tels que les documents requis au contrat non fournis, problème de facturation, non-respect de l'horaire de travail, entretien déficient, non-respect des échéanciers de travaux, difficulté de suivi et de communication, déneigement inadéquat des sites, gestion des produits déficient, accès non permis, application des pénalités si nécessaire et manquements pour le montage-démontage des salles lors d'activités. Voir la section 6 du document joint (Evaluation Rendement-19-17834-Eval Finale-2023-02-23-Justification-Docs Ref-Sections 2 @ 6).

Le présent dossier décisionnel vise à l'approbation de l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur « Entretien Mana Inc. », dans le cadre du contrat des services d'entretien ménager pour 8 bâtiments municipaux (bons de commandes 1395083, 1463247 et 1519766 auxquels s'ajoutent 21 bons de commande pour services payés par le CCMU durant la pandémie) de l'appel d'offres public 19-17834, conformément à la résolution CM15 1107 et au pouvoir délégué dans le Règlement intérieur du conseil municipal sur la délégation de pouvoirs au comité exécutif (03-009).

Justification

Malgré la clarté des obligations du fournisseur dans les documents de l'appel d'offres, les rencontres ou discussions de suivi avec lui ainsi que les communications qui lui ont été envoyées, celui-ci n'a pas respecté ses obligations, principalement celles d'assurer une gestion adéquate des ressources humaines et matérielles, d'assurer un service à la clientèle rigoureux répondant aux attentes de la clientèle, d'assurer la sécurité de ces employés, des lieux et des bâtiments sous sa responsabilité, de planifier les travaux afin de respecter les échéanciers autorisés, de respecter les horaires de travail prévus et agir en conséquence en cas d'absence des ressources, d'assurer la propreté des lieux et de fournir des documents de qualité et complets en lien avec le contrat.

Le rapport d'évaluation ainsi que les copies de communication rappelant les obligations du fournisseur et ses manquements sont présentés en pièces jointes. Le pointage de l'évaluation finale du fournisseur est de 48,5%, soit un pointage en deçà de la note de passage de 70%.

(Voir les documents : Evaluation Rendement-19-17834-Eval Initiale-2023-02-23-Rapport Preliminaire-Signee Tous, Evaluation Rendement-19-17834-Eval Finale-2023-03-31-Rapport Final-Signe Tous, Evaluation Rendement-19-17834-Eval Finale-2023-02-23-Justification-Docs Ref-Section 1, Evaluation Rendement-19-17834-Eval Finale-2023-02-23-Justification-Docs Ref-Section 1.1-Entretien Deficient, Evaluation Rendement-19-17834-Eval Finale-2023-02-23-Justification-Docs Ref-Sections 2 @ 6)

Aspect(s) financier(s)

Ne s'applique pas.

Montréal 2030

Ce dossier ne s'applique pas à Montréal 2030, aux engagements en changements climatiques et aux engagements en inclusion, équité et accessibilité universelle, compte tenu de sa nature administrative.

Impact(s) majeur(s)

L'approbation du rapport de rendement insatisfaisant et l'inscription du fournisseur sur la liste de Fournisseurs à rendement insatisfaisant, donnent à la Ville de Montréal la discrétion de décider si elle lui octroie ou pas un nouveau contrat pour une période de deux (2) ans.

L'inscription d'un fournisseur sur cette liste n'empêchera pas cependant ce dernier de soumissionner sur

tout appel d'offres d'intérêt pour lui durant la période où son nom figure sur ladite liste.

Impact(s) lié(s) à la COVID-19

Ne s'applique pas.

Opération(s) de communication

Ne s'applique pas.

Calendrier et étape(s) subséquente(s)

Décision du comité exécutif : 10 mai 2023.

Conformité aux politiques, aux règlements et aux encadrements administratifs

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

Validation

Intervenant et Sens de l'intervention

Validation du processus d'approvisionnement :
Service de l'approvisionnement, Direction acquisition (Martha Paola MURCIA VELASQUEZ)

Autre intervenant et Sens de l'intervention

Parties prenantes

Services

Lecture :

Responsable du dossier

Manon DIONNE
C/S - OPÉRATIONS TRAVAUX PUBLICS
Tél. : 514-244-7493
Télécop. :

Endossé par:

Stéphane BEAUDOIN
directeur(-trice) - travaux publics en arrondissement
Tél. : 514-696-1697
Télécop. :
Date d'endossement : 2023-04-19 10:10:23

Approbation du Directeur de direction

Tél. :

Approuvé le :

Approbation du Directeur de service

Tél. :

Approuvé le :

Numéro de dossier : 1239916003