

Identification		Numéro de dossier : 1256634004
Unité administrative responsable	Service des technologies de l'information , Direction sécurité publique et justice , Division processus judiciaire	
Niveau décisionnel proposé	Comité exécutif	
Charte montréalaise des droits et responsabilités	Ne s'applique pas	
Compétence d'agglomération	Cour municipale	
Projet	-	
Objet	Approuver l'évaluation de rendement insatisfaisant de Fujitsu Conseil (Canada) inc. dans le cadre du contrat pour l'acquisition d'une solution d'affaires pour un système intégré des opérations de la cour municipale du Service des affaires juridiques de la Ville de Montréal (CG21 0370) afin de l'inscrire sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de 2 ans.	

Contenu

Contexte

La Ville de Montréal (Ville) s'est dotée d'une vision se déployant sur une période de 10 ans, Montréal 2030, afin d'affronter les défis d'aujourd'hui et de mieux se préparer à ceux de demain. Les efforts mis en place par le Service des technologies de l'information (Service des TI) s'inscrivent directement dans cette lignée.

La mission du Service des TI est de soutenir la modernisation et assurer le maintien des services technologiques clés de la Ville afin d'améliorer les services à la population et soutenir la transformation numérique.

Les projets TI visent les 3 échelles d'intervention du Plan stratégique 2030 (humain, quartier, métropole) dans la livraison de technologies qui enrichissent la fondation de la vie montréalaise.

Le 17 juin 2021, en vertu de la résolution CG21 0370 et pour donner suite à l'appel d'offres public 19-17669, la Ville a octroyé un contrat à la firme Fujitsu Conseil (Canada) inc. pour l'acquisition d'une solution d'affaires pour un système intégré des opérations de la cour municipale (« la Cour ») du Service des affaires juridiques (« Contrat »). L'octroi de ce Contrat avait pour objectif de moderniser les systèmes informatiques de la Cour, qui avaient atteint la fin de leur durée de vie utile, ainsi que de mettre en oeuvre une plateforme numérique pouvant s'adapter aux besoins présents et futurs de la Cour (70025 - Cour municipale numérique). Le Contrat a été résilié le 20 mars 2025 (CG21 0370).

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 non un nouveau contrat pour une période de deux ans.

Au cours des derniers mois, la Ville de Montréal a relevé au fournisseur des enjeux affectant le bon

déroulement du contrat. En l'absence de solution concrète de la part du fournisseur, ces enjeux se sont considérablement aggravés avec le temps.

Ces enjeux se résument ainsi :

- Défaut de fournir une solution clé en main tel que requise au Contrat;
- Écarts importants entre les représentations faites par le fournisseur dans sa soumission en regard des efforts de contribution requis auprès de l'équipe de la Ville ;
- Problématiques de qualité et de sécurité ;
- Échéanciers ajustés incomplets, imprévisibles et non respectés.

Des comptes rendus des rencontres de suivi, des indicateurs de gestion du projet ainsi que des courriels ont été communiqués au fournisseur lui demandant de rectifier les problématiques soulevées entre l'automne 2022 et l'hiver 2025.

Le responsable du contrat a effectué un suivi rigoureux tout au long de ce contrat et a procédé à l'évaluation de l'entrepreneur le 15 mai 2025, à la suite de 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 courrier certifié et par courriel le 15 mai 2025 en précisant qu'il disposait d'une période de 30 jours, soit du 15 mai au 14 juin 2025, pour soumettre ses commentaires et contester les résultats.

À la suite de l'analyse des commentaires reçus de la part du fournisseur le 14 juin 2025, le rapport de rendement insatisfaisant est maintenu.

Conformément au pouvoir délégué dans le Règlement intérieur du conseil d'agglomération sur la délégation de pouvoirs du conseil d'agglomération au comité exécutif en matière d'évaluation de rendement (RCG 15-075), 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 (RLRQ, c. C-19) (LCV). Le fournisseur à rendement insatisfaisant se voit donc inscrit sur la liste des fournisseurs à rendement insatisfaisant (LFRI) à la suite de la décision du comité exécutif.

Si l'évaluation est approuvée, le fournisseur sera inscrit 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.

Échéancier du processus d'évaluation de l'adjudicataire :

Action	Date	Date lin
Octroi du contrat	17 juin 2021	-
Résiliation du contrat	20 mars 2025	-
Élaboration du rapport d'évaluation préliminaire	15 mai 2025	19 mai
Communication du rapport d'évaluation au fournisseur (60 jours suivant la fin du contrat)	15 mai 2025	19 mai
Réponse de l'adjudicataire (30 jours suivant la réception du rapport d'évaluation)	12 juin 2025	14 juin
Rapport d'évaluation final	7 juillet 2025	11 août
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)	-	Au plus

Décision(s) antérieure(s)

CG25 0147 -20 mars 2025 - Résilier unilatéralement le contrat accordé à Fujitsu Conseil (Canada) inc. pour l'acquisition d'une solution d'affaires pour un système intégré des opérations de la cour municipale du Service des affaires juridiques de la Ville de Montréal (CG21 0370).

CG21 0370 - 17 juin 2021 - Accorder un contrat à Fujitsu Conseil (Canada) inc. pour l'acquisition d'une solution d'affaires pour un système intégré des opérations de la cour municipale du Service des affaires juridiques de la Ville de Montréal, pour une période de sept ans, soit du 17 juin 2021 au 16 juin 2028, avec une option de prolongation de 36 mois, pour une somme maximale de 20 859 436,14 \$, taxes incluses - Appel d'offres public 19-17669 (étape 1 : 5 soum. - étape 2 : 3 soum.) / Autoriser un virement budgétaire de 58 400 \$ en 2021 en provenance des dépenses contingentes de compétence d'agglomération/ Autoriser un ajustement à la base budgétaire du Service des technologies de l'information pour les années 2022 à 2027 pour les montants indiqués au dossier décisionnel et récurrent à compter de 2027.

CG20 0619 - 19 novembre 2020 - Adoption - Règlement modifiant le Règlement intérieur du conseil d'agglomération sur la délégation de pouvoirs du conseil d'agglomération au comité exécutif en matière d'évaluation de rendement (RCG 15-075) (1200076002).

DA196634001 - 4 décembre 2019 - Approuver la grille d'évaluation des soumissionnaires dans le cadre de l'appel d'offres public no 19-17669 pour l'acquisition d'une solution d'affaires pour un système intégré des opérations de la cour municipale du Service des affaires juridiques de la Ville de Montréal.

CG15 0645 - 29 octobre 2015 - Adoption - Règlement intérieur du conseil d'agglomération sur la délégation de pouvoirs du conseil d'agglomération au comité exécutif en matière d'évaluation de rendement (1154990001).

Description

L'appel d'offres incluait la grille d'évaluation contenant des thèmes généraux à évaluer :

- Aspect de la conformité technique (35%)
- Respect des délais, des échéanciers et des aspects financiers (35%)
- Fourniture et utilisation des ressources (10%)
- Organisation et gestion (10%)
- Communication et documentation (10%)

Les principales dispositions contractuelles liées aux obligations du fournisseur sont précisées au devis technique :

- Mettre en place les outils répondant aux besoins énoncés par l'architecture d'affaires de la cour tel qu'énoncé à la partie Architecture d'affaires actuelle et cible (une durée maximum de quatre ans) ;
- Assurer la qualité des livrables et le respect des spécifications fonctionnelles et techniques tel qu'énoncé à la partie PARTIE XVI – LES ANNEXES ;
- Faire la configuration et la paramétrisation de la solution et les développements informatiques requis, selon un calendrier établi dans les 60 premiers jours suivant l'adjudication du contrat;
- Faire la conversion des données informatiques existantes et assurer leur intégration dans la nouvelle solution comme énoncé à la partie PARTIE XVI – LES ANNEXES ;
- Mettre en place les interfaces et faire l'intégration avec les systèmes applicatifs périphériques de la Ville lorsque nécessaire énoncé à la section Architecture de la solution actuelle et cible ;
- Mettre en place les interfaces et faire l'intégration avec les systèmes des partenaires publics comme la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), la Société de transport de Montréal (STM), la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ), le ministère de la Justice du Québec (MJQ) et autres entités externes (voir annexes ANNEXE 7A : ARCHITECTURE APPLICATIVE ACTUELLE et ANNEXE 7B : ARCHITECTURE APPLICATIVE CIBLE) ;
- Former les formateurs de la Ville comme énoncé à la section FORMATION ;
- Assurer le déploiement complet de la solution technologique sans aucune interruption des activités de la cour ;

- Soutenir et maintenir la solution comme énoncé à la section Plan d'évolution de la solution.

Les principales clauses contractuelles du devis (incluant les annexes) et du contrat ont été revues avec l'adjudicataire et les représentants de la Ville lors des rencontres de démarrage tenues les 15 et 29 juillet 2021.

Malgré les suivis réguliers avec le fournisseur, ce dernier n'a pas respecté ses obligations envers la ville :

- Retards répétés sur l'implantation de la solution et non-respect de la période maximum de quatre ans ;
- Enjeux répétés de qualité des livrables et de sécurité ;
- Écarts entre les représentations de la soumission et les efforts demandés à l'équipe de la Ville ;
- Refus de rendre disponibles les fonctionnalités natives de sa solution.

Le présent dossier décisionnel vise l'approbation de l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur (Fujitsu Conseil (Canada) inc.), dans le cadre du contrat de l'appel d'offres public (AO 19-17669), le cas échéant, conformément à la résolution CG20 0619 (19 novembre 2020) et au pouvoir délégué dans le Règlement intérieur du conseil d'agglomération sur la délégation de pouvoirs du conseil d'agglomération au comité exécutif en matière d'évaluation de rendement (RCG 15-075).

Justification

Malgré la clarté des obligations du fournisseur dans les documents de l'appel d'offres, les rencontres de suivi avec lui ainsi que les communications qui lui ont été envoyées, celui-ci n'a pas respecté ses obligations.

L'objectif de la Ville était d'adhérer à un logiciel en mode SaaS et/ou IaaS, clé en main, avec le minimum de développement personnalisé, pour assurer la gestion numérique d'une cour municipale au Québec. Malgré de multiples demandes de la Ville et l'engagement du fournisseur à fournir un environnement fonctionnel de type « vanille », ce dernier n'a pas été en mesure de le livrer et a modifié ses représentations à cet égard en cours de réalisation. En l'absence d'un accès aux fonctionnalités natives (« vanille »), la Ville n'a pas pu évaluer adéquatement certaines hypothèses importantes formulées par le fournisseur, notamment l'affirmation selon laquelle sa solution répondait à 80 % des exigences d'affaires pour les prochaines séquences à implanter. Ce changement d'orientation de la part du fournisseur, combiné aux autres enjeux rencontrés, a renforcé le sentiment de perte de confiance dans sa capacité à mener le projet à terme conformément aux paramètres du Contrat.

De plus, l'ampleur des paramétrages requis n'était pas en adéquation avec les représentations fournies dans la soumission, qui indiquait, en date du 15 avril 2021, que « l'écart entre la plateforme et les besoins peut être comblé par de la configuration, ou encore de simples adaptations par programmation ». La méthode de livraison du fournisseur ne respectait pas le niveau d'implication requis du personnel d'accompagnement de la Ville. En raison de connaissances insuffisantes du domaine d'affaires, la Ville a dû compenser en mobilisant plus de 15 employés, alors que le devis technique prévoyait une implication de 7 à 10 personnes. Le fournisseur demandait également à la Ville de documenter des fonctionnalités de base que sa solution aurait dû offrir nativement. Ainsi, pour les deux premières séquences, environ 215 récits utilisateurs ont dû être rédigés.

Les enjeux liés à la qualité de la solution et à la sécurité ont été soulevés à de nombreuses reprises au cours de la réalisation du projet. L'équipe de la Ville a ainsi documenté plus de 1 000 problèmes, tandis que la solution du fournisseur a échoué les tests de sécurité à cinq reprises, alors que 16 % des exigences avaient été livrées. La Ville a contraint le fournisseur à corriger un nombre important de défaillances, notamment un problème lié au champ de saisie de date, qui permettait l'entrée de dates invalides, ainsi que des erreurs majeures affectant l'impression des documents. Deux autres exemples révélateurs des lacunes importantes du fournisseur en matière de qualité sont : le portail des agents du SPVM, mis hors service pendant plusieurs jours seulement quelque temps après son lancement à la suite d'une mise à jour de l'application effectuée par le fournisseur, et les retards dans la mise en ligne du service de paiement des ententes, causés par des erreurs répétées de manipulation. La quantité

importante de problèmes identifiés et corrigés a eu un impact négatif considérable sur la mobilisation du personnel, sur le temps investi par l'équipe de projet de la Ville pour les documenter et valider les correctifs, ainsi que sur la confiance envers la capacité du fournisseur à livrer une solution de qualité. Alors qu'il incombait au fournisseur de livrer une solution sécuritaire, la Ville a dû intervenir pour s'assurer que celle-ci respectait les normes de sécurité attendues, en procédant elle-même à des tests d'intrusion.

Finalement, le manque de vélocité du fournisseur a été un facteur déterminant dans les dépassements d'échéanciers. En effet, celui-ci n'a respecté aucun des échéanciers qu'il avait lui-même proposés. Il a été démontré à plusieurs reprises que sa vélocité moyenne de réalisation se situait entre 3 et 6 récits utilisateurs par itération mensuelle, ce qui est manifestement insuffisant pour répondre au niveau élevé de paramétrisation requis par sa solution. À titre d'exemple, le nombre de récits utilisateurs estimés pour la seule séquence 3 était de 750. Cela démontre que le fournisseur ne disposait ni des ressources ni des connaissances nécessaires pour respecter les échéanciers présentés. D'ailleurs, les derniers calendriers proposés excédaient les délais d'implantation prévus au contrat. En plus de ces dépassements, le fournisseur n'a pas été en mesure de maintenir un échéancier global couvrant l'ensemble des exigences contractuelles à l'intérieur de la durée du contrat. Cette imprévisibilité a rendu particulièrement difficiles les estimations budgétaires, l'évaluation des compétences requises pour l'équipe de la Ville en fonction de l'échéancier, ainsi que la gestion du changement pendant le projet. De plus, en raison de ses retards, la Ville de Montréal a été contrainte de prolonger la durée de vie des systèmes existants, qui devaient initialement être remplacés dans le cadre de ce Contrat. Cette situation a considérablement réduit l'atteinte des bénéfices attendus à la suite de la réalisation du projet.

Le rapport d'évaluation, les réponses de la firme, le cas échéant, ainsi que les copies de communications rappelant les obligations du fournisseur et ses manquements sont en pièces jointes.

Aspect(s) financier(s)

S/O

Montréal 2030

S/O

Impact(s) majeur(s)

L'approbation du rapport de rendement insatisfaisant et l'inscription du fournisseur sur la liste de Fournisseurs à rendement insatisfaisant, donne 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.

Opération(s) de communication

Il n'y a pas d'opération de communication en accord avec le Service des ressources humaines et des communications.

Calendrier et étape(s) subséquente(s)

Conformité aux politiques, aux règlements et aux encadrements administratifs

À la suite de 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 (Angela LALOUX)

Autre intervenant et Sens de l'intervention
--

Parties prenantes	Services
--------------------------	-----------------

Isabelle BUREAU

Service des affaires juridiques

Lecture :

Isabelle BUREAU, 8 juillet 2025

Responsable du dossier	Endossé par:
-------------------------------	---------------------

Lucia DELLA SALA

Conseiller(ere) analyse - controle de gestion

Nicolas HARBEC

chef(fe) de division - solutions d'affaires - systemes corporatifs

Tél. : 514-868-3912

Tél. : 438 -881-5463

Télécop. :

Télécop. : -

Date d'endossement : 2025-07-07 20:41:05

Approbation du Directeur de direction	Approbation du Directeur de service
--	--

Martin PAGÉ

directeur(-trice) solutions d'affaires

Richard GRENIER

directeur(-trice) de service-technologies de l'information

Tél. : 514-280-3456

Tél. : 438-998-2829

Approuvé le : 2025-07-08 08:27

Approuvé le : 2025-07-11 13:17

Numéro de dossier : 1256634004

Numéro de dossier : 1256634004	
Unité administrative responsable	Service des technologies de l'information , Direction sécurité publique et justice , Division processus judiciaire
Niveau décisionnel proposé	Comité exécutif
Charte montréalaise des droits et responsabilités	Ne s'applique pas
Compétence d'agglomération	Cour municipale
Projet	-
Objet	Approuver l'évaluation de rendement insatisfaisant de Fujitsu Conseil (Canada) inc. dans le cadre du contrat pour l'acquisition d'une solution d'affaires pour un système intégré des opérations de la cour municipale du Service des affaires juridiques de la Ville de Montréal (CG21 0370) afin de l'inscrire sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de 2 ans.

Attendu le non-respect des obligations prévues aux documents d'appel d'offres (retards répétés sur l'implantation de la solution et non-respect de la période maximum de quatre ans, enjeux répétés de qualité des livrables et de sécurité, écarts entre les représentations de la soumission et les efforts demandés à l'équipe de la Ville, refus de rendre disponibles les fonctionnalités natives de sa solution) du fournisseur Fujitsu Conseil (Canada) inc. ;

Attendu les motifs exposés au dossier décisionnel ;

Il est recommandé :

d'approuver, conformément au pouvoir délégué dans la résolution CG15 0645, l'évaluation de rendement insatisfaisant de Fujitsu Conseil (Canada) inc. réalisée par le Service des technologies de l'information dans le cadre du contrat pour l'acquisition d'une solution d'affaires pour un système intégré des opérations de la cour municipale du Service des affaires juridiques (CG21 0370), et l'inscrire sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de 2 ans.

- - Signé par Brigitte GRANDMAISON/MONTREAL le 2025-07-16 09:24:26, en fonction de /MONTREAL.

Signataire:

Brigitte GRANDMAISON

Directeur(-trice) generale(e) adjoint(e)
Direction générale , Direction générale adjointe - Services de
proximité

Numéro de dossier : 1256634004

Numéro de dossier : 1256634004	
Unité administrative responsable	Service des technologies de l'information , Direction sécurité publique et justice , Division processus judiciaire
Objet	Approuver l'évaluation de rendement insatisfaisant de Fujitsu Conseil (Canada) inc. dans le cadre du contrat pour l'acquisition d'une solution d'affaires pour un système intégré des opérations de la cour municipale du Service des affaires juridiques de la Ville de Montréal (CG21 0370) afin de l'inscrire sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de 2 ans.

1)Évaluation de rendement préliminaire :



Lettre Rapport évaluation rendement_Fujitsu_AO19-17669 (2).pdf



Rapport évaluation rendement_Fujitsu_AO19-17669_signé (2).pdf

2) Contestation de l'évaluation du fournisseur :



Réponse évaluation_June12 (2).pdf



Analyse de la réponse Fujitsu.pdf

3)Évaluation de rendement finale :



Rapport évaluation rendement_Fujitsu_AO19-17669_final.pdf



Lettre Rapport évaluation rendement_Fujitsu_AO19-17669_final.pdf



TR_ Évaluation finale de rendement AO 19-17669 - outlook.pdf

4) Résiliation



Resolution1256469001 (1).pdf



Courriel - 2025-03-24 - résiliation.pdf



Courriel - 2025-03-12 - Avis de résiliation.pdf



2025-03-12 - AvisRésilFujitsuMP.pdf

Responsable du dossier

Lucia DELLA SALA

Conseiller(ere) analyse - controle de gestion

Tél. : 514-868-3912

Numéro de dossier : 1256634004

Numéro de dossier : 1256634004

Unité administrative responsable	Service des technologies de l'information , Direction sécurité publique et justice , Division processus judiciaire
Objet	Approuver l'évaluation de rendement insatisfaisant de Fujitsu Conseil (Canada) inc. dans le cadre du contrat pour l'acquisition d'une solution d'affaires pour un système intégré des opérations de la cour municipale du Service des affaires juridiques de la Ville de Montréal (CG21 0370) afin de l'inscrire sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de 2 ans.

Sens de l'intervention

Validation du processus d'approvisionnement

♦Fichiers joints



Intervention de conformite_GDD 1256634004_rendement_insatisfaisant.pdf

Responsable de l'intervention
Angela LALOUX
Conseillère approvisionnement
Tél. : 514 872-6664

Endossé par:
Annick REMY
Cheffe de division
Systèmes et projets
Tél. :438-873-6076
Date d'endossement: 2025-07-09

Numéro de dossier :1256634004