

Identification		Numéro de dossier : 1258089004
Unité administrative responsable	Service de la gestion et planification des immeubles , Direction de la sécurité , Division opérations sécurité	
Niveau décisionnel proposé	Comité exécutif	
Charte montréalaise des droits et responsabilités	Ne s'applique pas	
Compétence d'agglomération	Services de police et sécurité incendie	
Projet	-	
Objet	Approuver l'évaluation de rendement insatisfaisant de Universal protection service of Canada corporation dans le cadre du contrat pour les services de gardiennage et tous les services connexes aux installations du Service de police de la Ville de Montréal (CG23 0514), afin de l'inscrire sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de 2 ans	

Contenu

Contexte

Le 21 septembre 2023, le conseil d'agglomération accordait à Universal protection service of Canada corporation un contrat pour les services de gardiennage et tous les services connexes aux installations du Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) pour une période approximative de 36 mois, soit du 24 septembre 2023 au 30 septembre 2026 - Appel d'offres public 23-20044.

Les enjeux de livraison des services par le fournisseur ont amené le Service de la gestion et de la planification des immeubles (SGPI) à procéder à la résiliation du contrat. Le 15 mai 2025, le conseil d'agglomération autorisait ladite résiliation (CG25 0260).

Le contrat a pris fin le 20 juin 2025.

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.

De nombreuses communications ont été adressées au fournisseur tout au long de l'exécution du contrat, que ce soit par courriel ou lors de rencontres, afin d'effectuer des relances rendues nécessaires face à son manque de suivis, et lui rappeler l'obligation qu'a le fournisseur de respecter les clauses contractuelles.

La responsable du contrat a effectué un suivi rigoureux tout au long de ce contrat et procédé à l'évaluation du fournisseur le 8 juillet 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 courriel le 29 juillet 2025 en précisant qu'il disposait d'une période de 30 jours, soit du 29 juillet au 28 août 2025 pour soumettre ses commentaires et contester les résultats.

Le 26 août 2025, le fournisseur a envoyé sa réponse à la Ville de Montréal, demandant la reconsidération de l'évaluation de rendement afin de ne pas imposer l'interdiction de deux (2) ans, aux motifs que ladite évaluation serait excessivement sévère, arbitraire et non fondée.

Suite à l'analyse des commentaires reçus de la part du fournisseur le 26 août 2025, le rapport de rendement insatisfaisant est maintenu à 61%.

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) 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	21 septembre 2023	
Fin de contrat	20 juin 2025	
Élaboration du rapport d'évaluation préliminaire	8 juillet 2025	
Communication du rapport d'évaluation au fournisseur (60 jours suivant la fin du contrat)	29 juillet 2025	19 août 2025
Réponse de l'adjudicataire (30 jours suivant la réception du rapport d'évaluation)	26 août 2025	28 août 2025
Rapport d'évaluation finale	4 septembre 2025	
Décision du comité exécutif concernant l'évaluation du fournisseur (60 jours après la réception des commentaires du fournisseur)		Au plus tard le 25 octobre 2025

Décision(s) antérieure(s)

CG25 0260 - 15 mai 2025 - Résilier le contrat accordé à Universal protection service of Canada corporation pour les services de gardiennage et tous les services connexes aux installations du Service de police de la Ville de Montréal (CG23 0514).

CG23 0514 - 21 septembre 2023 - Accorder un contrat à Universal protection service of Canada corporation, pour les services de gardiennage et tous les services connexes aux installations du Service de police de la ville de Montréal (SPVM), pour une période approximative de 36 mois, soit du 24 septembre 2023 au 30 septembre 2026, avec deux options de prolongation de 12 mois chacune - Dépense totale de 6 127 499,23 \$, taxes incluses - Appel d'offres public 23-20044.

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).

Description

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

Thèmes	Critères	Pondération

Aspect de la conformité technique	• Conformité aux spécifications et règles de l'art • Conformité réglementaire • Conformité aux articles de référence	35%
Planification, organisation et respect des échéances	• Préparation des échéanciers de réalisation • Respect des échéances de production et de livraison • Respect des échéances pour les documents requis • Rapidité des actions correctives, au besoin • Rapidité du service après vente	35%
Direction, coordination et contrôle	• Supervision adéquate des opérations • Utilisation appropriée des équipements et des matériaux • Pratiques d'assurance de la qualité • Encadrement des employés	15%
Communication et documentation	• Disponibilité des interlocuteurs • Qualité des communications • Qualité et précision des rapports	15%

Tel que détaillé dans les clauses du contrat, les obligations du fournisseur étaient clairement définies.

L'adjudicataire était informé qu'un suivi rigoureux et documenté serait effectué au cours de l'exécution du contrat et qu'il serait évalué sur la base des critères indiqués ci-dessus.

Dans le cadre de ce contrat, le fournisseur devait, entre autres :

- S'assurer de la qualité de la prestation de service rendue par son personnel ;
- Assurer la performance de tout le personnel du PRESTATAIRE DE SERVICE ainsi que la qualité du service rendu, en supervisant le personnel assigné et en assurant le respect des procédures, des directives, et des plans d'urgence sur les lieux où ses ressources sont assignées ;
- Assurer la mise en œuvre et le respect des plans de protection ;
- Assurer l'application rigoureuse des procédures et directives opérationnelles de tout le personnel du PRESTATAIRE DE SERVICE ;
- Répondre rapidement aux différentes communications (écrites, téléphoniques et électroniques) adressées à la fonction qu'il occupe ;
- S'assurer que chacune de ses ressources ait reçu l'accréditation du SPVM avant de débiter toute prestation au travail ;
- Assigner un seul et même directeur de compte ;
- Se conformer aux exigences relatives à la facturation ;
- Fournir tous les équipements de communication nécessaires à la bonne marche des opérations ;
- Respecter, tout au long de la durée du Contrat, les exigences requises dans les Documents Contractuels ;
- Collaborer avec le DONNEUR D'ORDRE en fournissant tout renseignement verbal ou écrit et en transmettant tout document pouvant être requis afin d'assurer un contrôle et une exécution efficace du Contrat ;

Malgré les suivis réguliers avec le fournisseur tout au long du contrat, celui-ci n'a pas respecté ses obligations envers la Ville.

Le présent dossier décisionnel vise à l'approbation de l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur Universal protection service of Canada corporation, dans le cadre du contrat pour les services de gardiennage et tous les services connexes aux installations du Service de police de la Ville de Montréal de l'appel d'offres public 23-20044, 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

Le résultat de l'évaluation de rendement du fournisseur démontre l'exécution problématique de ce contrat.

Par ses manquements, le fournisseur n'a pas été en mesure d'offrir le service ni la pleine collaboration attendus par la Ville pour la protection de ses sites stratégiques.

Les déficiences relevées tout au long du contrat ont eu un impact négatif sur l'efficacité de son exécution et engendré de nombreuses insatisfactions, tant au niveau du Service de la gestion et de la planification des immeubles, responsable du contrat, que de son client, le Service de police de la Ville de Montréal.

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, principalement celles de connaître les clauses contractuelles, de respecter les plans de protection, de répondre rapidement aux différentes communications et de se conformer aux exigences de facturation.

Le rapport d'évaluation, les réponses de la firme, ainsi que les manquements du fournisseur sont en pièces jointes. L'ensemble des communications rappelant les obligations du fournisseur est disponible, mais n'a pas pu être joint au présent sommaire décisionnel compte tenu de la limite informatique de 35 Mo pour les pièces jointes.

Il est d'ailleurs à noter que malgré de nombreuses relances auprès du fournisseur, nous sommes toujours en attente de recevoir les factures payables pour les services rendus entre le 1er avril et le 20 juin 2025, date de fin du contrat.

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, 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.

Opération(s) de communication

Il n'y a pas d'opération de communication élaborée 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 des vérifications effectuées, le signataire de la recommandation atteste la conformité de ce dossier aux politiques, aux règlements et aux encadrements administratifs de la Ville.

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

Lecture :

Responsable du dossier

Violène DA CRUZ
preposée à la gestion des contrats

Tél. : 514-868-3457

Télécop. :

Endossé par:

Gustavo RAMIREZ-NIETO
chef(fe) de division - operations de securite

Tél. : 514-222-8515

Télécop. : -

Date d'endossement : 2025-09-15 15:42:36

Approbation du Directeur de direction

Jean-Charles GRIS
directeur(trice) de la securite
Tél. : 514-855-6000

Approuvé le : 2025-09-19 14:13

Approbation du Directeur de service

Sophie LALONDE
directeur(-trice) de service - gestion et planification
immobiliere
Tél. : 514-872-1049

Approuvé le : 2025-09-23 09:33

Numéro de dossier : 1258089004