

Identification		Numéro de dossier : 1259615002
Unité administrative responsable	Service des grands parcs _du Mont-Royal et des sports , Direction des sports , Division de la gestion des installations	
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 Soins plus expertises globales inc. dans le cadre du contrat d'entretien ménager pour le Stade de soccer de Montréal, appel d'offres public numéro 24-20582 (1245978003) afin de l'inscrire sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de deux ans	

## Contenu

### Contexte

Le Service des grands parcs, du Mont-Royal et des sports (SGPMRS) a octroyé un contrat au plus bas soumissionnaire conforme, Soins plus expertises globales inc., le 16 octobre 2024 pour l'entretien ménager au Stade de soccer de Montréal (Stade) suite à l'appel d'offres 24-20582.

Le contrat a débuté le 1er janvier 2025 et a été résilié au 26 février 2025 (sommaire 125978002) à la suite de la demande du fournisseur d'y mettre un terme, 15 jours suivant le début du contrat.

Le fournisseur a évoqué, dans sa demande de résiliation du contrat, des difficultés opérationnelles dans la gestion quotidienne de l'entretien rendant presque impossible le fait de maintenir les standards fixés, et de répondre aux exigences prévues au contrat.

Deux interventions ont été faites par courriel les 6 et 8 janvier 2025 auprès de l'Adjudicataire pour émettre des commentaires en vue d'ajustements de la qualité de service. Ensuite, une rencontre a été tenue le 14 janvier 2025 avec l'adjudicataire pour discuter des nombreuses problématiques et le non-respect des exigences du devis. Un formulaire d'observation a été mis en place pour consigner les informations du personnel du SGPMRS, tant de la part de gestionnaires que du personnel de surveillance sur l'état des lieux.

Un compte rendu a été rédigé suite à la rencontre du 14 janvier 2025 et transmis au fournisseur par courriel.

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 comme 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 SGPMRS a effectué un suivi rigoureux tout au long de ce contrat et a procédé à l'évaluation de l'adjudicataire le 21 février 2025. Le résultat de l'évaluation était de 52% 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 28 mars 2025 en précisant qu'il disposait d'une période de 30 jours, soit du 28 mars au 27 avril 2025 pour soumettre ses commentaires et contester les résultats.

Au 27 avril 2025, aucun commentaire n'a été fourni par le fournisseur sur l'évaluation de rendement.

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 (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.

Voici un résumé de l'échéancier et des étapes d'évaluation de l'adjudicataire :

Action	Date
Octroi du contrat	16 octobre 2024
Fin du contrat	26 février 2025
Élaboration du rapport d'évaluation préliminaire	
Communication du rapport d'évaluation au fournisseur (60 jours suivant la fin du contrat)	28 mars 2025
Réponse de l'adjudicataire	Aucune réponse fournie
Rapport d'évaluation finale	28 avril 2025
Décision du comité exécutif concernant l'évaluation du fournisseur (60 jours après la réception des commentaires du fournisseur ou en l'absence de commentaires, suivant celui de l'expiration du délai de 30 jours)	

#### Décision(s) antérieure(s)

**CE25 0233 (26 février 2025)** - Résilier le contrat accordé à Soins plus expertise globales inc. pour les services d'entretien ménager du Stade de soccer de Montréal (1255978002)

**CE24 1579 (16 octobre 2024)** - D'accorder à Soins plus expertise globales inc., plus bas soumissionnaire conforme, le contrat pour les services d'entretien ménager du Stade de soccer de Montréal, pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2025 au 31 décembre 2027, pour une somme maximale de 432 742,91 \$, taxes incluses, conformément aux documents de l'appel d'offres public 24-20582 (1245978003)

**CM23 1053 (18 septembre 2023)** - Prolonger, pour une période de trois ans à compter du 22 septembre 2023, conformément à l'article 85.5 de la Charte de la Ville de Montréal, métropole du Québec (RLRQ, c. C-11.4), la déclaration de compétence du conseil municipal quant à l'exercice des pouvoirs liés à l'évaluation du rendement des entrepreneurs et des fournisseurs 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 (1239587002)

**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 :

- Conformité technique (35%);
- Planification, organisation et respect des échéances (25%);
- Qualité et disponibilité des ressources (15%);
- Direction, coordination et contrôle (10%);
- Communication et documentation (15%).

Dans le cadre du contrat, le fournisseur avait le mandat de fournir la main-d'oeuvre qualifiée pour offrir les services d'entretien ménager du Stade et suivre le plan de travail présenté en annexe 2 de l'appel d'offres public 24-20582.

Les responsables du contrat ont revu avec l'adjudicataire, lors de la rencontre de démarrage du 27 novembre 2024, l'ensemble des clauses contractuelles.

Dès le début du contrat, le fournisseur montrait des difficultés à remplir les exigences du contrat. Malgré les suivis réguliers avec le fournisseur, il n'a pas respecté ses obligations envers la Ville, soit d'assurer l'entretien des espaces et le suivi rigoureux du plan de travail fourni en annexe 2 de l'appel d'offres détaillant la fréquence et les tâches à réaliser quotidiennement.

Durant toute la période de l'exécution du contrat, la Ville n'a cessé de signifier à l'adjudicataire son insatisfaction quant aux multiples manquements constatés, soit lors des réunions ou par l'envoi de correspondances, dont voici quelques exemples :

- 6 janvier 2025 - courriel de commentaires
- 8 janvier 2025 - courriel de commentaires et d'invitation à une rencontre formelle d'ajustements
- 14 janvier 2025 - rencontre formelle d'ajustements.

Bien que la Ville ait rappelé à l'adjudicataire à maintes reprises de respecter ses obligations contractuelles et de corriger les déficiences, il n'a pas mis en place des méthodes de travail adaptées et conformes au devis. Au lendemain de la rencontre formelle de redressement, l'adjudicataire a formulé une demande de résiliation de contrat.

Le présent dossier décisionnel vise l'approbation de l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur Soins plus expertises globales inc., dans le cadre du contrat d'entretien ménager pour le Stade de soccer de Montréal pour les années 2025 à 2027 de l'appel d'offres public 24-20582, conformément à la résolution CM23 1053 (18 septembre 2023) 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 de suivi avec lui ainsi que les communications qui lui ont été envoyées, il n'a pas respecté ses obligations, principalement celles d'exécuter l'entretien ménager des différents locaux et équipements du Stade en effectuant toutes les tâches décrites aux fréquences prescrites dans les documents d'appel d'offres.

Le rapport d'évaluation ainsi que les copies de communications rappelant les obligations du fournisseur et ses manquements sont en pièces jointes de ce sommaire.

#### 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**

S/O

**Calendrier et étape(s) subséquente(s)**

S/O

**Conformité aux politiques, aux règlements et aux encadrements administratifs**

À la suite des vérifications effectuées, la 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**

Lecture :

**Responsable du dossier**

Dino DAFNIOTIS  
chef(fe) de section - centre sportif et  
installations dcqmv  
**Tél.** : 514-402-7088  
**Télécop.** :

**Endossé par:**

Geneviève FRAPPIER  
Cheffe de division - gestion des installations (dir.  
sports)  
**Tél.** : 514-242-0198  
**Télécop.** :  
**Date d'endossement** : 2025-05-02 11:45:12

**Approbation du Directeur de direction**

Luc DENIS  
Directeur  
**Tél.** : 514-872-0035

**Approuvé le** : 2025-05-22 08:52

**Approbation du Directeur de service**

Louise-Hélène LEFEBVRE  
directeur(-trice) de service - grands parcs,  
verdissement et mont-royal  
**Tél.** : 514-236-5925

**Approuvé le** : 2025-05-22 13:31

**Numéro de dossier** : 1259615002

Numéro de dossier : 1259615002

<b>Unité administrative responsable</b>	Service des grands parcs_du Mont-Royal et des sports , Direction des sports , Division de la gestion des installations
<b>Niveau décisionnel proposé</b>	Comité exécutif
<b>Charte montréalaise des droits et responsabilités</b>	Ne s'applique pas
<b>Projet</b>	-
<b>Objet</b>	Approuver l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur Soin plus expertises globales inc. dans le cadre du contrat d'entretien ménager pour le Stade de soccer de Montréal, appel d'offres public numéro 24-20582 (1245978003) afin de l'inscrire sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de deux ans

Attendu le non-respect des exigences de qualité du fournisseur Soin plus expertises globales inc.;

Attendu les motifs exposés au dossier décisionnel;

Il est recommandé :

d'approuver, conformément à la résolution CM23 1053 (18 septembre 2023) et au pouvoir délégué dans le Règlement intérieur du conseil municipal sur la délégation de pouvoirs au comité exécutif (03-009), l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur Soin plus expertises globales inc. réalisée par le Service des grands parcs, du Mont-Royal et des sports, dans le cadre du contrat d'entretien ménager pour le Stade de soccer de Montréal pour les années 2025 à 2027 de l'appel d'offres public 24-20582 (BC1695340). Cette compagnie sera ainsi inscrite sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de deux (2) ans à compter de la date de la résolution du comité exécutif pour les motifs exposés au dossier décisionnel.

-- Signé par Claude CARETTE/MONTREAL le 2025-05-22 15:59:20, en fonction de /MONTREAL.

**Signataire:**

Claude CARETTE

\_\_\_\_\_  
Directeur général adjoint  
Direction générale , Direction générale adjointe -  
Urbanisme\_mobilité et infrastructures

Numéro de dossier : 1259615002

Numéro de dossier : 1259615002

**Unité administrative responsable**

Service des grands parcs\_du Mont-Royal et des sports , Direction des sports , Division de la gestion des installations

**Objet**

Approuver l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur Soins plus expertises globales inc. dans le cadre du contrat d'entretien ménager pour le Stade de soccer de Montréal, appel d'offres public numéro 24-20582 (1245978003) afin de l'inscrire sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de deux ans

**Plan de travail prévu en annexe 2 de l'appel d'offre 24-20582 :**



24-20582 ANNEXE 2 - PLAN DE TRAVAIL.pdf

**Grille d'évaluation Finale :**



Evaluation finale\_AO24-20582.pdf

**Lettre au fournisseur lors de l'envoi de l'évaluation:**



Lettre\_evaluation\_AO24-20582.pdf

**Communications avec le fournisseur sur les manquements :**



27 nov 2024 - rencontre demarrage BC1695340.pdf



06 janv 2025 - courriel commentaires BC1695340.pdf



08 janv 2025 - courriel commentaires BC1695340.pdf



14 janv 2025 - rencontre rappel attentes BC1695340.pdf



15 janv 2025 - courriel demande de resiliation par le fournisseur.pdf

**Délégation de pouvoirs Mme Brigitte Grandmaison :**



Delegation BGrandmaison 9 au 25 mai 2025.pdf

Responsable du dossier

Dino DAFNIOTIS  
chef(fe) de section - centre sportif et installations dcqmv  
Tél. : 514-402-7088

Numéro de dossier : 1259615002

Numéro de dossier : 1259615002

<b>Unité responsable</b>	<b>administrative</b>	Service des grands parcs_du Mont-Royal et des sports , Direction des sports , Division de la gestion des installations
<b>Objet</b>		Approuver l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur Soins plus expertises globales inc. dans le cadre du contrat d'entretien ménager pour le Stade de soccer de Montréal, appel d'offres public numéro 24-20582 (1245978003) afin de l'inscrire sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de deux ans

Sens de l'intervention

Validation du processus d'approvisionnement

♦Fichiers joints



Gabarit Intervention de conformite\_GDD 1259615002\_rendement\_insatisfaisant.pdf

<b>Responsable de l'intervention</b> Angela LALOUX Conseillère approvisionnement Tél. : 514 872-6664	<b>Endossé par:</b> Annick REMY Cheffe de division Systèmes et projets Tél. :438-873-6076 <b>Date d'endossement:</b> 2025-05-16
---	--

Numéro de dossier : 1259615002

## **Extrait authentique du procès-verbal d'une séance du comité exécutif**

Attendu le non-respect des exigences de qualité du fournisseur Soin plus expertises globales inc.;

Attendu les motifs exposés au dossier décisionnel;

Il est recommandé :

d'approuver, conformément à la résolution CM23 1053 (18 septembre 2023) et au pouvoir délégué dans le Règlement intérieur du conseil municipal sur la délégation de pouvoirs au comité exécutif (03-009), l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur Soin plus expertises globales inc. réalisée par le Service des grands parcs, du Mont-Royal et des sports, dans le cadre du contrat d'entretien ménager pour le Stade de soccer de Montréal pour les années 2025 à 2027 de l'appel d'offres public 24-20582 (BC1695340). Cette compagnie sera ainsi inscrite sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de deux (2) ans à compter de la date de la résolution du comité exécutif pour les motifs exposés au dossier décisionnel.

1259615002

« DOCUMENT DE TRAVAIL »