

Identification		Numéro de dossier : 1268362001
Unité administrative responsable	Service de l'environnement , Direction de la gestion des matières résiduelles , Division collecte_transport et traitement des matières résiduelles	
Niveau décisionnel proposé	Comité exécutif	
Charte montréalaise des droits et responsabilités	Ne s'applique pas	
Projet	-	
Objet	Approuver les évaluations de rendement insatisfaisant de Services Ricova inc. dans le cadre de 2 contrats de collecte et de transport de matières résiduelles pour l'arrondissement de L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève (CM20 1029) afin de l'inscrire sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de 2 ans	

Contenu

Contexte

En vertu de l'article 85.5 de la Charte de la Ville de Montréal, métropole du Québec (RLRQ, c. C-11.4), le conseil municipal a prolongé, jusqu'au 31 décembre 2027, l'application de la déclaration de compétence visée par la résolution CM24 1122 concernant l'enlèvement, le transport et le dépôt de matières résiduelles provenant des arrondissements. Ainsi, le Service de l'environnement est responsable de planifier les services et contrats de collecte et de transport des matières résiduelles auprès des citoyens dans les arrondissements de la Ville de Montréal.

Ainsi, le Service de l'environnement est responsable de réaliser, avec la collaboration des autres unités (arrondissements) impliquées dans le suivi opérationnel de ces contrats, les évaluations de rendement en lien avec sa compétence concernant l'enlèvement et le transport de matières résiduelles.

Le 20 octobre 2020, par sa résolution CM20 1029, le Conseil municipal a octroyé, à la suite d'un appel d'offres public (référence 20-18364), trois contrats (lots 1, 2 et 3) pour la collecte et le transport de matières résiduelles de l'arrondissement de l'Île-Bizard–Sainte-Geneviève à l'entreprise Services Ricova Inc. débutant le 1er novembre 2020 et se terminant le 31 octobre 2025, pour un montant (taxes et contingences incluses) de 3 180 179 \$ pour le lot 1, de 795 187 \$ pour le lot 2 et de 1 474 307 \$ pour le lot 3.

Les documents d'appel d'offres indiquaient 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 suivi des contrats visés par le présent sommaire décisionnel est une compétence partagée entre la Direction de la gestion des matières résiduelles et Infrastructures du Service de l'environnement (gestion des contrats) et la Direction des travaux publics de l'arrondissement de l'Île-Bizard–Sainte-Geneviève (suivi des opérations) et a été effectué de manière rigoureuse tout au long de la durée des trois contrats selon une approche de gradations des actions. Quotidiennement, la Direction des travaux publics de

l'arrondissement Île-Bizard–Sainte-Geneviève effectuait un suivi serré des opérations afin de s'assurer de la qualité du service rendu et du respect par le fournisseur des exigences spécifiées au devis technique. Cette direction était responsable d'émettre les avis de non-conformité et de pénalités lorsque nécessaire. Le fournisseur Services Ricova Inc. a été encadré par une démarche de redressement par le Service de l'environnement du 28 mai 2021 au 29 septembre 2021. L'évaluation préliminaire du fournisseur a été réalisée le 22 décembre 2025, à la suite de laquelle le rendement a été jugé insatisfaisant pour les lots 1, 2 et 3.

Voici le résumé des principales interventions réalisées et des problématiques rencontrées dans le cadre de la réalisation de ces trois contrats :

- Le 23 octobre 2020, une rencontre de démarrage s'est tenue entre le Service de l'environnement, l'arrondissement de l'Île-Bizard–Sainte-Geneviève et le fournisseur. Les principales clauses contractuelles ont été présentées au fournisseur ainsi que le processus d'évaluation du rendement du fournisseur ;
- Le 25 mai 2021, à la suite de multiples manquements récurrents dans les semaines précédentes, une rencontre spéciale a été tenue pour exiger de l'entreprise un plan d'action (mesures de redressement) afin de corriger les défauts majeurs récurrents (enlèvements incomplets des matières et personnel et outillage en nombre insuffisant) et la dégradation importante du niveau de service aux citoyens (plan obtenu de l'entreprise le 30 juillet 2020, voir pièce jointe) ;
- Le 25 mai 2021, un avis de redressement (voir pièce jointe) a été adressé à l'entreprise Services Ricova inc. pour des défauts récurrents non corrigés afin que l'entreprise honore ses obligations contractuelles dans les délais identifiés dans un plan de redressement transmis la même journée (voir pièce jointe) ;
- Deux rencontres de suivi du plan de redressement ont été tenues, soit le 22 juillet 2021 et le 26 août 2021 ;
- Le 28 mai 2021, l'arrondissement de l'Île-Bizard–Sainte-Geneviève a dû avoir recours, via le Service de l'environnement, à une entreprise tierce pour maintenir le service de collecte et de transport d'ordures ménagères aux citoyens, car l'entreprise était en défaut d'honorer ses obligations contractuelles (collectes incomplètes sur le territoire concerné) ;
- Le 13 mai 2025, une pénalité émise par le Service de l'environnement a été transmise au fournisseur concernant des actes répréhensibles de ses employés. En effet, le 28 avril 2025, dans le cadre d'une collecte de l'arrondissement de Île Bizard–Sainte-Geneviève, un camion du fournisseur a endommagé une infrastructure de la Ville de Montréal. Cette pénalité a été annulée à la suite de la contestation du fournisseur le 16 mai 2025 ;
- Pour le lot 1, il y a eu 12 pénalités pour un montant total de 63 300 \$;
- Pour le lot 2, il y a eu 6 pénalités pour un montant total de 22 500 \$;
- Pour le lot 3, il y a eu une pénalité émise par l'arrondissement de l'Île Bizard–Sainte-Geneviève pour des bacs brisés d'un montant de 500 \$. Une autre pénalité avait été donnée par le Service de l'environnement d'un montant de 500 \$ mais elle a été annulée ;

Conformément à la directive sur l'évaluation du rendement des fournisseurs, les rapports d'évaluation (un pour chacun des contrats) ont été transmis à l'adjudicataire par courriel le 23 décembre 2025 en précisant qu'il disposait d'une période de 30 jours, soit du 23 décembre 2025 au 22 janvier 2026 pour soumettre ses commentaires et contester les résultats. Un accusé de lecture du courriel a été reçu le 23 décembre 2025.

Le fournisseur a envoyé sa réponse à la Ville de Montréal le 26 janvier 2026. Le fournisseur, qui a

commenté la plupart des points des évaluations via une réponse générale avec peu de justificatifs, estime que les évaluations « *comportent des appréciations inexactes, disproportionnées et non représentatives de la prestation réelle des services rendus* ». Il estime également que « *ces évaluations surévaluent certains incidents isolés, minimisent les facteurs explicatifs et omettent des éléments objectifs qui démontrent la conformité, la continuité et la diligence de la prestation de Service Ricova* ».

À la suite d'une analyse diligente de la réponse du fournisseur reçue le 26 janvier 2026, la Ville a révisé, lorsque justifié, certains pointages des évaluations de rendement, faisant passer les notes de 61,8 % à 66,8 % pour le lot 1, de 64,4 % à 69,7 % pour le lot 2 et de 64,8 % à 70,2 % pour le lot 3. Les évaluations de rendement pour les lots 1 et 2 demeurent insatisfaisantes.

Les pointages revus à la hausse concernent les critères suivants :

- ***Maintien des relations de travail harmonieuses avec les représentants du Donneur d'ordre et/ou les partenaires impliqués;***
- ***Obtention des licences et permis requis ;***
- ***Remise de rapports répondant aux exigences selon les délais requis ;***
- ***Qualité des rapports, des plans et de toute la documentation transmise dans les délais requis.***

Malgré les prétentions du fournisseur quant à la complétion des collectes, la position de la Ville demeure à savoir que celles-ci, à plusieurs reprises n'ont pas été réalisées selon les modalités et exigences prévues aux contrats. La Ville estime que, si le fournisseur avait disposé des ressources suffisantes pour réaliser les collectes, elles auraient été complétées en tout respect des clauses contractuelles.

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) à la suite de 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.

Échéancier du processus d'évaluation :

Action	Date	Date limite
Octroi du contrat	20 octobre 2020	-
Fin de contrat	31 octobre 2025	-
Élaboration du rapport d'évaluation préliminaire	22 décembre 2025	-
Communication du rapport d'évaluation au fournisseur (60 jours suivant la fin du contrat)	23 décembre 2025	-
Réponse de l'adjudicataire (30 jours suivant la réception du rapport d'évaluation)	26 janvier 2026	22 janvier 2026
Rapport d'évaluation finale	23 février 2026	
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 tard le 18 mars 2026

Décision(s) antérieure(s)

CE24 0395 - 13 mars 2024 - Approuver l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur Services Ricova Inc. dans le cadre du contrat de collecte et transport des matières résiduelles de conteneurs semi-enfouis CSE (CM20 1011), afin de l'inscrire sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de deux (2) ans.

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).

CE22 1061 - 8 juin 2022 - Déclarer inadmissibles, pour une durée de cinq (5) ans, Dominic Colubriale, Services Ricova inc., Ricova Lachine inc., Ricova RSC inc. et Ricova International inc., à tout appel d'offres, tout sous-contrat et à toute possibilité de conclure un contrat de gré à gré avec la Ville de Montréal, pour avoir contrevenu à l'article 14 du Règlement sur la gestion contractuelle et ce, à compter de la date de la résolution du comité exécutif.

CM20 1029 - 14 octobre 2020 Accorder six (6) contrats à Services Ricova Inc. pour la collecte et le transport de matières résiduelles des arrondissements de L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève et de Pierrefonds-Roxboro, pour une durée de 60 mois, plus une option de prolongation de deux (2) ans, dépense totale de 24 671 870 \$ taxes incluses incluant une contingence de 1 139 610 \$ - Appel d'offres public # 20-18364 - un (1) soumissionnaire conforme - Autoriser un ajustement récurrent à la base budgétaire du Service de l'environnement, à compter de l'année 2021, comme indiqué dans les aspects financiers du dossier pour un montant total de 10 414 417 \$ (taxes nettes) - Autoriser un virement en provenance des dépenses contingentes de la Ville pour l'année 2020, comme indiqué dans les aspects financiers du dossier pour un montant total de 330 670 \$ (taxes nettes).

CM18 1931 - 28 nov. 2018 - Approuver, conformément au pouvoir délégué dans les résolutions CM15 1107 et CM15 1266, l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur Services Ricova inc. dans le cadre du contrat pour les services de collecte et de transport de matières recyclables (appel d'offres 17-15972) de l'arrondissement de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce. Cette entreprise sera inscrite sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de 2 ans à compter de ce jour.

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 :

Thèmes et critères	Pondération
Aspect de la conformité technique	30%
Respect des délais et des échéanciers et aspects financiers	30%
Fourniture et utilisation des ressources	10%
Organisation et gestion	10%
Communication et documentation	10%
Santé et sécurité	10%

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

- Parcours et horaire (clause 3.2) ;
- Personnel et outillage (clause 4.1) ;
- Représentant opérationnel désigné (clause 4.1.2) ;
- Bennes de camions (clause 4.2) ;
- Méthode de collecte (clause 4.4) ;
- Enlèvement complet des matières résiduelles (clause 4.5) ;
- Actes répréhensibles (clause 4.6) ;
- Obstructions et entraves (clause 4.7) ;
- Collecte unilatérale (clause 4.8) ;
- Dégradation des contenants de collecte (clause 4.10) ;

Le Service de l'environnement a revu avec le fournisseur, lors de la rencontre de démarrage du 23 octobre 2020, les principales clauses contractuelles. Par la même occasion, le processus d'évaluation du rendement du fournisseur a été expliqué au fournisseur (voir pièce jointe).

Tout au long du contrat et malgré les suivis réguliers avec le fournisseur, ce dernier n'a pas respecté ses obligations envers la Ville, ce qui a mené à une évaluation de rendement insatisfaisant avec une note de 66,8 % pour le lot 1 (collecte des ordures ménagères) et de 69,7 % pour le lot 2 (collecte des CRD et encombrants). Cette évaluation s'explique par le fait de défauts répétés, notamment :

- non-respect des clauses du devis ;
- non-respect de l'horaire de collecte ;
- non-respect de la planification des collectes ;
- défaut de communiquer toutes anomalies ou entraves à l'exécution des travaux ;
- non-respect des décisions et ententes écrites et orales ;
- disponibilité inadéquate des équipements résultant en des collectes remises ou incomplètes ;

La note finale de 70,2 % a été attribuée pour le lot 3 (matières organiques, résidus verts et arbres de Noël) à la suite d'une analyse, effectuée par le Service de l'environnement, des commentaires reçus de la part du fournisseur le 26 janvier 2026. L'évaluation préliminaire de rendement insatisfaisant a donc été modifiée pour une évaluation finale de rendement satisfaisant.

Le présent dossier décisionnel vise à l'approbation de l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur Services Ricova Inc., dans le cadre de deux contrats de collecte et de transport de matières résiduelles pour l'arrondissement de L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève octroyé à la suite de l'appel d'offres public 20-18364 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):

- Lot 1 : BC 1439339 / 1454010 / 1514530 / 1575403 / 1636180 / 1699247 ;
- Lot 2 : BC 1439340 / 1454011 / 1514528 / 1575414 / 1636189 / 1699235 ;

Justification

Le fournisseur Services Ricova Inc. n'a pas répondu adéquatement aux besoins de la Ville en ne respectant pas ses obligations contractuelles. Des manquements importants et récurrents (non-respect des clauses du devis, non-respect de l'horaire de collecte, non-respect de la planification des collectes, défaut de communiquer toutes anomalies ou entraves à l'exécution des travaux, non-respect des décisions et ententes écrites et orales, disponibilité inadéquate des équipements résultant en des collectes remises ou incomplètes) ont été constatés auprès du fournisseur, et ce, dès le début du contrat. Dès lors, le niveau de qualité du service rendu à la population de l'arrondissement de l'Île-Bizard–Sainte-Geneviève a été insatisfaisant.

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 :

- Enlever au complet et en un seul passage toutes les matières résiduelles comme prescrit au Contrat ;
- Fournir le personnel et l'outillage requis afin d'exécuter le Contrat conformément aux clauses contractuelles ;
- Communiquer et collaborer avec la Ville lors des situations pouvant entraîner un retard dans l'exécution du Contrat ;
- Respecter les horaires de collectes indiqués au Contrat.

Ces manquements ont mené aux conséquences suivantes pour la Ville et ses citoyen(ne)s, soit :

- Dégradation du service offert aux citoyen(ne)s et augmentation des plaintes citoyennes;
- Collectes non réalisées dans l'arrondissement et reportées à des journées ultérieures ;
- Nécessité d'accentuer le suivi administratif des collectes par les employés du Service de l'environnement et de l'arrondissement afin de minimiser les impacts associés au non-respect des de l'horaire de collecte et aux non-conformités ;

Le rapport d'évaluation final, la réponse du fournisseur 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, 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 en accord avec le Service des ressources humaines et des communications.

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 architecture et développement d'affaires (Youness FAOUZI)

Autre intervenant et Sens de l'intervention

Parties prenantes Trevor LANE Pierre Yves MORIN Stephanie SAUVE Jolie CHIZUNGU Cynthia ROBERT Stéphanie JEAN Karine BELISLE	Services L'Île-Bizard - Sainte-Geneviève L'Île-Bizard - Sainte-Geneviève Service des ressources humaines et des communications Direction générale Direction générale Direction générale Service des ressources humaines et des communications
Lecture : Trevor LANE, 2 mars 2026	

Responsable du dossier Nicolas MALATESTA Agent de recherche Tél. : 438-822-3115 Télécop. :	Endossé par: Frédéric SAINT-MLEUX chef de section - opérations - gestion des matières résiduelles Tél. : 514-258-0429 Télécop. : Date d'endossement : 2026-03-02 10:13:23
---	--

Approbation du Directeur de direction Jamil Jimmy DIB directeur - gestion matières résiduelles et infrastructures Tél. : 514-758-4318 Approuvé le : 2026-03-09 13:07	Approbation du Directeur de service Roger LACHANCE directeur de service - environnement Tél. : 514-795-4732 Approuvé le : 2026-03-09 13:46
---	---

Numéro de dossier : 1268362001