

Identification		Numéro de dossier : 1267157011
Unité administrative responsable	Service de la gestion et planification des immeubles , Direction exploitation des bâtiments et énergie , Division exploitation à contrat	
Niveau décisionnel proposé	Comité exécutif	
Charte montréalaise des droits et responsabilités	Ne s'applique pas	
Projet	-	
Objet	Approuver l'évaluation de rendement insatisfaisant de Tecksol DGE inc. dans le cadre du contrat pour les services d'entretien d'équipements de mécanique du bâtiment - CVAC (chauffage, ventilation, et air climatisé) - pour des immeubles de la Ville (CG23 0403), afin de l'inscrire sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de 2 ans	

Contenu

Contexte

Le 24 août 2023, le Conseil d'Agglomération donnait son approbation (CG23 0403) à l'octroi des lots n°1 et 2 à la firme Tecksol DGE Inc. pour la fourniture d'un service d'entretien d'équipements de mécanique du bâtiment - CVAC (chauffage, ventilation et air climatisé) pour des immeubles de la Ville de Montréal et ce, pour une période de trente-quatre (34) mois soit du 1er septembre 2023 au 30 juin 2026. Ce contrat faisait suite à l'appel d'offres public n° 23-19958.

Il est important de préciser que l'évaluation du fournisseur porte sur la période d'exécution contractuelle s'étendant du 1er novembre 2023 au 30 juin 2026, soit une durée de trente-deux (32) mois. Bien que le contrat soit entré en vigueur le 1er septembre 2023, les deux premiers mois, soit du 1er septembre au 31 octobre 2023, ont été consacrés à la mobilisation du fournisseur et à la réalisation de visites des installations visées par le contrat. Durant cette période, aucun entretien préventif, travail correctif ou appel de service n'a été exécuté par Tecksol DGE inc. En conséquence, ces deux mois n'ont pas été pris en compte dans l'évaluation de la performance du fournisseur, celle-ci portant exclusivement sur la période pendant laquelle les services contractuels étaient effectivement rendus.

Afin d'assurer la bonne exécution du contrat et de s'assurer que le fournisseur avait pris connaissance de l'ensemble des clauses contractuelles, la Ville a tenu trois (3) rencontres de démarrage les 30 août, 12 septembre et 2 octobre 2023.

Lors de ces rencontres, la Ville a présenté son interprétation des clauses contractuelles, les modalités d'exécution du contrat ainsi que ses attentes à l'égard du fournisseur. Elle a également expliqué les contraintes particulières liées à l'accès aux bâtiments visés par le contrat, soit des bâtiments du Service de sécurité incendie de Montréal (SIM). Le fournisseur a par ailleurs été informé que des rencontres de suivi seraient organisées périodiquement afin de permettre à la Ville de lui communiquer son appréciation des services rendus et au fournisseur de formuler, le cas échéant, ses commentaires ou sa rétroaction. La Ville a également précisé que plusieurs mécanismes seraient utilisés pour évaluer la performance du fournisseur, notamment le calcul du taux de réalisation mensuel, la tenue d'audits sur site, le suivi des délais de réponse, la réalisation de sondages de satisfaction, l'émission de requêtes de manquement, etc.

Lors de la rencontre du 12 septembre 2023, la Ville a présenté au fournisseur le processus de gestion des "requêtes de manquement au contrat". Elle a notamment expliqué que toute non-conformité constatée

lors d'une visite sur site ferait l'objet d'une demande de correction sous la forme d'une "requête de manquement au contrat". La Ville a alors précisé qu'un délai de trente (30) jours serait accordé au fournisseur pour corriger la non-conformité constatée, transmettre un rapport accompagné de photographies démontrant la correction apportée et procéder à la fermeture de la "requête de manquement au contrat". Elle a également indiqué que tout dépassement de ce délai entraînerait l'application de pénalités de cent dollars (100 \$) par jour, conformément aux dispositions prévues à l'Annexe 1 – Défaut d'exécution.

Par ailleurs, le 4 décembre 2023, la Ville a avisé le fournisseur que lorsque deux (2) non-conformités ou plus seraient constatées lors d'une même visite sur un site, des pénalités de cent dollars (100 \$) par jour seraient automatiquement appliquées jusqu'à la correction complète des manquements relevés.

Il convient de noter que l'équipe chargée de l'exécution du contrat 23-19958 au sein de Tecksol DGE inc. est composée des mêmes ressources qui assurent l'exécution des contrats similaires 22-19364 et 22-19376 pour le compte d'Opsis Gestion d'infrastructures inc., une société liée à Tecksol DGE inc. Ainsi, dès le début du contrat, les ressources affectées au contrat 23-19958 connaissaient les modalités d'exécution applicables ainsi que les attentes de la Ville.

Au début de l'année 2024, Tecksol DGE inc. a éprouvé des difficultés à mobiliser des ressources suffisantes pour assurer l'exécution du contrat 23-19958. Dans le but de fournir des services conformes aux documents d'appel d'offres et aux attentes de la Ville, Tecksol DGE inc. a transmis à celle-ci, le 27 mars 2024, un plan d'action par courriel. Ce plan prévoyait notamment un recours important à la sous-traitance afin de réaliser les entretiens préventifs et de répondre aux appels de service. Or, cette approche s'écarterait des exigences du devis, lequel prévoit que l'essentiel du contrat doit être exécuté directement par le prestataire de services. Néanmoins, de bonne foi et dans l'espoir d'obtenir une amélioration de la prestation des services, la Ville a accepté ce plan d'action le 11 avril 2024, sous réserve du respect de certaines conditions.

La Ville a notamment exigé que le nombre de sous-traitants soit limité et que Tecksol DGE inc. se dote des moyens nécessaires pour assurer la coordination efficace des sous-traitants mobilisés dans le cadre du contrat. Elle a également réitéré que Tecksol DGE inc. demeurerait responsable de l'accompagnement et de la supervision de ceux-ci, ainsi que des coûts afférents à ces activités. De plus, la Ville a demandé à recevoir les copies des cartes de compétence des ressources sous-traitantes appelées à intervenir dans le cadre du contrat. Elle a également rappelé les exigences applicables en matière de conformité des rapports de service et précisé que les sous-traitants étaient tenus de s'y conformer en tout temps.

À l'été 2024, le niveau de service fourni par Tecksol DGE inc. demeurait insatisfaisant. Le 6 août 2024, la Ville a transmis au fournisseur un premier avis formel de manquement afin de lui signifier son insatisfaction à l'égard de l'exécution du contrat au terme des neuf (9) premiers mois de celui-ci. Cet avis faisait état de plusieurs problématiques récurrentes observées dans le cadre de l'exécution du contrat, soit :

- des taux de réalisation des entretiens préventifs (PEP) inférieurs aux cibles contractuelles;
- une qualité déficiente des entretiens préventifs réalisés;
- des retards dans la transmission des rapports de service ainsi que la non-conformité de plusieurs de ceux-ci;
- des erreurs de facturation répétitives;
- un recours important à la sous-traitance, entraînant divers enjeux de coordination et de contrôle de la qualité;
- une prise en charge déficiente des requêtes transmises par la Ville;
- des difficultés liées à un roulement élevé du personnel affecté à l'exécution du contrat.

En réponse à cet avis, Tecksol DGE inc. a transmis à la Ville, le 19 août 2024, un plan de redressement. Après analyse, la Ville a répondu le 28 août 2024 que ce plan ne répondait pas de manière précise et complète à l'ensemble des éléments d'insatisfaction soulevés dans son avis de manquement. Dans cette communication, la Ville a réitéré que Tecksol DGE inc. était en situation de défaut à l'égard de plusieurs

obligations contractuelles et que sa performance demeurerait inférieure aux exigences prévues au contrat. La Ville a néanmoins exprimé le souhait que les mesures correctives proposées permettent d'améliorer la qualité de l'exécution du contrat et de remédier aux manquements constatés.

Le 9 septembre 2024, la Ville a également communiqué avec Intact Assurance, émettrice du cautionnement contractuel, afin de l'informer des défauts observés dans l'exécution du contrat par Tecksol DGE inc. et de solliciter sa collaboration dans le cadre des démarches visant à redresser la situation. À cette fin, une rencontre virtuelle regroupant la Ville, Intact Assurance et Tecksol DGE inc. s'est tenue le 18 octobre 2024.

Le 18 novembre 2024, la Ville a transmis à Tecksol DGE inc. une évaluation partielle portant sur l'exécution des douze (12) premiers mois du contrat. Les résultats obtenus étaient de 62 % pour le lot 1C et de 62 % pour le lot 2C, soit des notes inférieures au seuil minimal de réussite fixé à 70 %. Tecksol DGE inc. n'a formulé aucun commentaire relativement à cette évaluation.

Par la suite, lors d'une rencontre de suivi tenue le 27 novembre 2024 concernant la mise en œuvre du plan de redressement, la Ville a indiqué que le niveau de service demeurerait insatisfaisant. Bien qu'elle ait constaté certaines améliorations sur des aspects particuliers de l'exécution du contrat, elle a précisé que, de façon générale, les services rendus au cours des derniers mois ne répondaient toujours ni aux attentes ni aux besoins de la Ville et qu'un redressement significatif demeurerait nécessaire.

Le 20 décembre 2024, la Ville a transmis à Tecksol DGE inc. un deuxième avis formel de défaut afin de l'informer que les mesures prévues au plan de redressement n'avaient malheureusement pas permis d'améliorer le niveau de service au point de satisfaire aux exigences contractuelles. Dans cette correspondance, la Ville a de nouveau exposé les principaux éléments justifiant son insatisfaction et démontrant la persistance des manquements constatés dans l'exécution du contrat, soit :

- un niveau de performance général pour les douze (12) premiers mois du contrat inférieur au seuil minimal acceptable, comme en témoignent les résultats de l'évaluation partielle, soit 62 % pour le lot 1C et 62 % pour le lot 2C;
- des taux de réalisation des entretiens préventifs (PEP) inférieurs aux cibles prévues au contrat;
- une qualité déficiente des entretiens préventifs réalisés, donnant lieu à de nombreux manquements contractuels;
- des retards dans la transmission des rapports de service ainsi que la non-conformité de plusieurs de ceux-ci;
- des problèmes récurrents liés à la facturation et à la préparation des soumissions;
- un recours important à la sous-traitance, continuant de générer divers enjeux de coordination, de supervision et de qualité des services;
- une prise en charge déficiente des requêtes transmises par la Ville;
- des difficultés de communication entre le fournisseur et les représentants de la Ville;
- des problèmes découlant d'un roulement élevé du personnel affecté à l'exécution du contrat;
- le non-respect des exigences contractuelles relatives aux qualifications du personnel affecté au contrat.

Les 17 et 24 janvier 2025, Tecksol DGE inc. a transmis à la Ville une réponse au deuxième avis de défaut ainsi qu'un deuxième plan de redressement. Dans cette correspondance, le fournisseur demandait notamment à la Ville de revoir la portée des constats formulés dans le deuxième avis de défaut.

Le 7 février 2025, la Ville a réitéré sa position quant aux enjeux soulevés dans cet avis et a demandé au fournisseur de fournir davantage de précisions relativement aux mesures correctives proposées ainsi qu'aux moyens qu'il entendait mettre en œuvre pour remédier aux manquements constatés.

Par la suite, le 25 février 2025, la Ville a transmis à Tecksol DGE inc. un troisième avis de défaut afin de réitérer le manquement relatif à l'obligation de fournir une équipe complète de techniciens répondant aux exigences du devis, notamment celles prévues à la clause C.03 du document.

Le 10 mars 2025, Tecksol DGE inc. a transmis à la Ville plusieurs documents visant à démontrer que le personnel affecté au contrat possédait les qualifications requises. Après analyse de ces documents, la Ville a toutefois informé le fournisseur, le 17 mars 2025, que les justificatifs transmis étaient incomplets et que certains employés affectés au contrat ne répondaient toujours pas aux exigences contractuelles. Conséquemment, la Ville a confirmé le maintien de l'avis de défaut.

Au cours des mois suivants, la Ville a poursuivi la tenue de rencontres de suivi contractuel sur une base bimensuelle afin d'assurer le suivi de l'exécution du contrat et de permettre au fournisseur de présenter l'évolution de ses mesures correctives.

Constatant que les améliorations attendues tardaient à se matérialiser et soucieuse de communiquer au fournisseur un portrait fidèle de sa performance, la Ville a transmis à Tecksol DGE inc., le 18 décembre 2025, une évaluation partielle portant sur la deuxième année d'exécution du contrat. Les résultats obtenus étaient de 61 % pour le lot 1C et de 61 % pour le lot 2C, soit des résultats une fois de plus inférieurs au seuil minimal de réussite fixé à 70 %. Tecksol DGE inc. n'a formulé aucun commentaire à l'égard de cette évaluation.

À l'échéance du contrat, soit à la fin de juin 2026, la Ville a procédé à l'évaluation finale des services rendus par Tecksol DGE inc. Bien qu'une légère amélioration ait été observée au cours de la période couvrant les 25e à 32e mois du contrat, les résultats obtenus pour cette période demeuraient inférieurs au seuil de réussite, soit 68 % pour le lot 1C et 67 % pour le lot 2C. Ces résultats ont conduit à des notes finales de 63 % pour le lot 1C et de 63 % pour le lot 2C, toutes deux inférieures à la note de passage de 70 % prévue au contrat.

Conformément à la directive sur l'évaluation du rendement des fournisseurs, le rapport d'évaluation a été transmis à l'adjudicataire par courriel le 6 juillet 2026 en précisant qu'il disposait d'une période de 30 jours, soit jusqu'au 5 août pour soumettre ses commentaires et contester les résultats.

La réponse du fournisseur a été transmise aux responsables du SGPI, le 10 juillet 2026. Celle-ci contestait certains éléments de l'évaluation de rendement, à savoir:

- Les évaluations reconnaissent une amélioration significative de la performance de Tecksol, mais les rapports n'expliquent pas clairement comment ces progrès ont été pris en compte dans la note finale, qui a peu ou pas évolué malgré les correctifs apportés.
- Certains éléments reprochés ne reposent pas sur des obligations contractuelles explicites, notamment l'absence d'un coordonnateur dédié (poste non exigé au contrat) et certaines considérations liées à l'organisation interne de l'entreprise.
- Tecksol conteste le caractère objectif de certains critères d'évaluation (ex. notion de « délai raisonnable » pour la disponibilité des pièces) et demande à la Ville de reconsidérer l'évaluation en distinguant mieux les manquements contractuels démontrés des appréciations subjectives.

Après examen des commentaires reçus du fournisseur, le SGPI a confirmé la note de 63 % pour les deux lots et maintenu l'évaluation de rendement insatisfaisant.

Le rendement d'un fournisseur qui obtient un pointage inférieur à 70 % au terme de l'évaluation du contrat est donc considéré insatisfaisant, ce qui peut entraîner son inscription sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant (LFRI) 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.

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), le comité exécutif 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).

Si l'évaluation est approuvée par le comité exécutif (CE), la firme Tecksol DGE Inc. se verra inscrite sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de deux (2) ans, à partir de la date de la résolution du CE.

Échéancier du processus d'évaluation:

Action	Date	Date limite
Octroi du contrat	1er septembre 2023	-
Fin de contrat	30 juin 2026	-
Élaboration du rapport d'évaluation préliminaire	3 juillet 2026	-
Communication du rapport d'évaluation au fournisseur (60 jours suivant la fin du contrat)	6 juillet 2026	29 août 2026
Réponse de l'adjudicataire (30 jours suivant la réception du rapport d'évaluation)	10 juillet 2026	5 août 2026
Rapport d'évaluation finale	15 juillet 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)	19 août 2026	8 septembre 2026

Décision(s) antérieure(s)

CG23 0403 - 24 août 2023 - Accorder des contrats à Tecksol DGE inc. pour deux lots, pour un service d'entretien d'équipements de mécanique du bâtiment - CVAC (chauffage, ventilation, et air climatisé) pour 41 bâtiments de la Ville de Montréal, et ce, pour une période de 34 mois, soit du 1er septembre 2023 au 30 juin 2026, avec deux options de prolongation de 12 mois chacune - Dépense totale de 3 579 330,23 \$, taxes incluses (contrats : 2 982 775,19 \$ + contingences : 596 555,04 \$) - Appel d'offres public 23-19958 (3 soum.)

Description

L'addenda n°1 de l'appel d'offres 23-19958 incluait la grille d'évaluation de l'adjudicataire suivante, structurée autour de différents thèmes généraux à évaluer.

Thèmes	Critères	Pondération
Conformité technique	● Conformité aux normes techniques ● Conformité aux normes administratives ● Conformités aux normes opérationnelles ● Qualité des services rendus ● Respect des lois et règlements ● Conformité réglementaire	35 %

Planification, organisation et respect des échéances	● Réalisation des opérations dans les délais requis ● Respect des calendriers d'opération ● Remise des documents exigés dans les délais requis	25 %
Qualité et disponibilité des ressources	● Disponibilité des équipements requis pour le mandat ● État des équipements sur les lieux d'opération ● Compétence et disponibilité des responsables des opérations ● Compétence des opérateurs des équipements	15 %
Direction, coordination et contrôle	● Supervision adéquate des opérations ● Compétence de l'adjudicataire ● Disponibilité de l'adjudicataire ● Encadrement des employés ● Encadrement des sous-traitants ● Rapidité des actions correctives ● Mesures de sécurité pour le citoyen aux abords des sites d'opération ● Signalisation et prévention des dangers pour le citoyen ● Respect des biens du citoyen et des installations municipales	10 %
Communication et documentation	● Disponibilité des interlocuteurs ● Qualité des communications écrites et verbales ● Précision et exactitude des rapports d'opération	15 %

Les principales clauses contractuelles ainsi que le processus d'évaluation de la performance ont été présentés lors des premières rencontres avec le fournisseur. Lors de ces occasions, la grille d'évaluation a été expliquée au fournisseur et le seuil minimal de réussite fixé à 70 % lui a été communiqué. La Ville et Tecksol DGE Inc. ont également convenu que l'appréciation de la Ville quant à la qualité des services fournis serait communiquée tout au long du contrat.

Afin de favoriser la bonne exécution du contrat et de s'assurer de la compréhension des obligations contractuelles par le fournisseur, la Ville a tenu plusieurs rencontres de démarrage. Lors de ces rencontres, elle a précisé son interprétation des clauses du contrat, présenté les modalités d'exécution des travaux et clarifié ses attentes. Le fournisseur a également été informé que des rencontres de suivi seraient tenues périodiquement afin de permettre à la Ville de lui faire part de son appréciation des services rendus et de lui offrir l'occasion de formuler ses commentaires.

La Ville a par ailleurs indiqué qu'elle s'appuierait sur plusieurs mécanismes pour évaluer la performance du fournisseur, notamment le calcul du taux de réalisation mensuel des travaux, la réalisation d'audits sur site, la mesure des délais de réponse, ainsi que des sondages et enquêtes de satisfaction.

Malgré ces démarches d'accompagnement et les suivis effectués de façon continue tout au long du contrat, le fournisseur n'a pas été en mesure de respecter pleinement ses obligations contractuelles envers la Ville. Les principaux manquements observés sont les suivants :

- Non-respect de certaines clauses contractuelles, notamment concernant la composition des équipes et le recours à la sous-traitance;
- Qualité des services jugée insatisfaisante;
- Nombre élevé de manquements contractuels (124), ayant entraîné l'émission de plusieurs pénalités.
- Non-respect de certaines exigences en matière de SST et de SIMDUT;
- Déficiences dans la mise à jour du registre des halocarbures et dans l'exécution du traitement chimique des réseaux;
- Délais de réponse et d'intervention insuffisants pour les appels de service réguliers et urgents;
- Résolution tardive des problématiques et réparations, avec plusieurs demandes de service demeurant ouvertes pendant de longues périodes sans suivi adéquat;
- Manque de ressources qualifiées et d'expertise, entraînant des bris de service et un recours important à la sous-traitance;
- Performance insuffisante en matière d'entretiens préventifs;
- Retards fréquents dans la remise des rapports de service et des outils de suivi.
- Un fort roulement du personnel clé et un déficit prolongé de ressources de coordination.
- Encadrement déficient des sous-traitants, occasionnant des retards, des difficultés de coordination et une gestion contractuelle plus complexe.
- Communications inconstantes, avec des périodes où les représentants du fournisseur étaient difficiles à joindre ou peu disponibles.
- Rapports de service souvent manquants, incomplets ou transmis en retard.

L'ensemble de ces éléments a entraîné l'émission de plusieurs requêtes pour manquement au contrat tout au long de la relation d'affaire avec le fournisseur.

Au cours de la période 2024-2026, près d'une quarantaine de pénalités, représentant un montant total de 51 500 \$ avant taxes pour l'ensemble des deux lots, ont été imposées par la Ville et payées par Tecksol DGE inc. en raison du non-respect des obligations prévues au contrat.

Le présent dossier décisionnel vise l'approbation de l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur Tecksol DGE Inc, dans le cadre du contrat pour la fourniture d'un service d'entretien d'équipements de mécanique du bâtiment - CVAC (chauffage, ventilation et air climatisé) pour des immeubles de la Ville de Montréal de l'appel d'offres public 23-19958, 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

Le fournisseur Tecksol DGE Inc. n'a pas répondu adéquatement aux besoins de la Ville en n'honorant pas son contrat et en ne respectant pas les obligations qui s'y rattachent. Des manquements importants et récurrents ont été constatés auprès de l'adjudicataire dès le début du contrat et le niveau de qualité du service rendu a été inadéquat.

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 :

- Retard dans la remise des rapports de réalisation mensuels, article D.07.02 "Suivi de la réalisation des PEP et rapports mensuels". À plusieurs reprises, Tecksol DGE n'a pas fourni son rapport de réalisation mensuelle avant le 5e jour du mois suivant. À plusieurs reprises, il y avait des erreurs dans les statuts des interventions rapportées.
- Retards et/ou non-conformité des rapports de service, article D.08.02 du devis. À plusieurs reprises, Tecksol DGE n'a pas fourni les rapports de service dans les 5 jours suivants l'intervention. Certains rapports de service des entretiens préventifs ne détaillent pas les informations exigées au devis et ne sont pas conformes, notamment les essais de combustion et le traitement chimique.
- Erreurs de facturation, article J.00 "Facturation". À quelques reprises, la Ville a constaté des erreurs

de facturation, soit notamment la facturation de requêtes ouvertes, la facturation de travaux inclus au contrat, le manque de pièces justificatives et des erreurs de taux.

- Défaut de fournir la main-d'œuvre qualifiée au sens du devis, article C.03.03 du devis. À plusieurs reprises durant le contrat, Tecksol DGE a été en défaut de fournir une équipe composée d'au moins deux frigoristes détenant une carte de compétence CCQ "compagnon" et un technicien de contrôle détenant une attestation de formation sur les contrôleurs de marque Delta, Johnson/Metasys et Distech.
- Recours massif à la sous-traitance, article C.03.04 "Sous-traitants" du devis. Pour pallier le manque de techniciens dans son équipe, Tecksol DGE a fait appel à des sous-traitants pour exécuter des entretiens préventifs ou répondre à des appels de service. Or, l'article C.03.04 du devis mentionne que l'essentiel du contrat doit être réalisé directement par le prestataire de services et non en sous-traitance.
- Non-conformité du traitement chimique, des analyses de combustion et du suivi des halocarbures, article D.08.03 "Travaux particuliers". Tecksol DGE n'a pas fourni des services de traitement chimiques qui répondent aux règles de l'art et au programme d'entretien de la Ville. À plusieurs reprises, Tecksol DGE n'a pas fourni de rapport d'analyse de combustion détaillé et tel qu'exigé au devis. Tecksol DGE n'a pas fourni les rapports de service impliquant la manipulation d'halocarbures mensuellement ou de manière assidue.
- Retard dans la fermeture des appels de service, article D.08.01 "fermeture des requêtes". À plusieurs reprises, Tecksol DGE a omis de donner un suivi sur les requêtes ouvertes ou de les fermer les requêtes dans les 5 jours ouvrables suivants la date de visite.
- Retards pour répondre aux appels de service réguliers, article B.06.02 du devis. À plusieurs reprises, Tecksol DGE a dépassé le délai de soixante (60) minutes accordées pour confirmer son intervention. À plusieurs reprises Tecksol DGE a dépassé le délai de trois (3) heures accordées pour qu'un technicien qualifié se rende sur site pour répondre à un appel de service régulier.
- Retards pour répondre aux appels de service urgents, article B.06.03 du devis. À plusieurs reprises, Tecksol DGE a dépassé le délai de quinze (15) minutes accordées pour confirmer son intervention. À plusieurs reprises Tecksol DGE a dépassé le délai de quatre-vingt-dix (90) minutes accordées pour qu'un technicien qualifié se rende sur site pour répondre à un appel de service d'urgence. De plus, à quelques occasions, Tecksol DGE n'a pas été en mesure de dépêcher un technicien qualifié pour exécuter des appels de service en dehors des heures d'affaires.
- Mauvaise évacuation des rebuts ou nettoyage déficient, article C.07 "Utilisation du site". À au moins deux (2) reprises, la Ville a dû aviser Tecksol DGE que ses rebuts n'avaient pas été évacués ou que les lieux n'avaient pas été nettoyés.
- Documentation SIMDUT absente et mauvais entreposage des matières dangereuses, article I.00 "Exigences environnementales". À plusieurs reprises, la Ville a constaté un mauvais entreposage ou une documentation SIMDUT absente sur les sites entretenus par Tecksol DGE.

L'évaluation de rendement insatisfaisant, la réponse de Tecksol DGE Inc. ainsi que les copies de communications rappelant les obligations du fournisseur et ses manquements sont jointes au présent sommaire décisionnel.

Aspect(s) financier(s)

S/O

Montréal 2030

Ce dossier ne s'applique pas à l'atteinte des résultats de Montréal 2030, des engagements en changements climatiques, et des engagements en inclusion, équité et accessibilité universelle.

Impact(s) majeur(s)

L'approbation du rapport de rendement insatisfaisant et l'inscription du fournisseur sur la liste des fournisseurs à rendement insatisfaisant, donne à la Ville de Montréal la discrétion de décider si elle lui octroie ou non, 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 communications et des affaires publiques.

Calendrier et étape(s) subséquente(s)

S/O

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

Bruno SIMARD
Conseiller analyse - controle de gestion
Tél. : 438 925-1732
Télécop. :

Endossé par:

Ramdane BOUCHERK
chef de division - Gestion immobilière et exploitation à contrat
Tél. : 514-8914556
Télécop. : -
Date d'endossement : 2026-07-20 09:04:31

Approbation du Directeur de direction

David MC DUFF
Directeur par intérim
Tél. : 514-977-6837

Approuvé le : 2026-07-31 17:00

Approbation du Directeur de service

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

Approuvé le : 2026-08-03 07:47

Numéro de dossier : 1267157011