

Identification		Numéro de dossier : 1269445005
Unité administrative responsable	Service de la concertation des arrondissements et de l'expérience citoyenne , Direction stratégie des opérations d'entretien de la voie publique , Division gestion contractuelle et opérationnelle des travaux municipaux	
Niveau décisionnel proposé	Comité exécutif	
Charte montréalaise des droits et responsabilités	Ne s'applique pas	
Projet	-	
Objet	Approuver l'évaluation de rendement insatisfaisant de 9273-5893 Québec inc. (Remorquage Mobile) dans le cadre des contrats pour le service de remorquage dans le cadre des opérations de déneigement pour les arrondissements de Montréal-Nord et de Saint-Léonard (CM24 1022) afin de l'inscrire sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de 2 ans	

Contenu

Contexte

Le Règlement du conseil d'agglomération sur la délégation de pouvoirs en matière de remorquage aux municipalités liées (RCG 19-016) est entré en vigueur le 22 mai 2019. Il prévoit la délégation à chaque municipalité liée, dont la Ville de Montréal, des activités de remorquage en lien avec les opérations de déneigement, notamment l'octroi, le suivi des contrats ainsi que la gestion administrative de ces activités.

Ainsi, le Service de la concertation des arrondissements et de l'expérience citoyenne (SCAEC) est responsable de la planification intégrée des opérations de remorquage effectuée dans le cadre des opérations de déneigement depuis le 1er janvier 2020, du lancement des appels d'offres et de l'octroi des contrats s'y rattachant. Les arrondissements ne disposent pas des ressources nécessaires pour effectuer les opérations de remorquage, des contrats de remorquage sont essentiels afin d'assurer un déneigement efficace et sécuritaire.

Le 17 septembre 2024, par sa résolution CM24 1022 et pour donner suite à l'appel d'offres 24-20602, le Conseil municipal a octroyé les contrats MTN-R006-2426, SLE-R001-2426 et SLE-R002-2426 à l'entreprise 9273-5893 Québec inc. (Remorquage Mobile) pour les services de remorquage dans le cadre des opérations de déneigement pour les arrondissements de Montréal-Nord et de Saint-Léonard. Les contrats ont pris fin le 31 mars 2026.

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 le SCAEC (la gestion contractuelle) et les arrondissements concernés (suivi des opérations) et a été

effectué de manière rigoureuse tout au long de la durée des contrats, selon une approche de gradations des actions.

Voici un résumé des principales interventions réalisées et des problématiques rencontrées dans le cadre de l'exécution de ces contrats :

Montréal-Nord (Contrat : MTN-R006-2426)

- 12 décembre 2024 : L'arrondissement a émis un premier avis d'avertissement écrit au fournisseur en raison de son refus de rendre des services durant les quarts de jour.
- 16 décembre 2024: Un deuxième avis d'avertissement a ensuite été transmis pour retard ainsi que pour non-conformité aux exigences du devis (utilisation d'un véhicule inadéquat).
- Décembre 2025 : Un avertissement verbal a été formulé pour non-respect du règlement relatif aux heures de travail et de repos des chauffeurs, notamment en raison de l'enchaînement de quarts de travail.
- Décembre 2025 à janvier 2026 : De multiples communications téléphoniques ont eu lieu entre le SCAEC et le fournisseur afin de trouver des solutions aux manquements répétés.
- 6 janvier 2026 : Une rencontre spéciale en présentiel s'est tenue entre les représentants du SCAEC et le propriétaire de l'entreprise. Lors de cette rencontre, il a été exigé que des mesures correctives soient mises en place pour remédier aux défauts récurrents.
- Malgré ces interventions, le fournisseur a continué à contrevenir à ses obligations contractuelles.
- 11 février 2026 : Des pénalités ont été appliquées conformément aux dispositions prévues au contrat.

Saint-Léonard (Contrats: SLE-R001-2426 & SLE-R002-2426)

- 16 décembre 2025 : Le SCAEC a transmis au fournisseur une lettre d'avertissement pour refus de remorquer certains types de véhicules.
- 6 janvier 2026 : Une rencontre spéciale en présentiel s'est tenue entre les représentants du SCAEC et le propriétaire de l'entreprise afin d'exiger la mise en place de mesures correctives pour corriger les manquements récurrents.
- 6 février 2026 : Des pénalités ont été imposées conformément aux dispositions contractuelles pour divers manquements.
- 13 mars 2026: Des pénalités supplémentaires ont également été appliquées pour refus de remorquer certains types de véhicules ainsi que pour des retards importants ayant perturbé le déroulement des opérations.

Les arrondissements, en concertation avec le SCAEC, ont procédé à l'évaluation de l'entrepreneur le 31 mars 2026 (Saint-Léonard) et le 22 avril 2026 (Montréal-Nord), à la suite de quoi le rendement a été jugé insatisfaisant.

Conformément à la directive sur l'évaluation du rendement des fournisseurs, les rapports d'évaluation ont été transmis à l'adjudicataire par courriel le 7 mai 2026 en précisant qu'il disposait d'une période de 30 jours, soit du 7 mai au 6 juin 2026 pour soumettre ses commentaires et contester les résultats.

À cette date d'échéance, le fournisseur n'a transmis aucune réponse à la Ville.

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.

Échéancier du processus d'évaluation :

Action	Date	Date limite
Octroi du contrat	17 septembre 2024	
Fin du contrat	31 mars 2026	
Élaboration du rapport d'évaluation préliminaire	31 mars 2026 (Saint-Léonard) 22 avril 2026 (Montréal-Nord)	
Communication du rapport d'évaluation au fournisseur (60 jours suivant la fin du contrat)	7 mai 2026	
Réponse de l'adjudicataire (30 jours suivant la réception du rapport d'évaluation)	Aucune réponse	6 juin 2026
Rapport d'évaluation finale		
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 6 août 2026

Décision(s) antérieure(s)

CM24 1022 - 17 septembre 2024 - Accorder des contrats à 9273-5893 Québec inc., Remorquage Montréal Plus inc. et 9513-0068 Québec inc. pour le service de remorquage dans le cadre des opérations de déneigement pour les arrondissements de Montréal-Nord, du Plateau Mont-Royal, de Saint-Léonard et de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension, pour une période d'une (lot 5) ou de deux (lot 4, 11, 12, 14) saisons hivernales, avec une option de prolongation - Dépense totale de 824 370,75 \$, taxes incluses (contrat : 686 975,63 \$ + variation des quantités : 103 046,34 \$ + contingences : 34 348,78 \$) - Appel d'offres public 24-20602 (5 soum.)

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 les thèmes généraux suivants à évaluer :

Thèmes et critères	Pondération
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%

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

- Disponibilité (clause 6.1)
- Début d'un quart de travail (clause 6.4)
- Déroulement des opérations (clause 7.2)
- Résultats attendus (clause 7.3)
- Caractéristiques minimales (clause 8.1)
- État des équipements (clause 8.3)
- Bris ou panne des équipements (clause 8.5)
- Conduite répréhensible (clause 11.3)
- Règlement sur les heures de conduite et de repos des conducteurs de véhicules lourds (Clause 13.3)

Lors de la rencontre de démarrage, les représentants de la Ville ont revu avec l'adjudicataire l'ensemble des clauses contractuelles, et le processus d'évaluation du rendement du fournisseur lui a été expliqué.

Tout au long du contrat et malgré les suivis réguliers avec le fournisseur, il n'a pas respecté ses obligations envers la ville :

- Non-respect des clauses contractuelles (du devis)
- Refus d'effectuer le remorquage des véhicules à traction intégrale (4x4)
- Non-respect des exigences relatives aux heures de travail et de repos des chauffeurs
- L'utilisation de véhicules non conformes aux exigences contractuelles
- Défaut de remplacer ou de réparer une dépanneuse défectueuse dans les délais prescrits
- Des comportements agressifs et inappropriés envers le personnel de la Ville

Le présent dossier décisionnel vise à l'approbation de l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur 9273-5893 Québec inc. (Remorquage Mobile), dans le cadre des contrats MTN-R006-2426 (BC 1742367), SLE-R001-2426 (BC 1742374) et SLE-R002-2426 (BC 1742480) , pour le service de remorquage dans le cadre des opérations de déneigement pour divers arrondissements, appel d'offres public 24-20602, 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

Au cours de la période contractuelle, l'entreprise 9273-5893 Québec inc. (Remorquage Mobile) a de manière répétée contrevenu à ses obligations contractuelles et opérationnelles. Le personnel de l'arrondissement a constaté plusieurs manquements majeurs et récurrents, notamment :

- Le refus d'effectuer le remorquage de certains types de véhicules, dont les véhicules à traction intégrale (4x4)
- Ne pas déposer les véhicules remorqués à l'endroit exigé
- Non-respect des exigences relatives aux heures de travail et de repos des chauffeurs
- Le refus de travailler et le ralentissement des opérations de déneigement
- Défaut de remplacer ou de réparer une dépanneuse défectueuse dans les délais prescrits
- Des retards fréquents quant au début des opérations aux heures demandées par l'arrondissement
- Des comportements agressifs et inappropriés envers le personnel de la Ville

Ces manquements ont non seulement engendré des préjudices financiers, mais ont également entraîné des retards significatifs dans le déroulement des opérations de chargement de la neige. Ils ont ainsi eu un impact négatif important sur la qualité du service offert aux citoyens ainsi qu'aux usagers de la voie publique.

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

- Les dépanneuses et leurs conducteurs doivent être disponibles durant les opérations d'enlèvement de la neige selon les horaires fixés par la Ville.
- Les conducteurs (et les dépanneuses) doivent se présenter à l'endroit et à l'heure indiqués par l'arrondissement avant le début des opérations de chargement de la neige.
- Le chauffeur de dépanneuse doit déposer le véhicule remorqué à l'endroit indiqué par le PAR.
- Le délai maximum d'intervention est de 10 minutes.
- Le fournisseur doit s'assurer de fournir le nombre de dépanneuses requis.
- Les dépanneuses doivent permettre le déplacement de tout type de véhicule sans l'endommager.
- Toute dépanneuse en panne doit être réparée ou un équipement de remplacement doit être fourni dans un délai maximal de deux (2) heures.
- L'adjudicataire et ses employés sont tenus à une bonne conduite à l'égard des employés de la Ville.
- Le fournisseur est responsable de surveiller et de contrôler les heures de conduite et de repos de ses employés (conducteurs).
- Il doit également respecter la réglementation sur le remorquage des véhicules (RCG 19-004).

Le rapport d'évaluation, les copies de communications rappelant les obligations du fournisseur et ses manquements ainsi que les avis de pénalités 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

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, 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 architecture et développement d'affaires (Youness FAOUZI)

Autre intervenant et Sens de l'intervention

Parties prenantes Josianne LANCIAULT-BISSON Nasser AWAD SHKEMY	Services Saint-Léonard Montréal-Nord
Lecture :	

Responsable du dossier Abdenour TAHRAOUI Conseiller en planification - Gestion contractuelle Tél. : -- Télécop. :	Endossé par: Michael SAOUMAA chef(fe) de division - gestion contractuelle et opérationnelle des travaux municipaux Tél. : 514-280-1994 Télécop. : - Date d'endossement : 2026-06-09 15:30:42
--	---

Approbation du Directeur de direction Dominic POITRAS Directeur Tél. : 514 328-8500, poste 8345 Approuvé le : 2026-06-17 15:36	Approbation du Directeur de service Stéphanie HOULE Directeur(-trice) de service - concertation des arrondissements et expérience citoyenne Tél. : - - Approuvé le : 2026-06-19 16:55
---	--

Numéro de dossier : 1269445005