

Ville de Montréal

**Service du greffe**

Division du soutien aux commissions permanentes,  
aux conseils consultatifs et au Bureau de la présidence du conseil

155, rue Notre-Dame Est, rez-de-chaussée

Montréal (Québec) H2Y 1B5

Téléphone : 514 872-3770

[montreal.ca/sujets/commissions-permanentes](http://montreal.ca/sujets/commissions-permanentes)

## Commission permanente sur l'examen des contrats

### **La Commission :**

#### **Présidence**

*M. Dominic Perri*  
Arrondissement de Saint-Léonard

#### **Vice-présidences**

*M<sup>me</sup> Paola Hawa*  
Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue

*M<sup>me</sup> Valérie Patreau*  
Arrondissement d'Outremont

#### **Membres**

*M<sup>me</sup> Caroline Braun*  
Arrondissement d'Outremont

*M<sup>me</sup> Julie Brisebois*  
Village de Senneville

*M<sup>me</sup> Daphney Colin*  
Arrondissement de  
Rivière-des-Prairies-  
Pointe-aux-Trembles

*M<sup>me</sup> Nathalie Goulet*  
Arrondissement d'Achimsic-  
Cartierville

*M. Enrique Machado*  
Arrondissement de Verdun

*M<sup>me</sup> Micheline Rouleau*  
Arrondissement de Lachine

*M. Sylvain Ouellet*  
Arrondissement de Villeray-  
Saint-Michel-Parc-Extension

*M<sup>me</sup> Stéphanie Valenzuela*  
Arrondissement de Côte-des-Neiges-  
Notre-Dame-de-Grâce

**Le 21 septembre 2023**

### **Rapport d'examen de la conformité du processus d'appel d'offres**

**Mandat SMCE238045002**

**Conclure une entente-cadre de services professionnels avec Telus Health (Canada) Ltd. (Telus Santé) pour la fourniture de services professionnels externes requis dans le cadre du Programme d'aide au personnel et à la famille pour un total estimé à 5 918 333,53 \$, taxes incluses (incluant une variation de quantités de 739 791,69 \$ et contingences de 246 597,23\$), pour une période de cinq ans, avec la possibilité de deux options de prolongation de douze mois chacune, pour une durée maximale de 7 ans / Appel d'offres public no 23-19948 (4 soumissionnaires - 2 conformes).**

**ORIGINAL SIGNÉ**

\_\_\_\_\_  
Dominic Perri  
Président

**ORIGINAL SIGNÉ**

\_\_\_\_\_  
Katherine Fortier  
Coordonnatrice,  
Soutien aux commissions  
permanentes

## **Introduction**

La Commission permanente sur l'examen des contrats s'assure de la conformité du processus d'appel d'offres à l'égard des contrats qui lui sont soumis et en fait état aux instances compétentes, avant l'octroi. Cette commission peut également proposer, le cas échéant, des améliorations à ce processus.

Les modalités de fonctionnement de la Commission sont prévues dans le *Règlement sur la Commission municipale sur l'examen des contrats* (11-007) et le *Règlement sur la Commission d'agglomération sur l'examen des contrats* (RCG 11-008).

Les contrats examinés par la Commission doivent répondre à certains critères fixés par les conseils. Ceux-ci ont fait l'objet de résolutions du conseil municipal (CM23 0447) et du conseil d'agglomération (CG23 0205).

## **Mandat SMCE238045002**

*Conclure une entente-cadre de services professionnels avec Telus Health (Canada) Ltd. (Telus Santé) pour la fourniture de services professionnels externes requis dans le cadre du Programme d'aide au personnel et à la famille pour un total estimé à 5 918 333,53 \$, taxes incluses (incluant une variation de quantités de 739 791,69 \$ et contingences de 246 597,23\$), pour une période de cinq ans, avec la possibilité de deux options de prolongation de douze mois chacune, pour une durée maximale de 7 ans / Appel d'offres public no 23-19948 (4 soumissionnaires - 2 conformes).*

À sa séance du 30 août 2023, le comité exécutif a mandaté la Commission permanente sur l'examen des contrats pour étudier le présent contrat, qui répondait au critère ci-dessous :

- *Contrat de services professionnels d'une valeur de plus de 2 M\$ et répondant aux conditions suivantes :*
  - *L'adjudicataire en est à son troisième octroi de contrat consécutif pour un contrat récurrent;*
  - *écart de prix de plus de 20 % entre l'adjudicataire et le deuxième plus bas soumissionnaire conforme.*

Le 6 septembre 2023, les membres de la Commission se sont penchés sur la conformité du processus d'octroi relatif à ce mandat dans le cadre d'une séance de travail à huis clos tenue en visioconférence. Au cours de celle-ci, les responsables de la Direction santé et mieux-être du Service des ressources humaines ont expliqué qu'une étude a été menée à l'automne 2022 afin d'évaluer le Programme d'aide aux employés de la Ville et ses services offerts par rapport à ceux sur le marché. À l'issue de cet exercice, deux grandes conclusions se sont dégagées; soit que l'offre de services de la Ville est en deçà de celle du marché et que Montréal pourrait améliorer considérablement son programme, notamment en l'élargissant aux familles, si elle lançait un appel d'offres en 2023.

Un appel d'offres, à deux enveloppes, a donc été publié du 29 mai au 11 juillet 2023. Parmi les dix preneurs du cahier des charges, quatre ont déposé une soumission, dont deux se sont avérées non conformes administrativement. Les deux soumissions conformes ont quant à elles été évaluées par un comité de sélection, qui a recommandé d'octroyer le contrat à Telus Health (Canada) Ltd, qui a obtenu le pointage intérimaire le plus élevé. Le prix soumis par la firme présentait un écart de (-15,52 %) avec l'estimation et de 22,09 % avec le deuxième plus bas soumissionnaire. L'estimation interne a été préparée d'après un recensement des coûts et des tarifs sur le marché ainsi qu'une projection des coûts en fonction des tarifs actuels pour ces services et de la consommation de cesdits services à la Ville au cours des cinq dernières années, auxquels une indexation de 2 % a été ajoutée pour chaque année du contrat. D'ailleurs, l'estimation avoisinait le prix déposé par le second soumissionnaire, avec un écart de seulement 3,14 %.

Selon les personnes invitées, le prix très compétitif déposé par l'adjudicataire témoigne de sa volonté de conserver l'entente-cadre avec la Ville, qui est considérée comme un contrat majeur dans le secteur. Il faut savoir qu'il y a eu, dans les dernières années, des acquisitions et des transformations dans le marché des fournisseurs de services d'aide aux employés. À cet égard, la firme Solutions Mieux-Être Lifeworks, qui détient actuellement le contrat avec la Ville jusqu'à la fin de cette année, a elle-même été acquise par Telus Health (Canada) Ltd en décembre 2022. Compte tenu des résultats de l'appel d'offres et de la volonté de la Ville d'améliorer son Programme d'aide aux employés, les responsables ont recommandé de poursuivre le processus d'octroi de cette entente-cadre.

Durant la période de questions qui a suivi la présentation, la Commission était notamment curieuse de savoir quelles pouvaient être les contingences dans ce type de contrat, puisqu'une somme est prévue à cet effet. Il s'agit par exemple d'événements majeurs ou extraordinaires, comme le triste décès du pompier Pierre Lacroix, qui affectent des équipes complètes et qui entraînent des besoins exceptionnels. Il faut éviter, dans de telles circonstances où le soutien est plus que nécessaire, de limiter l'accès aux services. Les personnes invitées ont également été questionnées sur les deux firmes déclarées non conformes administrativement ainsi que sur les besoins de la diversité, évoquée durant la présentation. Les responsables ont précisé qu'il était important pour la Ville de s'assurer que le fournisseur de services soit sensible aux besoins de la diversité et qu'il en tienne compte lors de la prise en charge des dossiers du personnel de la Ville. En ce qui a trait aux soumissions rejetées pour non-conformité administrative, celles-ci ne répondaient pas à certaines conditions de conformité jugées majeures.

## **Conclusion**

À l'issue de ses travaux, la Commission permanente sur l'examen des contrats remercie les ressources de la Direction santé et mieux-être du Service des ressources humaines pour leurs interventions au cours de la séance de travail et adresse la conclusion suivante au conseil :

*Considérant que le dossier soumis à l'examen répond aux critères établis par le conseil d'agglomération, en l'occurrence :*

- *Contrat de services professionnels d'une valeur de plus de 2 M\$ et répondant aux conditions suivantes :*
  - *L'adjudicataire en est à son troisième octroi de contrat consécutif pour un contrat récurrent;*
  - *écart de prix de plus de 20 % entre l'adjudicataire et le deuxième plus bas soumissionnaire conforme;*

*Considérant les renseignements soumis aux commissaires;*

*Considérant les nombreuses questions adressées aux responsables du dossier;*

*Considérant l'analyse approfondie par la Commission des différents aspects liés à ce dossier :*

**À l'égard du mandat SMCE238045002 qui lui a été confié, la Commission permanente sur l'examen des contrats constate, à l'unanimité, la conformité du processus tenu dans le cadre de ce dossier.**