

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

Commission permanente sur l'examen des contrats

La Commission :

Présidence

M. Dominic Perri
Arrondissement de Saint-Léonard

Vice-présidences

M^{me} Paola Hawa
Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue

M^{me} Valérie Patreau
Arrondissement d'Outremont

Membres

M^{me} Caroline Braun
Arrondissement d'Outremont

M^{me} Julie Brisebois
Village de Senneville

M^{me} Daphney Colin
Arrondissement de
Rivière-des-Prairies–
Pointe-aux-Trembles

M^{me} Nathalie Goulet
Arrondissement d'Achatsic–
Cartierville

M. Enrique Machado
Arrondissement de Verdun

M^{me} Micheline Rouleau
Arrondissement de Lachine

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

M^{me} Stéphanie Valenzuela
Arrondissement de Côte-des-Neiges–
Notre-Dame-de-Grâce

Le 19 octobre 2023

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

Mandat SMCE230805002

**Accorder un contrat à Systema inc., pour la fourniture
et l'installation du mobilier des centres d'appel 9-1-1 -
Dépense totale 6 175 281,48 \$ taxes incluses (contrat :
5 917 924,48 \$ et contingences : 257 357 \$) - Appel
d'offres public 23-20091 (2 soumissionnaires, un seul
conforme)**

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 SMCE230805002

Accorder un contrat à Sustema inc., pour la fourniture et l'installation du mobilier des centres d'appel 9-1-1 - Dépense totale 6 175 281,48 \$ taxes incluses (contrat : 5 917 924,48 \$ et contingences : 257 357 \$) - Appel d'offres public 23-20091 (2 soumissionnaires, un seul conforme)

À sa séance du 27 septembre 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 biens et services d'une valeur de plus de 4 M\$ et répondant aux conditions suivantes :*
 - *une seule soumission conforme reçue suite à un appel d'offres;*
 - *écart de prix de plus de 20 % entre l'estimation interne effectuée pendant le processus d'appel d'offre et la soumission de l'adjudicataire.*

Le 4 octobre 2023, les membres de la Commission ont étudié 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, la représentante de la Direction de la gestion de projets immobiliers du Service de la gestion et planification des immeubles a d'abord précisé que ce contrat s'inscrit dans le vaste projet de modernisation des Centres d'appels de sécurité publique du Service de sécurité incendie de Montréal (SIM) et du Service de police de la Ville de Montréal (SPVM), en vue du passage au 9-1-1 de prochaine génération et de l'obtention d'une certification du ministère de la Sécurité publique.

Il a ensuite été question de l'environnement et des conditions de travail des préposé(e)s aux communications d'urgence (PCU), car la conception et l'installation du mobilier y sont étroitement liées. Le mobilier doit être :

- *confortable et résistant, car le travail exige une grande concentration et que les quarts de travail peuvent durer jusqu'à 12 heures;*

- ajustable et modulable, puisque les postes ne sont pas assignés et qu'ils sont partagés;
- ergonomique, car le travail nécessite l'utilisation d'un ensemble d'outils, dont parfois plusieurs ordinateurs et écrans.

La responsable a également pris le temps d'énumérer un certain nombre d'éléments compris dans le contrat, dont la conception détaillée pour chaque type de poste, la préparation de documents techniques, pour chaque type de mobilier; la fabrication, le transport et l'installation de trois prototypes ainsi que de chacun des postes, selon le calendrier prévu; la formation des usager(ère)s pour leur permettre de bien utiliser les éléments du mobilier; la réparation et le remplacement des pièces défectueuses pour toute la durée de la garantie, etc.

L'appel d'offres, qui a été publié du 24 juillet au 24 août 2023, a suscité l'intérêt de six preneurs du cahier des charges, parmi lesquels deux ont déposé une soumission, dont l'une a été déclarée non conforme. Selon la clause 1.10 du devis, les soumissionnaires devaient fournir des représentations graphiques pour chacun des types de postes afin de démontrer sa bonne compréhension des exigences de la Ville, or le fournisseur n'a pas répondu à cette demande. En ce qui a trait à la soumission de Sustema inc., celle-ci présentait un écart favorable à la Ville de (-22,7 %) avec l'estimation. Le Service y voit deux explications principales. Premièrement, l'estimation a été réalisée à partir du coût unitaire du mobilier. Compte tenu de la quantité prévue au contrat, le fournisseur a pu réduire ses frais généraux de fabrication. Deuxièmement, les centres d'appel 9-1-1 de Montréal sont les plus grands de la sorte au Québec, il est donc probable que l'adjudicataire ait soumis un prix très compétitif pour s'assurer d'obtenir le contrat.

Étant donné que l'écart est en faveur de la Ville et que le processus d'appel d'offres est conforme, le Service a conclu en recommandant d'octroyer le contrat à Sustema inc.

Au cours de la période de questions, la Commission a voulu savoir, entre autres, quels étaient le nombre de postes de travail et leur prix unitaire. Le contrat comprend 219 postes et la valeur varie entre 20 000 \$ et 35 000 \$. Les prototypes sont plus coûteux, car il faut prévoir la conception, l'installation, l'essai et les ajustements, a précisé l'invitée. Comme il existe plusieurs autres centres d'appels à travers la province, n'aurait-il pas été possible de s'en remettre à des modèles déjà existants? ont demandé les membres. En réponse, la représentante confirme que la conception de base des postes de travail est similaire d'un centre à l'autre, mais tous n'utilisent pas les mêmes interfaces et outils. C'est donc à l'étape de la conception détaillée que les spécifications techniques, comme le nombre d'écrans, entrent en ligne de compte et que le mobilier sera adapté aux besoins particuliers du SIM et du SPVM. Qu'advient-il du mobilier si nos systèmes changent au cours des prochaines années? ont questionné les commissaires. Le Service s'est fait rassurant en indiquant que cette éventualité a été prise en compte dans le dossier. D'autre part, les membres ont interrogé la responsable sur la résistance sismique du mobilier. Les bâtiments pour les centres d'urgence doivent respecter les normes de protection civile pour obtenir sa certification du ministère de la Sécurité publique. Les câbles électriques et informatiques à l'intérieur du mobilier, jusqu'aux panneaux électriques et aux salles de serveurs, doivent pouvoir résister aux sinistres.

Les échanges ont également porté sur la période d'essai des prototypes et sur la collaboration d'un spécialiste en ergonomie. La responsable a expliqué que les trois

prototypes seront mis à l'essai dans les centres d'urgence durant deux semaines. Des groupes, composé(e)s d'employé(e)s de différents gabarits et préalablement identifié(e)s, vont utiliser ces mobiliers tout au long de leur quart de travail. Le spécialiste en ergonomie sera sur place afin de faire part de ses observations et recommandations sur les prototypes. Ce n'est qu'au terme de cette période d'essais et d'ajustement que la production de l'ensemble des lots sera enclenchée.

Au terme de la discussion, le président a remercié l'invité et il a demandé que le sommaire décisionnel soit bonifié en y ajoutant le nombre de postes de travail et le coût estimé par poste de travail; en clarifiant que les prototypes seront mis à l'essai par des groupes, avant de passer à la production finale des postes de travail, et en spécifiant que le mobilier est conçu pour répondre aux recommandations d'ergonomes et aux normes du ministère de la Sécurité publique.

Conclusion

À l'issue de ses travaux, la Commission permanente sur l'examen des contrats 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 biens et services d'une valeur de plus de 4 M\$ et répondant aux conditions suivantes :*
 - *une seule soumission conforme reçue suite à un appel d'offres;*
 - *écart de prix de plus de 20 % entre l'estimation interne effectuée pendant le processus d'appel d'offre et la soumission de l'adjudicataire;*

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 SMCE230805002 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.