

Service du greffe

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

Commission permanente sur l'examen des contrats

Présidence

Dominic Perri

Arrondissement de Saint-Léonard

Vice-présidences

Paola Hawa

Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue

Valérie Patreau

Arrondissement d'Outremont

Membres

Caroline Braun

Arrondissement d'Outremont

Julie Brisebois

Village de Senneville

Daphney Colin

Arrondissement de Rivière-des-
Prairies– Pointe-aux-Trembles

Nathalie Goulet

Arrondissement d'Ahuntsic–
Cartierville

Julien Henault-Ratelle

Arrondissement de Mercier–
Hochelaga-Maisonneuve

Enrique Machado

Arrondissement de Verdun

Peter McQueen

Arrondissement de Côte-des-
Neiges – Notre-Dame-de-Grâce

Sylvain Ouellet

Arrondissement de Villeray– Saint-
Michel–Parc-Extension

Le 19 septembre 2024

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

Mandat SMCE242881004

Accorder un contrat à Emeres inc. pour l'acquisition et l'implémentation d'une solution de répartition assistée par ordinateur (RAO), d'une durée de 84 mois (7 ans), avec deux options de prolongation de 24 mois chacune, pour un montant maximal de 25 170 036,11 \$, taxes incluses (contrat : 21 939 476,51 \$ + contingence (15%) : 3 230 559,60 \$) - Appel d'offres public 23-20303 – (2 soumissionnaires, 1 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 SMCE242881004

Accorder un contrat à Emeres inc. pour l'acquisition et l'implémentation d'une solution de répartition assistée par ordinateur (RAO), d'une durée de 84 mois (7 ans), avec deux options de prolongation de 24 mois chacune, pour un montant maximal de 25 170 036,11 \$, taxes incluses (contrat : 21 939 476,51 \$ + contingence (15%) : 3 230 559,60 \$) - Appel d'offres public 23-20303 – (2 soumissionnaires, 1 seul conforme).

À sa séance du 28 août 2024, 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 plus de 20 M\$;
- 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'offres et la soumission de l'adjudicataire.

Le 4 septembre 2024, 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 cette séance, les responsables du Service des technologies de l'information, Direction sécurité publique et justice, Division sécurité publique ont d'abord rappelé que la Ville doit, d'ici mars 2025, se conformer à la décision du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), publiée en 2017, et faire la transition vers le service 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG). Cette modernisation prévoit l'intégration de nouvelles fonctionnalités comme la possibilité de signaler une urgence par texto en temps réel, de transmettre des photos et des vidéos

ainsi que d'offrir une géolocalisation plus précise. Pour ce faire, la Ville doit procéder au changement de l'ensemble de ses systèmes. Les travaux d'intégration du nouveau système de répartition assistée par ordinateur (RAO) ont été divisés en deux phases pour réduire les risques opérationnels. La première phase prévoit le remplacement, en mars 2025, du système de prise d'appel et d'enregistrement (voix seulement). La seconde phase prévoit le déploiement progressif de la solution RAO unifiée aux systèmes de répartition du SPVM et du SIM, qui sont actuellement distincts, pour assurer une compatibilité aux standards 9-1-1 PG et des diverses phases d'évolutions technologiques prévues par le CRTC.

Pour effectuer ce vaste changement, la Ville souhaite faire l'acquisition d'une solution clé en main. Ainsi, un appel d'offres a été publié du 18 décembre 2023 au 16 mai 2024, pour 22 semaines. Durant cette période 14 addendas ont été publiés afin notamment d'offrir des précisions administratives et contractuelles en lien avec des clauses standards utilisées par la Ville, sur la propriété intellectuelle et les modalités de paiement. Cela a mené à des modifications mineures aux documents d'appel d'offres et à trois reports de la date d'ouverture des soumissions. Le dernier addenda a quant à lui servi à rappeler aux soumissionnaires les différentes règles et les instructions afin de s'assurer d'avoir des documents conformes. Il y a eu 17 preneurs du cahier des charges, mais seulement deux d'entre eux ont déposé une soumission. Parmi les raisons invoquées pour justifier leur désistement, les firmes ont affirmé ne pas être en mesure de fournir les produits et services ou de respecter les délais de livraison; ont mentionné des préoccupations légales et contractuelles en lien avec les termes et conditions de l'appel d'offres, par exemple les firmes veulent que la Ville accepte leur contrat; ont indiqué ne pas avoir la certification de l'Autorité des marchés publics (AMP) et ont stipulé des clauses de limitation contraignantes et des exigences qui favoriseraient les fournisseurs actuels de la Ville. Le Service a fait une analyse du domaine d'activité des preneurs de cahier et a constaté que six firmes sont identifiées comme étant des manufacturiers de systèmes de répartition, parmi lesquels trois ne sont pas détentrices de l'autorisation de l'AMP, ce qui signifie que le potentiel de soumissionnaires était de trois.

L'évaluation des soumissions a révélé qu'elles étaient toutes deux conformes d'un point de vue administratif, mais l'une d'elles n'a pas obtenu le pointage intérimaire à la suite de l'évaluation qualitative. Comme l'ont précisé les personnes-ressources, le contrat contient certaines particularités. Il s'étend sur une longue période, car ce genre de changement majeur ne s'effectue pas régulièrement. Il est de sept ans avec deux options de prolongation de deux ans. Également, le contrat prévoit que le fournisseur devra évoluer à travers le temps pour s'adapter aux normes du 9-1-1PG, qui sont en cours d'élaboration par le CRTC. Le seul soumissionnaire conforme, la firme Emeres inc., a déposé une offre dont le prix présente un écart de (- 32,36 %) avec l'estimation. Pour justifier cet écart, les invités ont expliqué qu'il était difficile d'avoir une idée juste des prix du marché en raison de l'ampleur du projet de la Ville. De plus, il est possible que nous ayons obtenu un prix concurrentiel, car le siège social du fournisseur est basé à

Montréal et qu'il souhaitait mettre la main sur ce contrat. Également, l'estimation prévoyait des coûts plus élevés pour les licences des logicielles ainsi que des travaux plus importants en matière d'intégration à l'environnement de la Ville.

Pour conclure le Service a recommandé de poursuivre le processus d'octroi avec l'adjudicataire.

Au terme de la présentation, la Commission a demandé des clarifications sur certaines raisons de désistement données, dont la certification de l'AMP, les préoccupations contractuelles et la perception que l'appel d'offres favoriserait les fournisseurs actuels de la Ville. D'abord concernant l'AMP, les responsables ont dit avoir fait une vigie, au courant de l'année 2022, durant laquelle tous les manufacturiers connus de système de répartition en Amérique du Nord ont été contactés et rencontrés. Ce processus a notamment été l'occasion d'éduquer le marché et de passer à travers les clauses obligatoires, dont la nécessité d'avoir l'autorisation de l'AMP. Les firmes intéressées avaient amplement le temps d'entreprendre les démarches nécessaires pour obtenir leur certificat. Par ailleurs, le Service n'a pas reçu de demandes de prolongation à cet égard durant la publication de l'appel d'offres. Pour ce qui est des préoccupations légales, il faut comprendre que la Ville a des clauses standards qui la protègent. Par exemple, dans le cas des clauses sur les droits d'auteur, certaines firmes refusent d'y adhérer, car elles sont à leur avis contraignantes dans le temps. Toutefois, lorsque la ville achète un système, elle doit avoir la garantie de pouvoir l'opérer convenablement à ses besoins durant une période donnée. Quant à l'affirmation voulant que l'appel d'offres favorise les fournisseurs actuels, le Service présume que cela concerne les interfaces demandées dans l'appel d'offres et les modalités d'utilisation du système, qui stipulent que la Ville a accès à ses données et qu'elle en demeure le maître d'œuvre. Les fournisseurs actuels offrent un système dit « ouvert » et ce n'est pas le modèle d'affaires privilégiées de tous. En effet, certains réclament des montants supplémentaires pour mettre à la disposition de leurs clients les données recueillies du système.

Avec ce contrat, la Ville s'apprête à vivre un changement majeur et les attentes sont élevées. La Commission a donc questionné les représentants sur la capacité du fournisseur d'offrir un service à la hauteur des attentes de la Ville, à opérer ce changement et à se conformer à long terme aux exigences du CRTC. Il s'agit d'une solution clé en main, ce qui signifie que la Ville se procure le logiciel, incluant l'installation, la configuration et le maintien. La conception de l'appel d'offres a notamment été basée sur les normes canadiennes de l'*Association of Public-Safety Communications Officials* (APCO). Les commissaires ont aussi obtenu des précisions au sujet des pénalités prévues au contrat. La Ville peut imposer une pénalité de 100 000\$ annuellement à l'égard des exigences entourant les niveaux de service et des pénalités de retard de 20 000 \$ par semaine pour retard sur l'échéancier, qui sera approuvé et déposé lors de l'octroi du contrat.

D'autre part, les commissaires ont voulu savoir ce qu'il adviendrait si la firme faisait faillite, qu'elle était vendue ou qu'elle s'incorporait à une autre. En réponse, les responsables ont expliqué que le contrat prévoit des protections pour ce genre de situation. Si le fournisseur souhaite vendre ou transférer le contrat, il doit d'abord obtenir l'autorisation de la Ville. Il s'agit d'un bon exemple de clauses standards dans les contrats de la Ville, qui ont été longuement travaillés avec le Service des affaires juridiques et qui justifient que la Ville procède avec ses propres contrats.

Enfin, durant la présentation, les invités ont souligné que la Ville allait faire des gains monétaires importants en remplaçant ses systèmes par une solution unifiée pour le SIM et le SPVM. Les membres ont demandé que cette information soit ajoutée au sommaire décisionnel.

Conclusion

À l'issue de ses travaux, la Commission permanente sur l'examen des contrats remercie les ressources du Service des technologies de l'information, Direction sécurité publique et justice, Division sécurité publique 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 plus de 20 M\$;
- 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'offres 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 SMCE242881004 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.