

Rapport annuel

Ajout -
Point 7.04



Du 1^{er} janvier
au 31 décembre 2023

2023

Confiance

Intégrité

Transparence



Pour rejoindre le Bureau de
l'inspecteur général :

Formulaire électronique :
www.bigmtl.ca/denonciation/

Courriel :
big@bigmtl.ca

Téléphone : 514 280-2800
Télécopieur : 514 280-2877

Adresse postale :
1550, rue Metcalfe, Bureau 1200, 12^e étage
Montréal (Québec) H3A 1X6

Visitez le site Internet pour plus d'informations :
bigmtl.ca



Mot de l'inspectrice générale

Mot de l'inspectrice générale



FIÈRE D'AVOIR PORTÉ LE FLAMBEAU DANS LA LUTTE POUR L'INTÉGRITÉ PUBLIQUE

Pour la toute première fois, je me permets d'écrire au « je » puisqu'il s'agit de mon dernier mot à titre d'inspectrice générale de la Ville de Montréal, poste que j'occupe depuis près de six années.

En avril 2017, M^e Denis Gallant m'a nommée inspectrice générale adjointe en titre à son bureau et, en juillet 2018, on m'a d'abord confié sa direction par intérim. Le tout premier inspecteur général du Canada m'avait alors légué une équipe engagée à faire de Montréal une métropole exemplaire en matière d'intégrité contractuelle. Et je l'en remercie.

Lors de ma nomination à titre d'inspectrice générale, je m'étais portée garante de faire du BIG une organisation respectée et une référence en matière d'intégrité contractuelle, notamment aux yeux de la population montréalaise, contributrice à la réalisation de milliards de dollars de contrats municipaux. Je peux affirmer aujourd'hui que j'ai accompli ma mission. Même si pour y parvenir, j'ai dû traverser une pandémie avec un bureau en télétravail, maintenir (ou parfois stimuler) l'intérêt public pour la lutte pour l'intégrité contractuelle, et défendre certains de nos rapports publics devant les tribunaux.

Tout au long de mon mandat, et en collaboration avec mon équipe, j'ai continué à tout mettre en œuvre pour protéger l'identité des personnes qui ont le courage de signaler des manquements, que ce soit lors d'un appel d'offres ou dans l'exécution d'un contrat municipal. Je constate à ce sujet que de plus en plus de fonctionnaires municipaux lèvent le drapeau rouge lorsqu'ils sont témoins d'une situation allant à l'encontre du cadre normatif. Cette vigilance trouve en partie sa source dans notre programme de formation, dont l'offre élargie permet le partage des meilleures pratiques afin de maximiser la concurrence et l'ouverture des marchés.

Par ailleurs, le BIG a fait preuve de proactivité dans la surveillance des processus de passation et d'exécution des contrats par la Ville de Montréal et ses sociétés liées. À cet effet, mon bureau effectue, depuis deux ans, une vigie rigoureuse dans le système électronique d'appels d'offres (SEAO). En tant qu'inspectrice générale, j'ai toujours été profondément motivée par la volonté d'agir à proximité de l'exécution même du contrat. Notre programme de surveillance des chantiers en est un exemple éloquent. Cette activité, qui va au-delà de notre rôle parfois répressif, permet d'établir

une collaboration durable et un partage utile d'informations. La surveillance des chantiers à l'été 2023 ne fait pas exception. Nous avons pu contribuer à l'élaboration d'un plan de gestion des sols contaminés innovateur et souhaitons poursuivre vers un plan de gestion exemplaire des matières résiduelles laissées sur ces chantiers.

Une initiative entreprise depuis mon arrivée à la tête du BIG consiste à actualiser le portrait d'un secteur ayant fait l'objet d'un rapport public, comme ce fut le cas, par exemple, pour l'industrie du remorquage où nous avons noté que les recommandations formulées à l'époque ont été prises en compte avec succès. Nous sommes à finaliser notre étude sur l'industrie des trottoirs. Sans en dévoiler les conclusions, force est d'admettre que nous nous devons de maintenir notre présence dans ce secteur.

Depuis la création du BIG, mon prédécesseur et moi-même avons définitivement fait la démonstration que la lutte pour l'intégrité contractuelle est un travail constant et essentiel au maintien de la confiance de la population montréalaise dans son administration publique.

Ce fut un plaisir et surtout un privilège d'occuper la fonction d'inspectrice générale de la Ville de Montréal, le deuxième plus grand donneur de contrats publics au Québec. En regardant le bilan de tout ce que nous avons accompli, je suis fière de mon bureau et profondément reconnaissante d'avoir eu l'opportunité de le représenter. Je tiens à remercier chaque membre du BIG. Il n'est pas toujours donné de rencontrer des collègues aussi dévoués et dignes de confiance. J'ai pour vous toutes et tous le plus grand des respects.

Je remercie également les membres de la Commission permanente de l'inspecteur général de la Ville de Montréal de leur dévouement.

C'est avec le sentiment du devoir accompli que je cède ma place à mon ou ma successeur.e. J'ai la conviction que doté d'une équipe si compétente et engagée ainsi qu'avec la collaboration de nos nombreux partenaires, le BIG poursuivra avec pertinence sa lutte pour l'intégrité publique au sein de la Ville de Montréal.

Votre inspectrice générale,

M^e Brigitte Bishop

ORIGINAL SIGNÉ



Message from the inspector general

Message from the Inspector General



PROUD TO HAVE CARRIED THE TORCH IN THE FIGHT FOR PUBLIC INTEGRITY

For the very first time, I am taking the liberty of writing at the first person, since this is my last message as Inspector General of Ville de Montréal, a position I have held for nearly six (6) years.

In April 2017, Denis Gallant appointed me as First Deputy Inspector General in his office, and in July 2018, I was appointed Acting Inspector General. Canada's very first Inspector General left me with a team committed to making Montréal a city with exemplary contract integrity. And I thank him for that.

When I was appointed Inspector General, I pledged to make the Office of the Inspector General (OIG) a respected organization and a benchmark for contractual integrity, particularly in the eyes of the people of Montréal, who contribute billions of dollars to municipal contracts. Today, I'm proud to say I have accomplished my mission. To get there, I had to get through a pandemic while the whole office was teleworking, sustain (or sometimes spark) public interest in fighting for contractual integrity and defend some of our public reports before the courts.

Throughout my tenure, and in collaboration with my team, I have continued to do everything in my power to protect the identity of people who have the courage to report breaches, whether in a call for tenders or the execution of a municipal contract. In that regard, I have noticed that more and more municipal officials are raising the red flag when they see a situation that contravenes the regulatory framework. Part of this vigilance stems from our training program, whose expanded scope allows us to share best practices to maximize competition and market openness.

Furthermore, the OIG has been proactive in monitoring the contract awarding and execution processes by Ville de Montréal and its paramunicipal agencies. My office has been rigorously monitoring the Electronic Tendering System (SEAO) for the past two years. As Inspector General, I have always been driven by the desire to maintain a line of sight on the actual execution of a contract. Our work site monitoring program is a prime example of that. The program goes beyond our sometimes repressive role and helps establish lasting collaborations and useful information sharing. Work site monitoring in

summer 2023 was no exception. We helped develop an innovative contaminated soil management plan and hope to keep working towards an exemplary management plan for residual materials left behind at these work sites.

One initiative we've been undertaking since my arrival as head of the OIG is to update the profiles of sectors subject to a public report, as was the case for the towing industry, for example, where we now see that the recommendations made at the time have been successfully implemented. We are currently finalizing our review of the sidewalk industry. Without revealing the conclusions, it's clear that we must maintain our presence in that sector.

Since the OIG was created, my predecessor and I have definitively shown that the fight for contractual integrity is a constant and crucial task in making sure Montrealers continue to have confidence in their public administration.

It has been a pleasure and a privilege to serve as Inspector General of Ville de Montréal, the second-largest provider of public contracts in Quebec. As I look back on everything we have accomplished, I am proud of my office and deeply grateful for the opportunity to represent it. I would like to thank each and every member of the OIG. It's not every day you get to work with such dedicated and trustworthy colleagues. I have the utmost respect for all of you.

I would also like to thank the members of the Permanent Commission of the Inspector General of the Ville de Montréal for their dedication.

It is with a sense of accomplishment that I pass the torch to my successor. I am confident that with such a capable and committed team, and the collaboration of our many partners, the OIG will continue its fight for public integrity in Ville de Montréal.

Your Inspector General,

Brigitte Bishop

ORIGINAL SIGNED

La table des matières

01. Présentation du Bureau de l'inspecteur général

Notre mandat	12
Compétences	12
Nos valeurs	13
Nos pouvoirs	13
Garanties d'indépendance	14
La Commission permanente sur l'inspecteur général	14

02. Notre organisation

Le comité de direction	16
Les équipes	16

03. Nos résultats

2023 en chiffres	19
Statistiques sur les dénonciations	20
Sources et modes de réception des dénonciations	20
Dénonciations dans le mandat et hors mandat de l'inspectrice générale	22
Statistiques relatives aux dossiers du Bureau de l'inspecteur général	23
Dossiers traités en lien avec le mandat confié par la LAMP	25

04. Nos analyses et préenquêtes

Dossiers fermés en préenquête	27
Les rapports publics : suivi des recommandations de l'inspectrice générale	29
La vigie : une pratique gagnante	30

05. Nos inspections et enquêtes

Tour d'horizon des enquêtes fermées en 2023	33
Rapport public	36
La surveillance des chantiers	37

06. Notre volet des affaires juridiques

Contestations judiciaires	42
---------------------------	----

07. Notre volet de prévention et formation

Les outils de prévention à découvrir	44
--------------------------------------	----

08. Nos ressources humaines et financières

Notre engagement social	47
Notre rayonnement	47
Notre budget et reddition de comptes	49
Rapport stratégique 2023-2026 : nos résultats pour 2023	50

Sigles et acronymes

AMP	Autorité des marchés publics
Bureau et BIG	Bureau de l'inspecteur général de la Ville de Montréal
BCG	Bureau du contrôleur général de la Ville de Montréal
CIG	Commission permanente sur l'inspecteur général de la Ville de Montréal
LAMP	Loi sur l'Autorité des marchés publics
LCV	Loi sur les cités et villes
MELCCFP	Ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs
OBNL	Organisme à but non lucratif
OMHM	Office municipal d'habitation de Montréal
SEAO	Système électronique d'appels d'offres
SPJD	Société du parc Jean-Drapeau
UPAC	Unité permanente anticorruption
STM	Société de transport de Montréal



Présentation
du Bureau de
l'inspecteur général

01

Notre mandat

En vertu de la *Charte de la Ville de Montréal, métropole du Québec*, l'inspectrice générale a pour mandat de :

Surveiller les processus de passation et d'exécution des contrats par la Ville de Montréal ou par une personne morale visée par la Loi¹.

Recommander au conseil municipal :

- » Toute mesure visant à prévenir les manquements à l'intégrité dans le cadre de la passation des contrats par la Ville ou dans le cadre de leur exécution ;
- » Toute mesure visant à favoriser le respect des dispositions légales et des exigences de la Ville en matière de passation ou d'exécution de contrats.

Vérifier l'application des recommandations adoptées par tout conseil au sein de la Ville de Montréal.

Former les membres des conseils de même que le personnel de la Ville afin de reconnaître et de prévenir les manquements à l'intégrité et aux règles applicables dans le cadre de la passation et de l'exécution des contrats municipaux.

Compétences

L'inspectrice générale agit sur l'ensemble des contrats octroyés par le conseil municipal, le conseil d'agglomération et chaque arrondissement, à l'exception des contrats octroyés par les villes liées.

Elle a compétence sur :

- » La Ville de Montréal ;
- » Le personnel de la Ville ;
- » Les personnes élues et les membres de leur cabinet ;
- » Les membres d'un comité de sélection ;
- » Les personnes morales liées à la Ville telles que la Société de transport de Montréal, la Société d'habitation et de développement de Montréal, la Société du parc Jean-Drapeau, l'Agence de mobilité durable et l'Office municipal d'habitation de Montréal ;
- » Les personnes en relation contractuelle avec la Ville et les sous-traitants.



¹ Les personnes morales visées sont spécifiées au paragraphe 1° du cinquième alinéa de l'article 57.1.9.

Nos valeurs

CONFIANCE : Conserver la confiance de la population montréalaise à l'égard des institutions publiques municipales, en matière contractuelle.

INTÉGRITÉ : Assurer l'intégrité des processus contractuels.

TRANSPARENCE : Améliorer la transparence des activités et des décisions municipales en mettant en lumière certaines situations problématiques et en formulant diverses recommandations et pistes d'actions.

Nos pouvoirs

Pouvoir d'exiger des renseignements et des documents

L'inspectrice générale a le droit d'examiner tout livre, registre ou dossier ou d'obtenir tout renseignement pertinent à la réalisation de son mandat.

Pouvoir d'inspecter

L'inspectrice générale peut, à toute heure raisonnable, pénétrer dans un lieu pour procéder à l'examen de tout livre, registre ou dossier. Elle peut obliger le propriétaire ou l'occupant et toute autre personne s'y trouvant à lui prêter toute aide raisonnable.

En outre, l'inspectrice générale peut utiliser tout ordinateur, tout matériel et toute autre chose se trouvant sur les lieux pour accéder à des données pertinentes dans le cadre de son mandat ou encore pour vérifier, examiner, traiter, copier ou imprimer de telles données.

Pouvoir d'annuler, de résilier et de suspendre

L'inspectrice générale peut annuler tout processus de passation d'un contrat de la Ville de Montréal ou de toute personne morale qui lui est liée, résilier tout contrat de la Ville ou de cette personne morale ou suspendre l'exécution d'un tel contrat.

Pour ce faire, les conditions suivantes doivent être remplies :

- » Une ou des exigences des documents d'appel d'offres ou d'un contrat n'ont pas été respectées ou des faux renseignements ont été fournis dans le cadre du processus de passation d'un contrat ;
- » La gravité des manquements constatés justifie l'annulation, la résiliation ou la suspension.

Pouvoir de recommander

L'inspectrice générale peut transmettre en tout temps tout rapport faisant état de constatations ou de recommandations à l'attention du conseil municipal ou de toute instance de la Ville.

Délégation de pouvoirs

Les membres du BIG qui participent aux enquêtes bénéficient d'une délégation de pouvoirs de l'inspecteur général en vertu de l'article 57.1.19 de la *Charte de la Ville de Montréal, métropole du Québec*.

Par conséquent, ceux-ci peuvent rencontrer ou communiquer avec des fonctionnaires, des personnes élues, des membres siégeant à des comités de sélection ou d'administration, des soumissionnaires ainsi que toute personne ayant un lien contractuel avec la Ville de Montréal et les personnes morales qui lui sont liées.

Seule l'inspectrice générale adjointe ou l'inspecteur général adjoint en titre possède une délégation de pouvoir lui permettant d'annuler un appel d'offres, de résilier un contrat ou de suspendre l'exécution d'un contrat en vertu de l'article 57.1.19 de la *Charte de la Ville de Montréal, métropole du Québec*.

Garanties d'indépendance

L'inspectrice générale réalise ses travaux de façon autonome. Personne ne peut influencer ses enquêtes, décisions et rapports de recommandations.

L'inspectrice générale a pris l'engagement de produire des rapports qui sont opportuns, objectifs, exacts et exempts de conflits d'intérêts. Ces derniers sont présentés de telle façon que les personnes et organismes relevant de sa compétence sont en mesure d'agir suivant l'information transmise.

L'inspectrice générale s'impose, comme fardeau de preuve dans ses rapports publics, la norme de la prépondérance de la preuve, soit la norme civile du degré raisonnable de probabilité (article 2804 du *Code civil du Québec*).

L'inspectrice générale relève du conseil municipal, sans qu'il n'y ait un lien de subordination. Ni la mairesse ni le directeur général de la Ville de Montréal n'ont autorité sur elle.

L'inspectrice générale est nommée pour un mandat de cinq ans, non renouvelable. Son budget est déterminé par la loi à un pourcentage fixe (0,11 %) du budget de fonctionnement de la Ville de Montréal. L'inspectrice générale ne peut être soumise à des coupures ou compressions budgétaires susceptibles d'affecter ses activités et opérations.

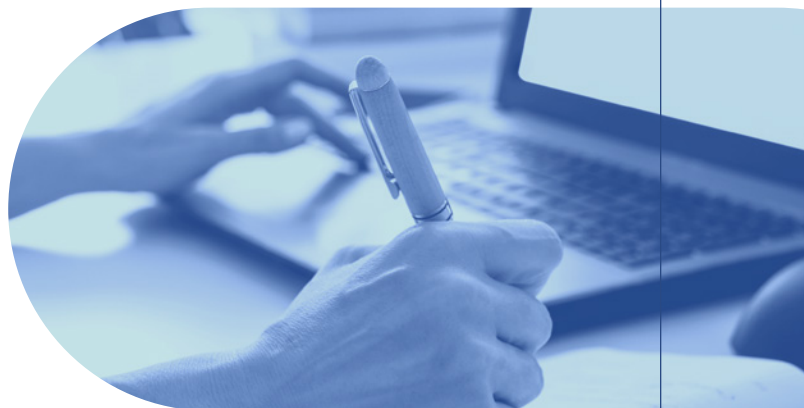
Le devoir de protéger l'identité de toute personne qui dénonce

Les dénonciations et plaintes transmises au Bureau de l'inspecteur général sont traitées de manière confidentielle, objective et impartiale. L'inspectrice générale a le devoir et l'obligation de prendre toutes les mesures nécessaires pour préserver l'anonymat d'une personne qui fait une dénonciation dans le cadre de ses enquêtes et publications.

L'article 57.1.15 de la *Charte de la Ville de Montréal, métropole du Québec* interdit l'exercice de mesures de représailles et les menaces à l'encontre des dénonciateurs et prévoit de lourdes amendes en cas de contravention à cette règle.

Toute personne qui souhaite dénoncer un acte répréhensible ou déposer une plainte en matière contractuelle peut le faire par le biais du formulaire de dénonciation crypté offert sur le site Web du BIG, par téléphone ou courriel. Le Bureau

gère également la ligne éthique. Toute dénonciation provenant de cette ligne est transférée au Bureau du contrôleur général de la Ville de Montréal.



La Commission permanente sur l'inspecteur général

Comme toutes les commissions permanentes de la Ville de Montréal, la mission de la CIG consiste à éclairer le conseil municipal dans sa prise de décision.

En effet, lors du dépôt d'un rapport public du Bureau de l'inspecteur général aux instances, le conseil municipal le

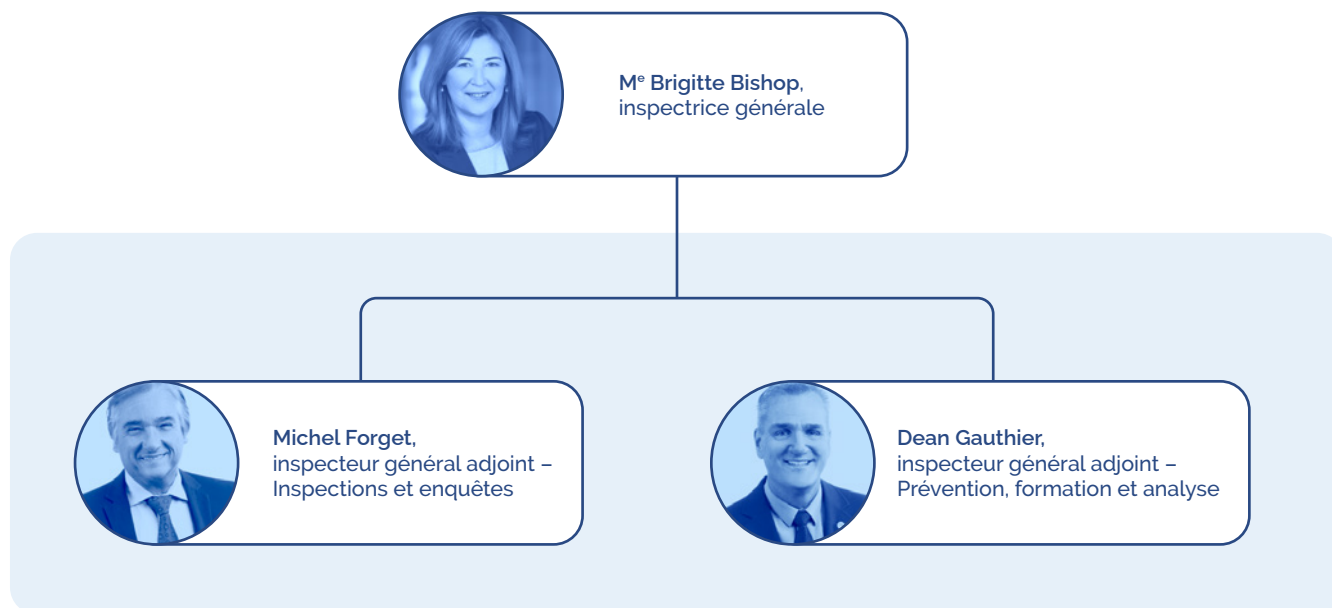
transmet à la CIG pour l'étude et l'obtention d'un avis sur les recommandations faites par l'inspectrice générale. Le rapport de recommandations de la Commission est déposé au conseil municipal et, le cas échéant, au conseil d'agglomération. Le comité exécutif en est saisi pour y répondre, soit en acceptant, soit en réfutant ses recommandations.



Notre
organisation

02

Le comité de direction



Les équipes

Le BIG compte sur quatre équipes qui contribuent ensemble à optimiser le processus de traitement des dénonciations et à mener à terme les enquêtes avec un souci d'efficacité, d'intégrité et de professionnalisme. À noter que les collègues Luc Lamy, Anick Chartrand et M^e Suzanne Corbeil ont pris leur retraite au cours de l'exercice 2023.

Équipe de direction

Dans le cadre de sa gestion administrative, l'inspectrice générale a pu compter sur le soutien de la chargée des communications, Linda Boutin, de la préposée au soutien administratif, Marie-Josée Bourassa, ainsi que de la secrétaire de direction, Chantal Poirier, et du technicien en développement d'application en bureautique, Wilson Victoria.

Équipe des préenquêtes, prévention et formation

Le rôle principal de cette équipe est de recevoir les dénonciations, d'analyser leur contenu, de conserver les renseignements pertinents et de bâtir les dossiers. Elle effectue les premières étapes de validation et agit, lorsque possible, en amont dans le processus d'octroi d'un contrat, pour éviter une situation problématique ou corriger un défaut. Cette équipe s'occupe également du volet formation et effectue

des interventions préventives auprès des donneurs d'ouvrage relevant de sa juridiction, tout comme auprès des partenaires et autres organisations intéressées.

L'équipe était constituée en 2023 de l'inspecteur général adjoint, Dean Gauthier, des conseillers en planification Alexandre Pelletier-Chevrier et de Simon Da Silva ainsi que des conseillères en planification Julie Demers, Antoinette Khabbaz et Marie Vanbremeersch. Les agentes de recherche Christine Herbreteau, Méline Ayola Blonvia et Julie Lefebvre ainsi que le conseiller en approvisionnement et responsable du programme de formation, Benjamin Charruyer, faisaient également partie de l'équipe tout comme Kevin Revel qui a occupé le poste d'agent administratif jusqu'au retour d'Ioana Pescarasu, qui était en congé de maternité.

Équipe des inspections et enquêtes

Les dossiers plus complexes exigeant une complémentarité entre les recherches et les procédés d'enquête sont acheminés à l'équipe des inspections et des enquêtes. Celle-ci surveille, inspecte et procède aux vérifications et aux entrevues en plus de réunir les documents pertinents. Ce travail terrain lui permet de corroborer les informations recueillies et d'émettre des constats et conclusions sur les manquements contractuels observés.

L'inspecteur général adjoint, Michel Forget, ainsi que les chargés des inspections et enquêtes Martin Benoit, Nancy Boulerice, Félix D'Amours, Marianne Dorlot, Michel Hamelin, Glenn Lapointe, Nathalie Lamond, Luc Lamy, Robert Lebrun, Éric Parent, Marco Roy, Marie-Claude Touchette ainsi que l'agent de bureau, Jean-Pierre Vigneux, composaient cette équipe. À l'été 2023, Jean-François Laguë s'y est joint à titre de stagiaire en ingénierie municipale.

Équipe des affaires juridiques

L'équipe des affaires juridiques agit en soutien auprès des équipes d'enquêtes, d'analyse et de préenquêtes ainsi que de la vigie et de la formation. Par ailleurs, lorsqu'un dossier d'enquête est terminé, l'équipe juridique procède à l'analyse du dossier et, le cas échéant, participe aux diverses étapes préalables au dépôt d'un rapport public au conseil municipal. Advenant une contestation d'un rapport public, elle assure une liaison avec les équipes juridiques externes qui représentent l'inspectrice générale devant les diverses instances judiciaires. Cette équipe était constituée au cours de 2023 de M^e Guillaume Crête, M^e Laurie Desjardins et de M^e Simon Laliberté. Colin Braziller y a agi à titre de stagiaire.



Nos
résultats

03

2023 en chiffres

Ressources humaines autorisées :

34

Ressources budgétaires utilisées :

6,9 M\$

Activités



177

dénonciations reçues

101

dossiers ouverts

80

dossiers fermés

19

dénonciations ayant nécessité une intervention pendant l'affichage d'un appel d'offres

42 %

des dénonciations provenait des soumissionnaires, fournisseurs et sous-traitants

Programme de formation



3255

participations

105

séances de formation

Publications



2

bulletins de prévention

1

rapport annuel

1

rapport de mi-année

1

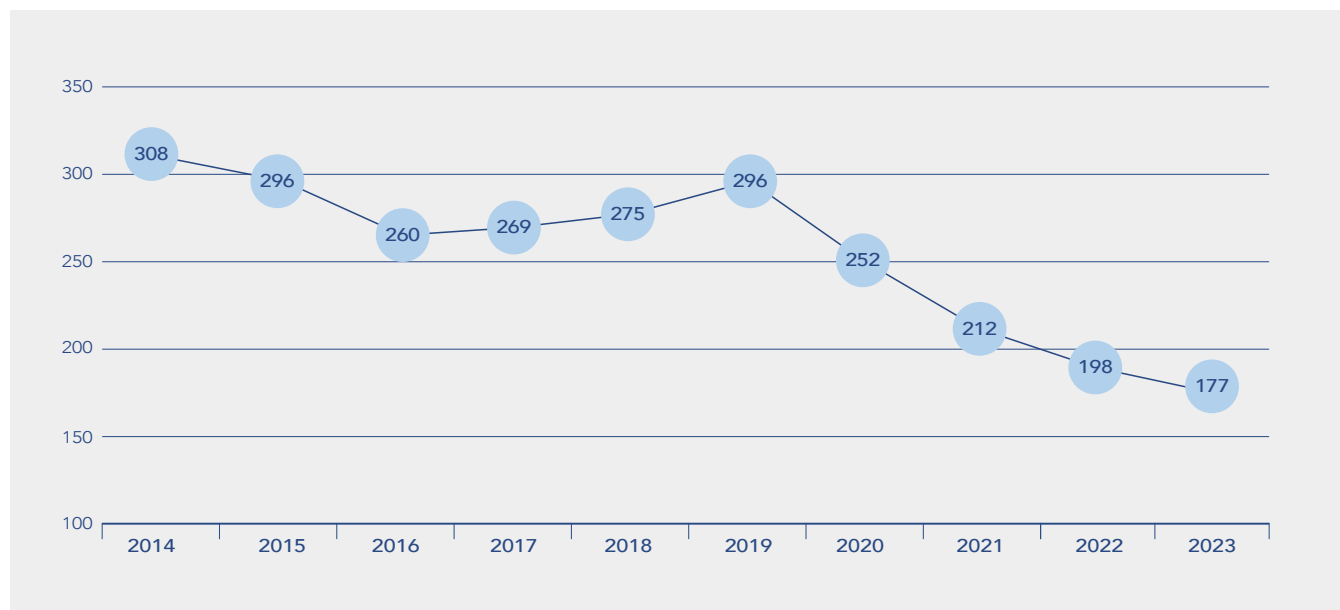
rapport public

Statistiques sur les dénonciations

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023, le BIG a reçu 177 dénonciations comparativement à 198 en 2022 et 212 en 2021.

L'évolution du nombre de dénonciations reçues annuellement depuis la création du BIG est illustrée dans le graphique ci-dessous. Le volume de dénonciations a légèrement diminué comparativement à l'année 2022, une tendance qui se maintient depuis quelques années.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DÉNONCIATIONS REÇUES DEPUIS LA CRÉATION DU BUREAU LE 24 FÉVRIER 2014



Sources et modes de réception des dénonciations

Les deux graphiques suivants présentent des statistiques détaillées sur les sources et les modes de réception parmi les 177 dénonciations reçues en 2023. On y observe une évolution quant à la source et au mode de réception des dénonciations :

- » Le pourcentage de dénonciations provenant du personnel de la Ville de Montréal et des organismes liés est demeuré stable. Il représente 24 % des dénonciations du Bureau.
- » Les dénonciations provenant de la population ont connu une légère hausse comparativement à 2022 en passant de 14 % à 20 %.
- » La hausse la plus importante se situe au niveau des soumissionnaires, fournisseurs et sous-contractants. Ce groupe représentent à lui seul 42 % des dénonciations.

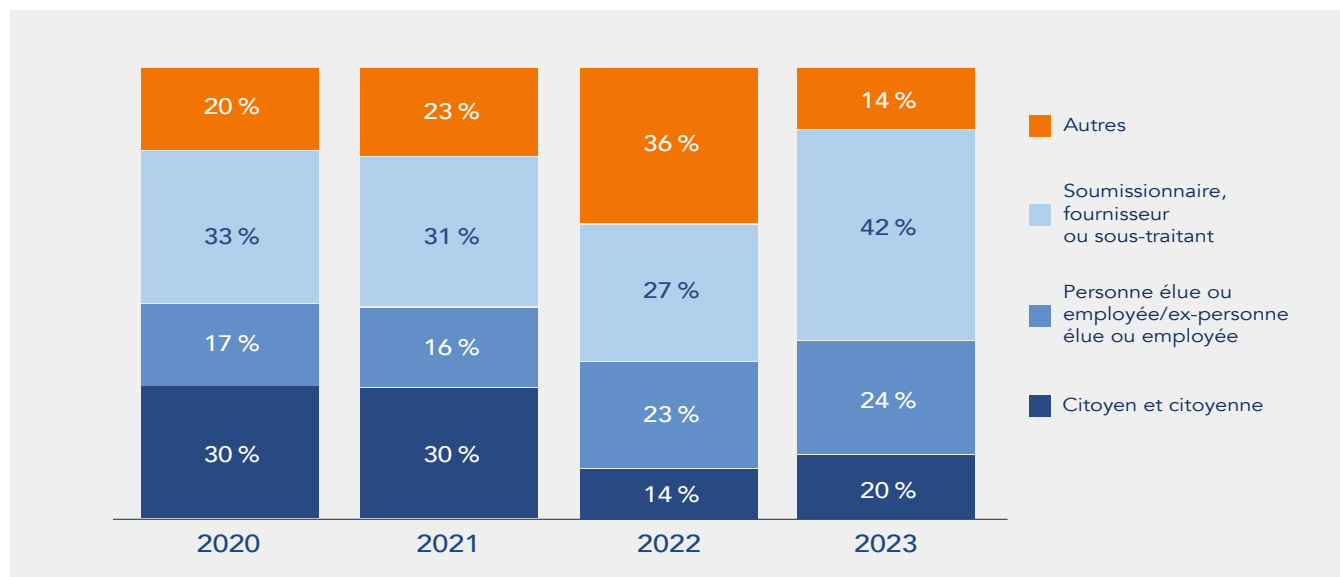
Les dénonciations venant du personnel de la Ville de Montréal maintiennent la hausse observée en 2022. Les formations et les rencontres avec les unités d'affaires continuent d'être des leviers indispensables à la publicisation et à la compréhension du rôle et de la mission du BIG.

Les soumissionnaires, fournisseurs et sous-traitants ont été la source d'une grande part des dénonciations en 2023. La présence du Bureau auprès des entrepreneurs, lors de nos opérations de surveillance de chantier, est un facteur qui contribue au partage d'information et de renseignement menant parfois à la dénonciation d'irrégularités contractuelles.

Les dénonciations citoyennes, bien qu'elles aient connu une légère hausse comparativement à 2022, continuent d'être sous-représentées. Ce constat soulève une réflexion sur l'accessibilité et la visibilité du Bureau via les différentes plateformes. Le BIG devra

trouver des façons de les rendre plus intuitives et accessibles. L'inspectrice générale salue la vigilance des dénonciateurs. Elle encourage toute personne témoin d'une situation problématique en matière d'intégrité contractuelle à la signaler.

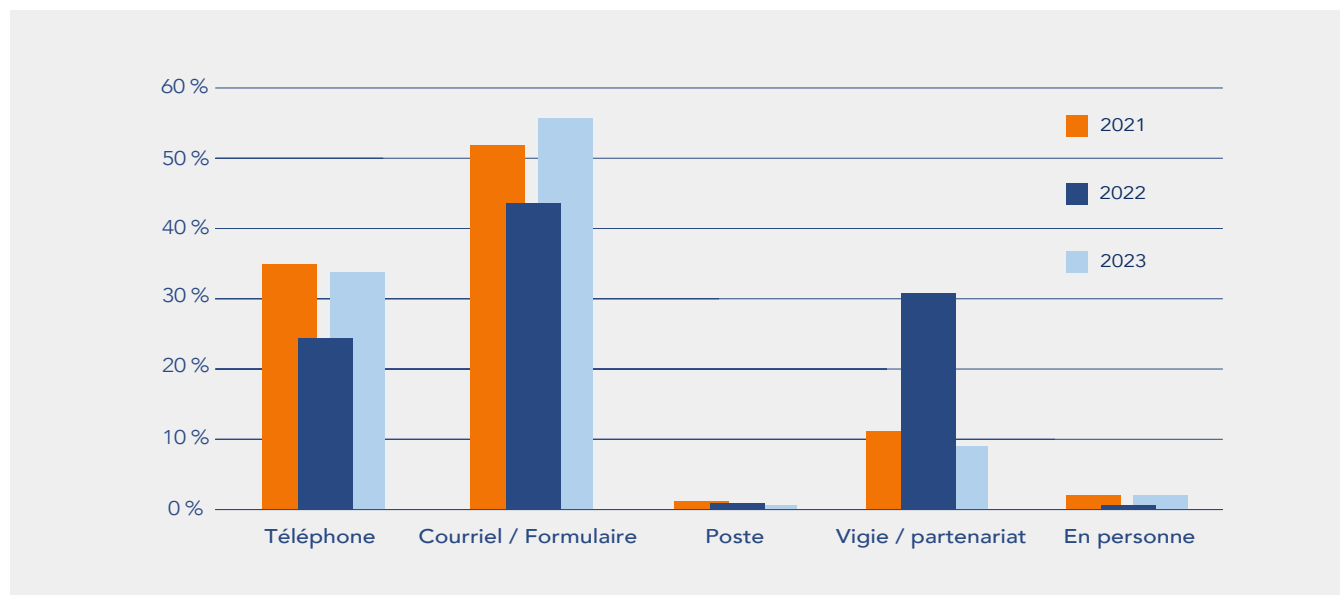
SOURCES DE DÉNONCIATION



Quant aux modes de réception des dénonciations, le moyen privilégié demeure le courriel, le formulaire en ligne et la communication téléphonique. Ces modes de transmission sont à l'origine de près de 88 % des dénonciations reçues en 2023.

En 2022, le nombre de vigies avait considérablement augmenté avec la mise en place d'un projet pilote. En 2023, il a repris un rythme comparable aux années précédentes à la suite du raffinement du processus de vigie.

MODE DE RÉCEPTION DES DÉNONCIATIONS



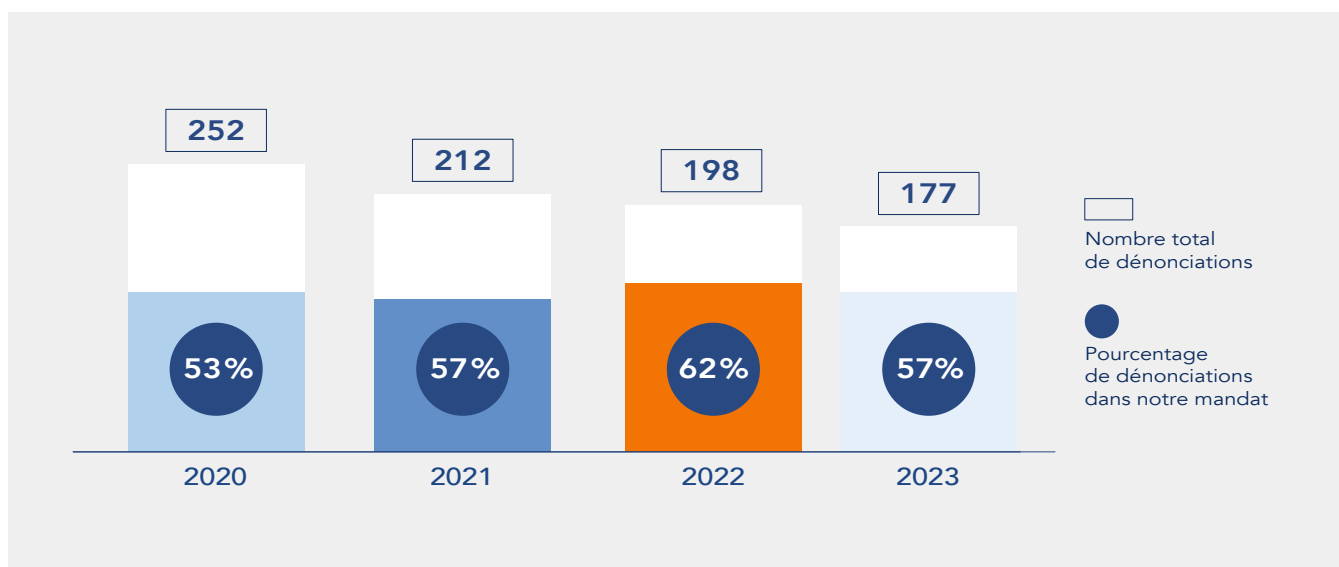
Dénonciations dans le mandat et hors mandat de l'inspectrice générale

Le Bureau reçoit un grand nombre de dénonciations. Chacune est analysée afin de déterminer si elle relève de la compétence de l'inspectrice générale ou non. Les dénonciations en lien avec la ligne éthique de la Ville de Montréal sont transmises au Bureau du contrôleur général, avec l'autorisation de la personne dénonciatrice. Dans les cas où les organismes d'enquête ou de vérification exigent que les dénonciations leur soient adressées directement par les personnes qui dénoncent, le Bureau demande à ces dernières d'entrer en communication

avec l'organisme qui pourra traiter leur dénonciation, pour des raisons d'efficacité ou de confidentialité.

Le graphique suivant indique l'évolution des dénonciations correspondant au mandat du BIG. Le pourcentage de ces dénonciations est en légère baisse comparativement à 2022, passant de 62 % à 57 % et se maintient en comparaison aux pourcentages des trois dernières années.

POURCENTAGE DE DÉNONCIATIONS DANS LE MANDAT DU BIG PAR RAPPORT AU NOMBRE TOTAL



En 2023, 76 dénonciations sur un total de 177 reçues ont été considérées hors du mandat de l'inspectrice générale. De ce nombre, 50 ont été référées à une autre entité. Ces dénonciations, qui ne nécessitent aucune intervention du Bureau, font tout de même partie de sa base de données de renseignement. Comme pour les années antérieures, avec la permission des plaignants, plus de la moitié de ces plaintes ont été acheminées au Contrôleur général et au centre de services 311.

Le graphique et le tableau suivants illustrent le nombre de dénonciations référées sur le total des dénonciations reçues ainsi que l'évolution de la répartition des dénonciations référées aux différentes entités. À noter que ces données incluent les cas où la personne dénonciatrice a été invitée à adresser elle-même sa plainte à un autre service ou organisme.

RÉPARTITION DES DÉNONCIATIONS RÉFÉRÉES À UNE AUTRE ENTITÉ²

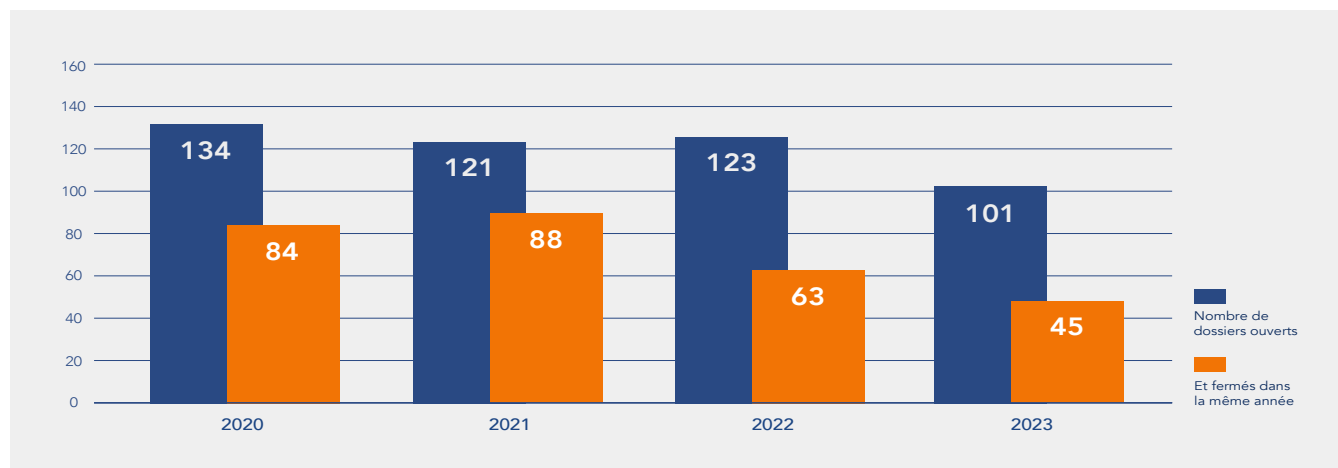
	2020		2021		2022		2023	
CG	28	31%	10	16%	12	30%	11	22%
311	26	29%	10	16%	10	25%	17	34%
SPVM / UPAC	8	9%	11	17%	5	13%	1	2%
OMBUDSMAN	4	4%	4	6%	2	5%	2	4%
CFPM	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
BVG	1	1%	3	5%	1	3%	1	0%
AUTRES	23	25%	25	40%	10	25%	19	38%
TOTAL	91	100%	63	100%	40	100%	50	100%

Statistiques relatives aux dossiers du Bureau de l'inspecteur général

Un dossier est ouvert à la suite du dépôt d'une dénonciation qui relève du mandat de l'inspectrice générale, de renseignements recueillis par nos équipes ou d'une enquête déclenchée de la propre initiative du Bureau. De l'ouverture d'un dossier découle tout un processus d'analyse et d'enquête rigoureux, impliquant de nombreuses vérifications et la corroboration des informations.

En 2023, 101 dossiers ont été ouverts, ce qui représente une baisse comparativement à la moyenne des dernières années. De ces dossiers, 45 ont été traités et fermés pendant l'année.

NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS ET FERMÉS DANS LA MÊME ANNÉE

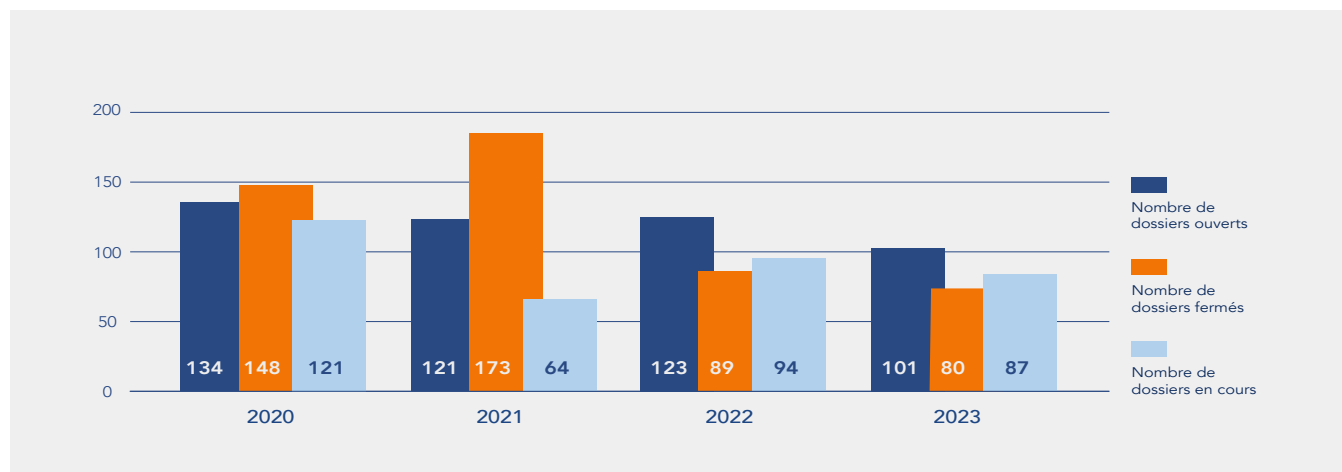


Au total, 80 dossiers ont été fermés en 2023. Ainsi, en raison de leur complexité ou de suivis particuliers, plusieurs dossiers demeurent actifs à la fin de chaque année. Ces dossiers « en cours » s'ajoutent aux dossiers provenant des années antérieures. En 2023, 35 dossiers ouverts lors d'années antérieures ont été traités et fermés.

Au 31 décembre 2023, nous recensons 87 dossiers toujours en cours.

² CG : Contrôleur général
 311 : Ligne téléphonique de la Ville de Montréal
 SPVM : Service de police de la Ville de Montréal
 UPAC : Unité permanente anticorruption
 Ombudsman : Ombudsman de Montréal
 CFPM : Commission de la fonction publique de Montréal
 BVG : Bureau du vérificateur général de la Ville de Montréal

NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS, FERMÉS ET EN COURS

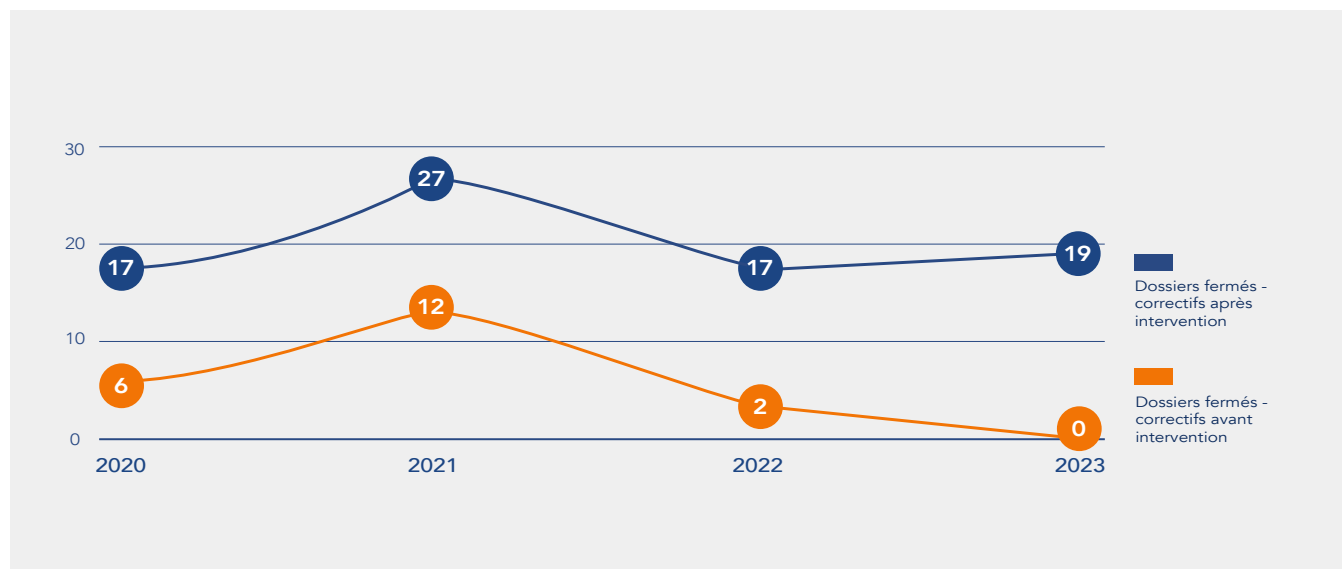


Dans une optique de prévention et d'efficacité, le Bureau continue d'intervenir et de collaborer avec les unités d'affaires pendant l'affichage d'un appel d'offres ou avant l'octroi du contrat. Cette approche permet une intervention rapide en identifiant les correctifs nécessaires aux donneurs d'ouvrage pour remédier à certaines irrégularités relevées dans le processus contractuel ou dans les documents de l'appel

d'offres. En 2023, des correctifs ont été apportés à la suite de l'intervention du Bureau à 19 occasions, ce qui représente une légère hausse comparativement aux 17 correctifs de 2022.

La collaboration des unités d'affaires est un élément clé. Elle contribue à éviter le recours à une enquête approfondie ou à retarder les processus d'octroi des contrats ou à les annuler si l'anomalie n'a pu être corrigée.

NOMBRE DE DOSSIERS FERMÉS OÙ DES CORRECTIFS ONT ÉTÉ APPORTÉS



Dossiers traités en lien avec le mandat confié par la LAMP

Depuis le 25 mai 2019, le Bureau de l'inspecteur général est responsable d'exercer les fonctions et pouvoirs découlant de la *Loi sur l'Autorité des marchés publics*.

La LAMP a institué l'Autorité des marchés publics qui a notamment pour mission de surveiller l'ensemble des contrats des organismes publics et municipaux du Québec, à l'exception de la Ville de Montréal. En effet, pour la Ville de Montréal, le BIG est substitué à l'AMP et est tenu aux mêmes obligations dans l'exercice de ses fonctions et pouvoirs. En revanche, les villes liées de l'agglomération de Montréal sont sous la juridiction de l'AMP.

En vertu de la LAMP, il est notamment possible, sous certaines conditions, de déposer une plainte auprès d'un organisme municipal à l'égard d'un appel d'offres en cours d'affichage. Pour la Ville de Montréal (soit les arrondissements et les services centraux), c'est le Contrôleur général qui reçoit et examine en première ligne les plaintes.

- » Une partie intéressée, généralement un soumissionnaire potentiel, doit adresser sa plainte au donneur d'ouvrage qui informe le plaignant de sa décision.
- » S'il est en désaccord avec la décision du donneur d'ouvrage, le plaignant peut s'adresser au BIG.
- » Dans certains cas décrits dans la LAMP, le plaignant peut porter plainte directement au BIG.
- » En tout temps, une personne physique ou morale peut faire une communication de renseignements au Bureau de l'inspecteur général.

Ce dernier étudie les plaintes et, s'il y a lieu, recommande les mesures appropriées afin d'assurer la saine concurrence et le traitement équitable de tous les concurrents. Il peut également examiner l'adjudication et l'exécution d'un contrat public à la suite d'une communication de renseignements ou en vertu d'une intervention prévue par la LAMP.

Sur le site Web du BIG, les parties intéressées peuvent accéder à toute la documentation nécessaire pour formuler une plainte destinée au donneur d'ouvrage ou au BIG.

Pour l'année 2023, l'inspectrice générale a reçu trois plaintes adressées directement au Bureau. L'une d'entre elles reprochait au donneur d'ouvrage d'avoir annulé l'appel d'offres, tandis qu'une autre blâmait le donneur d'ouvrage de n'avoir pas modifié certaines exigences du devis afin de répondre à sa demande. Or, ces deux plaintes ont été identifiées comme étant irrecevables pour le motif qu'elles ne reposaient pas sur une modification apportée aux documents d'appel d'offres. La troisième plainte a été considérée comme recevable, mais, après vérification, elle est apparue non fondée.

Par ailleurs, l'inspectrice générale a reçu une demande de révision d'une décision rendue par le BCG concernant une plainte que le Contrôleur général a jugée irrecevable. Après vérification, elle a maintenu la décision de ce dernier puisque la plainte a été déposée après la date limite de réception des plaintes indiquée dans le SEAO.



Nos analyses
et préenquêtes

04

Dossiers fermés en préenquête

Le Bureau de l'inspecteur général privilégie l'intervention en amont quand des situations problématiques apparaissent dans le processus de passation des contrats. Cette approche préventive, étant un axe de sa planification stratégique, est assurée en partie à l'étape de la préenquête.

En 2023, le Bureau est intervenu pour corriger des irrégularités dénoncées par un fournisseur potentiel ou repérées lors de la vigie exercée sur les appels d'offres qui relèvent de son mandat. De même, il est intervenu auprès des donneurs d'ouvrage pour clarifier certaines situations qui ont semé des doutes chez les entrepreneurs et les donneurs d'ouvrage sur l'intégrité du processus contractuel. En voici quelques exemples.

Non-respect d'une directive interne

Un donneur d'ouvrage s'apprêtait à octroyer un contrat de gré à gré pour une valeur dépassant le seuil maximal du gré à gré du moment, soit 121 200\$. Le Bureau lui a demandé des explications sur une directive administrative l'obligeant à aller avec un appel d'offres public quand l'estimation du contrat est au-delà de 85 000\$.

Le donneur d'ouvrage a justifié qu'en calculant la valeur nette du contrat, le montant respectait le seuil du gré à gré. Il n'a pas pris en considération la directive administrative en vigueur sachant qu'une nouvelle version était en attente d'approbation. Cette dernière aurait permis de conclure un contrat de gré à gré même si l'estimation dépassait 85 % du seuil.

Étant donné que c'était toujours l'ancienne directive qui était en vigueur au moment de l'intervention du Bureau, le donneur d'ouvrage a choisi d'annuler le contrat de gré à gré et de publier un appel d'offres public.



Communication défailante

À l'automne 2022, un donneur d'ouvrage a transmis un appel d'offres sur invitation à plusieurs entreprises pour la location d'un camion, avec opérateur. En janvier 2023, il a transmis un deuxième appel d'offres sur invitation pour le même objet, mais sans aviser les entrepreneurs du résultat du premier appel d'offres. Les soumissionnaires ignoraient donc s'ils avaient obtenu le premier contrat et, par conséquent, n'étaient pas en mesure de décider s'ils allaient soumissionner au nouvel appel d'offres. Ils ont alors communiqué avec le donneur d'ouvrage pour obtenir cette information. Ce dernier a donné suite à leur demande après que le Bureau ait été avisé de la situation.

De même, le Bureau a dû intervenir à deux reprises auprès d'un donneur d'ouvrage pour qu'il donne suite à des demandes envoyées par courriel par des soumissionnaires potentiels. Dans chaque cas, une entreprise avait transmis plusieurs messages à l'adresse courriel inscrite dans le SEAO afin d'obtenir un rendez-vous pour visiter le chantier, une étape obligatoire de l'appel d'offres. Le donneur d'ouvrage n'y a jamais répondu.

En cours de vérification, le Bureau a soulevé un problème technique dans la gestion des boîtes de courriel par le donneur d'ouvrage. Celui-ci n'a jamais reçu les courriels de ces entreprises. Le problème technique a été résolu à la satisfaction des demandeurs.

Respect du cadre normatif

À la suite de la publication d'un appel d'offres pour des services de gestion, un donneur d'ouvrage a reçu une seule soumission d'un OBNL. Or, il ne pouvait lui octroyer le contrat, car le montant dépassait le seuil d'un million de dollars et l'OBNL n'avait pas une autorisation de l'AMP.

L'appel d'offres a donc été annulé. Le donneur d'ouvrage a décidé de raccourcir la durée du contrat de 45 à 21 mois et de baisser sa valeur à près de 500 000\$. Il a ainsi octroyé le contrat de gré à gré à l'OBNL qui avait soumissionné à l'appel d'offres public.

Le Bureau a rappelé au donneur d'ouvrage qu'en vertu du cadre normatif, bien que le cocontractant fût un OBNL, ce type de contrat ne pouvait lui être octroyé de gré à gré. En effet, l'exception accordée à un OBNL ne s'applique pas à un contrat de service de cette nature : le montant prévu au contrat dépassait le seuil prévu au Règlement décrétant le seuil de la dépense d'un contrat qui ne peut être adjudgé qu'après une demande de soumissions publique pour permettre l'octroi du

contrat de gré à gré. Étant donné que la situation n'était pas couverte par l'exception visée à l'article 573.3 de la LCV, le donneur d'ouvrage a décidé de simplement publier un nouvel appel d'offres public.

Dans un autre dossier, lors d'une vérification des documents d'un appel d'offres visant des travaux d'aménagement d'un bâtiment, le Bureau a décelé un problème qui ne permettait pas de proposer d'équivalence avant l'octroi du contrat. Dans un addenda, le donneur d'ouvrage avait d'ailleurs répondu à une question concernant la demande d'équivalence que « toutes les demandes d'équivalence seront soumises et analysées après l'ouverture des soumissions ». Le Bureau a conclu que le fait de ne pas évaluer les demandes d'équivalence durant le processus de l'appel d'offres était contraire au cadre normatif. Le donneur d'ouvrage ne pouvait donc pas octroyer le contrat, ce qui a mené à son annulation.

Devis de performance

Une catégorie récurrente nécessitant l'intervention du BIG porte sur le non-respect de l'article 573.1.0.14 de la LCV ou de l'article 99.2 de la *Loi sur les sociétés de transport en commun* qui exige la définition des besoins par des critères de performance. À plusieurs reprises, en 2023, au cours des processus d'acquisition des véhicules ou autres équipements, le Bureau a demandé au donneur d'ouvrage de corriger les exigences mises dans ses devis pour décrire ses besoins et d'éviter les caractéristiques descriptives, même s'il se reporte à un produit, tout en permettant les équivalences. Ce moyen ne doit être utilisé qu'en dernier recours et lorsque c'est impossible de décrire le besoin.

Demande de clarifications

Les interventions du Bureau ne mènent pas systématiquement à des correctifs dans le processus d'octroi d'un contrat. À plusieurs occasions, le Bureau a joué le rôle d'intermédiaire entre les entrepreneurs et les donneurs d'ouvrage, soit parce que l'entrepreneur n'arrivait pas à communiquer avec le personnel, soit parce que la communication prenait trop de temps à s'établir ou parce que les deux parties n'arrivaient pas à bien se comprendre. Comme en témoignent les prochains exemples où l'intervention du Bureau a été demandée pour clarifier certaines situations sans qu'il y ait des irrégularités à corriger.

Le Bureau a été interpellé pour vérifier si les soumissionnaires à un appel d'offres visant des travaux d'envergure répondaient aux exigences du devis, surtout au niveau de l'expérience des entreprises. Il y avait des doutes quant à la pertinence des projets présentés par le plus bas soumissionnaire. Or, une vérification a permis de confirmer que les projets de l'entreprise en question répondaient aux conditions de conformité, dont deux contrats exécutés au cours des cinq dernières années pour des travaux de nature et de valeur comparables.

Dans un autre dossier, le Bureau a été mis au courant d'une situation où un adjudicataire soutenait que le donneur d'ouvrage exigeait qu'il installe des équipements certifiés pour des travaux de voirie, selon des normes du Bureau de normalisation du Québec, alors qu'il n'y a aucun fournisseur qui détient une telle certification. Après vérification, il est apparu qu'il y a eu une mauvaise compréhension de certaines clauses du devis selon lesquelles le donneur d'ouvrage exigeait que le produit soit conforme à une norme et non pas qu'il soit certifié. Il suffisait pour l'adjudicataire de fournir les documents qui attestent les spécifications techniques du produit et une comparaison avec les spécifications exigées par la norme pour que son produit soit accepté.

Les rapports publics : suivi des recommandations de l'inspectrice générale

La majorité des rapports produits par l'inspectrice générale contient des recommandations adressées au conseil municipal. Celles-ci visent entre autres à prévenir les manquements à l'intégrité et au cadre normatif et à encourager le respect des exigences de la Ville dans le cadre de l'octroi et de l'exécution des contrats publics. L'article 57.1.8 de la *Loi concernant l'inspecteur général de la Ville de Montréal*³ prévoit à cet effet que « [...] l'inspecteur général vérifie, au sein de la ville, l'application de telles mesures adoptées par tout conseil. »

Comme la Ville n'a pas, à ce jour, prévu de mécanisme formel de suivi de l'application des recommandations de l'inspectrice générale, et que celle-ci n'a pas accès au système informatisé du suivi des recommandations de la Ville utilisé entre autres par le Bureau du vérificateur général, le BIG a entrepris des démarches auprès du Bureau du contrôleur général afin que soit mis en place un processus de vérification de la mise en application de ses recommandations. Le Bureau a bon espoir de pouvoir intégrer le nouveau système de gestion du suivi des recommandations en cours d'acquisition par la Ville de Montréal. Pour le moment, un outil temporaire a été mis en place et un processus de fonctionnement a été décidé avec le Contrôleur général.

Ainsi, dans le cadre du rapport public du mois de juin 2023 portant sur la réfection du centre communautaire Roussin⁴, le BIG a noté que sa recommandation visant la résiliation du contrat avec la firme Induktion a été suivie, et qu'un plan d'action a été mis en œuvre et est en cours d'exécution pour les quatre autres recommandations émises.

Dans un dossier datant de juin 2022 concernant la passation et l'exécution des contrats découlant d'appels d'offres de déneigement dans l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve⁵, l'inspectrice générale a constaté que certaines de ses recommandations liées à l'inscription des individus et firmes visés au Registre des personnes inadmissibles de la Ville de Montréal ont été suivies. Les inscriptions étaient d'ailleurs en vigueur dès mars 2023.

L'inspectrice générale a pu également observer, dans un dossier du mois de mars 2022⁶, que les recommandations faites dans son rapport portant sur deux contrats de la Ville de Montréal reliés au tri et à la mise en marché des matières recyclables ont été suivies, à l'exception de celle concernant la résiliation d'un contrat. En effet, la Ville n'a pu aller de l'avant avec cette recommandation faute d'avoir réussi à trouver un fournisseur en mesure d'assurer la relève du service.

En terminant, c'est en 2023 qu'a été amorcée une étape importante de la mise en application de la deuxième et dernière recommandation ayant été émise par l'inspectrice générale dans son rapport de janvier 2022 portant sur l'acquisition d'une solution infonuagique par la Ville de Montréal, soit la migration vers la suite Microsoft qui devrait s'achever en 2024.

Le suivi des recommandations formulées par l'inspectrice générale est essentiel pour garantir que les services centraux, les arrondissements de la Ville de Montréal ainsi que ses personnes morales corrigent les situations problématiques observées dans le cadre des enquêtes du BIG et améliorent leurs pratiques.

Ainsi, pour que la Ville puisse protéger adéquatement l'intégrité de son processus contractuel et démontrer qu'elle en fait une priorité, cette dernière doit s'assurer de mettre en place rapidement un processus formel d'attribution et de suivi des recommandations émises par l'inspectrice générale. Elle doit également responsabiliser et sensibiliser les unités d'affaires sur l'importance de mettre en application les recommandations et de les suivre avec rigueur et diligence.

Le Bureau de l'inspecteur général a entrepris des démarches auprès du Bureau du contrôleur général afin que soit mis en place un processus de vérification de la mise en application de ses recommandations.

³ LQ 2014, c 3

⁴ [Rapport sur la réfection du centre Roussin \(appels d'offres IMM.SP20-05, IMM22-01 et IMM22-08\)](#), BIG, 32 pages, 2023

⁵ [Rapport sur la passation et l'exécution des contrats découlant des appels d'offres 16-15062, 18-16618 et 21-18750](#), BIG, 66 pages, 2022

⁶ [Rapport sur l'exécution des contrats découlant des appels d'offres 17-5849 « Conception, construction, exploitation et entretien d'un centre de tri des matières recyclables » et 19-17343 « Service de tri et de mise en marché de matières recyclables 2020-2024 »](#), BIG, 42 pages, 2022

La vigie : une pratique gagnante

En 2023, le Bureau de l'inspecteur général a poursuivi son projet pilote visant à assurer une vigie des appels d'offres et d'octrois de contrats et à proposer des corrections ou des améliorations lorsque des manquements y étaient observés. Ces interventions ont permis d'éviter le report ou l'annulation d'appels d'offres en intervenant avant la fin de la période de publication.

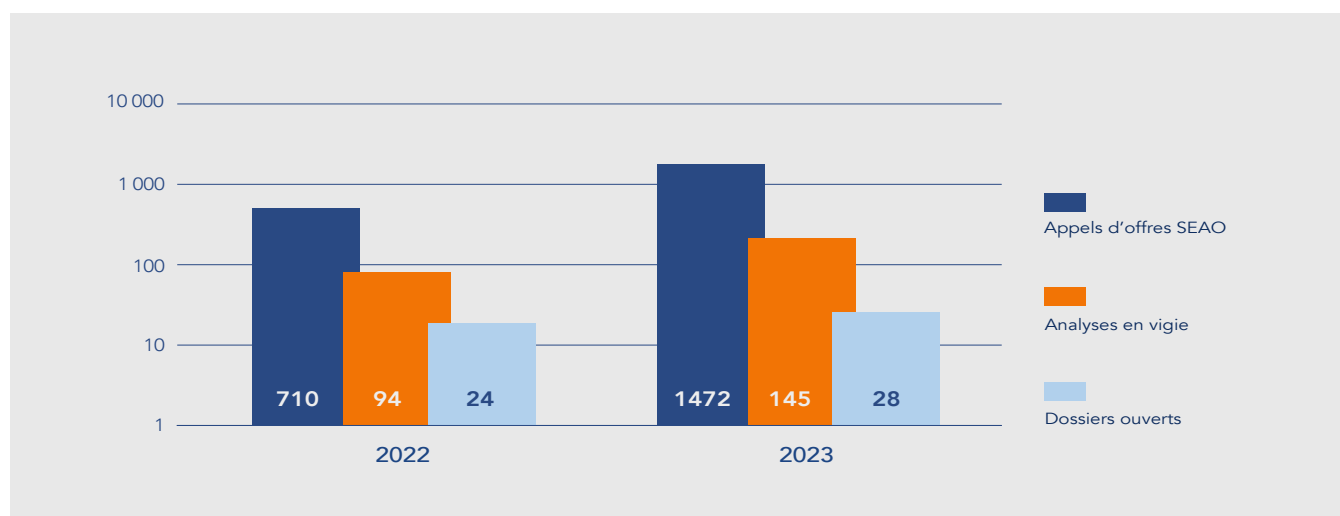
Surveillance des appels d'offres

La clé dans la vigie des appels d'offres est de déterminer les critères pertinents permettant de déceler des problématiques potentielles et qui empêchent l'équité entre les soumissionnaires. D'ailleurs, on constate que certains critères dans les appels d'offres influencent directement les résultats d'ouverture.

Rappelons que le Bureau de l'inspecteur général a entrepris en juin 2022 une vigie du SEAO. À l'aide des données recueillies, une base de connaissances a été constituée afin d'approfondir son analyse des tendances du marché et des domaines d'activité à risque de collusion ou de truquage. Cette base lui permet de renseigner en amont les donneurs d'ouvrage pour éviter certains pièges du marché.

Au cours des deux dernières années, c'est plus de 2 000 appels d'offres et de contrats de gré à gré qui ont fait l'objet d'une surveillance du Bureau. De ce nombre, l'équipe de vigie en a examiné 239 et transmis 52 à l'équipe d'analyses ou à l'équipe d'enquêtes et inspections.

DOSSIERS EN VIGIE



Surveillance de l'octroi des contrats

La surveillance des octrois de contrat nous permet de faire une corrélation entre certains critères des appels d'offres et leurs résultats. L'intervention à posteriori est plus complexe, et considérant son impact sur l'unité d'affaires et les soumissionnaires, elle exige des validations minutieuses. Même si cette intervention se déroule après l'octroi du contrat, elle permet quand même de réduire les risques liés à l'exécution de contrats non conformes.

C'est grâce à l'information recueillie à la vigie sur des expériences de collusion ou sur l'historique des enquêtes que le Bureau peut cibler des éléments qui seront pris en considération pour une éventuelle enquête, comme ce fut le cas pour l'enquête sur les appels d'offres portant sur l'acquisition des compteurs d'eau rapportée à la page 34. Le nombre de soumissionnaires, les importants contrats de gré à gré, les écarts majeurs entre le coût du contrat et celui de l'estimation tout comme les hausses significatives pour le renouvellement d'un contrat sont autant d'éléments qui permettent d'identifier des dossiers à analyser.

CLASSEMENT DES AVIS DE PUBLICATION D'APPELS D'OFFRES POUR LA VIGIE 2023

Donneur d'ouvrage	Nombres d'avis	Gré à gré	Écart important à l'estimé	Hausse plus de 20 %	1 seule soumission	Plus de 5 soumissions
Ville de Montréal	1098	97	115	1	104	75
STM	143	8	10		4	2
OMHM	108					7
SPJD	33		1		1	1
Autres	90					

Les données recueillies permettent de dresser des portraits du marché et de la distribution des contrats de la Ville de Montréal à ses fournisseurs. Elles permettent également d'identifier des secteurs où la demande excède l'offre actuelle et d'aider les unités d'affaires à adopter de nouvelles stratégies contractuelles.



Nos inspections
et enquêtes

05

Tour d'horizon des enquêtes fermées en 2023

L'équipe d'inspections et d'enquêtes a conclu divers dossiers en 2023. Les cas présentés ci-contre reflètent une partie de l'étendue des enquêtes menées et les recommandations de l'inspectrice générale qui en ont découlé.

Divergence d'opinions sur des critères éliminatoires

Est-ce possible qu'une entreprise indique dans sa soumission être en mesure de répondre à tous les critères éliminatoires d'un appel d'offres dans l'unique but d'obtenir un contrat de la Ville de Montréal ?

À la suite d'une dénonciation reçue, le Bureau de l'inspecteur général a enquêté sur une firme qui a obtenu un contrat non seulement parce que son logiciel de gestion de projet était le moins cher, mais parce qu'elle pouvait répondre à la centaine de critères techniques éliminatoires contenue dans les devis de l'appel d'offres de la Ville. Or, deux ans après le début de l'implantation de la solution numérique, le dénonciateur a indiqué que plusieurs enjeux n'étaient toujours pas résolus et qu'il entretenait des doutes selon lesquels la firme adjudicataire n'avait pas réellement la capacité de livrer ce qui avait été demandé dans l'appel d'offres.

En effet, selon lui, l'adjudicataire aurait apporté, en cours d'exécution du contrat, certaines modifications à sa solution numérique afin d'arriver à se conformer aux critères initiaux de l'appel d'offres, alors que son logiciel devait déjà être conforme en tout point. Puisque le logiciel devait remplir les critères éliminatoires et être conforme à l'appel d'offre, ce qui ne semblait pas être le cas, le plaignant évaluait que d'autres soumissionnaires avaient subi un préjudice, car leurs propositions avaient été jugées techniquement non conformes et rejetées.

Les témoins rencontrés au cours de l'enquête considéraient que la proposition de la firme adjudicataire aurait dû être jugée non conforme par le comité technique lors de l'évaluation des soumissions et sa soumission rejetée. Or, le comité en a décidé autrement et a jugé la solution numérique conforme puisqu'elle répondait aux critères techniques.

Finalement, le contrat a été résilié avant la fin de l'enquête pour cause de rendement insatisfaisant de la part de l'adjudicataire. Considérant la fin de la relation avec la Ville, le Bureau n'a pu établir de conclusions quant à la conformité de la solution numérique ou de manquement au cadre normatif.

Cependant, l'enquête a permis de démontrer que l'utilisation de critères éliminatoires dans un appel d'offres doit refléter avec clarté et précision les besoins du donneur d'ouvrage, afin d'éviter une interprétation trop large de la part des soumissionnaires.

Comme recommandé par l'inspectrice générale dans son rapport public visant l'acquisition d'une solution infonuagique⁷, l'établissement de nombreux critères éliminatoires comporte des difficultés majeures pour les soumissionnaires et pour les unités d'affaires devant évaluer les produits et ne favorise pas toujours l'intégrité du processus.

Non conforme malgré la certification

Le Bureau a enquêté sur l'annulation d'un appel d'offres concernant l'acquisition et l'installation d'imprimantes thermiques. Afin de se conformer aux devis techniques, les soumissionnaires devaient soumettre leur produit à un banc d'essai visant à attester de son bon fonctionnement ainsi que de sa compatibilité et sa capacité de se connecter au logiciel d'impression.

Or, un des soumissionnaires, qui possédait déjà une certification de compatibilité, a vu son produit déclaré non conforme à la suite du banc d'essai en raison d'un décalage mineur dans l'alignement. Or, l'enquête démontre que ce décalage ne dépendait pas de l'imprimante, mais plutôt du logiciel sur lequel le soumissionnaire n'avait aucun contrôle.

En effet, lors du banc d'essai, le donneur d'ouvrage ne s'est pas assuré que le processus s'opère dans des conditions optimales de réussite pour le soumissionnaire. Il a même refusé toute communication avec la firme détentrice du logiciel pour lui demander d'apporter les ajustements nécessaires afin de corriger l'alignement, celle-ci étant aussi soumissionnaire sur l'appel d'offres. L'absence de connaissances techniques du personnel lors du banc d'essai ainsi que le manque de communication et de coordination avec le donneur d'ouvrage sur les enjeux particuliers de cet appel d'offres ont notamment mené à son annulation.

Par ailleurs, il y a eu un changement de position du comité technique à posteriori, passant de la conformité du soumissionnaire, malgré le décalage mineur sur les tests faits, à la non-conformité technique puisque les tests ne correspondaient pas parfaitement aux critères du devis technique en raison du décalage mineur. Ce décalage était

⁷ [Rapport de recommandations concernant l'appel d'offres 17-16146 visant l'acquisition d'une solution infonuagique par la Ville de Montréal](#), BIG, 18 pages, 2022

facilement ajustable avec le fournisseur du logiciel et accessoire, au dire d'un témoin rencontré.

Or, l'enquête aura à tout de même mis en lumière certains éléments que l'inspectrice générale souhaite souligner. Elle juge que la Ville a fait preuve de désinvolture et d'un certain manque de rigueur en ne mettant pas en place toutes les mesures nécessaires pour que les bancs d'essai se déroulent dans des conditions idéales. Elle a remarqué que le comportement global de la Ville avant, pendant et après l'appel d'offres a mené à une série d'erreurs et de confusion, préjudiciable à l'égard des soumissionnaires. Elle croit qu'avec les ressources adéquates, la non-conformité technique et mineure aurait pu être facilement corrigée. Depuis, un rappel des règles ainsi que des mesures d'encadrement sont mises en place.

Toutefois, l'inspectrice générale se doit de reconnaître qu'il est de la prérogative de la Ville, en tant que donneur d'ouvrage, d'annuler un appel d'offres si elle conclut que les soumissionnaires sont non-conformes et que leur proposition ne répond pas aux exigences des devis. Elle reconnaît également qu'au sens du devis technique, la proposition du soumissionnaire était non-conforme. Ce faisant, la Ville n'avait d'autres choix que de rejeter la soumission afin de se conformer au libellé de son devis.

En terminant et tel que mentionné, l'enquête n'a démontré aucun manquement au cadre normatif. Dans ces circonstances, l'inspectrice générale peut simplement encourager la Ville à reconsidérer sa position dans ce dossier, mais ne peut recommander de mesures formelles à cet effet.

Élargir le marché

Dans le cadre de sa vigie, le Bureau a mené une enquête sur des appels d'offres portant sur l'acquisition de compteurs d'eau par la Ville de Montréal. Considérant les enjeux d'intégrité qu'ont suscités leurs acquisitions par le passé, le Bureau suit attentivement les appels d'offres de la Ville sur ce type d'acquisition.

L'enquête a révélé que le donneur d'ouvrage avait écarté les compteurs d'eau avec une technologie de type ultrason citant diverses raisons notamment des préoccupations concernant la garantie, une fragilité présumée des appareils et des coûts de remplacement élevés. Or, les éléments de preuve recueillis ont démontré que cette technologie avait beaucoup évolué dans les dernières années et que sa fiabilité et sa performance étaient dorénavant comparables à celles des compteurs avec une technologie de type magnétique. Désormais, les nouvelles données recueillies sur la technologie à ultrason et une interprétation plus juste de la garantie ne permettaient plus à la Ville de justifier son exclusion lors d'un appel d'offres.

Cependant, bien que dans cette situation précise le compteur de type ultrason fût exclu, une multitude de compagnies utilisant différentes autres technologies ont pu tout de même participer à l'appel d'offres afin de proposer leurs produits.

Le Bureau a donc sensibilisé le donneur d'ouvrage aux changements apportés à ce type de compteur afin qu'il soit dorénavant considéré, ce qui aura pour effet de favoriser une plus grande offre de produits, donc une meilleure concurrence lors des prochains appels d'offres.

En terminant, le Bureau a noté qu'il n'y avait aucune indication de collusion ou de favoritisme dans les plus récents appels d'offres concernant les compteurs d'eau.

Un sous-traitant trop exigeant

Le Bureau a enquêté sur la légitimité d'une lettre d'engagement produite par un sous-traitant obligeant des entrepreneurs généraux soumissionnaires d'un appel d'offres à lui accorder le contrat au moment de l'adjudication, sous peine de payer une pénalité. Ce document lui permettait également de contourner certaines clauses particulières du contrat principal. En signant ce type d'engagement, l'entrepreneur général qui remportait le contrat était pris en otage par les obligations imposées par le sous-traitant.

En effet, les entrepreneurs généraux en question, après avoir soumissionné sur l'appel d'offres de la Ville, ont envoyé à l'ensemble des sous-traitants d'une certaine spécialité une invitation à soumissionner sur le projet auprès du Bureau des soumissions déposées du Québec (BSDQ) afin d'obtenir les prix de leur proposition.

Or, quelques jours avant la fermeture de l'appel d'offres, le soumissionnaire dénonciateur a noté la présence d'un sous-traitant unique dans la spécialité en question. Lorsqu'un sous-traitant est unique, au moment où les entrepreneurs généraux prennent l'enveloppe, les règles du BSDQ imposent à l'adjudicataire du contrat principal de travailler avec le sous-traitant concerné.

Dans la présente situation, le sous-traitant a plutôt choisi de retirer sa soumission auprès du BSDQ, a contacté les entrepreneurs généraux ayant récupéré l'enveloppe, dont le dénonciateur, et leur a proposé de signer une lettre d'engagement. Celle-ci proposait aux entrepreneurs généraux de s'engager à lui donner le contrat de sous-traitance lors de l'adjudication en échange du montant de sa soumission, qui n'était pas encore connu. Dans la mesure où l'adjudicataire décidait de faire fi de l'entente et de ne pas travailler avec le sous-traitant, une pénalité lui serait facturée. Cette lettre, une fois signée, dégageait le sous-traitant de l'obligation de respecter le contrat

principal, le libérait de certaines obligations contenues dans les documents d'appel d'offres et forçait l'adjudicataire à privilégier sa soumission sur celle du donneur d'ouvrage.

Cette situation, considérée comme contraire aux normes d'intégrité publique, a été portée à l'attention du donneur d'ouvrage qui a reporté la fermeture de l'appel d'offres pour permettre aux entrepreneurs d'approcher de nouveaux sous-traitants.

En considérant qu'il n'y a eu aucun dommage résultant de cette situation, le Bureau a fermé le dossier. Il demeure néanmoins vigilant face à l'émergence de ce type de demande chez les sous-traitants, qui va à l'encontre des normes d'intégrité publique et de la saine concurrence des marchés.

Contrevenir à la Politique de reconnaissance et de soutien des OBNL

Un arrondissement a porté à l'attention du BIG des enjeux concernant les règles de gouvernance et les possibles malversations observées chez un organisme à but non lucratif à qui l'arrondissement avait confié l'organisation des activités de soccer sur son territoire. Une entente avait été conclue entre l'arrondissement qui fournissait gratuitement les terrains de soccer et l'OBNL qui avait pour mandat de les exploiter au profit du soccer amateur pour la population locale.

Les preuves recueillies lors de l'enquête ont démontré que le président du conseil d'administration de l'OBNL avait permis, de sa propre initiative, à des équipes d'adultes d'utiliser les terrains prêtés par l'arrondissement en échange de rétributions financières. Cette entente n'était pourtant pas permise par la Politique de reconnaissance et de soutien des OBNL de l'arrondissement.

L'enquête a aussi démontré que le président du conseil d'administration avait été élu par résolution directeur général de l'OBNL, un rôle lui allouant un salaire annuel. Or, la politique de reconnaissance et de soutien des OBNL était non équivoque : aucun membre du conseil d'administration ne pouvait bénéficier d'une rémunération quelconque.

À la suite de l'enquête, le Bureau a proposé à l'arrondissement de mettre en place différentes mesures afin de prévenir de telles situations qui pourraient mettre en péril les activités estivales comme le soccer chez les jeunes. Les interventions du Bureau ont également amené l'OBNL à revoir ses mesures de gouvernance et à améliorer ses processus, à la satisfaction de l'arrondissement et au profit d'une saison de soccer 2023 réussie.

Du côté du déneigement...

Le secteur du déneigement a également fait l'objet de dénonciations en 2023, notamment pour signaler le chargement de la neige d'un terrain appartenant à un salon funéraire et diverses entreprises industrielles déposant leur neige sur les artères pour qu'elle soit chargée par la Ville.

Même si, dans certains cas, les dénonciations se sont avérées non fondées, le Bureau a tout de même enquêté, demandé des correctifs et distribué des avis pour que les manquements ne se répètent pas et pour permettre une meilleure fluidité des opérations.

En traitant ces dénonciations, le Bureau a remarqué une meilleure vigilance chez le personnel de la Ville de Montréal dans ce secteur d'activité, autrefois dépourvu de contrôle et de supervision. Cette vigilance a également été notée par les fournisseurs de service qui s'assurent que les opérations de déneigement soient dorénavant effectuées avec davantage de rigueur et d'intégrité.

Devis dirigés

Une dénonciation a été déposée auprès du Bureau concernant un appel d'offres visant l'achat de souffleuses à neige détachables, dont les exigences étaient détaillées au point de laisser croire qu'un produit précis était ciblé. Comme le Bureau était déjà intervenu dans ce type d'acquisition et afin d'ouvrir le marché à la concurrence, le donneur d'ouvrage avait communiqué avec des soumissionnaires potentiels pour connaître les spécifications de leurs produits avant de publier son appel d'offres. Or, cette démarche n'a pas été reflétée dans les devis qui semblaient dirigés vers une seule compagnie.

En effet, l'enquête a démontré que les différents soumissionnaires concurrents ne pouvaient répondre aux critères de cet appel d'offres sans devoir modifier de manière substantielle leur produit, car certaines caractéristiques requises des souffleuses étaient uniquement proposées par un seul fournisseur. Ce genre de situation dissuade les potentiels soumissionnaires qui préfèrent passer leur tour plutôt que de devoir déboursier des sommes pour modifier leur produit dans le but de se conformer à un devis alors que celui-ci serait adéquat pour répondre à la demande. En conséquence, ce type d'appel d'offres ciblé augmente la probabilité qu'un donneur d'ouvrage se retrouve avec un fournisseur unique qui aurait non seulement le monopole, mais la possibilité d'augmenter le prix de ses produits.

En terminant, le Bureau est intervenu à plusieurs reprises afin de sensibiliser ce donneur d'ouvrage sur l'importance de décrire ses besoins en termes de performance et d'exigences

fonctionnelles afin de favoriser la concurrence. Cette nouvelle intervention a mené le donneur d'ouvrage à annuler cet appel d'offres afin de revoir la manière dont ses exigences étaient demandées. Le Bureau surveillera les prochains appels d'offres de cette nature et portera une attention particulière à l'acquisition de matériels roulants.

Tendance allant à l'encontre de la concurrence

Au cours des dernières années, le Bureau de l'inspecteur général a vu se transformer le rôle joué par les fournisseurs de biens et de produits dans le cadre des appels d'offres publics de la Ville de Montréal et de ses différentes personnes morales liées. L'influence indéniable qu'ont maintenant ces fournisseurs auprès de firmes en services professionnels, d'entrepreneurs et de sous-traitants et certaines approches utilisées par ceux-ci afin de positionner leur produit comme « produit de référence » ou « produit unique », créant par le biais de certaines stratégies une pression à la hausse sur les prix proposés. Cette situation fût relevée à de nombreuses reprises par le Bureau. Plusieurs des tactiques utilisées par certains fournisseurs afin de mettre de l'avant leurs produits contrevenaient incontestablement à un mécanisme d'appel à la concurrence transparent, équitable, neutre et impartial, qui permettait à la Ville de Montréal de combler ses besoins au meilleur prix.

Le Bureau a relevé de nombreux exemples mettant en cause des fournisseurs tentant par différentes méthodes d'occuper une place de choix auprès d'entrepreneurs ou de sous-traitants en soumissionnant sur des appels d'offres publics. Le Bureau a également remarqué que lorsqu'un fournisseur réussissait à se positionner avec un produit unique ou un produit de référence, le prix de ses produits dans les soumissions déposées était nettement plus élevé que leur valeur réelle. Qui plus est, les différents intervenants se retrouvaient enchaînés à ce fournisseur, donc aux prix proposés par celui-ci, n'ayant pas d'autres options en raison du manque de concurrence sur le marché.

Ainsi, dans le cadre d'une enquête menée sur un appel d'offres public, l'inspectrice générale a été à même de constater cette nouvelle tendance alors qu'un fournisseur d'un produit spécialisé a tenté de se positionner comme fournisseur unique en offrant à son compétiteur des montants substantiels afin qu'il se retire d'un appel d'offres public et ne spécifie pas son produit auprès d'entrepreneurs et de sous-traitants qui le contacteraient à ce sujet. En utilisant cette stratégie et en devenant fournisseur unique, celui-ci pouvait alors quintupler la valeur de son produit sur les soumissions déposées auprès de ses cocontractants et ainsi augmenter sa marge de profit de manière substantielle tout en offrant une compensation généreuse à son compétiteur qui lui aurait laissé le champ libre. Dans ce dossier en particulier, considérant la nature potentiellement frauduleuse et criminelle

de certains gestes commis par ce fournisseur pour mener à bien sa stratégie auprès de son compétiteur, l'inspectrice générale a transféré le dossier auprès d'un corps policier afin que celui-ci poursuive l'enquête.

Le Bureau de l'inspecteur général insiste, depuis sa création, sur l'importance de permettre au marché des contrats publics d'être juste et équitable auprès de l'ensemble des joueurs du processus contractuel. Or, cet exemple est une parfaite illustration des stratagèmes que sont prêts à déployer certains fournisseurs de mauvaise foi pour contourner les règles de la saine concurrence et maximiser leur profit aux dépens de l'intérêt public. Ce dossier n'est pas un cas unique et l'inspectrice générale tient à rappeler tant à la Ville de Montréal qu'à ses différentes personnes morales liées de s'assurer d'avoir en place des mesures permettant de détecter et réprimer de tels comportements de la part des fournisseurs de biens ou de produits, notamment en mettant à jour leur *Règlement sur la gestion contractuelle*. Le RGC est, par le biais de ses articles, un outil incontournable dans la prévention de la corruption, de la collusion et des manœuvres frauduleuses dans le cadre d'un contrat public.

Rapport public

Le Bureau de l'inspecteur général a produit un rapport public portant sur trois processus contractuels de l'arrondissement de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles en lien avec la réfection du centre communautaire Roussin.

Le Bureau a ainsi analysé l'octroi d'un contrat de services professionnels à la firme Induktion et deux appels d'offres de construction rédigés par cette firme visant réaliser la réfection du centre Roussin. L'enquête a démontré que les deux appels d'offres de construction n'étaient pas conformes à l'article 573.1.0.14 de la LCV. Les spécifications techniques de plusieurs biens étaient décrites en termes descriptifs, soit à l'aide de marques et de modèles, plutôt qu'en termes de performance ou d'exigences fonctionnelles, comme l'exige la loi. La firme a échangé avec des distributeurs ou des fournisseurs potentiels des renseignements prenant la forme d'exigences de performance ou fonctionnelles. En outre, ces appels d'offres ne détenaient pas de clauses permettant à des soumissionnaires de présenter des biens équivalents.

Selon l'enquête, l'équipe de projet de l'arrondissement de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles a contribué à la rédaction de devis non conformes en fournissant à Induktion des directives fondées sur une incompréhension et une interprétation erronée des obligations et de l'encadrement administratif de la Ville de Montréal.

Au terme de l'enquête, l'inspectrice générale a recommandé la résiliation du contrat octroyé à Induktion et la reprise du processus de rédaction des plans et devis pour la réfection du centre communautaire Roussin, en conformité avec la loi. Elle a également recommandé à la Ville de se doter d'un plan incrémental pour la révision et l'actualisation des devis normalisés et de rendre obligatoire la formation sur la définition des besoins par des critères de performance, donnée par le BIG et le BCG, à tout le personnel municipal affecté à la conception et à la préparation d'appels d'offres et à la gestion de contrats.

Afin d'évacuer tout risque de méconnaissance chez les firmes de services professionnels responsables de la conception et la préparation des plans et devis pour des appels d'offres publics, l'inspectrice générale recommande que le personnel de la Ville leur fasse obligatoirement état, lors des rencontres de démarrage, des obligations énoncées à l'article 573.1.0.14 de la LCV.

La surveillance des chantiers

Chaque saison estivale, l'inspectrice générale confie à son équipe d'enquêtes et d'inspections le mandat d'effectuer la surveillance d'un chantier majeur de la Ville de Montréal. Cette démarche annuelle entreprise en 2016 s'inscrit dans ses responsabilités légales. Elle a pour but de prévenir et de détecter des manquements à l'intégrité dans l'exécution contractuelle et, le cas échéant, de formuler des recommandations à la Ville de Montréal afin de corriger les manquements.

Au fil des ans, une diversité de travaux a fait l'objet d'une surveillance, allant des infrastructures municipales à la démolition de bâtiments en passant par la rénovation de logements sociaux pour ne nommer que ceux-ci. Les champs d'activités ciblés pour les opérations de 2023 ont été établis pour broser un état des lieux vis-à-vis des constats effectués lors des surveillances de 2016 à 2018. Ces dernières portaient notamment sur les chantiers d'infrastructures et de trottoirs ainsi que sur l'élimination des sols contaminés.

En 2023, 36 contrats ont été ciblés dans le cadre des opérations du Bureau et portaient principalement sur des projets intégrés d'infrastructures municipales comprenant la construction de conduites souterraines, de trottoirs et de chaussées. Par ailleurs, des contrats de planage et de revêtement ainsi que des contrats de réfection de trottoirs ont également été visés par la surveillance des chantiers.

Ces opérations visaient trois objectifs spécifiques :

- » La surveillance des travaux
- » La fourniture de matériaux
- » L'élimination des sols et des débris de démolition ainsi que leur traçabilité

Au total, 73 visites de chantier ont été effectuées par l'équipe d'enquêtes et d'inspections. Ces visites ont permis d'effectuer 223 rencontres avec des contremaîtres, des surveillants, des techniciens et des dirigeants d'entreprises en construction.

Surveillance des travaux

Les constats généraux qui découlaient des opérations de 2016 à 2018 touchaient essentiellement la surveillance des travaux par des firmes externes. Les rapports du Bureau ont mis en évidence le rôle névralgique des surveillants et des techniciens en contrôle des matériaux en fonction de leurs responsabilités et de leurs tâches.

Le Bureau avait alors observé des situations où les règles n'avaient pas été respectées par les entrepreneurs et où des situations de non-conformité avaient été tolérées par le personnel chargé de faire respecter les devis, dont la présence aléatoire mettait à risque la qualité des travaux. Par ailleurs, l'inspecteur général avait soulevé la pression que pouvaient subir les équipes de surveillance et de techniciens de la part des entrepreneurs et également le manque de main-d'œuvre qualifiée au sein des firmes d'ingénierie et des laboratoires.

L'équipe, qui a visité des chantiers en 2023, a noté une grande amélioration concernant la qualité, la présence et la vigilance du personnel surveillant. Des surveillants et des techniciens en contrôle des matériaux étaient présents en tout temps à l'exception de trois situations sans conséquence, ce qui représentait 4 % des visites. Ces derniers ont démontré une bonne connaissance des opérations de chantier et des exigences des devis.

La surveillance exercée par le personnel de la Ville s'est avérée être un atout, selon les observations et les témoignages recueillis par le Bureau. Pour l'inspectrice générale, une stabilité du personnel attiré à la surveillance, une mobilisation plus grande et une bonne collaboration avec l'entrepreneur sont des éléments clés qui contribuent à la bonne marche d'un chantier.

Interventions du Bureau

La grande majorité des chantiers visités par le Bureau en 2023 se sont déroulés conformément au cadre normatif. Ponctuellement, l'équipe du Bureau est intervenue pour des raisons de port d'équipement de protection individuelle, ou parce que les mesures de sécurité pour le maintien de la mobilité étaient déficientes.

L'équipe d'enquêtes et d'inspections a acquis une maturité en matière de surveillance de chantiers au fil des ans. De plus, elle a tissé un réseau étendu de contacts avec des personnes clés de l'appareil municipal. Conséquemment, lorsque des manquements étaient constatés, les responsables du chantier étaient avisés sur place ou contactés rapidement à leur travail. Une excellente collaboration, tant du personnel de la Ville que des firmes de surveillance et des entrepreneurs, a permis que les situations problématiques soient réglées au fur et à mesure de leur constat. Par exemple, à deux reprises, des enquêteurs du Bureau ont interpellé sur place les responsables des travaux en raison de déficiences flagrantes mettant à risque la sécurité des personnes qui circulaient aux abords des chantiers. Dans les deux cas, la situation a été corrigée dans l'immédiat.



Des enquêteurs ont interpellé sur place les responsables des travaux en raison de déficiences flagrantes mettant à risque la sécurité des personnes qui circulaient aux abords des chantiers. Crédit photo : BIG

Manquements

Parmi les 36 contrats visés, cinq chantiers ont été soumis à des vérifications approfondies en raison de manquements suspectés ou observés. Le Bureau a d'ailleurs ouvert deux enquêtes distinctes liées à ces interventions afin de brosser un portrait clair et juste de la situation et d'établir s'il y avait lieu des manquements au cadre normatif. En effet, les irrégularités constatées étaient à ce point préoccupantes que des moyens d'enquête utilisés dans le cadre des opérations de surveillance de chantiers étaient insuffisants pour mener à des conclusions adéquates. Les vérifications portaient notamment sur des allégations de surfacturation et un manque de probité dans la relation entrepreneurs et sous-traitants.

Par ailleurs, les rencontres entre le Bureau et la population locale ont permis d'identifier un enjeu concernant un manque d'information sur les responsabilités partagées entre l'entrepreneur et la Ville lorsque des travaux s'étendent sur les propriétés privées, comme pour des remplacements d'entrée d'eau au plomb. En règle générale, les travaux liés aux contrats municipaux qui touchent les terrains privés, comme pour la réfection de pavés ou l'aménagement paysager endommagé pendant l'exécution des travaux, sont entièrement payables à l'entrepreneur par la Ville. Malheureusement, cette information n'est pas toujours claire et adéquatement communiquée à la population concernée.

Fourniture et mise en place des matériaux

D'après les observations du Bureau, les travaux de mise en place du béton, de la pierre concassée et d'enrobé bitumineux étaient adéquatement surveillés et contrôlés. Durant les visites de chantier, aucune non-conformité n'a été notée pour les matériaux livrés ni quant à leur mise en place, sauf pour deux cas qui ont été d'abord relevés par le personnel de surveillance de chantier.

Dans un cas, l'expertise du surveillant lui a permis de suspecter que des lots de pierre concassée livrés au chantier n'étaient pas conformes. Des essais ont été réalisés, des avis de non-conformité ont été émis et la pierre non conforme a été retirée du site. Dans l'autre cas, le technicien en contrôle des matériaux a constaté, à la lecture du billet de livraison, que le mélange d'enrobé bitumineux ne correspondait pas à la formule exigée au devis. Le camion a été refusé, les travaux ont été suspendus sur-le-champ et ont repris ultérieurement.

En ce qui concerne les fournisseurs de matériaux, une problématique de marché restreint a été constatée, car seules quelques grandes entreprises sont actives dans le domaine dans la région montréalaise. En effet, un grand nombre d'entrepreneurs s'approvisionne dans un marché quasi monopolistique de fournisseurs.

Du nouveau dans l'industrie du trottoir?

En parallèle à la surveillance de chantiers 2023, le Bureau de l'inspecteur général a entrepris une vaste enquête sur l'industrie du trottoir à Montréal. À la suite d'une première enquête à ce sujet en 2017, l'inspectrice générale souhaitait actualiser le portrait de cette industrie qui avait été dans la mire de la commission Charbonneau. Comment a-t-elle évolué ? Quelles en sont les entreprises dominantes ?

Pourquoi les coûts ont-ils explosé ces dernières années? Et que sait-on des matières premières, dont le béton ? Le BIG poursuivra son enquête bien entamée pour trouver réponse à ces questions. Les données recueillies feront l'objet d'une future mise à jour sur l'industrie du trottoir.

Élimination des matières granulaires résiduelles

Inévitablement, tout chantier de construction d'infrastructures municipales comprend des travaux de démolition de trottoirs et de chaussées de même que l'excavation de sols, souvent contaminés. Dans les années passées, le Bureau a d'ailleurs fait état de manquements liés à l'élimination des sols et des résidus de démolition. Depuis, un nouveau règlement sur la traçabilité des sols contaminés est entré en vigueur permettant ainsi de renforcer la surveillance. La Ville de Montréal a par ailleurs implanté des sites d'entreposage temporaire de sols faiblement contaminés. L'inspectrice générale en avait fait la recommandation dans son rapport de mi-année 2019, afin que l'appareil municipal exerce un meilleur contrôle en la matière et minimise les risques de déversements illégaux.

Rappelons que les activités d'élimination ou de valorisation des matières issues des chantiers sont régies par le ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs (MELCCFP) qui délivre les autorisations nécessaires aux sites. En ce qui concerne les sols contaminés, le Ministère tient à jour la liste des sites autorisés à les recevoir et leur transport est astreint à un système de traçabilité réglementé.

Le sujet est plus complexe en ce qui a trait à l'élimination des matières résiduelles.

En 2023, les observations du Bureau ont mené au constat que la gestion hors site des matières granulaires résiduelles (MGR) telles que les résidus de planage ou de béton issus de la démolition des chaussées et des trottoirs n'est pas adéquatement contrôlée sur les chantiers de Montréal.



La gestion hors site des matières granulaires résiduelles telles que les résidus de planage ou de béton issus de la démolition des chaussées et des trottoirs n'est pas adéquatement contrôlée sur les chantiers de Montréal. Sur cette photo, des résidus de planage ont été éliminés sur un terrain privé.
Crédit photo : BIG

Pourtant, les devis de la Ville sont clairs et exigent que la gestion des matières issues des chantiers soit conforme au cadre normatif provincial et que les sites d'élimination ou de valorisation soient approuvés avant d'exécuter les travaux. Or, bien que des sites d'élimination de ces résidus sont parfois soumis par l'entrepreneur en début de contrat, le Bureau constate que ceux-ci ne sont pas approuvés par le donneur d'ouvrage ou ses représentants, ni au préalable ni pendant les travaux.

À ce sujet, les opérations de surveillance ont mis au jour l'élimination illégale de résidus d'enrobé bitumineux provenant d'un chantier de la Ville qui ont été déversés sur deux terrains privés, dans des milieux industriels. Le Bureau a constaté après les faits qu'un total de 78 voyages de camions semi-remorques y ont été déversés. Le ministère de l'Environnement a été avisé de la situation, de même que l'unité d'affaires responsable du chantier. Ce dernier a avisé ses équipes et rappelé que l'élimination des MGR devait faire l'objet d'un contrôle serré.

Au surplus, il peut s'avérer difficile de valider qu'un site possède bel et bien les autorisations requises du MELCCFP. Ses registres

ne sont pas exhaustifs et les données qu'ils contiennent ne permettent pas toujours de statuer. Conséquemment, une expertise dans le domaine est requise pour l'approbation des sites d'élimination de matières granulaires résiduelles. Dans bien des cas, le seul moyen de valider est de contacter le ministère de l'Environnement. Toutefois, il peut s'écouler plusieurs semaines avant d'obtenir une réponse. Lorsqu'un chantier est en opération, un tel délai constitue un enjeu majeur. De tels délais et la difficulté de statuer sur les sites entraînent un risque de déversements illégaux sur des terrains privés, comme nous l'avons constaté pour un chantier.

Recommandations

À la lumière des constats découlant de la surveillance de chantiers 2023, l'inspectrice générale recommande à la Ville de Montréal :

- » *D'établir une procédure pour l'approbation des sites d'élimination de matières granulaires résiduelles et de renforcer le contrôle de la gestion de ces matières. Un programme d'information et de sensibilisation destiné aux donneurs d'ouvrage au sein de l'appareil municipal devrait être mis sur pied à cet effet.*
- » *D'assurer une meilleure communication avec les propriétaires lorsque des chantiers de la Ville touchent des terrains privés afin d'éviter des problématiques de facturation.*
- » *De favoriser la stabilité du personnel attiré à la surveillance des travaux.*



Notre volet des
affaires juridiques

06

Contestations judiciaires

Une décision confirme l'équité du processus de mise à l'écart à des manquements au cadre normatif

Encore cette année, les tribunaux ont été appelés à préciser le cadre juridique entourant l'exercice des pouvoirs du Bureau de l'inspecteur général de la Ville de Montréal. Certains de ces recours n'étant qu'au stade préliminaire, nous ne traiterons que du cas Mainville où la Cour supérieure est venue confirmer la légitimité de la mise à l'écart de cocontractants délinquants.

La validité de la liste d'inadmissibilité ainsi que l'équité du processus décisionnel

Dans le rapport public déposé le 13 juin 2022¹, le BIG conclut que l'entreprise KL Mainville a sciemment toléré la participation d'une personne en période d'inadmissibilité (M. Louis-Victor Michon) à l'exécution de sous-contrats avec la Ville de Montréal, contrairement aux articles 15 et 16 du *Règlement sur la gestion contractuelle*. En conséquence, les contrats de la Ville avec KL Mainville ont été résiliés par le BIG et une recommandation de déclarer inadmissibles les individus ainsi que les entreprises impliquées pour une période de cinq ans a été suivie par le comité exécutif de la Ville de Montréal.

M. Serge Mainville a entrepris un recours judiciaire, attaquant la validité de la décision du comité exécutif. Il allègue, dans un premier temps, que la Ville de Montréal n'a pas le pouvoir de rendre inadmissibles (liste noire) ses cocontractants et, subsidiairement, que le processus mis en place pour l'exercice d'un tel pouvoir est inéquitable.

Le 28 juillet 2023, dans une décision étoffée², la Cour supérieure rejette le recours de M. Mainville. La Cour souligne toute l'importance de l'enjeu de l'intégrité contractuelle et confirme que la Ville de Montréal, comme toutes les autres villes du Québec, peut créer et administrer, dans le cadre de ses pouvoirs réglementaires en matière de gestion contractuelle, un registre local des personnes inadmissibles.

Il s'agit d'un jugement qui tranche, pour la première fois, la question de la compétence d'une ville, notamment Montréal, à rendre inadmissible un cocontractant pour une période donnée et à tenir un tel registre. Le tribunal souligne que le processus de recommandation de ces sanctions par le comité exécutif est rigoureux et équitable.

Le 15 septembre 2023, la permission d'appeler de cette décision a été accordée à M. Serge Mainville. Le dossier devrait être entendu en 2024.

¹ [Rapport sur la passation et l'exécution des contrats découlant des appels d'offres 16-15062, 18-16618 et 21-18750](#), BIG, 66 pages, 2022

² *Mainville c Ville de Montréal*, 2023 QCCS 2900



Notre volet
de prévention
et formation

07

Les outils de prévention à découvrir

Le Bureau de l'inspecteur général intervient à différentes échelles, soit directement auprès des unités d'affaires fautives afin de corriger des situations irrégulières contrevenant aux dispositions légales et exigences de la Ville, soit à grande échelle via son programme de formation et la publication d'un bulletin de prévention destinée à tout le personnel de la Ville de Montréal ainsi qu'au public intéressé.



Continuant sa tradition, le Bureau a publié en 2023 deux bulletins de prévention à l'intention des fonctionnaires impliqués dans le processus d'octroi des contrats municipaux afin de les informer ou de leur rappeler les meilleures pratiques à adopter dans le cadre de leur travail. Pour les unités d'affaires, le bulletin de prévention constitue un outil pédagogique par excellence, car il renseigne sur les meilleures pratiques à maximiser en matière contractuelle.

Ainsi, l'édition de décembre portait sur les cautionnements et garanties de soumission. Cette mesure de bonne gestion comporte toutefois des enjeux pour les critères d'application et le délai de remise. Ceux-ci peuvent aller jusqu'à empêcher

des soumissionnaires et adjudicataires de soumissionner à des appels d'offres. Le bulletin de juin portait sur les droits de propriété intellectuelle et produits exclusifs. On y cernait les défis qui peuvent résulter d'une mauvaise planification des contrats causée par la dépendance à un fournisseur ou un produit.

Tous les bulletins de prévention du Bureau de l'inspecteur général sont disponibles sur son [site Web](#). On peut aussi le recevoir par courriel en écrivant à l'adresse suivante : prevention@bigmtl.ca.

Activités de prévention

Au-delà des activités de formation et du bulletin de prévention, le programme de prévention s'appuie sur les échanges avec les unités d'affaires durant la période de publication des appels d'offres. Cette approche permet de partager avec elles les faits constatés et de leur permettre d'apporter rapidement les correctifs nécessaires et ainsi prévenir la poursuite de la situation problématique identifiée. Comme le soulignait l'inspectrice générale dans son bilan de mi-année, le Bureau se dotera d'un nouvel outil sous la forme d'un modèle de rapport de recommandations. Ce nouvel outil contribuera à soutenir le travail en amont et à assurer un suivi rigoureux auprès des unités d'affaires.

Un programme de formation bonifié

L'année 2023 a été marquée par des formations en intégrité contractuelle données en mode virtuel et présentiel aux unités d'affaires de la Ville de Montréal et d'ailleurs.

Le législateur a confié à l'inspecteur général, à l'article 57.1.8 de la *Charte de la Ville de Montréal, métropole du Québec*, le mandat « de former les membres des conseils de même que les fonctionnaires et employés afin qu'ils reconnaissent et préviennent les manquements à l'intégrité et aux règles applicables dans le cadre de la passation des contrats par la ville ou dans le cadre de leur exécution. »

Si son programme de formation est en place depuis plusieurs années déjà, le Bureau de l'inspecteur général s'applique à le développer et le bonifier chaque année pour mieux répondre aux besoins de sa clientèle. L'année 2023 s'est achevée avec un nombre de 3 255 participations aux formations offertes sous toutes leurs formes : virtuelles, présentiels ou capsules de formation virtuelle. Depuis le déploiement du programme de formation en 2017, le total de participations aux formations s'élève désormais à 17 901.

Formation personnalisée

L'année 2023 a été particulièrement marquée par des formations dédiées et personnalisées pour des unités d'affaires et arrondissements. Rencontrer le personnel d'un même service permet de mieux cerner ses difficultés et de délivrer un message ciblé et adapté à une réalité particulière. C'est également pour mieux atteindre ces objectifs que le Bureau a tenu à offrir à nouveau ses formations en mode présentiel au cours du présent exercice. Ainsi, sur les 105 formations offertes en 2023, 22 l'ont été en présentiel et 14 ont été dédiées pour une unité d'affaires se situant sous l'autorité de l'inspectrice générale.

L'année 2023 a été particulièrement marquée par des formations dédiées et personnalisées pour des unités d'affaires et arrondissements.

Bien que le mandat initial de formation ne s'applique qu'aux personnes physiques et morales sous son autorité, l'inspectrice générale continue de croire au bénéfice d'offrir un programme de formation au personnel professionnel impliqué dans la rédaction d'appels d'offres ou la gestion contractuelle. C'est ainsi que la Société de transport de Laval, les municipalités de Saint-Jérôme, Terrebonne et Saint-Jean-sur-Richelieu ainsi que le Bureau d'intégrité et d'éthique de Laval-Terrebonne ont pu bénéficier de plusieurs formations au cours de l'année. Par ailleurs, le BIG continue d'intervenir, lors de chaque session au sein de l'École de technologie supérieure, auprès d'étudiantes et étudiants au baccalauréat et en maîtrise afin de les sensibiliser aux principes d'intégrité dans le processus contractuel. Au total, au cours de l'année 2023, l'équipe de formation du BIG a offert 27 formations à des organismes hors de son mandat.

Tout comme lors de l'exercice précédent, le Bureau a continué à mettre l'accent sur sa dernière formation portant sur la description des besoins en utilisant des critères de performance. Les enquêtes du Bureau ont démontré que cette obligation légale était encore peu appliquée dans les appels d'offres de la Ville de Montréal.



L'année 2023 s'est achevée avec un nombre de 3 255 participations aux formations offertes sous toutes leurs formes : virtuelles, présentielles ou capsules de formation virtuelle. Crédit photo : BIG



Nos ressources
humaines et
financières

08

Notre engagement social

Course-marche Centraide et Jeunesse au soleil



Les collègues du BIG ont participé nombreux à la campagne de financement annuelle de la Ville de Montréal visant à amasser des fonds pour [Centraide du Grand Montréal](#). La campagne du BIG, dirigée pour la septième année consécutive par l'inspectrice générale, a dépassé son objectif en recueillant 6 202,50\$. En outre, un noyau d'intrépides a participé à la course-marche Centraide 2023 de la Ville de Montréal. Crédit photo : BIG



Plusieurs coéquipiers et coéquipières ont levé la main pour fournir des denrées et donner un coup de main aux équipes de Jeunesse au soleil dans le cadre de sa campagne de distribution des paniers de Noël. Crédit photo : BIG

Notre rayonnement

L'inspectrice générale, les inspecteurs généraux adjoints et le personnel professionnel ont accepté des invitations de diverses associations d'ici et d'ailleurs afin de faire connaître la structure, le mandat et la mission du Bureau.

L'inspectrice générale a ainsi pris la parole à des conférences offertes par l'Association des spécialistes en lutte contre les crimes financiers et la Corporation des officiers municipaux agréés du Québec. Elle a également pris part à la conférence de l'Association américaine des inspecteurs généraux tenue à New York, notamment en participant à un panel entièrement féminin pour discuter avec ses collègues inspectrices générales des villes de New York et de Chicago de leurs approches et stratégies respectives de lutte contre la corruption.

Par ailleurs, M^e Brigitte Bishop a prononcé une conférence sur l'importance d'avoir un organisme d'intégrité du processus contractuel lors des 55^e assises de la Corporation des officiers municipaux agréés du Québec, qui ont eu lieu au printemps 2023 à Québec.



M^e Bishop est entourée de l'inspectrice générale de la Ville de New York, Mme Lucy Lang, et de l'inspectrice générale de la Ville de Chicago, Mme Deborah Witzburg. Crédit photo : L'AAIG

M^e Guillaume Crête et M^e Simon Laliberté ont de leur côté partagé leurs expertises dans le cadre du 1^{er} Rendez-vous des juristes municipaux et du Colloque sur les développements récents en matière d'intégrité publique.

Comité de coordination

Le Bureau coordonne le Comité de coordination visant l'intégrité contractuelle qui réunit également l'AMP, le Bureau d'inspection contractuelle de la Ville de Longueuil, le Bureau d'intégrité et d'éthique conjoint Laval-Terrebonne, le Bureau de l'intégrité professionnelle et administrative de la Ville de Saint-Jérôme ainsi que l'UPAC. Lors de quatre rencontres, les partenaires ont partagé des bonnes pratiques ainsi que les nouvelles tendances en matière de délinquance contractuelle.

Forum des partenaires en intégrité publique

Le Forum des partenaires en matière d'intégrité publique regroupe plusieurs organismes publics et permet le partage de bonnes pratiques et de renseignements afin d'accroître la performance des unités dont le mandat est dédié principalement à l'intégrité. Ses participants sont l'AMP, le Bureau du commissaire au lobbyisme du Québec, le BIG, le Commissaire à l'éthique et à la déontologie, la Commission de la représentation électorale, la Commission municipale du Québec, le Protecteur du citoyen ainsi que l'UPAC. Ses membres se sont réunis à trois occasions en 2023.



Le Forum des partenaires en intégrité publique a organisé une demi-journée de conférences pour sensibiliser les acteurs du secteur public à l'importance des lanceurs d'alerte dans la probité des organisations publiques québécoises. L'événement s'est déroulé le 24 mars à Québec dans le cadre de la Journée des lanceurs d'alerte. L'inspecteur général adjoint, M. Michel Forget, a animé table ronde et conférence. Crédit photo : BIG

Conseil d'administration de l'Association américaine des inspecteurs généraux

L'inspectrice générale est très engagée dans sa communauté. Elle a été réélue au conseil d'administration de l'Association des inspecteurs généraux et nommée membre du comité exécutif.

De plus, M^e Bishop fait désormais partie du comité de la gouvernance et de l'éthique de l'Association du Barreau Canadien, chapitre du Québec.

Notre budget et reddition de comptes

En 2023, le budget original du Bureau de l'inspecteur général était de plus de 6,9 millions de dollars (6 945 800 \$), soit 0,11 % du budget total de fonctionnement de la Ville.

Les dépenses ont été de 4,8 millions de dollars (4 828 000 \$), réparties en 4 millions de dollars (4 337 600 \$) en rémunération et 458 mille dollars (490 400 \$) en dépenses non salariales.

La variation globale favorable entre les dépenses et le budget original correspond aux montants budgétisés non dépensés

pour des services professionnels. Ces montants sont réservés pour des projets ponctuels non récurrents et pour répondre à des circonstances imprévues. Le montant non utilisé est de plus de 2,1 millions de dollars (2 117 800 \$), soit 30,5 % du budget original. Ce montant sera retourné au surplus de la Ville.

Le tableau ci-dessous présente le budget original, le total des dépenses ainsi que la répartition des dépenses en dollars et en pourcentage pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2023.

En milliers de dollars :

BUDGET	6945,80	100 %
DÉPENSES	4828	69,5 %
Dépenses salariales	4 046,5	62,4 %
Rémunération et cotisations professionnelles	4 046,5	62,4 %
Dépenses non salariales	490,4	7,1 %
Frais de location, d'entretien et de réparation	39,3	0,6 %
Services techniques et autres	94,5	1,4 %
Biens durables et non durables	124,1	1,8 %
Honoraires professionnels	165,9	2,4 %
Transport et communication	66,6	1,0 %
ÉCART	2117,8	30,5 %

Rapport stratégique 2023-2026 : nos résultats pour 2023

Le plan stratégique du BIG a pris son envol en 2023. Au cours de la première année de sa mise en œuvre, le Bureau a entrepris une série de réalisations s'articulant autour de trois choix stratégiques qui guident ses actions, à l'aide d'objectifs précis, et ce, jusqu'en 2026.

Ces choix stratégiques se déclinent sous trois grands volets :

Un bureau misant sur sa **PROXIMITÉ**, en renforçant sa présence, optimisant ainsi sa capacité de réponse de façon adaptée à la réalité montréalaise.

Un bureau agissant de façon **PROACTIVE**, bonifiant ainsi ses programmes opérationnels visant la réalisation de sa mission.

Un bureau assurant la **PERENNITÉ** de sa mission, consolidant ainsi sa présence et maintenant son expertise.

CHOIX STRATÉGIQUE 1

Un Bureau de l'inspecteur général misant sur sa proximité

Orientation

Renforcer la présence du BIG en optimisant sa capacité de réponse de façon adaptée à la réalité montréalaise

OBJECTIF : FAVORISER NOS INTERVENTIONS AVANT L'OCTROI DES CONTRATS

Indicateur de performance	Cible	Résultat 2023
Établir un plan de surveillance des appels d'offres en fonction de grands projets, des enjeux budgétaires et stratégiques	Faire un plan de vigie des appels d'offres	Atteint 100 % : le plan a été établi à partir des bases de données de la Ville de Montréal et du gouvernement du Québec (SEAO), ce qui nous a permis d'analyser 1472 appels d'offres.

OBJECTIF 2 : BONIFIER L'OFFRE DE FORMATION ET DE PRÉVENTION

Indicateurs de performance	Cibles	Résultats 2023
Nombre d'activités de formations offertes	Majoration annuelle de 5 % : offrir 105 activités de formation	Atteint 100 % : 109 activités de formations ont été données.
Nombre d'activités de prévention	Majoration annuelle de 5 % ou offrir au moins 10 activités de prévention	Atteint 100 % : 14 activités de prévention ont été offertes.

OBJECTIF 3 : BONIFIER LE PROGRAMME DE PARRAINAGE

Indicateur de performance	Cible	Résultat 2023
Formaliser le programme de parrainage	Le document officiel décrivant le programme de parrainage sera déposé en février 2024.	Atteint 80 % : document en révision en vue de son adoption en février 2024

CHOIX STRATÉGIQUE 2

Un Bureau de l'inspecteur général proactif dans ses opérations

Orientation

Bonifier nos programmes opérationnels visant la réalisation de notre mission

OBJECTIF 1 : REHAUSSER LA CAPACITÉ DE SURVEILLANCE DE L'EXÉCUTION CONTRACTUELLE

Indicateur de performance	Cible	Résultat 2023
Mise en place d'un comité de travail avec des paramètres visant la vigie et la surveillance de chantier et son niveau d'avancement	Définir les paramètres et les objectifs du comité et le début de ses activités	Atteint à 80 % : mise sur pied du comité et début des activités

OBJECTIF 2 : REVOIR ET AMÉLIORER NOS PROCESSUS D'ENQUÊTE

Indicateur de performance	Cible	Résultat 2023
Nombre de processus d'enquête évalués	2 processus évalués annuellement par unité	Atteint 100 %

OBJECTIF 3 : OPTIMISER L'UTILISATION DE LA BASE DE DONNÉES ET LA GESTION DES INFORMATIONS

Indicateurs de performance	Cibles	Résultats 2023
Nombre de synthèses alimentées	L'année 2023 servira à établir notre référence quantitative	Atteint 100 %
Nombre d'analyses réalisées ou d'enquêtes générées (dossier de fond ou analyse du marché)	2 analyses ou enquêtes par année	Atteint 100 % : deux dossiers de fond ont été produits (trottoirs, modules de jeux).

CHOIX STRATÉGIQUE 3

Un Bureau de l'inspecteur général assurant la pérennité de sa mission

Orientation

Consolider la présence de l'expertise du Bureau de l'inspecteur général

OBJECTIF 1 : FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT ET LE MAINTIEN D'EXPERTISE DE NOTRE PERSONNEL

Indicateur de performance	Cible	Résultat 2023
Établir un plan de développement des compétences par employé	L'année 2023 servira à établir notre référence, nos modèles de plan de développement et une procédure. Pour chaque année subséquente, 75% des employés du BIG auront un plan de développement des compétences.	Atteint 75% : plusieurs formations ont été suivies, et des rencontres ont été établies avec le personnel pour évaluer ses besoins en formation.

OBJECTIF 2 : AUGMENTER LE RAYONNEMENT DU BUREAU DE L'INSPECTEUR GÉNÉRAL

Indicateur de performance	Cible	Résultat 2023
Nombre d'activités de rayonnement	Majoration annuelle de 5%	Atteint 100% : 12 participations à titre de conférencier et diffusion sur LinkedIn de trois vidéos sur la surveillance des chantiers

OBJECTIF 3 : RÉVISER LE PROGRAMME DE FORMATION

Indicateur de performance	Cible	Résultat 2023
Le nombre d'activités de formation révisées ou adaptées	1 formation révisée par année	Atteint 100% : trois formations ont été mises à jour et des formations ont été adaptées pour des organisations municipales et l'UPAC

Déposé au conseil municipal
et au conseil d'agglomération

Exercice se terminant
le 31 décembre 2023

Article 57.1.23
de la *Charte de la Ville de Montréal,
métropole du Québec*



Formulaire électronique :
www.bigmtl.ca/denonciation/

Courriel :
big@bigmtl.ca

Téléphone : 514 280-2800
Télécopieur : 514 280-2877

Adresse postale :
1550, rue Metcalfe, Bureau 1200, 12^e étage
Montréal (Québec) H3A 1X6

Design graphique :
Bivouac Studio
info@bivouacstudio.com

Visitez le site Internet pour plus d'informations :
bigmtl.ca