



Dossier # : 1174631008

Unité administrative responsable :	Service de la concertation des arrondissements , Direction des travaux publics - SCA , Division du soutien technique et opérationnel
Niveau décisionnel proposé :	Conseil municipal
Projet :	-
Objet :	Résilier deux contrats de déneigement clé en main (S-O-103-1621 et S-O-104-1621) accordés à la compagnie Pavages d'Amour inc. (CM16 0770)

Il est recommandé:

D'approuver, conformément à l'article 30 des clauses administratives particulières, la résiliation par défaut de deux contrats de déneigement clé en main (S-O-103-1621 et S-O-104-1621) accordés à la compagnie Pavages d'Amour inc. (CM16 0770)

Signé par Alain DUFORT **Le** 2017-05-02 10:41

Signataire : Alain DUFORT

Directeur général adjoint
Direction générale , Direction générale adjointe - Arrondissement de Ville-Marie
et Concertation des arrondissements

IDENTIFICATION

Dossier # :1174631008

Unité administrative responsable :	Service de la concertation des arrondissements , Direction des travaux publics - SCA , Division du soutien technique et opérationnel
Niveau décisionnel proposé :	Conseil municipal
Projet :	-
Objet :	Résilier deux contrats de déneigement clé en main (S-O-103-1621 et S-O-104-1621) accordés à la compagnie Pavages d'Amour inc. (CM16 0770)

CONTENU

CONTEXTE

À l'automne 2015, le bureau de l'inspecteur général de la ville de Montréal déposait au conseil municipal de la ville son rapport sur le déneigement et ses pratiques. Dans son rapport, l'inspecteur général conclut à la présence de différents stratagèmes de nature collusoire et de tentative de contrôle de marché. Pour contrer cette situation, il recommande entre autres que la détermination des exigences techniques soit centralisée, que les cahiers de charges soient spécifiquement dédiés à cette activité et que le lancement des appels d'offres soit fait de façon simultanée dans les secteurs dont les contrats viennent à échéance. Depuis janvier 2016, la compétence sur la planification intégrée des opérations, le lancement des appels d'offres et l'octroi des contrats est maintenant une compétence centrale.

L'objectif de l'inspecteur était aussi de permettre d'ouvrir le marché à de nouveaux fournisseurs dans le cadre d'une saine compétition. Au printemps 2016, la Ville a donc lancé un appel d'offres pour une vingtaine de contrats de déneigement clé en main. Au moment du dépôt des soumissions, l'entreprise Pavages D'Amour inc. avait soumissionné sur six contrats. Elle en a remporté quatre : un dans l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville, un dans l'arrondissement de Lachine et deux dans l'arrondissement du Sud-Ouest.

Dans le cadre d'un contrat de déneigement clé en main, l'adjudicataire est responsable de l'ensemble des opérations de son secteur, à l'exception de l'épandage des chaussées. Les normes opérationnelles (délais de réalisation, nombre minimal d'appareils requis, résultats entendus, etc.) sont détaillées au cahier des charges.

Avant l'hiver 2016-2017, l'entreprise Pavages D'Amour ne détenait qu'un contrat de déneigement clé en main à la Ville de Montréal dans un secteur de l'arrondissement de Pierrefonds-Roxboro. Ce contrat a commencé en 2014 et se termine en 2019. Le niveau de difficulté des opérations de déneigement dans les quartiers centraux de Montréal est élevé. Le bâti urbain, l'étroitesse de certaines rues et trottoirs, le haut taux d'occupation des stationnements, le débit de circulation, la présence de piétons et de vélos ne sont que quelques éléments qui doivent être pris en compte. Il est d'ailleurs de la responsabilité des

soumissionnaires de visiter les secteurs sur lesquels ils comptent présenter une offre pour prendre connaissance des particularités propres à chaque secteur.

DÉCISION(S) ANTÉRIEURE(S)

CM16 0770 - 21 juin 2016 - Accorder dix-huit contrats aux firmes 9055-0344 Québec inc. (DM Choquette), Déneigement Moderne inc., Groupe IMOG inc., J.L. Michon Transports inc., Les Entrepreneurs Bucaro inc., Les Entreprises Michaudville inc., Les Excavations Payette ltée, Les Excavations Super inc., Pavages d'Amour inc., Marina Matériaux et Équipements (Pépinière et paysagiste Marina inc.), Pépinière Michel Tanguay inc., Transport Rosemont inc. pour des services de déneigement des chaussées et des trottoirs pour des durées variant entre 2 et 5 ans, avec une option de prolongation d'une année - Dépense maximale totale de 101 386 696,54 \$, taxes incluses - Appel d'offres public 16-15049 - 24 soumissionnaires.

DESCRIPTION

Après une saison hivernale, le rendement de l'entreprise Pavages d'Amour est insatisfaisant et il ne correspond pas à plusieurs des exigences du cahier des charges. L'arrondissement du Sud-Ouest a été particulièrement touché par l'incapacité de l'adjudicataire à offrir les services de déneigement attendus.

Une multitude d'incidents, d'événements et de manquements ont été relevés tout au cours de la saison hivernale, notamment :

- Des délais de réalisation qui dépassaient largement les normes opérationnelles maximales fixées au cahier des charges. Par exemple, le déblaiement des chaussées et des trottoirs doit être complété dans un maximum de quatre heures suivant la fin des précipitations. Lors de certaines de ces opérations, l'adjudicataire a eu besoin de 20 heures, 30 heures et même 36 heures additionnelles pour terminer ses opérations. Pour ces manquements, l'adjudicataire a été mis en défaut de respecter les normes opérationnelles fixées au cahier des charges. Malgré les nombreux avis, l'adjudicataire ne les a pas respectées. À la suite de ces nombreux délais, un plan de redressement a été demandé à l'adjudicataire. Ce dernier a omis de remettre le plan de redressement tel que demandé.
- Non-respect du nombre minimal d'appareils de déneigement requis pour une opération donnée.
- L'arrondissement du Sud-Ouest a dû déployer ses propres équipes dans les secteurs de l'adjudicataire afin d'accélérer les opérations qui accumulaient du retard. L'arrondissement a également octroyé un contrat de gré à gré pour le déblaiement des trottoirs face à l'incapacité de l'adjudicataire de dégager les trottoirs d'un quartier.
- Près d'une vingtaine de bris au domaine public: bancs, bornes d'incendie, poubelles, poteaux de signalisation, arbres, etc.
- Deux réclamations externes pour des bris entraînant des fuites de gaz.
- L'opérateur d'un appareil trottoir qui a arraché un poteau de signalisation sur lequel un vélo était attaché. Cet événement a été filmé par un citoyen. La vidéo a circulé abondamment sur les médias sociaux, puis a été repris par les médias traditionnels.
- Pendant une opération de chargement de la neige, l'opérateur d'un tracteur-chargeur a poussé les sacs à déchets déposés en bordure de rue en vue de leur collecte dans l'andain de neige devant être soufflé. Encore une fois, cet événement, filmé par un citoyen, a circulé sur les réseaux sociaux et a fait les manchettes des bulletins d'informations télévisés et des journaux.

Constatant la multiplication des manquements contractuels, les représentants du Sud-Ouest ont rencontré à plusieurs reprises les dirigeants et les contremaîtres de Pavages d'Amour. Les rencontres visaient d'une part, à faire part de l'insatisfaction de la Ville dans la réalisation des opérations, mais également à demander à l'entrepreneur des corrections immédiates dans ses façons de faire. Malheureusement, l'adjudicataire n'a pas été en mesure de corriger le tir et de prouver sa capacité à réaliser les opérations de déneigement selon les normes opérationnelles prévues au cahier des charges.

Pour toutes ces raisons, et face à l'incapacité de l'adjudicataire d'atteindre les normes opérationnelles prévues à son contrat, il est recommandé, conformément à l'article 30 des Clauses administratives particulières, de résilier par défaut les contrats S-O-103-1621 et S-O-104-1621 octroyés à l'entreprise Pavages d'Amour inc.

JUSTIFICATION

Pendant toute la saison hivernale, les représentants de la Ville de Montréal à l'arrondissement du Sud-Ouest ont dû mobiliser beaucoup de temps et de ressources pour exercer un contrôle des opérations de l'entrepreneur et tenter d'améliorer la situation avec les représentants de ce dernier.

Plus d'une douzaine d'employés de l'arrondissement (contremaîtres, inspecteur, agent technique, secrétaire) à un moment ou à un autre, ont été impliqués pour surveiller l'entrepreneur ou effectuer des tâches administratives pour ces deux contrats. Ceci est sans compter le temps des gestionnaires (chef de division, directeur des travaux publics, directeur d'arrondissement), ce qui est historiquement exceptionnel pour ce genre de contrat.

La charge de travail engendrée par la mobilisation du personnel de l'arrondissement a causé des retards importants et a affecté le déroulement des opérations quotidiennes dans les autres sphères d'activités. De plus, des coûts additionnels pour la location d'équipement ont été générés pour pallier la qualité déficiente du service offert par l'adjudicataire. L'arrondissement a même déployé certaines de ses équipes pour l'aider à terminer le chargement de la neige.

L'arrondissement a tenu de nombreuses rencontres officielles avec le président de Pavages D'Amour pour lui faire part des manquements contractuels. Également, plus de 230 000 \$ de pénalités ont été données à l'adjudicataire pour une seule saison hivernale. Malheureusement, aucune amélioration notable ne s'est jamais fait sentir sur le terrain.

De façon corporative, plusieurs actions de soutien, d'échanges et de rencontres ont eu lieu avec les arrondissements concernés par les manquements contractuels associés aux contrats de l'entreprise Pavages d'Amour. À la mi-février, les dirigeants de l'entreprise ont été rencontrés par la direction de la ville afin d'échanger sur la qualité des travaux de déneigement pour chacun des contrats d'arrondissements desservis par cette dernière et pour signifier les manquements contractuels observés. L'assureur cautionnant l'entreprise a aussi été contacté afin de lui signifier que les travaux de déneigement rendus par son client n'étaient pas conformes aux attentes contractuelles de la ville.

ASPECT(S) FINANCIER(S)

N/A

DÉVELOPPEMENT DURABLE

N/A

IMPACT(S) MAJEUR(S)

Sans résiliation, les contrats se poursuivront pour encore quatre saisons hivernales. Le niveau de service offert aux citoyens en souffrira.

OPÉRATION(S) DE COMMUNICATION

N/A

CALENDRIER ET ÉTAPE(S) SUBSÉQUENTE(S)

Présentation aux instances de l'évaluation de l'adjudicataire : août 2017

CONFORMITÉ AUX POLITIQUES, AUX RÈGLEMENTS ET AUX ENCADREMENTS ADMINISTRATIFS

À la suite des vérifications effectuées, le signataire de la recommandation atteste de la conformité de ce dossier aux politiques, aux règlements et aux encadrements administratifs.

VALIDATION

Intervenant et sens de l'intervention

Autre intervenant et sens de l'intervention

Parties prenantes

Sébastien LÉVESQUE, Le Sud-Ouest

Lecture :

Sébastien LÉVESQUE, 25 avril 2017

RESPONSABLE DU DOSSIER

Valérie MATTEAU
Conseillère en planification / Chef d'équipe

Tél : 514 872-7222
Télécop. :

ENDOSSÉ PAR

Le : 2017-04-25

Richard ACHILLE
Chef de division- soutien technique et opérationnel

Tél : 514 872-1599
Télécop. : 514 868-3692

APPROBATION DU DIRECTEUR DE DIRECTION

APPROBATION DU DIRECTEUR DE SERVICE

André HAMEL
Directeur travaux publics
Tél : 514 872-8900
Approuvé le : 2017-05-01

Guylaine BRISSON
Directrice
Tél : 514 872-4757
Approuvé le : 2017-04-25