

# Système de gestion des décisions des instances Recommandation ADDENDA

	Numéro de dossier :1207361001	
Unité administrative responsable  Arrondissement Le Plateau-Mont-Royal , Direction des travaux des parcs et de l'horticulture		
Niveau décisionnel proposé	Comité exécutif	
Charte montréalaise des droits et responsabilités	Ne s'applique pas	
Projet	-	
Objet	Approuver l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur Équipe Verte Inc. dans le cadre du contrat d'enlèvement des graffitis sur les domaines privés et publics de l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal - Appel d'offres public no 19-17428, afin de l'inscrire sur la liste des firmes à rendemer insatisfaisant pour une période de deux (2) ans.	

Il est recommandé:

D'approuver l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur Équipe Verte inc.

D'inscrire cette entreprise sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de deux (2) ans à compter de la date de la résolution du comité exécutif approuvant, le cas échéant, l'évaluation de rendement insatisfaisant.

- - Signé par Isabelle CADRIN/MONTREAL le 2020-03-20 13:25:56, en fonction de /MONTREAL.

Signataire:	Isabelle CADRIN
	Directrice générale adjointe
	Direction générale , Direction générale adjointe - Mobilité et attractivité



# Système de gestion des décisions des instances Recommandation

	Numéro de dossier :1207361001	
Unité administrative responsable	Arrondissement Le Plateau-Mont-Royal , Direction des travaux publics , Division des parcs et de l'horticulture	
Niveau décisionnel proposé	Comité exécutif	
Charte montréalaise des droits et responsabilités	Ne s'applique pas	
Projet	-	
Objet	Approuver l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur Équipe Verte Inc. dans le cadre du contrat d'enlèvement des graffitis sur les domaines privés et publics de l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal - Appel d'offres public no 19-17428, afin de l'inscrire sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de deux (2) ans.	

APPROUVER, CONFORMÉMENT AU POUVOIR DÉLÉGUÉ DANS LES RÉSOLUTIONS CM15 1107 ET CM15 1266, L'ÉVALUATION DE RENDEMENT INSATISFAISANT DU FOURNISSEUR ÉQUIPE VERTE INC. RÉALISÉE PAR L'ARRONDISSEMENT DU PLATEAU-MONT-ROYAL, DANS LE CADRE DE L'APPEL D'OFFRES PUBLIC NO 19-17428 AFIN DE L'INSCRIRE SUR LA LISTE DES FIRMES À RENDEMENT INSATISFAISANT POUR UNE PÉRIODE DE DEUX (2) ANS.

D'approuver l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur Équipe Verte Inc.

D'inscrire cette entreprise sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de deux (2) ans à compter de la date de la résolution du comité exécutif approuvant, le cas échéant, l'évaluation de rendement insatisfaisant.

Signé par Guy OUELLET/MONTRE	AL le 2020-03-18 16:54:06, en fonction de /MONTREAL.
Signataire:	Guy OUELLET
	Directour d'arrandiscement

Le Plateau-Mont-Royal , Bureau du directeur d'arrondissement

Numéro de dossier: 1207361001



# Système de gestion des décisions des instances

## **ADDENDA**

<b>Dossier</b> : 1207361001	Date de création: 20/03/20	Statut : Ficelé	Date de ficelage: 20/03/27
Unité administrative responsable	Arrondissement Le Plateau-M parcs et de l'horticulture	lont-Royal , Direction de	s travaux publics , Division des
Niveau décisionnel proposé	Comité exécutif		
Charte montréalaise des droits et responsabilités	Ne s'applique pas		
Projet	-		
Objet	Approuver l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur Équipe Verte Inc. dan le cadre du contrat d'enlèvement des graffitis sur les domaines privés et publics de l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal - Appel d'offres public no 19-17428, afin de l'inscrire sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de deux (2) ans.		
Responsable : Claude GROULX	Signataire : Isabelle CAI	ORIN	
Inscription au CA :	Inscription au CE:	Insc	ription au CM:

## Information complémentaire

## Contenu

Le présent sommaire vise à permettre au comité exécutif d'approuver l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur Équipe Verte inc. dans le cadre du contrat d'enlèvement des graffitis sur les domaines privés et publics de l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal.

Action	Date	Date limite
Octroi du contrat	2019-04-01	
Fin de contrat	2019-12-31	
Élaboration du rapport d'évaluation préliminaire	2020-01-13	
Communication du rapport d'évaluation au fournisseur (60 jours suivant la fin du contrat)	2020-01-27	2020-02-29
Réponse de l'adjudicataire (30 jours suivant la réception du rapport d'évaluation)	2020-02-27	2020-02-26
Rapport d'évaluation finale	2020-03-09	V.

Décision du comité exécutif concernant l'évaluation du	2020-04-28
fournisseur (60 jours après la réception des	
commentaires du fournisseur, ou en l'absence des	
commentaires, suivant celui de l'expiration du délai de 30	
jours)	
l l	1

## Validation

Intervenant et Sens de l'intervention Validation du processus d'approvision Service de l'approvisionnement , Direc	
Autre intervenant et Sens de l'intervenant et	ntion
Parties prenantes	Services
Lecture :	
Responsable du dossier Claude GROULX Secrétaire d'arrondissement Tél. : 514 872-9863 Télécop.: 514 872-9243	

Numéro de dossier :1207361001



# Système de gestion des décisions des instances Sommaire décisionnel

Identification	Numéro de dossier : 1207361001
Unité administrative responsable	Arrondissement Le Plateau-Mont-Royal , Direction des travaux publics , Division des parcs et de l'horticulture
Niveau décisionnel proposé	Comité exécutif
Charte montréalaise des droits et responsabilités	Ne s'applique pas
Projet	-
Objet	Approuver l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur Équipe Verte Inc. dans le cadre du contrat d'enlèvement des graffitis sur les domaines privés et publics de l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal - Appel d'offres public no 19-17428, afin de l'inscrire sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de deux (2) ans.

### Contenu

#### Contexte

Dans le cadre du *Règlement concernant le programme d'embellissement visant l'enlèvement des graffitis sur la propriété privée (2005-17)*, l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal a octroyé un (1) contrat d'exécution de travaux d'enlèvement des graffitis, suite à l'appel d'offres public 19-17428. Les documents contractuels incluaient une clause d'évaluation, conformément à l'entrée en vigueur de la directive sur l'évaluation du rendement des fournisseurs (C-RM-APP-D-15-002), qui rend obligatoire l'évaluation d'un fournisseur dans le cadre d'un contrat de 100 000 \$ et plus. L'évaluation se fait selon des critères préétablis et l'entrepreneur doit obtenir la note de passage de 70 % pour que son rendement soit jugé satisfaisant, à défaut de quoi cela peut entraîner son inscription sur la *liste des fournisseurs à rendement insatisfaisant* (LFRI) pour une période de deux (2) ans.

En effet, conformément au règlement modifiant le règlement intérieur du conseil sur la délégation de pouvoir du comité exécutif (03-009), ce dernier possède les pouvoirs liés à l'évaluation de rendement des fournisseurs et entrepreneurs prévus au paragraphe 2.0.1, de l'article 573 de la *Loi sur les cités et villes*, à l'exception du pouvoir de refuser toute soumission d'un entrepreneur ou d'un fournisseur qui, au cours des deux années précédant la date d'ouverture des soumissions, a fait l'objet d'une évaluation de rendement insatisfaisant dans la mesure où cette soumission est jugée la plus basse conforme. Le fournisseur à rendement insatisfaisant se voit donc inscrit sur la LFRI suite à la décision du comité exécutif.

Or, au terme de l'exécution des travaux pour le contrat 19-17428, l'arrondissement a procédé à l'évaluation de l'entrepreneur Équipe Verte inc., suite à laquelle ce dernier a obtenu une note de 54,4 %; un rendement jugé insatisfaisant. Conformément à la directive, les rapports d'évaluation ont été transmis à l'entrepreneur le 27 janvier 2020 et celui-ci disposait de trente (30) jours, soit jusqu'au 26 février 2020, pour soumettre ses commentaires et contester les résultats. Puisque l'entrepreneur a soumis sa réponse le 27 février 2020, soit une (1) journée en retard, l'arrondissement maintient l'évaluation de rendement insatisfaisant pour le présent contrat.

## Décision(s) antérieure(s)

CA19 25 0094 - 1198233001 - 1er avril 2019 - Octroi d'un contrat de 219 000 \$, toutes taxes applicables, à la firme Équipe Verte inc. pour l'élimination des graffitis;

CA18 25 0086 - 1186008002 - 9 avril 2018 - Prolongation du contrat d'élimination de graffitis à la firme 9291-6287 Québec inc. (Groupe R Net) pour une deuxième année d'un montant de 328 539,11 \$; CA17 25 0086 - 1176008002 - 3 avril 2017 - Octroi d'un contrat de 379 417,50 \$ à la firme 9291-6287 Québec inc. (Groupe R Net) pour l'élimination de graffitis.

## Description

Les travaux du contrat 19-17428 " *Enlèvement des graffitis sur les domaines privé et public de l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal*" se sont déroulés entre le 2 avril et le 31 décembre 2019. Le rapport d'évaluation officiel a été transmis à l'entrepreneur le 27 janvier 2020. Le résultat final de l'évaluation est de 54.4 %.

Les éléments insatisfaisants sont principalement reliés à la conformité aux spécifications et règle de l'art, au respect des échéances de production et de livraison, à la compétence des opérateurs de production, aux pratiques d'assurance de qualité, à l'encadrement et à la qualité des communications avec les employés.

#### Justification

Durant la période d'exécution des travaux, dix (10) lettres de pénalités ont été envoyées à l'entrepreneur, totalisant 23 825 \$.

## Aspect(s) financier(s)

Ne s'applique pas.

## Développement durable

Ne s'applique pas.

## Impact(s) majeur(s)

La Villel se réserve la possibilité de refuser toute soumission du fournisseur Équipe Verte Inc. au cours des deux (2) prochaines années, à compter de la date de la résolution du comité exécutif.

De plus, la Ville pourra se réserver la possibilité de refuser toute autre soumission d'un entrepreneur ou d'un fournisseur, qui, au cours des deux (2) années précédant la date d'ouverture des soumissions, a fait l'objet d'une évaluation de rendement insatisfaisant de la part de la Ville ou dont l'un de ses sous-traitants, le cas échéant, a fait l'objet d'une telle évaluation durant la même période.

La Ville se réserve également le droit, à sa seule discrétion, de résilier le contrat dans le cas où l'identité d'un sous-traitant du contractant lui est communiquée après l'adjudication du contrat et que ce sous-traitant a fait l'objet d'une évaluation de rendement insatisfaisant par la Ville au cours des deux (2) années précédant la date de son sous contrat.

En vertu de ce programme, la Ville a maintenant la possibilité d'écarter un fournisseur dont le service est insatisfaisant et la règle du plus bas soumissionnaire n'est plus la seule règle qui prévaut. En effet, la qualité du service rendu antérieurement est maintenant prise en compte dans l'acceptation finale d'un fournisseur.

### Opération(s) de communication

Ne s'applique pas

Calendrier e	tétane (s	) subséc	wente (s

Ne s'applique pas

Conformité aux politiques , aux règlements et aux encadrements administratifs

À la suite de vérifications effectuées, le responsable du dossier, l'endosseur, le directeur de direction ainsi que le signataire de la recommandation attestent de la conformité de ce dossier aux règlements et encadrements administratifs.

Validation		
Intervenant et Sens de l'intervention		
Autre intervenant et Sens de l'interve	ention	
		8
Parties prenantes	Services	
Lecture :	•	
Responsable du dossier Nathalie BÉGIN Cheffe de division Tél. : 514-872-3790 Télécop. :		Endossé par: Nathalie BÉGIN Chef de division parcs et horticulture < <arr> Tél. : 514-872-3790 Télécop.: Date d'endossement : 2020-03-18 10:55:37</arr>

Approbation du Directeur de direction

Jean-Sébastien MÉNARD

Directeur

Tél. : 514 872-5984

Approuvé le : 2020-03-18 14:45

Approbation du Directeur de service

Tél.:

Approuvé le :

Numéro de dossier :1207361001



## Système de gestion des décisions des instances Pièces jointes ADDENDA

		Numéro de dossier : 1207361001
Unité responsable	administrative	Arrondissement Le Plateau-Mont-Royal , Direction des travaux publics , Division des parcs et de l'horticulture
Objet		Approuver l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur Équipe Verte Inc. dans le cadre du contrat d'enlèvement des graffitis sur les domaines privés et publics de l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal - Appel d'offres public no 19-17428, afin de l'inscrire sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de deux (2) ans.

## 19 pièces jointes



Rapport évaluation préliminaire Équipe Verte -27 janvier.pdf



Accusé reception du fournisseur concernant son évaluation = reçu le 27 janvier 2020.pdf



Courriel de la ville au fournisseur suite à son évaluation = reçu en retard le 27 février.pdf



Réponse au rapport évaluation - COPIE FINALE reçu le 27 février 2020 par courriel.pdf



Lettre réponse au fournisseur maintien évaluation.pdf



Courriel ville envoyé le 27 janvier 2020 au fournisseur concernant son évaluation.pdf





Rapport\_d'évaluation\_Équipe Verte -final.pdf Suivi budgetaire et compilation productivité 2019.xls





21 Lettre\_pénalités\_É.V. du 25 au 31 mai .pdf 22- Lettre pénalités\_30 août\_remis en personne\_5\_sept\_19.pdf





25-Lettre\_pénalités\_13 sept 2019.pdf 29\_Lettre pénalité\_27 sept 2019.pdf 31\_Lettre pénalité\_11 oct 2019.pdf





36\_Lettre pénalité\_25 oct 2019\_Signé 29 oct 2019.pdf 44\_Lettre pénalité\_8 nov 2019\_Signé 14 nov 2019.pdf



49 Lettre pénalité 22 nov 2019 Signé 27 nov 2019.pdf 54 Lettre pénalité 6 dec 2019 révisé.pdf





57\_Lettre pénalité\_20 déc 2019\_signé 23 dec 2019.pdf 63\_Lettre pénalité\_21 au 31 dec 2019\_signé 8 jan 2020.pdf

Responsable du dossier Claude GROULX

Secrétaire d'arrondissement

: 514 872-9863

Rapport d'évaluation [1]										
Secteur d'affaires Biens et services généraux										
Unité requérante	Arrondissement Le Plateau-Mont-Royal [2]									
Nom fournisseur	Équipe Verte inc.									
N° appel d'offre	19-17428	N° Simon (BC)	1337300	Date de fin contrat	12/31/2019					
Titre du dossier	A54 – Enlèvement des graffitis sur les domaines privé et public de l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal									

SVP envoyez une copie du rapport à : fichier-fournisseurs@ville.montreal.qc.ca

SVF elivoyez u	ne copie du rapport à : fichier-fournisse	eurs@viile.montreai.qc.ca	D	Dalutana final à
iste des critères par thème		Pointage à saisir	Pondération des critères	Pointage final à saisir [4]
Aspect de la conformité technique	35%			
La co	onformité aux spécifications et règles o	e l'art 4	10	
	La conformité régleme	ntaire 5	10	
	La conformité aux articles de réfé	rence 5	10	
	Total du t	hème 14	30	0
	Points pour ce t	hème 16,3		0,0
Respect des délais et des échéanciers	35%			
	des échéances de production et de livi	raison 3	10	
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	et des échéances pour les documents		10	
25 155-pot	Total du t		20	0
	Points pour ce t			0,0
Fourniture et utilisation des ressources	10%			
	e et la disponibilité du responsable du	projet 6	10	
·	a compétence des opérateurs de prod		10	
	et l'efficacité de l'équipement de prod		10	
La capacite	Total du t		30	0
	Points pour ce t		30	0,0
	i cinto pour co t	0,0		0,0
Organisation et gestion	10%			
	La supervision adéquate des opér	ations 5	10	
	Les pratiques d'assurance de la c	ualité 4	10	
La	rapidité des actions correctives (au be	esoin) 6	10	
	La rapidité du service après-	vente 6	10	
	L'encadrement des emp	loyés 4	10	
	Total du t	hème 25	50	0
	Points pour ce t	hème 5,0		0,0
Communication et documentation	10%			
	La disponibilité des interloci	iteurs 7	10	1
La quali	té des communications avec le gestion		10	
·	alité des communications avec les emp		10	
La que	hème 16	30	0	
	Points pour ce t			0,0
Pointage total pour la pondération des t	hèmes (%) 100%	54,4		0,0
		Rendement insatisfaisant		

#### Justification du pointage attribué (obligatoire)

Concernant l'aspect de la conformité technique, selon l'article D.01 du devis technique, le contractant peut peindre une surface seulement si cette surface a déjà clairement eu une couche de peinture dans le passé. Plusieurs fois, le contractant a appliqué une couche de peinture alors qu'il n'y avait jamais eu de peinture sur la surface traitée. Ces situations peuvent causer beaucoup de frustration de la part des citoyens en voyant le résultat. Selon le même article du devis technique, le contractant doit choisir une couleur de peinture de manière à éviter les démarcations entre la surface repeinte et la peinture existante. À trop d'occasions, il y avait une trop grosse différence entre la peinture appliquée par le contractant et la peinture existante. Nous exigions dans ces cas-là que l'entrepreneur retourne effectuer le travail puisque ce n'était pas à la satisfaction de l'arrondissement. À plusieurs reprise ils ont dû reprendre le travail 2-3-4 fois le travail dû aux contrastes. Selon le même article du devis technique (article D.01), le contractant doit peindre une surface d'une manière rectangulaire l'endroit où se trouve le graffiti. À trop d'occasions, l'intervention de l'entrepreneur suivait les traces du graffitis ou bien était effectuée de travers. Ces situations résultent d'un travail peu professionnel.

Selon le même article du devis technique (article D.01), le contractant doit effectuer le travail selon les règles de l'art. Or, trop souvent, on voyait toujours des traces des graffitis après des interventions de peinture et de même pour des interventions avec produits nettoyants. Nous avons demandé trop souvent à l'entrepreneur de recommencer des interventions de nettoyage. Concernant le respect des délais et des échéanciers, la production a été majoritairement déficiente par rapport aux exigences minimales du contrat: Au 31 décembre 2019, le métrage hebdomadaire minimum attendu a été atteint à seulement 13 reprises sur 40 semaines (voir document Météo vs production). De la facturation aux deux semaines, 16 facturations ont été déficientes sur 20 facturations (voir document suivi des travaux graffiti 2019). Des pénalités ont été émises à l'entrepreneur dû à la production déficiente pour les facturations du 30 août, 13 septembre, 27 septembre, 11 Octobre, 25 Octobre, 8 Novembre 2019, le 22 Novembre 2019, le 6 décembre 2019 (nous avons fait grâce de la pénalité de 77\$ mais ils n'ont produit que 1800 m2), le 20 décembre 2019 et le 31 décembre 2019. Au total, 10 pénalités ont été émises pour un total de 23 825\$ retenu sur ces 10 périodes de facturation. L'arrondissement à tout de même allégé les pénalités qui auraient pu être plus élevées.

En ce qui a trait à la fourniture et utilisation des ressources, la compétence générale des opérateurs terrains (nettoyeurs) laissait à désirer en raison du trop grand nombre d'interventions mal exécutées, incomplètes et/ou à reprendre. De plus, une fois l'intervention effectuée, le nettoyeur devait prendre une photo et la télécharger sur le bon de travail pour clairement démontrer les surfaces nettoyées. Trop souvent, soit il manquait des photos de l'entrepreneur ou soit les photos n'étaient pas claires pour que l'arrondissement puisse bien évaluer le travail fait. Ces situations forçaient l'arrondissement à devoir aller vérifier sur les lieux la qualité du travail (déplacement inutile). La capacité et l'efficacité de l'équipement de production étaient clairement inadéquates. L'entrepreneur ne pouvait clairement pas satisfaire aux exigences minimales de production avec les équipements et le personnel qu'il avait mis en place.

Pour ce qui est de l'organisation et de la gestion, il manquait de supervision au niveau des opérations vu la grande quantité de bons de travail qui devaient être repris ou qui étaient incomplets. Une supervision étroite des opérations aurait évité à l'entrepreneur d'avoir à reprendre plusieurs bons de travail. Il en va de même pour les pratiques d'assurance de la qualité.

La qualité des communications fut de mauvaise qualité, en général. Le problème se situait davantage au niveau des opérateurs terrains que pour le responsable, qui était disponible, informateur et facilement joignable.

Encore selon l'article D.01 du devis technique, le contractant (et ses opérateurs) devait signifier aussitôt à l'arrondissement, toute situation ou difficulté ne lui permettant pas de poursuivre correctement les travaux en cours si une problématique se présentait. Ce point a très peu été respecté comme on peut le constater avec les nombreux bons qui ont été insatisfaisants (travail incomplet, intervention à reprendre, surface difficile à traiter, etc.). L'arrondissement a même organisé une rencontre avec l'entrepreneur et ses opérateurs le 30 juillet 2019 pour rappeler certains points dont celui d'avertir quand une intervention ne peut être complétée. Plusieurs bons de travail étaient même laissés dans la liste de l'entrepreneur sans donner de nouvelle à l'arrondissement (travaux, rues fermées, accès limité, etc.). Il ne faut pas oublier que nous avions fait une rencontre de pré-saison en Mars 2019 quant aux façons de procéder dans l'arrondissement. À tous les courriels de facturation écrit, nous devions faire une liste de bons où il y a eu des problématiques soit à l'enlèvement, soit au recouvrement.

Pour revenir sur les règles de l'art, l'entrepreneur ne respectait pas l'ordre numérique des bons. Leurs interventions étaient effectuées de façon aléatoire, un peu partout dans l'arrondissement. Cette façon de procéder était complètement inefficace. Des graffitis étaient enlevés sur un bâtiment alors que les bâtiments voisins n'étaient pas touchés pour un très grand lapse de temps, ce qui favorisait la réapparition de nouveaux graffitis. À plusieurs reprises, nous avons dû ralentir notre repérage ou modifier l'ordre de priorité du repérage (réduisant les tournées récidives dans des secteurs stratégiques).

Lors de la facturation du 11 octobre 2019, j'ai (Denis Hébert) fait un rappel sur la façon de sélectionner les bons pour les opérations de nettoyage, soit par ordre de priorité (Urgent - Prioritaire et non prioritaire) et par ordre croissant de numéros de bons. Kenny leur avait expliqué à plusieurs reprises auparavant et même lors de la rencontre de pré-saison en mars 2019. Après ce rappel, je n'ai pas vu d'amélioration notable par les opérateurs de l'entrepreneur. Ils ont continué la méthode aléatoire, réduisant leur productivité et leur efficacité d'un nettoyage durable pour l'arrondissement. Pour palier à ce problème et favoriser un nettoyage plus durable, nous avons dû mettre plusieurs bâtiments (avec autorisation) sur un même bon, pouvant garantir un nettoyage complet d'une intersection ou de plusieurs bâtiments avec graffitis.

Quant au service de qualité d'après vente, il y a de nombreux bons de travail qui ont été envoyé pour une seconde, voire une tierce intervention, dû à un mauvais travail initial. À chaque facturation, une note expliquait la raison du refus/ renvoi du bon de travail, mais malgré cela, les surfaces ne sont toujours pas revenu en qualité. En date du 12 décembre 2019, nous avons dû demander à Avancie de restreindre la vue des bons pour l'entrepreneur qu'aux bons avec une mention d'urgence. Car suite à de nombreux rappels via courriels, appels et textos, les employés de l'entrepreneur (section recouvrement) continuaient à faire plus de bons avec une mention PRIORITAIRE au lieu de ceux avec mention URGENT. L'entrepreneur nous a envoyé un courriel concernant les températures du 11 et du 12 décembre 2019. Les minimums de ses journées était de -11 et de -10 degrés Celsius (respectivement) très tôt le matin (5h00). Alors que les maximums atteints étaient de -2 degrés Celsius le 11 décembre 2019 (vers midi-13h) et de -5 degrés Celsius pour le 12 décembre 2019 (vers 13h-14h). Qui sont des températures n'étant pas des extrêmes (et même se retrouvant proche de la normale) pour la fin Novembre et début décembre à Montréal. L'entrepreneur aurait dû utiliser des produits permettant le fonctionnement des opérations à de telles températures ou travailler plus tard (quand les températures étaient plus favorables). Malgré les températures (du 11 et du 12 décembre 2019) n'étant pas des extrêmes, la ville les a retirés lors de l'application des pénalités sur la facturation. Durant les 2 dernières semaines du contrat, les employés en peinture ont décidé de créer de nouveaux bons sans avoir demandé à leur gestionnaire ou à la ville alors que l'ordre était de faire les bons ayant la mention URGENT.

En bref, l'entrepreneur n'a pas réussi à terminer le contrat de 219 000\$. Il a fait près de 83% du contrat (totalisant une somme de 181 649\$). Beaucoup de demandes citoyennes n'ont pas été faites (alors qu'elles étaient tous avec une mention d'urgence). Le contrat aurait pu être fini si les employés de l'entrepreneur avaient suivi l'ordre des bons car ils auraient évité le temps perdu des déplacements inutiles engendrés par la méthode aléatoire expliquée précédemment.

Évaluation réalisée par											
Kenny Osh	nima / Denis Hébert	Date	13/01/2020	Signature	Denis Hébert						
Titre d'emploi Chargé de Nettoyage de graffitis											
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·										
Évaluation approuvée ¡	oar (obligatoire)				Mathalia Benin						
Nat	thalie Bégin	Date	1/27/2020	Signature	Nathalie Bégin c/division						
Titre d'emploi	Chef de division										

SVP, envoyez une copie du rapport final approuvé par les instances à : fichier-fournisseurs@ville.montreal.qc.ca

	Complétez cette section s	seuleme	ent si l'évaluatio	n de rendement es	t insatisfaisante.		
Rapport d'évaluation envoyé a	u fournisseur	Oui	Non	Date d'envoi 1/27/2020			
Date de réception de l'évaluation	on par le fournisseur (AAAA-MM-JJ)		1/27/2020				
Date limite de récéption des co	ommentaires du fournisseur		2/26/2020				
Commentaires reçus de la part	du fournisseur	Oui	Non	Date de réception			
Reviser le rapport e	enir le rapport de rendement insatisfaisant et recommander un rendement satisfaisant	00					
Justification du pointaç	ge final (obligatoire)						
Évaluation finale réalise	ée par						
		Date		Signature			
Titre d'emploi	Chargé de projet						
Évaluation finale appro	uvée par (obligatoire)						
		Date		Signature			
Titre d'emploi	Chef de division		2	1			
			Définition*				
utilisation de grilles d'évaluation.	uite à l'évaluation du rendement d'un fournisseur ou						
professionnels et les travaux. La pondéi À ne pas confondre avec Grille de sélec	egroupés par thèmes à partir desquels le rendemen ration des thèmes varie en fonction de leur importar ction	t du fourniss ice dans l'ac	eur ou de l'entrepreneur es tivité sous-tendue par le co	t évalué. Les grilles sont définies ntrat.	s pour les différents secteurs, so	it les biens et services, les servi	ices
Thème d'évaluation, sujet autour duqu Critère d'évaluation : élément servant	el gravient des actions, des décisions, des activités de base de jugement pour quantifier la qualité d'un e prestation de service ou de la réalisation de travau			et utilisé pour évaluer le rende rnisseur ou un entrepreneur. L'é	ment et la performance du fourn valuation de l'ensemble des crite	ilsseur. ères permet de juger du rendem	ent dans le
	fournisseurs dans la gestion de contrat disponible sur Intranet	sont.					
<ul> <li>Aspect de la conformité technique;</li> <li>Respect des délais et des échéancier</li> <li>Fourniture et utilisation des ressource</li> </ul>	· ·s;						
<ul><li>Organisation et gestion;</li><li>Communication et documentation.</li></ul>							
<ul> <li>Le tableau "Échelle d'attribution des n</li> </ul>							
<ul> <li>L'évaluateur peut choisir la pondération</li> </ul>	on des critères qui lui convient selon l'importance de						
Appréciation			ibution des notes selon la	Pondération			
Excellente=90% à 100%	5	10	15	20	25	50	100
Plus que satisfaisante=71% à 89% Satisfaisante =70%							
Insatisfaisante =40% à 69%							
Médiocre < 40% Nulle = 0%							-

- [1] \*\*Impression optimale\*\*
- -Orientation portrait;
- -Format légal;
- -Ajuster toutes les colonnes à une page.
- [2] Sélectionnez votre unité parmi la liste déroulante.
- [3] Les critères peuvent et doivent être adaptés en fonction de la grille établie dans le document d'appel d'offres.

Avant d'ajouter/supprimer les lignes, ôtez la protection de la feuille d'abord, mot de passe non requis.

[4] À remplir seulement dans le cas d'une révision de notes d'une évaluation de rendement insatisfaisant, suite à la reception des commentaires du fournisseur!



### Nathalie BEGIN <nathalie.begin@montreal.ca>

## Read: Rapport d'évaluation de rendement de l'appel d'offres 19-17428

1 message

Joe Schembre <jschembre@goodbyegraffiti.com> Répondre à : jschembre@goodbyegraffiti.com À : nathalie.begin@montreal.ca 27 janvier 2020 à 14 h 08

Your message

To: jschembre@goodbyegraffiti.com; Katie Lee

Cc: Fichier-fournisseurs/MONTREAL

Subject: Rapport d'évaluation de rendement de l'appel d'offres 19-17428

Sent: 2020-01-27 8:51 AM

was read on 2020-01-27 2:07 PM.



Nathalie BEGIN <nathalie.begin@montreal.ca>

#### Re: Rapport d'évaluation de rendement de l'appel d'offres 19-17428

Nathalie BEGIN <nathalie.begin@montreal.ca>

9 mars 2020 à 15 h 43

A: [racine@goodbyegraffiti.com |
Cc: pdomm@goodbyegraffiti.com, Katie Lee <klee@goodbyegraffiti.com>, jschembre@goodbyegraffiti.com, Fichier-fournisseurs/MONTREAL <fichier-fournisseurs@ville.montreal.qc.ca>

Veuillez trouver, ci-joint, le suivi de votre réponse à l'évaluation insatisfaisante

Nathalie Bégin Cheffe de division des parcs et de l'horticulture Direction des travaux publics Tél. : 514 872-3790 Cel.: 514 627-7429

Arrondissement du Plateau-Mont-Royal 1501, rue Bercy Montréal (Québec) H2K 2T9 Suivez-nous : Infolettre | Facebook | Twitter | Site Web | Instagram |

AVERTISSEMENT: Ce courriel et les pièces qui y sont jointes sont destinés exclusivement au(x) destinataire(s) mentionné(s) ci-dessus et peuvent contenir de l'information privilégiée ou confidentielle. Si vous avez reçu ce courriel par erreur, ou s'il ne vous est pas destiné, veuillez le mentionner immédiatement à l'expéditeur et effacer ce courriel ainsi que les pièces jointes, le cas échéant. La copie ou la redistribution non autorisée de ce courriel peut être illégale. Les opinions véhiculées par ce message sont celles de l'expéditeur et ne reflètent pas nécessairement celles de la Ville de Montréal qui se dégage de toutes responsabilités ou obligations pouvant en résulter.

P Devez-vous vraiment imprimer ce courriel ? Si oui, pensez à l'imprimer recto-verso!

Le jeu. 27 févr. 2020, à 15 h 47, <jracine@goodbyegraffiti.com> a écrit

Veuillez trouver ci-joint notre réponse au rapport d'évaluation du 27 janvier 2020.

Josée Racine

Comptabilité

Goodbye Graffiti ™ Montréal

SERVICE A LA CLIENTELE 1-877-684-4747 Amérique du Nord

Bureau de Montréal (514)336-4400

mtlfinance@goodbyegraffiti.con

Découvrez nos nouvelles applications !



Suivi réponse fournisseur Équipe verte.pdf



## CP 34041 CSP Galerie Lachine, Lachine, Québec, H8S 4H4

Le 26 février 2020.

## Arrondissement du Plateau-Mont-Royal

201, avenue Laurier est, 6e étage Montréal (Québec) H2T 3E6

Attention: Nathalie Bégin, Cheffe de division, Parcs et horticulture

Veuillez SVP accepter cette lettre comme reçu de votre rapport d'évaluation du 27 janvier 2020. Bien que nous respections et apprécions l'opinion de l'arrondissement, nous ne pouvons souscrire à l'évaluation. Nous croyons que nous avons agi de manière juste et raisonnable tout au long du contrat et maintenu notre bonne foi en tout temps.

Lors de la soumission de notre offre pour ce contrat, tous les documents ont été examinés très attentivement; nous avons rencontré les équipes requises et dépassé le nombre de jours ouvrables demandés depuis le début du contrat. Le contrat stipulait que 3 équipes devaient retirer 1 000 mètres carrés de graffitis 4 jours par semaine, ce qui était impossible compte tenu des ressources nécessaires et de la manière dont les travaux étaient distribués. Malgré les difficultés, nous avons continuellement investi dans le personnel, la formation, les produits et les nouveaux véhicules de service pendant toute la durée du contrat. L'objectif hebdomadaire a été augmenté de 30% et même avec nos 4 équipes à temps plein qui ont augmenté nos coûts d'effectifs de près de 100%, il était toujours impossible d'atteindre les objectifs. Des demandes urgentes ont été faites à travers l'arrondissement souvent pour 1 mètre carré. La journée serait consacrée à conduire et à chercher un parking. À aucun moment, l'arrondissement ne discuterait d'un changement d'horaire pour faire une journée de travail pratique qui serait efficace et raisonnable. Nous avons des semaines et, dans certains cas, des mois de demandes documentées de rencontre et d'information qui sont restées sans réponse par l'arrondissement.

C'est à mon avis que nos notes notées pour la technique Aspect de la conformité et le respect des délais et des échéanciers sont ambiguës et faibles. Nous sommes également d'avis que l'arrondissement a travaillé contre nous dans plusieurs de ces catégories.

Travailler ensemble grâce à une communication claire et ouverte, avec des objectifs communs et des pratiques justes et raisonnables aurait pu aboutir à une relation beaucoup plus réussie. Nous sommes les leaders mondiaux de l'élimination des graffitis et avons travaillé avec succès avec plus de 25 municipalités à travers le pays. Nous sommes déçus qu'il y ait eu des difficultés tout au long de ce contrat, mais nous savons que nous sommes pleinement capables de servir la Ville de Montréal à l'avenir et de fournir les mêmes services exceptionnels qui sont fournis aux municipalités à travers le pays.

We Get it  $\ell + \ell = 0$  Keep it  $\ell + \ell = 0$ 



## CP 34041 CSP Galerie Lachine, Lachine, Québec, H8S 4H4

N'hésitez pas à me contacter au klee@goodbyegraffiit.com si vous avez des questions.

Cordialement,

Katie Lee

Vice-President of Operations Goodbye Graffiti™ Inc.

c.c.

Perri Domm, Président, Goodbye Graffiti™ Inc. Joe Schembre, Directeur Général



Le 9 mars 2020

Madame Katie Lee – Vice-présidente des opérations Monsieur Joe Schembre Équipe Verte Inc. 8967, boulevard Henri-Bourassa Ouest Montréal (Québec) H4S 1P7 jschembre@goodbyegraffiti.com klee@goodbyegraffiti.com

Objet : Analyse suite à la réponse de la part du fournisseur - Rapport final d'évaluation

Appel d'offres n° 19-17428

Enlèvement des graffitis sur les domaines privé et public de l'arrondissement du

Plateau-Mont-Royal

Madame, Monsieur,

Pour faire suite à la réception de vos explications et commentaires que vous nous avez soumis en retard, soit le 27 février 2020 dernier, concernant l'évaluation de rendement insatisfaisant pour la réalisation des travaux cités en objet, nous vous informons que nous maintenons la mention de rendement insatisfaisant.

La note de l'évaluation est maintenue à 54,4 qui reste sous la note de passage de 70%.

Une recommandation d'inscription sur la liste de fournisseurs à rendement insatisfaisant sera transmise au Comité exécutif pour résolution.

Recevez, Madame, Monsieur, nos cordiales salutations...

Nathalie Bégin

Cheffe de division, Parcs et Horticulture

nother Begin

Courriel: nathalie.begin@montreal.ca

Tél.: 514 872-3790



Nathalie BEGIN <nathalie.begin@montreal.ca>

#### Rapport d'évaluation de rendement de l'appel d'offres 19-17428

Nathalie BEGIN <athalie.begin@montreal.ca> À: |schembre@goodbyegraffiti.com> Cc: Fichier-fournisseurs/MONTREAL <fichier-fournisseurs@ville.montreal.qc.ca>

27 janvier 2020 à 08 h 51

Voici le rapport de l'évaluation du rendement. Porter une attention limite pour nous envoyer vos commentaires, si applicable

Bonne journée

Nathalie Bégin Cheffe de division des parcs et de l'horticulture Direction des travaux publics Tél. : 514 872-3790 Cel.: 514 627-7429

Arrondissement du Plateau-Mont-Royal 1501, rue Bercy Montréal (Québec) H2K 2T9 Suivez-nous : Infolettre | Facebook | Twitter | Site Web | Instagram |

AVERTISSEMENT: Ce courriel et les pièces qui y sont jointes sont destinés exclusivement au(x) destinataire(s) mentionné(s) ci-dessus et peuvent contenir de l'information privilégiée ou confidentielle. Si vous avez reçu ce courriel par erreur, ou s'il ne vous est pas destiné, veuillez le mentionner immédiatement à l'expéditeur et effacer ce courriel ainsi que les pièces jointes, le cas échéant. La copie ou la redistribution non autorisée de ce courriel peut être illégale. Les opinions véhiculées par ce message sont celles de l'expéditeur et ne reflètent pas nécessairement celles de la Ville de Montréal qui se dégage de toutes responsabilités ou obligations pouvant en résulter.

P Devez-vous vraiment imprimer ce courriel ? Si oui, pensez à l'imprimer recto-verso!

LETTRE\_RAPPORT\_EVALUATION\_RENDEMENT\_Équipe Verte (1).pdf

Rapport\_d'évaluation\_Équipe Verte - Biens et services généraux.pdf

Rapport d'évaluation [1]										
Secteur d'affaires Biens et services généraux										
Unité requérante	Arrondissement Le Plateau-Mont-Royal [2]									
Nom fournisseur	Équipe Verte inc.									
N° appel d'offre	19-17428	N° Simon (BC)	1337300	Date de fin contrat	12/31/2019					
Titre du dossier	A54 – Enlèvement des graffitis sur les domaines privé et public de l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal									

SVP envoyez une copie du rapport à : fichier-fournisseurs@ville.montreal.qc.ca										
Liste des critères par thème		Pointage à saisir	Pondération des critères	Pointage final à saisir [4]						
Aspect de la conformité technique	35%									
La conformité aux spécific	cations et règles de l'art	4	10	4						
Laα	onformité réglementaire	5	10	5	1					
La conformité a	ux articles de référence	5	10	5						
	Total du thème	14	30	14						
	Points pour ce thème	16,3		16,3	]					
Respect des délais et des échéanciers	35%									
Le respect des échéances de pr	oduction et de livraison	3	10	3	1					
Le respect des échéances pou	ır les documents requis	10	10	10	1					
	Total du thème	13	20	13	1					
	Points pour ce thème	22,8		22,8	]					
Fourniture et utilisation des ressources	10%									
La compétence et la disponibilité du	u responsable du projet	6	10	6	1					
La compétence des op	pérateurs de production	4	10	4	1					
La capacité et l'efficacité de l'équ	uipement de production	5	10	5	1					
	Total du thème	15	30	15	1					
	Points pour ce thème	5,0		5,0	]					
Organisation et gestion	10%									
	déquate des opérations	5	10	5	1					
	assurance de la qualité	4	10	4	-					
La rapidité des actions		6	10	6	1					
	du service après-vente	6	10	6	1					
	adrement des employés	4	10	4	1					
	Total du thème	25	50	25	1					
	Points pour ce thème	5,0		5,0						
	400/									
Communication et documentation	10%	7	10	7	1					
	ibilité des interlocuteurs		10	8	-					
La qualité des communicatio La qualité des communicati	- 1	8 1	10	1	-					
La qualite des communicati	16	3 <b>0</b>	16	-						
	Total du thème Points pour ce thème	5,3	00	5,3	4					
	Tomics pour ce meme	3,3		5,5	1					
Pointage total pour la pondération des thèmes (%)	100%	54,4		54,4						
		Rendement insatisfaisant		Rendementin insatisfaisant						

#### Justification du pointage attribué (obligatoire)

Concernant l'aspect de la conformité technique, selon l'article D.01 du devis technique, le contractant peut peindre une surface seulement si cette surface a déjà clairement eu une couche de peinture dans le passé. Plusieurs fois, le contractant a appliqué une couche de peinture alors qu'il n'y avait jamais eu de peinture sur la surface traitée. Ces situations peuvent causer beaucoup de frustration de la part des citoyens en voyant le résultat. Selon le même article du devis technique, le contractant doit choisir une couleur de peinture de manière à éviter les démarcations entre la surface repeinte et la peinture existante. À trop d'occasions, il y avait une trop grosse différence entre la peinture appliquée par le contractant et la peinture existante. Nous exigions dans ces cas-là que l'entrepreneur retourne effectuer le travail puisque ce n'était pas à la satisfaction de l'arrondissement. À plusieurs reprise ils ont dû reprendre le travail 2-3-4 fois le travail dû aux contrastes. Selon le même article du devis technique (article D.01), le contractant doit peindre une surface d'une manière rectangulaire l'endroit où se trouve le graffiti. À trop d'occasions, l'intervention de l'entrepreneur suivait les traces du graffitis ou bien était effectuée de travers. Ces situations résultent d'un travail peu professionnel.

Selon le même article du devis technique (article D.01), le contractant doit effectuer le travail selon les règles de l'art. Or, trop souvent, on voyait toujours des traces des graffitis après des interventions de peinture et de même pour des interventions avec produits nettoyants. Nous avons demandé trop souvent à l'entrepreneur de recommencer des interventions de nettoyage. Concernant le respect des délais et des échéanciers, la production a été majoritairement déficiente par rapport aux exigences minimales du contrat: Au 31 décembre 2019, le métrage hebdomadaire minimum attendu a été atteint à seulement 13 reprises sur 40 semaines (voir document Météo vs production). De la facturation aux deux semaines, 16 facturations ont été déficientes sur 20 facturations (voir document suivi des travaux graffiti 2019). Des pénalités ont été émises à l'entrepreneur dû à la production déficiente pour les facturations du 30 août, 13 septembre, 27 septembre, 11 Octobre, 25 Octobre, 8 Novembre 2019, le 22 Novembre 2019, le 6 décembre 2019 (nous avons fait grâce de la pénalité de 77\$ mais ils n'ont produit que 1800 m2), le 20 décembre 2019 et le 31 décembre 2019. Au total, 10 pénalités ont été émises pour un total de 23 825\$ retenu sur ces 10 périodes de facturation. L'arrondissement à tout de même allégé les pénalités qui auraient pu être plus élevées.

En ce qui a trait à la fourniture et utilisation des ressources, la compétence générale des opérateurs terrains (nettoyeurs) laissait à désirer en raison du trop grand nombre d'interventions mal exécutées, incomplètes et/ou à reprendre. De plus, une fois l'intervention effectuée, le nettoyeur devait prendre une photo et la télécharger sur le bon de travail pour clairement démontrer les surfaces nettoyées. Trop souvent, soit il manquait des photos de l'entrepreneur ou soit les photos n'étaient pas claires pour que l'arrondissement puisse bien évaluer le travail fait. Ces situations forçaient l'arrondissement à devoir aller vérifier sur les lieux la qualité du travail (déplacement inutile). La capacité et l'efficacité de l'équipement de production étaient clairement inadéquates. L'entrepreneur ne pouvait clairement pas satisfaire aux exigences minimales de production avec les équipements et le personnel qu'il avait mis en place.

Pour ce qui est de l'organisation et de la gestion, il manquait de supervision au niveau des opérations vu la grande quantité de bons de travail qui devaient être repris ou qui étaient incomplets. Une supervision étroite des opérations aurait évité à l'entrepreneur d'avoir à reprendre plusieurs bons de travail. Il en va de même pour les pratiques d'assurance de la qualité.

La qualité des communications fut de mauvaise qualité, en général. Le problème se situait davantage au niveau des opérateurs terrains que pour le responsable, qui était disponible, informateur et facilement joignable.

Encore selon l'article D.01 du devis technique, le contractant (et ses opérateurs) devait signifier aussitôt à l'arrondissement, toute situation ou difficulté ne lui permettant pas de poursuivre correctement les travaux en cours si une problématique se présentait. Ce point a très peu été respecté comme on peut le constater avec les nombreux bons qui ont été insatisfaisants (travail incomplet, intervention à reprendre, surface difficile à traiter, etc.). L'arrondissement a même organisé une rencontre avec l'entrepreneur et ses opérateurs le 30 juillet 2019 pour rappeler certains points dont celui d'avertir quand une intervention ne peut être complétée. Plusieurs bons de travail étaient même laissés dans la liste de l'entrepreneur sans donner de nouvelle à l'arrondissement (travaux, rues fermées, accès limité, etc.). Il ne faut pas oublier que nous avions fait une rencontre de pré-saison en Mars 2019 quant aux façons de procéder dans l'arrondissement. À tous les courriels de facturation écrit, nous devions faire une liste de bons où il y a eu des problématiques soit à l'enlèvement, soit au recouvrement.

Pour revenir sur les règles de l'art, l'entrepreneur ne respectait pas l'ordre numérique des bons. Leurs interventions étaient effectuées de façon aléatoire, un peu partout dans l'arrondissement. Cette façon de procéder était complètement inefficace. Des graffitis étaient enlevés sur un bâtiment alors que les bâtiments voisins n'étaient pas touchés pour un très grand lapse de temps, ce qui favorisait la réapparition de nouveaux graffitis. À plusieurs reprises, nous avons dû ralentir notre repérage ou modifier l'ordre de priorité du repérage (réduisant les tournées récidives dans des secteurs stratégiques).

Lors de la facturation du 11 octobre 2019, j'ai (Denis Hébert) fait un rappel sur la façon de sélectionner les bons pour les opérations de nettoyage, soit par ordre de priorité (Urgent - Prioritaire et non prioritaire) et par ordre croissant de numéros de bons. Kenny leur avait expliqué à plusieurs reprises auparavant et même lors de la rencontre de pré-saison en mars 2019. Après ce rappel, je n'ai pas vu d'amélioration notable par les opérateurs de l'entrepreneur. Ils ont continué la méthode aléatoire, réduisant leur productivité et leur efficacité d'un nettoyage durable pour l'arrondissement. Pour palier à ce problème et favoriser un nettoyage plus durable, nous avons dû mettre plusieurs bâtiments (avec autorisation) sur un même bon, pouvant garantir un nettoyage complet d'une intersection ou de plusieurs bâtiments avec graffitis.

Quant au service de qualité d'après vente, il y a de nombreux bons de travail qui ont été envoyé pour une seconde, voire une tierce intervention, dû à un mauvais travail initial. À chaque facturation, une note expliquait la raison du refus/renvoi du bon de travail, mais malgré cela, les surfaces ne sont toujours pas revenu en qualité. En date du 12 décembre 2019, nous avons dû demander à Avancie de restreindre la vue des bons pour l'entrepreneur qu'aux bons avec une mention d'urgence. Car suite à de nombreux rappels via courriels, appels et textos, les employés de l'entrepreneur (section recouvrement) continuaient à faire plus de bons avec une mention PRIORITAIRE au lieu de ceux avec mention URGENT. L'entrepreneur nous a envoyé un courriel concernant les températures du 11 et du 12 décembre 2019. Les minimums de ses journées était de -11 et de -10 degrés Celsius (respectivement) très tôt le matin (5h00). Alors que les maximums atteints étaient de -2 degrés Celsius le 11 décembre 2019 (vers midi-13h) et de -5 degrés Celsius pour le 12 décembre 2019 (vers 13h-14h). Qui sont des températures n'étant pas des extrêmes (et même se retrouvant proche de la normale) pour la fin Novembre et début décembre à Montréal. L'entrepreneur aurait dû utiliser des produits permettant le fonctionnement des opérations à de telles températures ou travailler plus tard (quand les températures étaient plus favorables). Malgré les températures (du 11 et du 12 décembre 2019) n'étant pas des extrêmes, la ville les a retirés lors de l'application des pénalités sur la facturation. Durant les 2 dernières semaines du contrat, les employés en peinture ont décidé de créer de nouveaux bons sans avoir demandé à leur gestionnaire ou à la ville alors que l'ordre était de faire les bons ayant la mention URGENT.

En bref, l'entrepreneur n'a pas réussi à terminer le contrat de 219 000\$. Il a fait près de 83% du contrat (totalisant une somme de 181 649\$). Beaucoup de demandes citoyennes n'ont pas été faites (alors qu'elles étaient tous avec une mention d'urgence). Le contrat aurait pu être fini si les employés de l'entrepreneur avaient suivi l'ordre des bons car ils auraient évité le temps perdu des déplacements inutiles engendrés par la méthode aléatoire expliquée précédemment.

Évaluation réalisée par										
Kenny Os	hima / Denis Hébert	Date	13/01/2020	Signature	Denis Hébert					
Titre d'emploi Chargé de Nettoyage de graffitis										
Évaluation approuvée	par (obligatoire)									
Na	athalie Bégin	Date	1/27/2020	Signature	Nathalie Bégin c/division					
Titre d'emploi	Chef de division									

SVP, envoyez une copie du rapport final approuvé par les instances à : fichier-fournisseurs@ville.montreal.qc.ca

	Complétez cette section s	euleme	ent si l'évaluatior	n de rendement es	insatisfaisante.		
		01	Mari	Data diamoni			
Rapport d'évaluation envoyé a	u fournisseur	Oui	Non	Date d'envoi 1/27/2020			
,		-					
Date de réception de l'évaluati	on par le fournisseur (AAAA-MM-JJ)		1/27/2020				
Date limite de récéption des co	ommentaires du fournisseur		2/26/2020				
		Oui	Non	Date de réception			
Commentaires reçus de la par	t du fournisseur	$\overline{}$		27-02-2020			
Décision finale							
Main	tenir le rapport de rendement insatisfaisant	~					
Reviser le rapport	et recommander un rendement satisfaisant						
Justification du pointa	ge final (obligatoire) Ir ont été reçus le 27 février 2020, à 15:47.	l a data lin	nite avant été dépassée	la décision finale est do	naintenir le rannort de rond	dement insatisfaisant	
Les commentaires du fournisseu	ii oni ele reçus le 27 levriei 2020, a 15.47.	La uale III	me ayam ete depassee	, la decision illiale est de l	namenii le rapport de rend	dernent insatistalsant.	
Evaluation finale réalis	ée par						
		Date		Signature			
Titre d'emploi	Chargé de projet				L		
Évaluation finale appro	ouvée par (obligatoire)				Ac.		
		Date	9/3/2020	Signature	<u> </u>	Street	
Titre d'emploi	Chef de division						
			Définition*				
Rapport d'évaluation : rapport émis s	uite à l'évaluation du rendement d'un fournisseur ou	d'un entrepr	eneur à la fin d'un contrat de	e biens et services, de services	professionnels ou de travaux av	ec la Ville. Ce rapport est norm	alisé par l'
	regroupés par thèmes à partir desquels le rendemen						
professionnels et les travaux. La pondé À ne pas confondre avec Grille de séle	eration des thèmes varie en fonction de leur importar	ice dans l'ac	tivité sous-tendue par le con	trat.	pour les différents secteurs, so	icios biens et services, les serv	1000
Thème d'évaluation: sujet autour duq	uel gravitent des actions, des décisions, des activités	de même n	ature et de même sensibilité	et utilisé pour évaluer le rende	ment et la performance du fourn	isseur.	
Critère d'évaluation : élément servant cadre de la fourniture d'un produit, d'ur	de base de jugement pour quantifier la qualité d'un ne prestation de service ou de la réalisation de travat	produit ou d' ux de constru	un service offert par un foun uction.	nisseur ou un entrepreneur. L'é	valuation de l'ensemble des crité	ères permet de juger du render	nent dans le
-							
-	fournisseurs dans la gestion de contrat disponible sur Intranet						
Les 5 thèmes obligatoires à évaluer  • Aspect de la conformité technique	pour les contrats des biens et services généraux	sont:					
Respect des délais et des échéancie							
Fourniture et utilisation des ressource     Organisation et gestion;							
Communication et documentation.							
Les critères d'évaluation:							
<ul> <li>Les critères indiqués dans les modèle</li> </ul>							
<ul> <li>Le tableau "Échelle d'attribution des l</li> </ul>							
- Part of old in a positional			ibution des notes selon la	valour du critàro			
Appréciation				Pondération			
Excellente=90% à 100%	5 4.5 à 5	<b>10</b>	15 13.5 à 15	<b>20</b> 18 à 20	<b>25</b> 22.5 à 25	<b>50</b> 45 à 50	90 à 100
Plus que satisfaisante=71% à 89%							
Satisfaisante =70% Insatisfaisante =40% à 69%							
Médiocre < 40%							_
Nulle = 0%				+	-	1	+

- [1] \*\*Impression optimale\*\*
- -Orientation portrait;
- -Format légal;
- -Ajuster toutes les colonnes à une page.
- [2] Sélectionnez votre unité parmi la liste déroulante.
- [3] Les critères peuvent et doivent être adaptés en fonction de la grille établie dans le document d'appel d'offres.

Avant d'ajouter/supprimer les lignes, ôtez la protection de la feuille d'abord, mot de passe non requis.

[4] À remplir seulement dans le cas d'une révision de notes d'une évaluation de rendement insatisfaisant, suite à la reception des commentaires du fournisseur!

## Suivis des factures - 2019

4		
	DATE	MONTANT
quipe Verte Inc	26-avr	5 892 \$
19 000 \$	10-mai	9 694 \$
AXES INCLUSES	24-mai	9 207 \$
	07-juin	11 789 \$
	21-juin	9 161 \$
	05-juil	8 652 \$
	19-juil	14 503 \$
	02-août	14 051 \$
	16-août	15 213 \$
	30-août	11 463 \$
	13-sept	10 037 \$
	27-sept	10 421 \$
	11-oct	8 314 \$
	25-oct	10 982 \$
	08-nov	8 657 \$
	22-nov	3 258 \$
	06-déc	10 306 \$
	20-déc	6 333 \$
	31-déc	3 716 \$
	Total:	181 649 \$

Moyenne : 9 560 \$

Reste:

37 351 \$

## **SUIVI GRAFFITI 2019**

## Suivis du métrage exécuté - 2019

	DATE	MÉTRAGE		DATE	MÉTRAGE	Total 2 métrages	Nb de bons effectués				
Enlèvement	26-avr	460	Peinture	26-avr	569	1029	193	*facturation déficiente (deux	(facturations)	Pénalité potentie	Avec 4000 m2 par 2 semaines
	10-mai	270		10-mai	1423	1693	75	*3e facturation déficiente	0	1 535 \$	
	24-mai	489		24-mai	1119	1608	168	*4e facturation déficiente	0	1 960 \$	
	07-juin	1071		07-juin	988	2059	241				
	21-juin	489		21-juin	1111		178	*5e facturation déficiente	0	2 000 \$	
	05-juil	618		05-juil	893	1511	167	*6e facturation déficiente	0	2 445 \$	
	19-juil	654		19-juil	1879	2533	336	1300m2 par semaine (minim	ium exigé)		
	02-août	985		02-août	1469	2454	390			_	
	16-août	1125		16-août	1532	2657	347		PÉNALITÉS	Pénalité potentie	Avec 2600 m2 par 2 semaines
	30-août	929		30-août	1073	2002	240	*7e facturation déficiente	2 300 \$	2 300 \$	
	13-sept	475		13-sept	1278	1753	153	*8e facturation déficiente	2 250 \$	3 250 \$	
	27-sept	526		27-sept	1294	1820	193	*9e facturation déficiente	2 000 \$	3 000 \$	
	11-oct	498		11-oct	954	1452	134	*10e facturation déficiente	4 415 \$	4 415 \$	
	25-oct	626		25-oct	1292	1918	164	*11e facturation déficiente	1 620 \$	2 620 \$	
	08-nov	448		08-nov	1064	1512	79	*12e facturation déficiente	3 180 \$	4 180 \$	
	22-nov	61		22-nov	508	569	45	*13e facturation déficiente	4 810 \$	7 810 \$	
	06-déc	383		06-déc	1417	1800	96	*14e Facturation déficiente	0 \$	3 077 \$ 1	** Nous avons pas émis de pénalité sur le
	20-déc	409		20-déc		1106	104	*15e Facturation déficiente	1 746 \$	5 746 \$	
	31-déc	196		31-déc	453	649	49	*16e Facturation déficiente	1 504 \$	4 504 \$	
-	Total	10712		Totali	24042			Total Pénalités	23 825 \$	48 842 \$	
	Total:			Total:	21013			Total Femantes	23 023 <b>ఫ</b>	40 042 Þ	
1		61 333 7N ¢			120 314 13 \$						

<sup>\*\*\*</sup>Prix au m2+ taxes pour 1m2 d'enlèvement et 1m2 de recouvrement (sert aux calculs des prix)

Total des deux métrages : 31725



Direction des travaux publics
Division des parcs et de l'horticulture
201, avenue Laurier Est, 6<sup>e</sup> étage – bureau 670
Montréal (Québec) H2T 3E6

## **RECOMMANDÉ**

Le 7 juin 2019

Madame Katie Lee – Vice-présidente des opérations Monsieur Joe Schembre Équipe Verte Inc. 8967, boulevard Henri-Bourassa Ouest Montréal (Québec) H4S 1P7

Objet : Contrat d'élimination des graffitis - Appel d'offres public nº 19-17428

Madame, Monsieur,

Vous avez été avisés le 21 mai dernier que des pénalités quotidiennes pourraient être imposées dès le 27 mai 2019 si votre productivité établie à 2000 m² par semaine n'est pas atteinte.

En effet, entre le samedi 25 mai 2019 et le vendredi 31 mai 2019 (soit une semaine complète), votre production s'est élevée à 721 m² pour l'enlèvement de graffitis avec produits nettoyants et de 356 m² pour l'enlèvement de graffitis par application de peinture, alors que la quantité exigée dans l'appel d'offres public n° 19-17428 est de 1000 m² minimum par semaine et par type d'intervention. Par conséquent, nous vous remettons l'avis d'infraction n° 023798 joint à la présente lettre.

Tel que stipulé à l'article 10.29.01 du contrat, l'arrondissement peut imposer à l'entrepreneur une pénalité de mille dollars (1000 \$) par jour de retard. Nous vous informons donc qu'en vertu de l'article 10.29.02 du même contrat qu'une pénalité de 1000 \$ vous sera imposée pour les cinq (5) jours ouvrables de la semaine du 25 au 31 mai 2019 pour un total de cinq mille dollars (5000 \$). Cette pénalité sera déduite lors d'un prochain paiement vous étant dû.

Nous comptons sur votre entière collaboration afin de satisfaire les exigences de l'appel d'offres en objet et éviter qu'une telle situation se reproduise. De plus, nous vous informons que toute nouvelle dérogation au même contrat entrainera automatiquement les pénalités prévues.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Nathalie Bégin, en remplacement de

Luc Gosselin Chef de division

## NB/KO/si

p. j. Avis d'infraction n° 023798

c. c. Guy Ouellet, directeur d'arrondissement
Jean-Sébastien Ménard, directeur des travaux publics
Claude Groulx, secrétaire recherchiste
Kenny Oshima, agent de protection en environnement



Direction des travaux publics
Division des parcs et de l'horticulture
201, avenue Laurier Est, 6e étage – bureau 670
Montréal (Québec) H2T 3E6

## Document remis en main propre à M. Joe Schembre

Le 5 septembre 2019

Madame Katie Lee – Vice-présidente des opérations Monsieur Joe Schembre Équipe Verte Inc. 8967, boulevard Henri-Bourassa Ouest Montréal (Québec) H4S 1P7

## Objet: Contrat d'élimination des graffitis - Appel d'offres public nº 19-17428

Madame, Monsieur,

Vous avez été avisés le 4 juillet dernier que votre productivité sera désormais établie à 1300 m² par semaine tel qu'on peut l'exiger dans l'appel d'offres public nº 19-17428 et que des pénalités quotidiennes pourraient être imposées si la nouvelle productivité n'était pas atteinte.

En effet, entre le samedi 17 et le vendredi 30 août 2019 (soit deux semaines complètes), votre production s'est élevée à 2002 m² pour les deux types d'enlèvement de graffitis. Par conséquent, nous vous remettons l'avis d'infraction no 00054 joint à la présente lettre.

Tel que stipulé à l'article 10.29.01 du contrat, l'arrondissement peut imposer à l'entrepreneur une pénalité de mille dollars (1000 \$) par jour de retard. Votre manque à gagner de 598 m² représente 2,3 jours de retard (598 m² divisé par 260 m²) puisque vous devez produire au minimum 260 m² par jour ouvrable. Nous vous informons donc qu'en vertu de l'article 10.29.02 du même contrat, une pénalité de 2300 \$ (2,3 x 1000 \$ par jour de retard) vous sera imposée et sera déduite lors d'un prochain paiement vous étant dû.

Nous comptons sur votre entière collaboration afin de satisfaire les exigences de l'appel d'offres en objet et ainsi d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Kenny Oshima Agent de protection en environnement

- p. j. Avis d'infraction no 00054
- c. c. Jean-Sébastien Ménard, directeur des travaux publics Nathalie Bégin, chef de division parc et horticulture



Direction des travaux publics
Division des parcs et de l'horticulture
201, avenue Laurier Est, 6<sup>e</sup> étage – bureau 670
Montréal (Québec) H2T 3E6

Le 17 septembre 2019

Madame Katie Lee – Vice-présidente des opérations Monsieur Joe Schembre Équipe Verte Inc. 8967, boulevard Henri-Bourassa Ouest Montréal (Québec) H4S 1P7

Objet: Contrat d'élimination des graffitis - Appel d'offres public nº 19-17428

Madame, Monsieur,

Vous avez été avisés le 4 juillet dernier que votre productivité sera désormais établie à 1300 m² par semaine tel qu'on peut l'exiger dans l'appel d'offres public nº 19-17428 et que des pénalités quotidiennes pourraient être imposées si la nouvelle productivité n'était pas atteinte.

En effet, entre le samedi 31 août et le vendredi 13 septembre 2019 (soit deux semaines complètes), votre production s'est élevée à 1753 m² pour les deux types d'enlèvement de graffitis. Par conséquent, nous vous remettons l'avis d'infraction no 00055 joint à la présente lettre.

Tel que stipulé à l'article 10.29.01 du contrat, l'arrondissement peut imposer à l'entrepreneur une pénalité de mille dollars (1000 \$) par jour de retard. Votre manque à gagner de 847 m² représente 3,25 jours de retard (847 m² divisé par 260 m²) puisque vous devez produire au minimum 260 m² par jour qu'il y ait jour férié ou non. Exceptionnellement, l'arrondissement ne va pas considérer la journée du lundi 2 septembre dernier. Le manque à gagner baisse donc de 847 m² à 587 m² représentant maintenant 2,25 jours de retard.

Nous vous informons donc qu'en vertu de l'article 10.29.02 du même contrat, une pénalité de 2250 \$ (2,25 x 1000 \$ par jour de retard) vous sera imposée et sera déduite lors d'un prochain paiement vous étant dû.

Nous comptons sur votre entière collaboration afin de satisfaire les exigences de l'appel d'offres en objet et ainsi d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Nathalie Bégin

Chef de division parc et horticulture

p. j. Avis d'infraction no 00055

c. c. Jean-Sébastien Ménard, directeur des travaux publics Kenny Oshima, agent de protection en environnement



Le 30 septembre 2019

Madame Katie Lee – Vice-présidente des opérations Monsieur Joe Schembre Équipe Verte Inc. 8967, boulevard Henri-Bourassa Ouest Montréal (Québec) H4S 1P7

Objet : Contrat d'élimination des graffitis - Appel d'offres public nº 19-17428

Madame, Monsieur,

Vous avez été avisés le 4 juillet dernier que votre productivité sera désormais établie à 1300 m² par semaine tel qu'on peut l'exiger dans l'appel d'offres public nº 19-17428 et que des pénalités quotidiennes pourraient être imposées si la nouvelle productivité n'était pas atteinte.

En effet, entre le samedi 14 et le vendredi 27 septembre 2019 (soit deux semaines complètes), votre production s'est élevée à 1820 m² pour les deux types d'enlèvement de graffitis. Par conséquent, nous vous remettons l'avis d'infraction no 00056 joint à la présente lettre.

Tel que stipulé à l'article 10.29.01 du contrat, l'arrondissement peut imposer à l'entrepreneur une pénalité de mille dollars (1000 \$) par jour de retard. Votre manque à gagner de 780 m² représente 3 jours de retard (780 m² divisé par 260 m²) puisque vous devez produire au minimum 260 m² par jour qu'il y ait jour férié ou non. Pour vous démontrer une fois de plus notre bonne foi, l'arrondissement ne va pas considérer la journée du vendredi 27 septembre dernier en raison de la manifestation sur le climat qui aurait perturbé les déplacements à Montréal. Le manque à gagner baisse donc de 780 m² à 520 m² représentant maintenant 2 jours de retard.

Nous vous informons donc qu'en vertu de l'article 10.29.02 du même contrat, une pénalité de 2000 \$ (2 x 1000 \$ par jour de retard) vous sera imposée et sera déduite lors d'un prochain paiement vous étant dû.

Nous comptons sur votre entière collaboration afin de satisfaire les exigences de l'appel d'offres en objet et ainsi d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Nathalie Bégin

Chef de division parc et horticulture

p. j. Avis d'infraction no 00055

c. c. Jean-Sébastien Ménard, directeur des travaux publics Kenny Oshima, agent de protection en environnement



Le 16 Octobre 2019

Madame Katie Lee – Vice-présidente des opérations Monsieur Joe Schembre Équipe Verte Inc. 8967, boulevard Henri-Bourassa Ouest Montréal (Québec) H4S 1P7

Objet : Contrat d'élimination des graffitis - Appel d'offres public nº 19-17428

Madame, Monsieur,

Vous avez été avisés le 4 juillet dernier que votre productivité sera désormais établie à 1300 m² par semaine tel qu'on peut l'exiger dans l'appel d'offres public nº 19-17428 et que des pénalités quotidiennes pourraient être imposées si la nouvelle productivité n'était pas atteinte.

En effet, entre le samedi 28 Septembre et le vendredi 11 octobre 2019 (soit deux semaines complètes), votre production s'est élevée à 1452 m² pour les deux types d'enlèvement de graffitis. Par conséquent, nous vous remettons l'avis d'infraction no 00057 joint à la présente lettre.

Tel que stipulé à l'article 10.29.01 du contrat, l'arrondissement peut imposer à l'entrepreneur une pénalité de mille dollars (1000 \$) par jour de retard. Votre manque à gagner de 1148 m² représente 4.415 jours de retard (1148 m² divisé par 260 m²) puisque vous devez produire au minimum 260 m² par jour qu'il y ait jour férié ou non.

Nous vous informons donc qu'en vertu de l'article 10.29.02 du même contrat, une pénalité de 4415 \$ (4.415 x 1000 \$ par jour de retard) vous sera imposée et sera déduite lors d'un prochain paiement vous étant dû.

Nous comptons sur votre entière collaboration afin de satisfaire les exigences de l'appel d'offres en objet et ainsi d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Nathalie Bégin

Chef de division parc et horticulture

p. j. Avis d'infraction no 00057

c. c. Jean-Sébastien Ménard, directeur des travaux publics Kenny Oshima, agent de protection en environnement



Le 29 Octobre 2019

Madame Katie Lee – Vice-présidente des opérations Monsieur Joe Schembre Équipe Verte Inc. 8967, boulevard Henri-Bourassa Ouest Montréal (Québec) H4S 1P7

Objet: Contrat d'élimination des graffitis - Appel d'offres public nº 19-17428

Madame, Monsieur,

Vous avez été avisés le 4 juillet dernier que votre productivité sera désormais établie à 1300 m² par semaine tel qu'on peut l'exiger dans l'appel d'offres public nº 19-17428 et que des pénalités quotidiennes pourraient être imposées si la nouvelle productivité n'était pas atteinte,

En effet, entre le samedi 12 et le vendredi 25 octobre 2019 (soit deux semaines complètes), votre production s'est élevée à 1918 m² pour les deux types d'enlèvement de graffitis. Par conséquent, nous vous remettons l'avis d'infraction no 00053 joint à la présente lettre.

Tel que stipulé à l'article 10.29.01 du contrat, l'arrondissement peut imposer à l'entrepreneur une pénalité de mille dollars (1000 \$) par jour de retard. Votre manque à gagner de 682 m² représente 2.62 jours de retard (682 m² divisé par 260 m²) puisque vous devez produire au minimum 260 m² par jour qu'il y ait jour férié ou non. Pour vous démontrer une fois de plus notre bonne foi, l'arrondissement ne va pas considérer la journée du jeudi 17 Octobre demier en raison d'une tempête automnale, empêchant toute intervention. Le manque à gagner baisse donc de 682 m² à 422 m² représentant maintenant 1.62 jours de retard.

Nous vous informons donc qu'en vertu de l'article 10.29.02 du même contrat, une pénalité de 1620 \$ (1.62 x 1000 \$ par jour de retard) vous sera imposée et sera déduite lors d'un prochain paiement vous étant dû.

Nous comptons sur votre entière collaboration afin de satisfaire les exigences de l'appel d'offres en objet et ainsi d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Nathalie Bégin / Chef de division parc et horticulture

one de different pare et flortioateir

p. j. Avis d'infraction no 00058c. c. Jean-Sébastien Ménard, directeur des travaux publics



Le 12 Novembre 2019

Madame Katie Lee – Vice-présidente des opérations Monsieur Joe Schembre Équipe Verte Inc. 8967, boulevard Henri-Bourassa Ouest Montréal (Québec) H4S 1P7

Objet: Contrat d'élimination des graffitis - Appel d'offres public nº 19-17428

Madame, Monsieur,

Vous avez été avisés le 4 juillet dernier que votre productivité sera désormais établie à 1300 m² par semaine tel qu'on peut l'exiger dans l'appel d'offres public nº 19-17428 et que des pénalités quotidiennes pourraient être imposées si la nouvelle productivité n'était pas atteinte.

En effet, entre le samedi 26 Octobre et le vendredi 8 Novembre 2019 (soit deux semaines complètes), votre production s'est élevée à 1512 m² pour les deux types d'enlèvement de graffitis. Par conséquent, nous vous remettons l'avis d'infraction no 00059 joint à la présente lettre.

Tel que stipulé à l'article 10.29.01 du contrat, l'arrondissement peut imposer à l'entrepreneur une pénalité de mille dollars (1000 \$) par jour de retard. Votre manque à gagner de 1088 m² représente 4.18 jours de retard (1088 m² divisé par 260 m²) puisque vous devez produire au minimum 260 m² par jour qu'il y ait jour férié ou non. Pour vous démontrer une fois de plus notre bonne foi, l'arrondissement ne va pas considérer la journée du Vendredi 1er Novembre dernier en raison d'une tempête automnale (forts vents), empêchant toute intervention. Le manque à gagner baisse donc de 1088 m² à 828 m² représentant maintenant 3.18 jours de retard.

Nous vous informons donc qu'en vertu de l'article 10.29.02 du même contrat, une pénalité de 3180 \$ (3.18 x 1000 \$ par jour de retard) vous sera imposée et sera déduite lors d'un prochain paiement vous étant dû.

Nous comptons sur votre entière collaboration afin de satisfaire les exigences de l'appel d'offres en objet et ainsi d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise.

Hacine

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Nathalie Bégin Chef de division parc et horticulture

p. j. Avis d'infraction no 00059



Le 25 Novembre 2019

Madame Katie Lee – Vice-présidente des opérations Monsieur Joe Schembre Équipe Verte Inc. 8967, boulevard Henri-Bourassa Ouest Montréal (Québec) H4S 1P7

Objet : Contrat d'élimination des graffitis - Appel d'offres public nº 19-17428

Madame, Monsieur,

Vous avez été avisés le 4 juillet dernier que votre productivité sera désormais établie à 1300 m² par semaine tel qu'on peut l'exiger dans l'appel d'offres public nº 19-17428 et que des pénalités quotidiennes pourraient être imposées si la nouvelle productivité n'était pas atteinte.

En effet, entre le samedi 9 et le vendredi 22 Novembre 2019 (soit deux semaines complètes), votre production s'est élevée à **569 m²** pour les deux types d'enlèvement de graffitis. Par conséquent, nous vous remettons l'avis d'infraction no 00060 joint à la présente lettre.

Tel que stipulé à l'article 10.29.01 du contrat, l'arrondissement peut imposer à l'entrepreneur une pénalité de mille dollars (1000 \$) par jour de retard. Votre manque à gagner de 2031 m² représente 7.81 jours de retard (2031 m² divisé par 260 m²) puisque vous devez produire au minimum 260 m² par jour qu'il y ait jour férié ou non. Pour vous démontrer une fois de plus notre bonne foi, l'arrondissement ne va pas considérer la journée du Mardi 12 Novembre dernier en raison d'une tempête automnale (21.2 cm de neige) ainsi que les 2 jours suivant soit le 13 et le 14 Novembre dû aux opérations de déneigement de la ville, empêchant toute intervention. Le manque à gagner baisse donc de 2031 m² à 1251 m² représentant maintenant 4.81 jours de retard.

Nous vous informons donc qu'en vertu de l'article 10.29.02 du même contrat, une pénalité de 4810 \$ (4.81 x 1000 \$ par jour de retard) vous sera imposée et sera déduite lors d'un prochain paiement vous étant dû.

Nous comptons sur votre entière collaboration afin de satisfaire les exigences de l'appel d'offres en objet et ainsi d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Nathalie Bégin

Chef de division parc et horticulture

p. j. Avis d'infraction no 00060



Le 11 Décembre 2019

Madame Katie Lee – Vice-présidente des opérations Monsieur Joe Schembre Équipe Verte Inc. 8967, boulevard Henri-Bourassa Ouest Montréal (Québec) H4S 1P7

Objet : Contrat d'élimination des graffitis - Appel d'offres public nº 19-17428

Madame, Monsieur,

Vous avez été avisés le 4 juillet dernier que votre productivité sera désormais établie à 1300 m² par semaine tel qu'on peut l'exiger dans l'appel d'offres public nº 19-17428 et que des pénalités quotidiennes pourraient être imposées si la nouvelle productivité n'était pas atteinte.

En effet, entre le samedi 23 Novembre et le vendredi 6 Décembre 2019 (soit deux semaines complètes), votre production s'est élevée à **1800 m²** pour les deux types d'enlèvement de graffitis. Par conséquent, nous vous remettons l'avis d'infraction no 00061 joint à la présente lettre.

Tel que stipulé à l'article 10.29.01 du contrat, l'arrondissement peut imposer à l'entrepreneur une pénalité de mille dollars (1000 \$) par jour de retard. Votre manque à gagner de 800 m² représente 3.077 jours de retard (800 m² divisé par 260 m²) puisque vous devez produire au minimum 260 m² par jour qu'il y ait jour férié ou non. Pour vous démontrer une fois de plus notre bonne foi, l'arrondissement ne va pas considérer les 4, 5 et 6 décembres en raison de la neige rendant les interventions difficiles. Le manque à gagner baisse donc de 800 m² à 20 m² représentant maintenant 0.077 jours de retard.

Nous vous informons que nous réduisons à 0\$ la pénalité au lieu de 77\$.

Nous comptons sur votre entière collaboration afin de satisfaire les exigences de l'appel d'offres en objet et ainsi d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise.

Pour Nathalie Bégin

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Nathalie Bégin

Chef de division parc et horticulture

p. j. Avis d'infraction no 00061



Le 23 Décembre 2019

Madame Katie Lee – Vice-présidente des opérations Monsieur Joe Schembre Équipe Verte Inc. 8967, boulevard Henri-Bourassa Ouest Montréal (Québec) H4S 1P7

Objet : Contrat d'élimination des graffitis - Appel d'offres public nº 19-17428

Madame, Monsieur,

Vous avez été avisés le 4 juillet dernier que votre productivité sera désormais établie à 1300 m² par semaine tel qu'on peut l'exiger dans l'appel d'offres public nº 19-17428 et que des pénalités quotidiennes pourraient être imposées si la nouvelle productivité n'était pas atteinte.

En effet, entre le samedi 7 Décembre et le vendredi 20 Décembre 2019 (soit deux semaines complètes), votre production s'est élevée à **1106 m²** pour les deux types d'enlèvement de graffitis. Par conséquent, nous vous remettons l'avis d'infraction no 00062 joint à la présente lettre.

Tel que stipulé à l'article 10.29.01 du contrat, l'arrondissement peut imposer à l'entrepreneur une pénalité de mille dollars (1000 \$) par jour de retard. Votre manque à gagner de **1494 m²** représente 5.746 jours de retard (1494 m² divisé par 260 m²) puisque vous devez produire au minimum 260 m² par jour qu'il y ait jour férié ou non. Pour vous démontrer une fois de plus notre bonne foi, l'arrondissement ne va pas considérer les 11, 12, 19 et 20 décembres en raison de la neige et des températures rendant les interventions difficiles. Le manque à gagner baisse donc de **1494 m²** à **454 m²** représentant maintenant **1.746** jours de retard.

Nous vous informons donc qu'en vertu de l'article 10.29.02 du même contrat, une pénalité de 1746 \$ (1.746 x 1000 \$ par jour de retard) vous sera imposée et sera déduite lors d'un prochain paiement vous étant dû.

Nous comptons sur votre entière collaboration afin de satisfaire les exigences de l'appel d'offres en objet et ainsi d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise.

Van Hobert Pour Northele Begin

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Nathalie Bégin

Chef de division parc et horticulture

p. i. Avis d'infraction no 00062



Le 7 Janvier 2020

Madame Katie Lee - Vice-présidente des opérations Monsieur Joe Schembre Équipe Verte Inc. 8967, boulevard Henri-Bourassa Ouest Montréal (Québec) H4S 1P7

Objet: Contrat d'élimination des graffitis - Appel d'offres public nº 19-17428

Madame Monsieur,

Vous avez été avisés le 4 juillet dernier que votre productivité sera désormais établie à 1300 m² par semaine tel qu'on peut l'exiger dans l'appel d'offres public nº 19-17428 et que des pénalités quotidiennes pourraient être imposées si la nouvelle productivité n'était pas atteinte.

En effet, entre le samedi 21 Décembre et le mardi 31 Décembre 2019 (soit une semaine et demi). votre production s'est élevée à 649 m² pour les deux types d'enlèvement de graffitis. Par conséquent, nous vous remettons l'avis d'infraction no 00063 joint à la présente lettre.

Tel que stipulé à l'article 10.29.01 du contrat, l'arrondissement peut imposer à l'entrepreneur une pénalité de mille dollars (1000 \$) par jour de retard. Votre manque à gagner de 1171 m² représente 4.504 jours de retard (1171 m² divisé par 260 m²) puisque vous devez produire au minimum 260 m² par jour qu'il y ait jour férié ou non. Pour vous démontrer une fois de plus notre bonne foi, l'arrondissement ne va pas considérer les 27, 30 et 31 décembres en raison de la neige et de la pluie verglacante rendant les interventions difficiles. Le mangue à gagner baisse donc de 1171 m² à 391 m² représentant maintenant 1,504 jours de retard.

Nous vous informons donc qu'en vertu de l'article 10.29.02 du même contrat, une pénalité de 1504 \$ (1.504 x 1000 \$ par jour de retard) vous sera imposée et sera déduite lors d'un prochain paiement vous étant dû.

Veuillez agréer Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Nathalie Bégin Chef de division parc et horticulture

p. j. Avis d'infraction no 00063

Signic Le 8 janvaion 20



# Système de gestion des décisions des instances Pièces jointes au dossier

	Numéro de dossier : 1207361001
Unité administrative responsable	Arrondissement Le Plateau-Mont-Royal , Direction des travaux publics , Division des parcs et de l'horticulture
Objet	Approuver l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur Équipe Verte Inc. dans le cadre du contrat d'enlèvement des graffitis sur les domaines privés et publics de l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal - Appel d'offres public no 19-17428, afin de l'inscrire sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de deux (2) ans.



Rapport\_d'évaluation\_Équipe Verte.xlsx

Responsable du dossier Nathalie BÉGIN Cheffe de division

**Tél.** : 514-872-3790

Numéro de dossier :1207361001

Rapport d'évaluation									
Secteur d'affaires Biens et services généraux									
Unité requérante	Arrondissement Le Plateau-Mont-R	Arrondissement Le Plateau-Mont-Royal							
Nom fournisseur	Équipe Verte inc.								
N° appel d'offre	19-17428	N° Simon (BC)	1337300	Date de fin contrat	2019-12-31				
Titre du dossier	A54 – Enlèvement des graffitis sur les domaines privé et public de l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal								

SVP envoyez une copie du rapport à : fichier-fournisseurs@ville.montreal.qc.ca

iste des critères par thème		Pointage à saisir	Pondération des critères	Pointage final à saisir
spect de la conformité technique	35%			
	La conformité aux spécifications et règles de l'art	4	10	4
	La conformité réglementaire	5	10	5
	La conformité aux articles de référence	5	10	5
	Total du thème	14	30	14
	Points pour ce thème	16,3		16,3
espect des délais et des échéanciers	35%			
	Le respect des échéances de production et de livraison	3	10	3
	Le respect des échéances pour les documents requis	10	10	10
	Total du thème	13	20	13
	Points pour ce thème	22,8		22,8
ourniture et utilisation des ressources	10%			
	La compétence et la disponibilité du responsable du projet	6	10	6
	La compétence des opérateurs de production	4	10	4
	La capacité et l'efficacité de l'équipement de production	5	10	5
	Total du thème	15	30	15
	Points pour ce thème	5,0		5,0

/

La supervision adéquate des opérations	5	10	5	
Les pratiques d'assurance de la qualité		10	1	
			4	
La rapidité des actions correctives (au besoin)		10	6	
La rapidité du service après-vente		10	6	
L'encadrement des employés	4	10	4	
Total du thème	25	50	25	
Points pour ce thème	5,0		5,0	
		_		
Communication et documentation 10%				
La disponibilité des interlocuteurs	7	10	7	
La qualité des communications avec le gestionnaire	8	10	8	
La qualité des communications avec les employés	1	10	1	
Total du thème	16	30	16	
Points pour ce thème	5,3		5,3	
		_		
Pointage total pour la pondération des thèmes (%) 100%	54,4		54,4	
	Rendement insatisfaisant		Rendementin insatisfaisant	
	ilisalisiaisalit		ilisatisiaisailt	

/

## Justification du pointage attribué (obligatoire)

Concernant l'aspect de la conformité technique, selon l'article D.01 du devis technique, le contractant peut peindre une surface seulement si cette surface a déjà clairement eu une couche de peinture dans le passé. Plusieurs fois, le contractant a appliqué une couche de peinture alors qu'il n'y avait jamais eu de peinture sur la surface traitée. Ces situations peuvent causer beaucoup de frustration de la part des citoyens en voyant le résultat. Selon le même article du devis technique, le contractant doit choisir une couleur de peinture de manière à éviter les démarcations entre la surface repeinte et la peinture existante. À trop d'occasions, il y avait une trop grosse différence entre la peinture appliquée par le contractant et la peinture existante. Nous exigions dans ces cas-là que l'entrepreneur retourne effectuer le travail puisque ce n'était pas à la satisfaction de l'arrondissement. À plusieurs reprise ils ont dû reprendre le travail 2-3-4 fois le travail dû aux contrastes.

Selon le même article du devis technique (article D.01), le contractant doit peindre une surface d'une manière rectangulaire l'endroit où se trouve le graffiti. À trop d'occasions, l'intervention de l'entrepreneur suivait les traces du graffitis ou bien était effectuée de travers. Ces situations résultent d'un travail peu professionnel.

Selon le même article du devis technique (article D.01), le contractant doit effectuer le travail selon les règles de l'art. Or, trop souvent, on voyait toujours des traces des graffitis après des interventions de peinture et de même pour des interventions avec produits nettoyants. Nous avons demandé trop souvent à l'entrepreneur de recommencer des interventions de nettoyage.

Concernant le respect des délais et des échéanciers, la production a été majoritairement déficiente par rapport aux exigences minimales du contrat: Au 31 décembre 2019, le métrage hebdomadaire minimum attendu a été atteint à seulement 13 reprises sur 40 semaines (voir document Météo vs production). De la facturation aux deux semaines, 16 facturations ont été déficientes sur 20 facturations (voir document suivi des travaux graffiti 2019). Des pénalités ont été émises à l'entrepreneur dû à la production déficiente pour les facturations du 30 août, 13 septembre, 27 septembre, 11 Octobre, 25 Octobre, 8 Novembre 2019, le 22 Novembre 2019, le 6 décembre 2019 (nous avons fait grâce de la pénalité de 77\$ mais ils n'ont produit que 1800 m2), le 20 décembre 2019 et le 31 décembre 2019. Au total, 10 pénalités ont été émises pour un total de 23 825\$ retenu sur ces 10 périodes de facturation. L'arrondissement à tout de même allégé les pénalités qui auraient pu être plus élevées. En ce qui a trait à la fourniture et utilisation des ressources, la compétence générale des opérateurs terrains (nettoyeurs) laissait à désirer en raison du trop grand nombre d'interventions mal exécutées, incomplètes et/ou à reprendre. De plus, une fois l'intervention effectuée, le nettoyeur devait prendre une photo et la télécharger sur le bon de travail pour clairement démontrer les surfaces nettoyées. Trop souvent, soit il manquait des photos de l'entrepreneur ou soit les photos n'étaient pas claires pour que l'arrondissement puisse bien évaluer le travail fait. Ces situations forçaient l'arrondissement à

devoir aller vérifier sur les lieux la qualité du travail (déplacement inutile). La capacité et l'efficacité de l'équipement de production étaient clairement inadéquates. L'entrepreneur ne pouvait clairement pas satisfaire aux exigences minimales de production avec les équipements et le personnel qu'il avait mis en place.
Pour ce qui est de l'organisation et de la gestion, il manquait de supervision au niveau des opérations vu la grande quantité de bons de travail qui devaient être repris ou qui étaient incomplets. Une

supervision étroite des opérations aurait évité à l'entrepreneur d'avoir à reprendre plusieurs bons de travail. Il en va de même pour les pratiques d'assurance de la qualité. La qualité des communications fut de mauvaise qualité, en général. Le problème se situait davantage au niveau des opérateurs terrains que pour le responsable, qui était disponible, informateur et facilement joignable.

Encore selon l'article D.01 du devis technique, le contractant (et ses opérateurs) devait signifier aussitôt à l'arrondissement, toute situation ou difficulté ne lui permettant pas de poursuivre correctement les travaux en cours si une problématique se présentait. Ce point a très peu été respecté comme on peut le constater avec les nombreux bons qui ont été insatisfaisants (travail incomplet, intervention à reprendre, surface difficile à traiter, etc.). L'arrondissement a même organisé une rencontre avec l'entrepreneur et ses opérateurs le 30 juillet 2019 pour rappeler certains points dont celui d'avertir quand une intervention ne peut être complétée. Plusieurs bons de travail étaient même laissés dans la liste de l'entrepreneur sans donner de nouvelle à l'arrondissement (travaux, rues fermées, accès limité, etc.). Il ne faut pas oublier que nous avions fait une rencontre de pré-saison en Mars 2019 quant aux façons de procéder dans l'arrondissement. À tous les courriels de facturation écrit, nous devions faire une liste de bons où il y a eu des problématiques soit à l'enlèvement, soit au recouvrement.

Pour revenir sur les règles de l'art, l'entrepreneur ne respectait pas l'ordre numérique des bons. Leurs interventions étaient effectuées de façon aléatoire, un peu partout dans l'arrondissement. Cette façon de procéder était complètement inefficace. Des graffitis étaient enlevés sur un bâtiment alors que les bâtiments voisins n'étaient pas touchés pour un très grand lapse de temps, ce qui favorisait la réapparition de nouveaux graffitis. À plusieurs reprises, nous avons dû ralentir notre repérage ou modifier l'ordre de priorité du repérage (réduisant les tournées récidives dans des secteurs stratégiques). Lors de la facturation du 11 octobre 2019, j'ai (Denis Hébert) fait un rappel sur la façon de sélectionner les bons pour les opérations de nettoyage, soit par ordre de priorité (Urgent - Prioritaire et non prioritaire) et par ordre croissant de numéros de bons. Kenny leur avait expliqué à plusieurs reprises auparavant et même lors de la rencontre de pré-saison en mars 2019. Après ce rappel, je n'ai pas vu d'amélioration notable par les opérateurs de l'entrepreneur. Ils ont continué la méthode aléatoire, réduisant leur productivité et leur efficacité d'un nettoyage durable pour l'arrondissement. Pour palier à ce problème et favoriser un nettoyage plus durable, nous avons dû mettre plusieurs bâtiments (avec autorisation) sur un même bon, pouvant garantir un nettoyage complet d'une intersection ou de plusieurs bâtiments avec graffitis.

Quant au service de qualité d'après vente, il y a de nombreux bons de travail qui ont été envoyé pour une seconde, voire une tierce intervention, dû à un mauvais travail initial. À chaque facturation, une note expliquait la raison du refus/ renvoi du bon de travail, mais malgré cela, les surfaces ne sont toujours pas revenu en qualité. En date du 12 décembre 2019, nous avons dû demander à Avancie de restreindre la vue des bons pour l'entrepreneur qu'aux bons avec une mention d'urgence. Car suite à de nombreux rappels via courriels, appels et textos, les employés de l'entrepreneur (section recouvrement) continuaient à faire plus de bons avec une mention PRIORITAIRE au lieu de ceux avec mention URGENT. L'entrepreneur nous a envoyé un courriel concernant les températures du 11 et du 12 décembre 2019. Les minimums de ses journées était de -11 et de -10 degrés Celsius (respectivement) très tôt le matin (5h00). Alors que les maximums atteints étaient de -2 degrés Celsius le 11 décembre 2019 (vers midi-13h) et de -5 degrés Celsius pour le 12 décembre 2019 (vers 13h-14h). Qui sont des températures n'étant pas des extrêmes (et même se retrouvant proche de la normale) pour la fin Novembre et début décembre à Montréal. L'entrepreneur aurait dû utiliser des produits permettant le fonctionnement des opérations à de telles températures ou travailler plus tard (quand les températures étaient plus favorables). Malgré les températures (du 11 et du 12 décembre 2019) n'étant pas des extrêmes, la ville les a retirés lors de l'application des pénalités sur la facturation. Durant les 2 dernières semaines du contrat, les employés en peinture ont décidé de créer de nouveaux bons sans avoir demandé à leur gestionnaire ou à la ville alors que l'ordre était de faire les bons ayant la

mention	URGENT.
	UINULINI.

En bref, l'entrepreneur n'a pas réussi à terminer le contrat de 219 000\$. Il a fait près de 83% du contrat (totalisant une somme de 181 649\$). Beaucoup de demandes citoyennes n'ont pas été faites (alors qu'elles étaient tous avec une mention d'urgence). Le contrat aurait pu être fini si les employés de l'entrepreneur avaient suivi l'ordre des bons car ils auraient évité le temps perdu des déplacements inutiles engendrés par la méthode aléatoire expliquée précédemment.

Evaluation realisee par					
Kenny Os	hima / Denis Hébert	Date	13/01/2020	Signature	Denis Hébert
Titre d'emploi	Chargé de Nettoyage de graffitis				

## Évaluation approuvée par (obligatoire)

	' '				
Na	thalie Bégin	Date	2020-01-27	Signature	Nathalie Bégin c/division
Titre d'emploi	Chef de division				

SVP, envoyez une copie du rapport final approuvé par les instances à : fichier-fournisseurs@ville.montreal.qc.ca

Complétez cette section se	eulemen	nt si l'évalua	tion de rendement est insatisfaisante.
	Oui	Non	Date d'envoi
Rapport d'évaluation envoyé au fournisseur	Oui	1	0 2020-01-27
Date de réception de l'évaluation par le fournisseur (AAAA-MM-JJ)	2	020-01-27	
Date limite de récéption des commentaires du fournisseur	2	020-02-26	
Commentaires reçus de la part du fournisseur	Oui	Non	Date de réception
Commentanes reçus de la part du fournisseur		1	0 27-02-2020
Décision finale			
Maintenir le rapport de rendement insatisfaisant		1	
Reviser le rapport et recommander un rendement satisfaisant		0	
Justification du pointage final (obligatoire)			
Les commentaires du fournisseur ont été reçus le 27 février 2020, à 15:47. La	date limite a	ayant été dépass	sée, la décision finale est de maintenir le rapport de rendement insatisfaisant.

Évaluation finale réalisée par								
		Date		Signature				
Titre d'emploi	Chargé de projet							
Évaluation finale appro	uvée par (obligatoire)				<b>20</b>			
		Date	2020-09-03	Signature	Matholia l'Egin			
Titre d'emploi	Chef de division							

## **Définition\***

Rapport d'évaluation : rapport émis suite à l'évaluation du rendement d'un fournisseur ou d'un entrepreneur à la fin d'un contrat de biens et services, de services professionnels ou de travaux avec la Ville. Ce rapport est normalisé par l'utilisation de grilles d'évaluation.

Grilles d'évaluation : liste de critères regroupés par thèmes à partir desquels le rendement du fournisseur ou de l'entrepreneur est évalué. Les grilles sont définies pour les différents secteurs, soit les biens et services, les services professionnels et les travaux. La pondération des thèmes varie en fonction de leur importance dans l'activité sous-tendue par le contrat.
À ne pas confondre avec Grille de sélection.

Thème d'évaluation sujet autour duquel gravitent des actions, des décisions, des activités de même nature et de même sensibilité et utilisé pour évaluer le rendement et la performance du fournisseu

Critère d'évaluation : élément servant de base de jugement pour quantifier la qualité d'un produit ou d'un service offert par un fournisseur ou un entrepreneur. L'évaluation de l'ensemble des critères permet de juger du rendement dans le cadre de la fourniture d'un produit, d'une prestation de service ou de la réalisation de travaux de construction.

\*Selon le Guide de référence de l'Évaluation des fournisseurs dans la gestion de contrat disponible sur Intranet

#### Les 5 thèmes obligatoires à évaluer pour les contrats des biens et services généraux sont:

- Aspect de la conformité technique
- Respect des délais et des échéanciers:
- Fourniture et utilisation des ressources;
- Organisation et gestion
- Communication et documentation

#### Les critères d'évaluation:

- Les aspects que chaque évaluateur juge importants à évaluer pour chaque thème
- Les critères indiqués dans les modèles proposés du rapport d'évaluation sont modifiables, et peuvent et doivent être adaptés en fonction de la grille d'évaluation établie dans le document d'appel d'offres
- Le tableau "Échelle d'attribution des notes selon la valeur du critère" illustre à titre d'exemple, la répartition des notes selon l'appréciation;
- L'évaluateur peut choisir la pondération des critères qui lui convient selon l'importance de chacun, ci-dessous des exemples.

Echelle d'attribution des notes selon la valeur du critère									
Appréciation	Pondération Pondération								
	5	10	15	20	25	50	100		
Excellente=90% à 100%									
Plus que satisfaisante=71% à 89%									
Satisfaisante =70%									
Insatisfaisante =40% à 69%									
Médiocre < 40%				-					
Nulle = 0%									