

Numéro de dossier : 1207711004	
Unité administrative responsable	Service de la concertation des arrondissements , Direction des travaux publics - SCA , Division du soutien technique et opérationnel
Niveau décisionnel proposé	Comité exécutif
Charte montréalaise des droits et responsabilités	Ne s'applique pas
Projet	-
Objet	Approuver les évaluations de rendement insatisfaisant de Neptune Security Services inc. dans le cadre du contrat 19-17819 pour les services de gardiennage (lot 1) et de signalisation (lot 2) dans des lieux d'élimination de neige pour deux saisons hivernales afin de l'inscrire sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de deux (2) ans.

Il est recommandé :

d'approuver, conformément à la résolution CM15 1107 (21 septembre 2015) et au pouvoir délégué dans le Règlement intérieur du conseil municipal sur la délégation de pouvoirs au comité exécutif (03-009), l'évaluation de rendement insatisfaisant de Neptune Security Services inc. réalisée par le Service de la concertation des arrondissements, dans le cadre des contrat pour les services de gardiennage (lot 1) et de signalisation (lot 2) dans des lieux d'élimination de neige pour deux saisons hivernales de l'appel d'offres 19-17819. Cette compagnie sera ainsi inscrite 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.

-- Signé par Alain DUFORT/MONTREAL le 2020-07-22 10:08:57, en fonction de /MONTREAL.

Signataire:

Alain DUFORT

Directeur général adjoint
Direction générale , Direction générale adjointe - Service aux
citoyens

Numéro de dossier : 1207711004

Identification		Numéro de dossier : 1207711004
Unité administrative responsable	Service de la concertation des arrondissements , Direction des travaux publics - SCA , Division du soutien technique et opérationnel	
Niveau décisionnel proposé	Comité exécutif	
Charte montréalaise des droits et responsabilités	Ne s'applique pas	
Projet	-	
Objet	Approuver les évaluations de rendement insatisfaisant de Neptune Security Services inc. dans le cadre du contrat 19-17819 pour les services de gardiennage (lot 1) et de signalisation (lot 2) dans des lieux d'élimination de neige pour deux saisons hivernales afin de l'inscrire sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de deux (2) ans.	

Contenu

Contexte

Le Service de la concertation des arrondissements (SCA) est responsable de la gestion des appels d'offres et des contrats octroyés en lien avec l'élimination de la neige. En contrepartie, les activités opérationnelles relatives aux lieux d'élimination de la neige (LEN) sont déléguées aux arrondissements, comme la supervision et le contrôle des activités opérationnelles sur les lieux d'élimination.

Le 26 août 2019, le SCA a lancé l'appel d'offres 19-17819 dans le but de renouveler les contrats de gardiennage et de signalisation dans des lieux d'élimination de la neige. L'ouverture des soumissions s'est déroulée le 19 septembre dernier.

Les contrats visaient deux (2) lots distincts :

- Le lot 1 concerne les services de gardiennage visant principalement à contrôler l'arrivée des camions de transport de neige et à procéder à leur enregistrement avant leur entrée dans les lieux d'élimination de la neige suivants : Angrignon, Carrière St-Michel et Château Pierrefonds et Autoroute 13.
- Le lot 2 concerne les services de signalisation visant principalement à diriger les camions de transport de neige et faire respecter les règlements à l'intérieur de la Carrière St-Michel.

Ces contrats sont d'une durée de deux (2) ans avec une option d'une année de prolongation. La date de fin de contrat est le 8 avril 2021.

Ces deux lots ont été attribués à l'entreprise Neptune Security Services inc. le 22 octobre 2019. Par ailleurs la clause d'évaluation a été intégrée aux documents contractuels de l'appel d'offres 19-17819 ayant donné lieu à cet octroi. Cette clause indiquait que le fournisseur serait évalué sur un ensemble de critères prédéfinis et que la note de passage de 70 % était requise pour que son rendement soit jugé satisfaisant. Le rendement d'un fournisseur qui obtient un pointage inférieur à 70% au terme de l'évaluation du contrat est considéré insatisfaisant, ce qui peut entraîner son inscription sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant et donner à la Ville de Montréal la discrétion de décider si elle lui octroie ou pas un nouveau contrat pour une période de deux (2) ans.

Au vu de la piètre prestation de services de l'adjudicataire dans un autre contrat de gardiennage et signalisation l'hiver précédent, une réunion de démarrage a eu lieu le 23 octobre 2019 avec les parties prenantes au dossier (SCA, arrondissements des LEN concernés et l'adjudicataire) pour revoir dans le détail l'ensemble des clauses contractuelles, en prenant soin d'aborder les défauts vécus l'hiver précédent.

Dès l'ouverture des lieux d'élimination de neige lors de la première opération de chargement en novembre 2019, plusieurs avertissements ont été signalés (documents administratifs non fournis, personnel non formé, personnel en retard, absence de port de dossard) en demandant des correctifs.

En décembre 2019, aucun chargement n'a eu lieu et l'adjudicataire n'a pas été sollicité.

Début janvier 2020, l'adjudicataire n'est pas en mesure de fournir le personnel demandé (superviseurs, agents et signaleurs) et formés en nombre suffisant.

Le 9 janvier 2020, une réunion d'urgence s'est tenue avec les parties prenantes pour discuter d'un plan d'action afin que les manquements soient corrigés par Neptune. L'insatisfaction quant aux services rendus par Neptune a été dénoncée à de nombreuses reprises. Malheureusement, la situation demeure inchangée et le SCA a transmis des pénalités tel que prévu au contrat.

Le 23 janvier 2020, une seconde réunion d'urgence s'est tenue entre le SCA et plusieurs dirigeants de Neptune pour discuter d'un plan de redressement. Malgré cette rencontre qui était une autre occasion de remédier à ses défauts et démontrer l'engagement de Neptune à respecter ses contrats, les manquements se sont poursuivis et le SCA a continué à transmettre des pénalités pour les non-conformités.

Au total, des pénalités de 39 600 \$ plus taxes ont été appliquées à l'adjudicataire pour des défauts répétés notamment pour l'absence de personnel et leur manque de formation. En dépit du suivi rigoureux tout au long de ce contrat par le SCA : transmission des avertissements, des pénalités, des rencontres de suivis et des avis de défaut transmis le 21 janvier et le 25 février 2020, l'adjudicataire a démontré ne pas être en mesure d'exécuter les contrats tels que conclus. En conséquence, la résiliation a été entérinée par le conseil municipal lors de la séance du 15 juin 2020 (# résolution CM20 0651). Suivant la résiliation, le SCA a procédé à l'évaluation de rendement du fournisseur le 16 juin, suite à quoi le rendement a été jugé insatisfaisant.

Conformément à la directive sur l'évaluation du rendement des fournisseurs, les rapports d'évaluation ont été transmis à l'adjudicataire par courrier recommandé le 19 juin et par courriel le 17 juin 2020 en précisant qu'il disposait d'une période de 30 jours, soit jusqu'au 17 juillet pour soumettre ses commentaires et contester les résultats.

DLA Piper S.E.N.C.R.L, représentant du fournisseur, a répondu à la Ville de Montréal le 14 juillet 2020. Elle conteste la procédure suivie par la Ville et émet les mêmes commentaires déjà reçus en réponse aux nombreuses correspondances échangées. En bref, la représentante du fournisseur n'a fourni aucun élément nouveau, argument valable qui entraîneraient une modification aux évaluations initiales.

Donc, suite à l'analyse des commentaires reçus de la part du fournisseur le 14 juillet 2020, les évaluations de rendement insatisfaisant sont maintenues.

Conformément au règlement modifiant le Règlement intérieur du conseil sur la délégation de pouvoirs du comité exécutif (03-009), ce dernier possède les pouvoirs liés à l'évaluation de rendement des fournisseurs et entrepreneurs prévue au paragraphe 2.0.1 de l'article 573 de la Loi sur les cités et villes (LCV). Le fournisseur à rendement insatisfaisant se voit donc inscrit sur la liste des fournisseurs à rendement insatisfaisant (LFRI) suite à la décision du comité exécutif.

Si les évaluations sont approuvées, la compagnie sera inscrite 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, donnant ainsi à la Ville de Montréal la discrétion de décider si elle lui octroie ou pas un nouveau contrat. Étapes du processus d'évaluation de l'adjudicataire :

Action	Date	Date limite
Octroi du contrat	22 octobre 2019	
Fin du contrat (résiliation par le conseil municipal)	15 juin 2020	
Élaboration du rapport d'évaluation préliminaire	16 juin 2020	
Communication du rapport d'évaluation du fournisseur (60 jours suivant la fin du contrat)	17 juin 2020	16 août 2020
Réponse de l'adjudicataire (30 jours suivant la réception du rapport d'évaluation)	14 juillet 2020	17 juillet 2020
Rapport d'évaluation finale	23 juillet 2020	
Décision du comité exécutif concernant l'évaluation du 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).	5 août 2020	12 septembre 2020

Décision(s) antérieure(s)

CM20 0651 - 15 juin 2020 - Résilier deux contrats d'une valeur totale de 579 977,21\$ accordés à l'entreprise Neptune Security Services inc., approuvés par la résolution CM19 1106, pour des services de gardiennage et de signalisation dans des lieux d'élimination de la neige - Appel d'offres public 19-17819.

CM19 1106 - 22 octobre 2019 - Accorder deux (2) contrats à l'entreprise Neptune Security Services inc. pour les services de gardiennage et de signalisation dans des lieux d'élimination de la neige pour deux (2) saisons hivernales - Dépense maximale totale de 579 977,21\$ (taxes, variations des quantités et contingences incluses) - Appel d'offres public 19-17819 - (2 soumissionnaires - 1 seul conforme).

CM15 1107 - 21 septembre 2015 - Déclarer, conformément à l'article 85.5 de la Charte de la Ville de Montréal, le conseil de la ville compétent, pour une période de cinq (5) ans, quant à l'exercice des 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 (1141194002).

CM15 1266 - 26 octobre 2015 - Adoption - Règlement modifiant le Règlement intérieur du conseil sur la délégation de pouvoirs au comité exécutif (03-009) (1141194002).

Description

L'appel d'offres incluant la grille d'évaluation contenant des thèmes généraux à évaluer :

--

Thèmes et critères	Pondération
Aspect de la conformité technique Conformité aux spécifications et règles de l'art Conformité réglementaire Conformité aux services	35%
Respect des délais et des échéanciers Respect des échéances des services	35%
Fourniture et utilisation des ressources Compétence et disponibilité du responsable de projet Compétence des opérateurs	10%
Organisation et gestion Supervision adéquate des opérations Pratiques d'assurance de la qualité Rapidité des actions correctives (au besoin) Rapidité du service	10%
Communication et documentation Disponibilité des interlocuteurs Qualité des communications	10%

Les principales dispositions contractuelles liées aux obligations du fournisseur sont clairement définies dans les documents d'appel d'offres. A titre d'exemple, il est indiqué à la clause 4.3 Obligation de l'Adjudicataire : *"En plus de veiller à la gestion de son personnel dédié au LEN, l'Adjudicataire doit notamment :*

- (...);
- *Fournir toutes les ressources humaines nécessaires au gardiennage des LEN dont il a la responsabilité ;*
- *Assurer en tout temps la supervision du personnel en devoir;*
- (...)"

Le SCA en collaboration avec les responsables des lieux d'élimination de la neige des trois (3) arrondissements a revu avec l'adjudicataire, lors de la rencontre de démarrage et des deux réunions spéciales, l'ensemble des clauses contractuelles ainsi que la clause d'évaluation du rendement du fournisseur.

Tout au long du contrat et malgré les suivis réguliers avec le fournisseur, il n'a pas respecté ses obligations envers la ville : absence de personnel formé (agent, superviseur et signaleur).

Le présent dossier décisionnel vise l'approbation des évaluations de rendement insatisfaisant du fournisseur Neptune Security services inc, dans le cadre *du contrat* de service de gardiennage et de signalisation dans quatre lieux d'élimination de neige pour deux saisons hivernales (numéros de bon de commande Simon 1382329 et 1382328) de l'appel d'offres public 19-17819 conformément à la résolution CM15 1107 et au pouvoir délégué dans le Règlement intérieur du conseil municipal sur la délégation de pouvoirs au comité exécutif (03-009).

Au vu de la prestation insuffisante de l'adjudicataire durant la saison hivernale 2019-2020, la Ville a décidé de résilier le contrat le 15 juin 2020 pour motifs de défauts importants ayant entraîné de nombreux

préjudices à la Ville. En parallèle de cette décision, le Service de la Concertation en collaboration avec les arrondissement de LaSalle, de Villeray-St-Michel-Parc-Extension et de Pierrefonds-Roxboro ont établi une évaluation de rendement insatisfaisant. A noter que des pénalités de 39 600\$ ont été appliqués au fournisseur pour des défauts répétées: absence et formation du personnel.

Justification

Neptune a, entre autres défauts, omis de façon répétée de fournir des agents et des signaleurs aux différents LEN. En raison de l'importance et du caractère répété de ces manquements, la Ville de Montréal n'est plus en mesure de faire confiance à Neptune pour sa participation à une activité aussi névralgique que celle du déneigement.

En effet, chaque fois où Neptune n'a pas fourni le personnel demandé, les arrondissements ont dû palier pour maintenir l'ouverture et le fonctionnement adéquat des LEN. Voyant que l'adjudicataire n'était pas en mesure de se conformer à ses obligations et compte tenu de l'importance des manquements, le SCA a même dû embaucher une firme externe pour pallier aux nombreux manquements qui mettaient en péril l'exploitation des lieux d'élimination de la neige concernés.

Malgré la clarté des obligations du fournisseur dans les documents de l'appel d'offres, la rencontre de démarrage et les deux rencontres d'urgence avec lui ainsi que les nombreuses communications qui lui ont été envoyées, celui-ci n'a pas respecté ses obligations, principalement celles de fournir du personnel qualifié.

Les rapports d'évaluation, la réponse de la firme mandaté par Neptune, les comptes rendus des réunions ainsi que les copies de communications rappelant les obligations du fournisseur et ses manquements sont en pièces jointes.

Aspect(s) financier(s)

S/O

Développement durable

S/O

Impact(s) majeur(s)

L'approbation des rapports de rendement insatisfaisant et l'inscription du fournisseur sur la liste de Fournisseurs à rendement insatisfaisant, donnent à la Ville de Montréal la discrétion de décider si elle lui octroie ou pas un nouveau contrat pour une période de deux (2) ans. L'inscription d'un fournisseur sur cette liste n'empêchera pas cependant ce dernier de soumissionner sur tout appel d'offres d'intérêt pour lui durant la période où son nom figure sur ladite liste.

A l'heure actuelle, le SCA est en appel d'offres pour ce contrat pour l'hiver prochain. Tout report de date pour approuver ce rapport de rendement insatisfait entraînerait la possibilité que ce fournisseur soit le plus bas soumissionnaire conforme lors de l'ouverture des soumissions.

Impact(s) lié(s) à la COVID-19

S/O

Opération(s) de communication

S/O

Calendrier et étape(s) subséquente(s)

5 août 2020 : Décision du comité exécutif

Conformité aux politiques , aux règlements et aux encadrements administratifs

À la suite des vérifications effectuées, le signataire de la recommandation atteste de la conformité de ce dossier aux politiques, aux règlements et aux encadrements administratifs » ou, justifier clairement toute dérogation à des règles de régie interne.

Validation

Intervenant et Sens de l'intervention

Validation du processus d'approvisionnement :
Service de l'approvisionnement , Direction acquisition (Hamid SIDER)

Autre intervenant et Sens de l'intervention

Parties prenantes

Yves GINCHEREAU
Stéphane BEAUDOIN
Christianne CYRENNE

Services

Villeray - Saint-Michel - Parc-Extension
Pierrefonds-Roxboro
LaSalle
Service des affaires juridiques
Service de l'approvisionnement

Lecture :

Responsable du dossier

Caroline ROUSSELET
Conseillère en planification
Tél. : 514-872-7232
Télécop. :

Endossé par:

Valérie MATTEAU
Chef de section
Tél. : 514 872-7222
Télécop. :
Date d'endossement : 2020-07-17 12:50:04

Approbation du Directeur de direction

Martin SAVARD
Directeur
Tél. : 514.872.4757

Approuvé le : 2020-07-22 08:57

Approbation du Directeur de service

Martin SAVARD
Directeur d'arrondissement
Tél. : 514 634-3471

Approuvé le : 2020-07-22 09:47

Numéro de dossier : 1207711004

Numéro de dossier : 1207711004

Unité administrative responsable

Service de la concertation des arrondissements , Direction des travaux publics - SCA ,
Division du soutien technique et opérationnel

Objet

Approuver les évaluations de rendement insatisfaisant de Neptune Security Services inc. dans le cadre du contrat 19-17819 pour les services de gardiennage (lot 1) et de signalisation (lot 2) dans des lieux d'élimination de neige pour deux saisons hivernales afin de l'inscrire sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de deux (2) ans.

 20200616 Annexe lot 1 justification pointage gardien superviseur.pdf

 20200616 Annexe lot 2 justification pointage signaleur.pdf  Rapport_evaluation lot 1 signé.pdf

 Rapport_evaluation lot 2 signé.pdf  20191023 CR_démarrage.doc  20200109 CR.doc  20200123 CR.doc

 20200121 avis de défaut.pdf  20200225 avis défaut.pdf  20200615 Reso résiliation CM.doc

 20200714 contestation évaluation.pdf  20200622 Résiliation de contrat appro.pdf  20200615 Reso résiliation CM.doc

Responsable du dossier

Caroline ROUSSELET
Conseillère en planification
Tél. : 514-872-7232

Numéro de dossier : 1207711004

COMPTE-RENDU

RÉUNION DE DÉMARRAGE / CONTRAT 19-17819
Service de gardiennage (3 LEN) et signalisation (1 LEN)
Arrondissements : LAS, PRF et VSP

ARRONDISSEMENT ET LIEU : Hôtel de ville VSP, 405 avenue Ogilvy, salle 2.69

ENTREPRENEUR : Neptune Security

DATE ET HEURE : Mercredi 23 octobre 2019 à 13 h

Participants (Nom et fonction)

Arrondissements / LEN :

Yves Gingereau, chef de section VSP
Martin Valence, CSM de jour – VSP
Manon A Morin CSM de nuit – VSP
Thomas Aubé, chef de section - VSP
André Marcotte, ANG de jour - LAS
Danik Séguin, ANG de nuit - LAS
Jason D'Andrea, contremaître - PRF

Entrepreneur Neptune :

Stéphane Bélanger, directeur
Sylvie Daigneault, directrice comptes

Service de la Concertation des arrondissements

Caroline Rousselet, conseillère en planification
Mylène Jalbert-Leboeuf, préposée au budget
Alberto Cardenas, ingénieur

1. Présentation des participants (rôles, responsabilités)
Tour de table
2. Personnes ressources de l'entrepreneur 24 h/7 j - Suivi des opérations / administration
Noms, fonctions, responsabilités, nos tél. / cel, courriel.
Neptune enverra les informations au SCA qui les retransmettra aux participants.
3. Personnes ressources de l'arrondissement 24 h/7 j - Suivi des opérations / administration
Noms, fonctions, responsabilités, nos tél. / cel, courriel.
Les arrondissements enverront les informations au SCA qui les retransmettra à Neptune.
4. Durée du contrat
2 ans + 1 an prolongation - 1^{er} novembre 2019 au 8 avril 2021
5. Nature des opérations
Gardiennage, signalisation (CSM). Explication des opérations et tâches.
6. Particularités LEN :
 - ANG - 2 guérites. Une près de la station de métro, l'autre beaucoup plus loin. L'itinéraire su Google map n'amène pas à la bonne place, donc fournir une photo de la porte d'entrée aux employés de Neptune. Le SCA vérifiera si cette image peut être diffusée lors de la formation.
 - CSM - 5 guérites accès par Robert et 19^e. Reçoit 50% de la neige. Problème de retard des employés de Neptune les dimanches à cause de la fréquence du transport en commun.
 - PRF - une guérite, mais loin des transports en commun.
7. Exigences contractuelles
Plusieurs bonifications par rapport à l'an passé :
Général : Personnel facilement identifiable, sait lire, écrire et parler français
Gardiens :
 - Précision sur les heures d'opération
 - S'assurer que les camions soient pleins, anomalies, etc.
 - Rôle du superviseur : un de jour et un de nuit**Signaleurs** :
 - Précision sur le nombre d'employés
 - Responsabilités accrues, formation (signaleur)
 - Camionnettes 4X4
 - Sécurité sur le site
8. Horaire
 - Rapport des heures travaillées. Chaque LEN utilise une méthode qui convient à Neptune et au SCA.
 - Gestion des retards. Le superviseur de Neptune prendra les présences en début de quart. Si un employé de Neptune est en retard, il doit appeler son superviseur. Aussi,

les LEN communiqueront avec la répartition en cas de manque de personnel.

9. Suivi et contrôle des opérations

Tous les employés doivent parler, lire et écrire le français et être facilement identifiables.

10. Conduite et rotation des employés

Neptune prend note que la rotation des employés est un problème important surtout pour les signaleurs et que ses employés arrivent aux LEN sans expérience, ni formation. Neptune devra s'assurer d'une certaine stabilité afin de garantir une bonne connaissance du site et du service attendu.

11. Fourniture du matériel

- Signaleur : 3 camionnette 4 roues motrices
- Superviseur : 1 camionnette 4 roues motrices
- Dossards différents pour signaleur et gardien

12. Respect des lois et règlement (SST, etc.)

Un problème du port du dossard par les patrouilleurs est soulevé. Neptune en prend note.

13. Politique usage d'alcool et drogues

Aucun problème.

14. Formation obligatoire :

Signaleur :

- formation de signaleur de chantier. Le SCA demande les attestations des signaleurs
- les signaleurs devront être disponibles au même moment pour une période de formation d'environ 4 heures au LEN CSM.

Signaleur et gardien :

- SIT-neige par le SCA pour gardien et signaleur (2,5 h) vers la fin novembre dans la salle du conseil à Villeray.
- Capsule d'information de 20 minutes pour formation nouvel employé disponibles à la mi-novembre aux arrondissements et Neptune.
- Il est soulevé que l'hiver passé, le superviseur n'était pas habilité à donner la formation à ses employés.

15. Facturation mensuelle envoyée au scacontrat@ville.montreal.qc.ca. Neptune demande au SCA de faire une demande par courriel à Neptune afin que le compte soit géré par le bureau de Québec au lieu de Toronto.

Les factures doivent contenir les informations suivantes :

- Deux factures avec nos de contrat (lot)
- No de l'item
- Descriptif du service rendu (voir annexe 3)
- Période des services
- Date de la facture (correspond à la date d'envoi par courriel)
- No bon de commande
- Prix unitaire
- Quantité
- Taxes
- Total

- Les pièces justificatives signées par l'arrondissement doivent accompagner la facture

Toutes questions concernant le calcul des paiements doivent être adressées à scacontrat@ville.montreal.qc.ca. Aucune modification de facture ne sera acceptée, en cas d'erreur, un crédit devra être émis suivi d'une nouvelle facture.

16. Gestion contractuelle

Rencontres planifiées pour s'assurer que les obligations contractuelles sont réalisées. Neptune propose des rencontres statutaires mensuelles en appel conférence. Un bref compte rendu sera rédigé et transféré à tous, SCA inclus pour documenter le suivi contractuel. De plus, une rencontre en fin d'hiver 2019-2020 et une autre pour démarrer l'hiver 2020-2021 seront planifiées.

17. Avis de non-conformité / Pénalités

En cas de non-conformité, le devis prévoit la possibilité de donner des pénalités qui sera retenue sur le paiement due suivant.

18. Évaluation de l'adjudicataire (présentation de la grille)

Les responsables des LEN devront compléter l'évaluation de rendement de Neptune à la fin du contrat. En pratique, l'évaluation se fait le premier jour jusqu'au dernier et doit être documentée.

19. Varia

20. Prochaine rencontre : voir point 16.

Annexe 1

Lieux d'élimination de la neige (LEN)

Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension:

LEN Carrière Saint-Michel

Ce LEN comporte deux entrées distinctes : une située au 9455, boulevard Saint-Michel et l'autre au 3949, boulevard Robert.

Deux (2) guérites sont situées à l'entrée du 9455, boulevard Saint-Michel et trois (3) guérites sont situées à l'entrée du 3949, boulevard Robert, pour un total de cinq (5) guérites.

Arrondissement LaSalle :

LEN Angrignon

Ce LEN comporte deux entrées distinctes : une située au 2505, boulevard Angrignon et l'autre au 6700, rue St-Patrick.

Une (1) guérite est située à chaque entrée du site, pour un total de deux (2) guérites.

Arrondissement Pierrefonds-Roxboro :

LEN Autoroute-13

Ce LEN compte une seule entrée avec une (1) guérite. Elle est située du côté est de l'autoroute 13, au nord de la rue Thimens.

LEN Château-Pierrefonds

Ce LEN compte une seule entrée avec une (1) guérite. Elle est située sur le boulevard Pierrefonds, à l'ouest de la rue Paul-Pouliot.

Annexe 2

Grille d'évaluation de rendement de l'adjudicataire

Thèmes et critères	Pondération
Aspect de la conformité technique Conformité aux spécifications et règles de l'art Conformité réglementaire Conformité aux services	35%
Respect des délais et des échéanciers Respect des échéances des services	35%
Fourniture et utilisation des ressources Compétence et disponibilité du responsable de projet Compétence des opérateurs	10%
Organisation et gestion Supervision adéquate des opérations Pratiques d'assurance de la qualité Rapidité des actions correctives (au besoin) Rapidité du service	10%
Communication et documentation Disponibilité des interlocuteurs Qualité des communications	10%

Annexe 3

Bordereau de prix

Numéro du lot	Description du lot
1	Item 1 : Service de gardiennage pour le lieu d'élimination de la neige: Carrière Saint-Michel heures garanties : 1200 heures
	Item 2: Service de gardiennage pour le lieu d'élimination de la neige: Angrignon heures garanties : 600 heures
	Item 3: Service de gardiennage pour les lieux d'élimination de la neige: Château-Pierrefonds et Autoroute 13 heures garanties : 400 heures
	Item 4 : Superviseur pour les lieux d'élimination de la neige heures garanties : 320 heures
Montant total (hor	
2	Service de signalisation dans un lieu d'élimination de la neige pour une saison hivernale heures garanties : 800 heures
Montant total (hor	

COMPTE RENDU

RÉUNION SPÉCIALE / CONTRAT 19-17819 lots 1 et 2
Service de gardiennage (3 LEN) et signalisation (1 LEN)
Arrondissements visés : LAS, PRF et VSP

ARRONDISSEMENT ET LIEU : Hôtel de ville VSP, 405 avenue Ogilvy

ENTREPRENEUR : Neptune Security

DATE DE LA RÉUNION : Jeudi 9 janvier 2020 à 10 h

Participants

Arrondissements / LEN :

Yves Gingereau, chef de section VSP

Martin Valence, CSM – VSP

Marcel Bélanger - PRF

Edwin Romero contremaitre - PRF

Entrepreneur Neptune :

Joël Sandoval, directeur de comptes

Service de la Concertation des arrondissements

Caroline Rousselet, conseillère en planification

Alberto Cardenas, ingénieur

Principaux sujets discutés : corrections des manquements et plan d'action

Tour de table. Présentation des participants. M. Sandoval n'a pas lu le compte rendu de la rencontre de démarrage du contrat. À cet effet, Caroline Rousselet transmettra ce compte rendu à M. Sandoval.

Sujets / Manquements	Actions prises par Neptune
<p>Exigences contractuelles : manquements et avertissements -----</p> <p>Gardiens :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Absence du superviseur : Le SCA a ajouté un superviseur pour veiller au bon déroulement du contrat (lecture du rôle dans le devis). À ce jour, aucun superviseur n'a supervisé malgré les demandes de la Ville. ○ Fournir toutes les ressources humaines nécessaires (nombre d'agents) À ce jour, le LEN CSM a formé 42 nouveaux agents pour seulement 8 jours de chargement. Le roulement de personnel est un point névralgique et la Ville doit relancer Neptune à plusieurs reprises pour avoir le nom des agents malgré le fait que les besoins sont transmis rapidement à Neptune. <p>De plus dans la nuit du 1^{er} au 2 janvier, il n'a pas été possible de rejoindre la répartition.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Assister à la formation <p>Le SCA a formé une trentaine d'agents en novembre. En cours de contrat, tout nouvel employé devra être formé par Neptune, à la satisfaction de la Ville. Or, la grande majorité des agents n'ont pas eu la formation. Ce manque de formation est problématique pour le LEN PRF puisque le contremaitre n'est pas là en permanence. Ce gardien doit appeler le contremaitre au début et à la fin pour tenir informés du déroulement de son quart.</p> <p>-----</p> <p>Signaleurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Fournir toutes les ressources humaines nécessaires ○ Formation « signaleur de chantier » <p>-----</p> <p>Non-conformité aux clauses contractuelles Historiquement, la ville procède à environ 5 chargements par hiver. À ce jour, 2 chargements ont été effectués et Neptune n'a pas respecté les clauses du devis. Plusieurs échanges courriel, deux avertissements (un pour chaque lot) et la rencontre d'aujourd'hui sont effectués pour permettre à Neptune de corriger la situation. Aux prochains chargements, la Ville sera très vigilante et si les manquements aux clauses contractuelles perdurent,</p>	<p>Neptune est à la recherche d'un superviseur pour le prochain chargement.</p> <p>Neptune s'engage à trouver les agents et à envoyer aux responsables des LEN le nom des agents et du superviseur au moins 12 heures avant le début du quart.</p> <p>Neptune confirmera auprès de la répartition. Aussi, il rencontrera les répartiteurs pour les informer des besoins de ce contrat spécifique.</p> <p>Neptune fera la vérification auprès des agents qui ont déjà reçu la formation. Aussi, il s'engage à former les nouveaux agents et s'assurer que tous ont visionné la capsule d'information de 20 minutes produite par le SCA, avant d'être envoyé pour travailler dans un LEN.</p> <p>Neptune examinera la banque de signaleur et s'assurera qu'ils ont l'attestation pour la formation « signaleur de chantier ». De plus, une visite du LEN CSM est prévue.</p> <p>Neptune veillera à corriger les manquements.</p>

<p>des pénalités seront appliquées. A titre d'exemple, pour les 12 heures de signaleurs absents, les pénalités sont de 300\$/hr = 3600\$.</p>	
<p>Conduite et rotation des employés</p> <p>Le LEN CSM enverra à Neptune la liste des agents qui n'ont pas les qualifications nécessaires pour faire le travail.</p>	<p>Neptune évaluera la problématique du nombre élevé d'agents dédiés aux LEN et fera un suivi à la Ville en vue d'améliorer cette problématique.</p>
<p>Facture</p> <p>La Ville n'a pas reçu aucune facture de Neptune à ce jour. Considérant que l'année financière est terminée depuis le 31 décembre, il est important de recevoir les factures des services rendus en 2019.</p>	<p>Neptune vérifiera ce point avec son département finances.</p>

Service de la concertation des arrondissements
425, place Jacques-Cartier, bureau 100
Montréal (Québec) H2Y 3B1

PAR COURRIEL

Le 21 janvier 2020

Monsieur Stéphane Bélanger, directeur Service Clientèle / Projets
Neptune security services inc.
1250 boul. René-Lévesque Ouest porte 2200
Montréal (Québec) H3B 4W8
sales@neptune-security.com, sbelanger@neptunesecurity.ca, jsandoval@neptunesecurity.ca

Objet : Avis de défaut: non-conformité aux clauses contractuelles
No du contrat : 19-17819 lots nos 1 et 2
Service de gardiennage dans plusieurs lieux d'élimination de neige (LEN) pour deux saisons hivernales (lot 1) et Service de signalisation dans un lieu d'élimination de la neige (lot 2)

Monsieur,

Conformément à l'article 0.01.15 du Contrat, la Ville de Montréal vous avise que vous n'avez pas respecté certaines de vos obligations contractuelles et que ce non-respect pourrait mener à la résiliation du contrat.

Les non-respects contractuels portent sur l'absence de signaleur formé et d'agent par guérite.

Veillez prendre note qu'une copie de cette avis de défaut a été envoyée à votre caution, et que vous bénéficiez de 2 jours ouvrables en date de ce présent avis afin de remédier au défaut. Après cette échéance, la Ville sera en droit de résilier le contrat ou demander à la caution de compléter les travaux si vous n'avez pas remédié au défaut, conformément à l'article 01.01.15 du Contrat.

Veillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.



Valérie Matteau
Chef de section gestion contractuelle
Direction des travaux publics
Service de la concertation des arrondissements

c.c. Karl Davis, mandataire Northbridge General Insurance Corporation
LEN Angrignon : Christiane Cyrenne et André Marcotte
LEN St-Michel : Michel Jobin et Martin Valence
LEN Château-Pierrefonds : Stéphane Beaudoin et Jason D'Andrea
Me Olivier Taché, Service des affaires juridiques

COMPTE RENDU

RÉUNION SPÉCIALE A LA DEMANDE DE L'ADJUDICATAIRE
CONTRAT 19-17819 lots 1 et 2
Service de gardiennage (3 LEN) et signalisation (1 LEN)
Arrondissements visés : LAS, PRF et VSP

ARRONDISSEMENT ET LIEU : SCA, 425 Place Jacques-Cartier

ENTREPRENEUR : Neptune Security

DATE DE LA RÉUNION : Jeudi 23 janvier 2020 à 13 h

Participants

Entrepreneur Neptune :

Claude Lamontagne, directeur des opérations
Stéphane Bélanger, directeur adjoint
Joël Sandoval, directeur de comptes

Service de la Concertation des arrondissements (SCA)

Valérie Matteau, chef de section
Caroline Rousselet, conseillère en planification

Principaux sujets discutés : plan de redressement

Tour de table. Présentation des participants.

Sujets	Actions prises par Neptune
<p>Mise en contexte</p> <p>Mme Valérie Matteau explique le déroulement des opérations de chargement de la neige dans les lieux d'élimination de la neige (LEN) et son importance.</p> <p>À cet effet, le devis pour l'hiver 2019-2020 a été grandement bonifié pour pallier aux manquements vécus l'an passé.</p> <p>De plus, le SCA a créé une capsule d'information en ligne de 20 minutes pour alléger la tâche de formation.</p> <p>Exigences contractuelles Manquements avertissements et pénalités</p> <p>À ce jour, nous constatons que Neptune ne fournit pas la main-d'œuvre nécessaire pour répondre aux exigences contractuelles (absence de service).</p> <p>Suite aux demandes des LEN, la répartition n'envoie pas rapidement la planification « <i>booking</i> ». Généralement, les responsables des LEN doivent relancer Neptune à plusieurs reprises pour obtenir le nom des gardiens/signaleurs.</p> <p>Après plusieurs échanges courriel, une rencontre avec le directeur de comptes, des avertissements, des pénalités ont été émises conformément au devis.</p> <p>Pour finir, il y a aussi des manquements pour la formation signaleur et la qualification des agents (souvent qui ne parle pas français).</p> <p>Le SCA souhaite que le prochain chargement soit une opportunité pour Neptune d'améliorer ses services. Une évaluation de rendement est prévue à la fin du contrat.</p>	<p>Le siège social s'inquiète du montant des pénalités et souhaite négocier. À ce stade-ci, aucune négociation n'est possible, mais sera planifiée à la fin du contrat.</p> <p>Voici le plan d'action :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. le directeur adjoint va se libérer des opérations pour s'investir dans ce contrat et aider le directeur de compte. 2. le roulement de personnel est un point névralgique et une demande au siège social a été effectuée pour augmenter le taux horaire des employés. 3. une nouvelle structure sera mise en place dès maintenant : le superviseur enverra aux responsables des LEN le « <i>booking</i> des gardiens/signaleurs » par courriel dans les deux heures suivant sa demande de besoins transmise par courriel à l'adresse: repartition@neptuneseurity.ca. De plus, le superviseur sera responsable de communiquer avec ses employés pour s'assurer qu'ils seront bien présents et prévenir les problème de transport. 4. Neptune créera une grille de qualification par employés appelé à travailler dans un LEN et enverra les coordonnées, mise à jour, attestations et autres au SCA : valerie.matteau@montreal.ca caroline.rousselet@montreal.ca scacontrat@ville.montreal.qc.ca 5. Si aucun rapport « <i>booking</i> » dans les deux heures suivant la demande, la Ville se réserve le droit de faire effectuer le travail par une autre entreprise.

Montréal

Service de la concertation des arrondissements
425, place Jacques-Cartier, bureau 100
Montréal (Québec) H2Y 3B1

PAR COURRIEL : sales@neptune-security.com, sbelanger@neptunesecurity.ca,
jsandoval@neptunesecurity.ca, clamontagne@neptune-security.com

Le 24 février 2020

Monsieur Stéphane Bélanger
Directeur Service Clientèle / Projets
Neptune security services inc.
1250 boul. René-Lévesque Ouest porte 2200
Montréal (Québec) H3B 4W8

Objet : Avis de défaut: non-conformité aux clauses contractuelles
Nos des contrats : 19-17819 lots nos 1 et 2
Titres des contrats : Service de gardiennage dans plusieurs lieux d'élimination de neige (LEN) pour deux saisons hivernales (lot 1) et Service de signalisation dans un lieu d'élimination de la neige (lot 2)

Monsieur,

Conformément aux articles 0.01.15, et 13.04 de la section Contrat des ententes concernant les lots mentionnés en objet, la Ville de Montréal vous avise à nouveau que vous n'avez pas respecté certaines de vos obligations contractuelles.

Malgré le fait que ces obligations sont clairement prévues au Contrat et qu'elles ont été discutées lors de la rencontre de démarrage du 23 octobre 2019, votre entreprise semble incapable de les respecter.

En effet, les avertissements et avis de pénalités suivants vous ont été servis :

Concernant le Lot 1 – Gardiennage :

Avertissements :

- 12 novembre 2019 : retards et non suivi des consignes
- 13 novembre 2019 : retard et absence de dossard
- 31 décembre 2019 : absence d'agents et superviseur
- 6 janvier 2020 : absence d'agents et superviseur, manque de formation
- 9 janvier 2020 : agents non qualifiés
- 14 janvier 2020 : absence de superviseur
- 16 janvier 2020 : absence de dossards
- 17 janvier 2020 : superviseur non qualifié
- 21 janvier 2020 : agents non qualifiés (ne parlent ni français, ni anglais)
- 12 février 2020 : agents non qualifiés

Service de la concertation des arrondissements
425, place Jacques-Cartier, bureau 100
Montréal (Québec) H2Y 3B1

Pénalités :

- 15 janvier 2020 : absence de superviseur
- 20 janvier 2020 : absence d'agents
- 21 janvier 2020 : absence d'agent

Concernant le Lot 2 – Signalisation :

Avertissements :

- 3 janvier 2020 : absence de signaleur
- 6 janvier 2020 : absence de signaleur et manque formation « signaleur de chantier »

Pénalités :

- 17 janvier 2020 : manque la formation « signaleur de chantier »
- 20 janvier 2020 : absence de signaleurs
- 21 janvier 2020 : absence de signaleur

Suite à ces problèmes d'exécution, nous avons tenu des rencontres au cours desquelles vous vous êtes engagés à corriger la situation et à mettre en place un plan d'action pour y parvenir.

Or, depuis ce temps, vous avez commis les Manquements suivants :

- 10 février 2020 : absence d'agent (lot 1)
- 13 février 2020 : absence d'agent (lot 1)
- 14 février 2020 : absence de signaleur (lot 2)
- 17 février 2020 : absence d'agent (lot 1)

En dépit des avertissements, des pénalités, des rencontres de suivis, d'un avis de défaut et un plan d'action, vous n'avez pas corrigé la situation.

Nous vous demandons donc, d'ici le prochain chargement ou dans les cinq (5) jours des présentes, de remédier à ces Manquements et de fournir les services conformément aux contrats, à défaut de quoi la Ville vous tiendra responsable de tous les dommages subis et prendra toutes les mesures nécessaires à la protection de ses intérêts, ce qui inclut de recommander aux instances la résiliation des contrats mentionnés en objet ou de demander à la caution de compléter les travaux, le tout, conformément à l'article 13.04 du Contrat.

Service de la concertation des arrondissements
425, place Jacques-Cartier, bureau 100
Montréal (Québec) H2Y 3B1

Veillez agir en conséquence.



Valérie Matteau
Chef de section gestion contractuelle
Direction des travaux publics
Service de la concertation des arrondissements

p.j. avertissements, pénalités, avis de défaut

c.c.

LEN Angrignon : Christiane Cyrenne et André Marcotte
LEN St-Michel : Michel Jobin et Martin Valence
LEN Château-Pierrefonds : Stéphane Beaudoin et Jason D'Andrea
Me Olivier Taché, Service des affaires juridiques
NBFC : cautionnement

Extrait authentique du procès-verbal d'une assemblée du conseil municipal

Assemblée ordinaire du lundi 15 juin 2020
Séance tenue le 16 juin 2020

Résolution: CM20 0651

Résilier deux contrats d'une valeur totale de 579 977,21 \$ accordés à Neptune Security Services inc. (CM19 1106) pour des services de gardiennage et de signalisation dans des lieux d'élimination de la neige - Appel d'offres public 19-17819

Vu la recommandation du comité exécutif en date du 10 juin 2020 par sa résolution CE20 0923;

Il est proposé par M. François Limoges

appuyé par M. Benoit Dorais

Et résolu :

de résilier deux contrats d'une valeur totale de 579 977,21 \$ accordés à l'entreprise Neptune Security Services inc., approuvés par la résolution CM19 1106, pour des services de gardiennage et de signalisation dans des lieux d'élimination de la neige.

Un débat s'engage.

Adopté à l'unanimité.

20.54 1207711008
/cb

Valérie PLANTE

Mairesse

Yves SAINDON

Greffier de la Ville

(certifié conforme)

Yves SAINDON
Greffier de la Ville

Signée électroniquement le 17 juin 2020

Justification du pointage attribué

Rapport d'évaluation du fournisseur « Neptune Security Services inc. »
Appel d'offres no 19-17819
Service de gardiennage et signalisation dans les lieux d'élimination de la neige – 3 arrondissements

Lot 1 – Gardiennage

1) Aspect de la conformité technique

- **Conformité aux spécifications et règles de l'art**
- **Conformité réglementaire**
- **Conformité aux services**

L'adjudicataire n'a pas été en mesure, pendant toute la saison hivernale 2019-2020, de fournir les ressources demandées (agents pour le gardiennage, et superviseur) en nombre suffisant. Lorsque des ressources étaient fournies, ces dernières n'étaient pas toujours formées adéquatement.

Au vu de la piètre prestation de services de l'adjudicataire dans un autre contrat de gardiennage l'hiver précédent, une réunion de démarrage a eu lieu le 23 octobre 2019 avec les parties prenantes au dossier. En effet, le SCA – porteur du dossier, les responsables de chacun des lieux d'élimination de la neige (LEN) des arrondissements concernés en compagnie de Neptune avons revu dans le détail l'ensemble des clauses contractuelles, valider les rôles et responsabilités des intervenants et préciser le niveau de qualité visé pour ce contrat en prenant soin d'aborder les défauts vécus l'hiver précédent. L'objectif était de s'assurer que le fournisseur comprenne bien les aspects techniques du Contrat. De plus, le fournisseur, de concert avec les parties en présence, s'est engagé à planifier une rencontre statutaire mensuelle pour suivre l'évolution du contrat. Dans les faits, aucune rencontre statutaire n'a été tenue.

Dès le début du contrat au 15 novembre 2019 lors de la première opération de chargement, plusieurs avertissements ont été envoyés pour différentes raisons : documents administratifs non fournis, personnel non formé, personnel en retard, absence de port de dossard, etc.

En décembre 2019, aucun chargement n'a eu lieu et l'adjudicataire n'a pas été sollicité.

Début janvier 2020, lors du 2^e chargement de neige, l'adjudicataire n'est pas en mesure de fournir du personnel formé et en nombre suffisant.

Le 9 janvier 2020, une réunion d'urgence s'est tenue avec les parties prenantes pour discuter d'un plan d'action afin que les manquements soient corrigés par Neptune. Malheureusement, la situation demeure inchangée et le SCA a

transmis des pénalités tel que prévu au contrat les 15, 17, 20 et 21 janvier 2020 pour l'absence de personnel formé.

Le 21 janvier 2020, considérant que l'adjudicataire n'était pas en mesure de remédier à ses défauts, un avis de défaut lui a été transmis et l'a informé que la Ville pourrait faire appel à la caution.

Le 23 janvier 2020, à la demande de l'adjudicataire, une seconde réunion spéciale s'est tenue entre le SCA et plusieurs dirigeants de Neptune pour discuter d'un plan de redressement. Malgré cette rencontre et l'engagement de Neptune à corriger ses nombreuses lacunes, les manquements se sont poursuivis et le SCA a continué à transmettre des pénalités les 10, 13, 14 et 17 février pour l'absence de personnel.

Le 25 février 2020, un 2e avis de défauts a été transmis à l'adjudicataire.

Malgré de multiples échanges, la situation s'est dégradée jusqu'à la fin du contrat le 15 juin 2020 par résiliation et avant terme (8 avril 2021).

En tout, plusieurs avertissements écrits ont été envoyés et plusieurs pénalités ont été données à l'adjudicataire totalisant une somme de 26 400\$.

En bref, l'adjudicataire n'a pas donné suite aux nombreuses demandes formulées pour corriger les situations problématiques. Ceci a eu des conséquences importantes pour la Ville. Par exemple :

- Lorsque, l'adjudicataire n'a pas fourni de gardien à une des deux guérites d'un LEN, l'arrondissement a été dans l'obligation de fermer cet accès aux camions venus déverser la neige. Ceci a duré pendant tout un quart de travail, ce qui a mis en péril le fonctionnement du LEN.
- En février 2020, devant le manque d'organisation et de gestion et face aux défauts répétés de l'adjudicataire, la Ville a dû prendre les moyens nécessaires pour recourir à un autre entrepreneur pour assurer le service de gardiennage pour un LEN.

2) Respect des délais et des échéanciers

Le respect des délais et des échéanciers n'a pas été respecté pour la remise de documents administratifs et contractuels, la réception des factures et le personnel.

Tel que convenu lors de la rencontre de démarrage et prévu au contrat, l'adjudicataire a omis de nous fournir une liste à jour des personnes-ressources avant le début du contrat.

De plus, l'adjudicataire n'a pas remis à temps et tel qu'exigé au contrat sa garantie d'exécution. Après plusieurs relances, la Ville a finalement reçu les documents après le début du contrat.

L'échéance pour la réception des factures prévue au contrat n'a pas été respectée : il avait été convenu avec l'adjudicataire que les factures devaient être reçues mensuellement. Lorsque ces factures étaient reçues, elles comportaient des erreurs dans le nombre d'heures, le taux horaire, etc.

À maintes reprises, l'adjudicataire n'a pas été en mesure de fournir les noms de l'ensemble du personnel nécessaire deux heures avant le début du quart de travail.

De plus, les retards de personnel ont été nombreux, quand le personnel n'était pas tout simplement absent.

3) Fourniture et utilisation des ressources

- **La compétence et la disponibilité du responsable du projet**
- **La compétence des opérateurs**

Malgré ce qui était prévu au contrat, Neptune a fourni un superviseur en janvier 2020, soit plusieurs mois après le début du contrat (15 novembre 2019). Ceci a entraîné une déficience du suivi des opérations puisque son rôle était de veiller au bon déroulement des opérations dans les trois LEN visés par le contrat.

Malgré les rencontres et les interventions ainsi que le soutien du personnel de la Ville, la coordination des services est demeurée difficile jusqu'à la fin du contrat.

De plus, plusieurs agents n'étaient pas formés ou étaient tout simplement non qualifiés pour les tâches à accomplir. Comme Neptune n'arrivait pas lui-même à assurer la qualité de son personnel, les responsables des LEN devaient envoyer périodiquement à l'adjudicataire une liste du personnel n'ayant pas les compétences de base prévues au contrat. Dans certains cas, l'absence de qualifications essentielles (par exemple celle de parler français) était pourtant évidente.

Aussi, plusieurs signaleurs n'avaient pas suivi la formation prévue au contrat « signaleur de chantier » de l'Association québécoise des transports et obtenu une attestation de réussite.

4) Organisation et gestion

- **La supervision adéquate des opérations**
- **Les pratiques d'assurance de qualité**
- **La rapidité des actions correctives**
- **La rapidité du service**

Tel que mentionné précédemment, le SCA a convoqué une rencontre d'urgence avec les représentants de Neptune le 9 janvier 2020. Un seul représentant de Neptune s'est présenté : Joel Sandoval, nouveau directeur de comptes. Il nous informe que dorénavant, il aura la tâche de superviser ce contrat. Lors de la rencontre, il ne connaissait pas le contrat, ne l'avait pas lu et n'avait pas pris connaissance du compte rendu de la rencontre de démarrage. Par la suite, il n'a pas été en mesure de fournir le personnel requis ni de confirmer leurs présences dans les délais impartis.

Les méthodes de travail de l'adjudicataire pour pourvoir les postes étaient déficientes et il n'avait pas de pratiques d'assurance de la qualité. Ce sont les responsables des LEN qui informaient l'adjudicataire des absences et retards de ses employés. Ces responsables devaient constamment relancer l'adjudicataire pour obtenir la liste du personnel affecté et avoir l'état de situation quant aux complements des postes pour chacun des quarts de travail.

Malgré la rencontre de redressement tenue le 23 janvier 2020 et le plan d'action déposé par Neptune pour corriger le tir, rien n'a été mis de l'avant par l'adjudicataire pour redresser la situation.

En ce qui a trait à la facturation, l'adjudicataire n'a pas identifié une personne ressource pour le volet financier, malgré des demandes de la Ville à cet effet. Ainsi, une grande majorité de factures étaient erronées. Pourtant, lors de la rencontre de démarrage, l'adjudicataire avait mentionné que dorénavant le bureau de Québec s'occuperait du volet financier. Malheureusement, le SCA a dû multiplier les courriels de corrections avec différents intervenants du Québec et de l'Ontario pour arriver à payer les sommes dues à l'adjudicataire.

5) Communication et documentation.

- **Disponibilité des interlocuteurs**
- **La qualité des communications.**

Tel que mentionné précédemment, lors de la rencontre de démarrage, l'adjudicataire a convenu de tenir des rencontres mensuelles pour favoriser une saine relation d'affaires entre les parties prenantes. À cet effet, aucune rencontre n'a été planifiée.

Dans la nuit du 1^{er} au 2 janvier, il n'a pas été possible pour les responsables des LEN de joindre la répartition de Neptune pour envoyer leurs besoins de personnel lors du 2^e chargement de neige.

L'adjudicataire ne donnait pas suite aux demandes formulées par les responsables des LEN d'obtenir le nom des agents avant le début du quart.

Plusieurs relances ont été effectuées par les responsables des LEN pour avoir une réponse, sans succès.

Les demandes communiquées par la Ville lors des trois rencontres (démarrage, réunion d'urgence et redressement), par courriel et par téléphone ont donné très peu de résultats.

L'information était peu cohérente entre les différents interlocuteurs de l'adjudicataire notamment au niveau de la facturation. Les éléments correctifs demandés par le SCA ont été contestés, remis en question malgré les discussions tenues et les ententes convenues.

Justification du pointage attribué

Rapport d'évaluation du fournisseur « Neptune Security Services inc. »
Appel d'offres no 19-17819
Service de gardiennage et signalisation dans les lieux d'élimination de la
neige – 3 arrondissements

Lot 2 – Signaleur

1) Aspect de la conformité technique

- **Conformité aux spécifications et règles de l'art**
- **Conformité réglementaire**
- **Conformité aux services**

L'adjudicataire n'a pas été en mesure, pendant toute la saison hivernale 2019-2020, de fournir les ressources demandées en nombre suffisant. Lorsque des ressources étaient fournies, ces dernières n'étaient pas toujours formées adéquatement.

Au vu de la piètre prestation de services de l'adjudicataire dans un autre contrat de gardiennage et signalisation l'hiver précédent, une réunion de démarrage a eu lieu le 23 octobre 2019 avec les parties prenantes au dossier. En effet, le SCA – porteur du dossier, les responsables de chacun des lieux d'élimination de la neige (LEN) des arrondissements concernés en compagnie de Neptune avons revu dans le détail l'ensemble des clauses contractuelles, validé les rôles et responsabilités des intervenants et précisé le niveau de qualité visé pour ce contrat en prenant soin d'aborder les défauts vécus l'hiver précédent. L'objectif était de s'assurer que le fournisseur comprenne bien les aspects techniques du Contrat. De plus, le fournisseur, de concert avec les parties en présence, s'est engagé à planifier une rencontre statutaire mensuelle pour suivre l'évolution du contrat. Dans les faits, aucune rencontre statutaire n'a été tenue.

Dès le début du contrat au 15 novembre 2019, lors de la première opération de chargement, plusieurs avertissements ont été envoyés pour différentes raisons : documents administratifs non fournis, personnel non formé, personnel en retard, absence de port de dossard, etc.

En décembre 2019, aucun chargement n'a eu lieu et l'adjudicataire n'a pas été sollicité.

Début janvier 2020, lors du 2^e chargement de neige, l'adjudicataire n'est pas en mesure de fournir du personnel formé et en nombre suffisant.

Le 9 janvier 2020, une réunion d'urgence s'est tenue avec les parties prenantes pour discuter d'un plan d'action afin que les manquements soient corrigés par Neptune. Malheureusement, la situation demeure inchangée et le SCA a

transmis des pénalités tel que prévu au contrat, les 17, 20 et 21 janvier 2020 pour l'absence de personnel formé.

Le 21 janvier 2020, considérant que l'adjudicataire n'était pas en mesure de remédier à ses défauts, un avis de défaut lui a été transmis l'informant que la Ville pourrait faire appel à la caution.

Le 23 janvier 2020, à la demande de l'adjudicataire, une seconde réunion spéciale s'est tenue entre le SCA et plusieurs dirigeants de Neptune pour discuter d'un plan de redressement. Malgré cette rencontre et l'engagement de Neptune à corriger ses nombreuses lacunes, les manquements se sont poursuivis et le SCA a continué à transmettre des pénalités le 14 février pour l'absence de personnel.

Le 25 février 2020, un 2^e avis de défauts a été transmis à l'adjudicataire.

Malgré de multiples échanges, rencontres et demandes avec l'adjudicataire afin de remédier aux divers manquements, la situation s'est dégradée jusqu'à la fin du contrat le 15 juin 2020 par résiliation et avant son terme (8 avril 2021).

En tout, plusieurs avertissements écrits ont été envoyés et plusieurs pénalités ont été données à l'adjudicataire totalisant une somme de 13 200\$.

En bref, l'adjudicataire n'a pas donné suite aux nombreuses demandes formulées pour corriger les situations problématiques. Ceci a eu des conséquences importantes pour la Ville. Par exemple :

- Lorsque l'adjudicataire n'a pas fourni les signaleurs nécessaires à un LEN, l'arrondissement concerné a été dans l'obligation d'utiliser ses employés cols bleus pour pallier à ces absences.

2) Respect des délais et des échéanciers

Le respect des délais et des échéanciers n'a pas été respecté pour la remise de documents administratifs et contractuels, la réception des factures et le personnel.

Tel que convenu lors de la rencontre de démarrage et prévu au contrat, l'adjudicataire a omis de nous fournir une liste à jour des personnes ressources avant le début du contrat.

De plus, l'adjudicataire n'a pas remis à temps et tel qu'exigé au contrat sa garantie d'exécution. Après plusieurs relances, la Ville a finalement reçu les documents après le début du contrat.

L'échéance pour la réception des factures prévue au contrat n'a pas été respectée : il avait été convenu avec l'adjudicataire que les factures devaient être

reçues mensuellement. Lorsque ces factures étaient reçues, elles comportaient des erreurs dans le nombre d'heures, le taux horaire, etc.

À maintes reprises, l'adjudicataire n'a pas été en mesure de fournir les noms de l'ensemble du personnel nécessaire deux heures avant le début du quart de travail.

De plus, les retards de personnel ont été nombreux, quand le personnel n'était pas tout simplement absent.

3) Fourniture et utilisation des ressources

- **La compétence et la disponibilité du responsable du projet**
- **La compétence des opérateurs**

Malgré les rencontres et les interventions ainsi que le soutien du personnel de la Ville, la coordination des services est demeurée difficile jusqu'à la fin du contrat.

De plus, plusieurs agents n'étaient pas formés ou étaient tout simplement non qualifiés pour les tâches à accomplir. Comme Neptune n'arrivait pas lui-même à assurer la qualité de son personnel, les responsables des LEN devaient envoyer périodiquement à l'adjudicataire une liste du personnel n'ayant pas les compétences de base prévues au contrat. Dans certains cas, l'absence de qualifications essentielles (par exemple celle de parler français) était pourtant évidente.

Aussi, plusieurs signaleurs n'avaient pas suivi la formation prévue au contrat « signaleur de chantier » de l'Association québécoise des transports et obtenu une attestation de réussite.

4) Organisation et gestion

- **La supervision adéquate des opérations**
- **Les pratiques d'assurance de qualité**
- **La rapidité des actions correctives**
- **La rapidité du service**

Tel que mentionné précédemment, le SCA a convoqué une rencontre d'urgence avec les représentants de Neptune le 9 janvier 2020. Un seul représentant de Neptune s'est présenté : Joel Sandoval, nouveau directeur de comptes. Il nous informe que dorénavant, il aura la tâche de superviser ce contrat. Lors de la rencontre, il ne connaissait pas le contrat, ne l'avait pas lu et n'avait pas pris connaissance du compte rendu de la rencontre de démarrage. Par la suite, il n'a pas été en mesure de fournir le personnel requis ni de confirmer leurs présences dans les délais impartis.

Les méthodes de travail de l'adjudicataire pour pourvoir les postes étaient déficientes et il n'avait pas de pratiques d'assurance de la qualité. Ce sont les responsables des LEN qui informaient l'adjudicataire des absences et retards de ses employés. Ces responsables devaient constamment relancer l'adjudicataire pour obtenir la liste du personnel affecté et avoir l'état de situation quant aux complements des postes pour chacun des quarts de travail.

Malgré la rencontre de redressement tenue le 23 janvier 2020 et le plan d'action déposé par Neptune pour corriger le tir, rien n'a été mis de l'avant par l'adjudicataire pour redresser la situation.

En ce qui a trait à la facturation, l'adjudicataire n'a pas identifié une personne ressource pour le volet financier, malgré des demandes de la Ville à cet effet. Ainsi, une grande majorité de factures étaient erronées. Pourtant, lors de la rencontre de démarrage, l'adjudicataire avait mentionné que dorénavant le bureau de Québec s'occuperait du volet financier. Malheureusement, le SCA a dû multiplier les courriels de corrections avec différents intervenants du Québec et de l'Ontario pour arriver à payer les sommes dues à l'adjudicataire.

5) Communication et documentation.

- **Disponibilité des interlocuteurs**
- **La qualité des communications.**

Tel que mentionné précédemment, lors de la rencontre de démarrage, l'adjudicataire a convenu de tenir des rencontres mensuelles pour favoriser une saine relation d'affaires entre les parties prenantes. À cet effet, aucune rencontre n'a été planifiée.

Dans la nuit du 1^{er} au 2 janvier, il n'a pas été possible pour les responsables des LEN de joindre la répartition de Neptune pour envoyer leurs besoins de personnel lors du 2^e chargement de neige.

L'adjudicataire ne donnait pas suite aux demandes formulées par les responsables des LEN d'obtenir le nom des agents avant le début du quart. Plusieurs relances ont été effectuées par les responsables des LEN pour avoir une réponse, sans succès.

Les demandes communiquées par la Ville lors des trois rencontres (démarrage, réunion d'urgence et redressement), par courriel et par téléphone ont donné très peu de résultats.

L'information était peu cohérente entre les différents interlocuteurs de l'adjudicataire notamment au niveau de la facturation. Les éléments correctifs demandés par le SCA ont été contestés, remis en question malgré les discussions tenues et les ententes convenues.

Service de l'approvisionnement
Direction générale adjointe – Services institutionnels
255, boulevard Crémazie Est, 4^e étage, bureau 400
Montréal (Québec) H2M 1L5

PAR COURRIEL

Le 22 juin 2020

Madame Helen Graham
Neptune security services inc.
1250 boul René-Lévesque Ouest porte 2200
Montréal Québec H3B 4W8

Courriel : sales@neptune-security.com

Objet : Fin de contrat
Appel d'offres n° 19-17819
Service de gardiennage et de signalisation dans quatre lieux d'élimination
de neige pour deux saisons hivernales

Madame,

Suite à la résolution du conseil municipal du 16 juin 2020, CM20 0651 fournie en pièce jointe, le contrat concernant l'appel d'offres ci-haut mentionné est maintenant résilié.

Si des informations additionnelles s'avéraient nécessaires, n'hésitez pas à communiquer avec la soussignée.

Veuillez agréer, Madame, l'expression de nos meilleurs sentiments.

Marlène Dufour
Agente d'approvisionnement II

Courriel : marlene.dufour@montreal.ca

p.j. Résolution CM20 0651



DLA Piper (Canada) S.E.N.C.R.L.
Bureau 1400, Tour McGill College
1501, av. McGill College
Montréal (Québec) H3A 3M8
www.dlapiper.com

Melanie Martel
melanie.martel@dlapiper.com
Téléphone: +1 514.392.8443
Télécopie: +1 514.392.8390

Montréal, le 10 juillet 2020

NOTRE DOSSIER: 013890-00003

PAR COURRIEL

Madame Valérie Matteau

Chef de section gestion contractuelle
Direction des travaux publics
VILLE DE MONTRÉAL
425, Place Jacques-Cartier 1^{ère} étage, bureau 100
Montréal (Québec) H2Y 3B1

Objet: Neptune Security Services Inc. - Commentaires concernant la résiliation du contrat n°19-17819 et les rapports d'évaluation de rendement insatisfaisant (V/R : 20-000133)

Madame Matteau,

Notre cliente Neptune Security Services Inc. (ci-après « **Neptune** » ou « **notre cliente** ») nous a soumis pour attention et réponse votre lettre datée du 17 juin 2020, de même que deux rapports d'évaluation de rendement insatisfaisant, soit un premier rapport concernant le Lot 1 (Gardiennage) et un deuxième rapport concernant le Lot 2 (Signaleur) (ci-après, collectivement, les « **Rapports** »), au sujet desquels elle est en désaccord. Il nous semble clair que la résiliation du contrat de notre cliente ainsi que les Rapports ne sont pas fondés pour les motifs ci-après exposés.

Tout d'abord, l'article 573 (2.0.1) (3) de la *Loi sur les cités et villes* prévoit qu'une municipalité doit consigner une évaluation de rendement insatisfaisant dans un rapport dont copie a été transmise à l'entrepreneur ou au fournisseur au plus tard le soixantième jour suivant celui de la fin du contrat qui en fait l'objet. L'article 4 des Devis prévoit que la période des activités de gardiennage et de signalisation s'étendent du 1^{er} novembre au 8 avril. Dans les faits, les services de gardiennage et de signalisation dans quatre lieux d'élimination de neige ont pris fin le 5 mars 2020. Tel qu'admis dans les Rapports, la date de fin du contrat était au plus tard le 15 avril 2020. La Ville de Montréal a donc transmis les Rapports à notre cliente plus de 60 jours après la fin du contrat. Par conséquent, les Rapports ne sont pas valides et ne peuvent servir de base pour inscrire notre cliente sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de deux ans.

Qui plus est, la résiliation immédiate du contrat de notre cliente pour les mêmes motifs soulevés dans les Rapports est une mesure drastique et abusive qui contrevient la procédure applicable dans la *Loi sur les cités et villes*. En vertu de ladite loi, l'adjudicataire du contrat bénéficie d'un délai d'au moins 30 jours pour transmettre tout commentaire sur ce Rapport à la municipalité qui l'a émis avant que le Rapport ne devienne définitif. Or, la Ville de Montréal a avisé notre cliente par la lettre datée du 2 juin 2020 qu'elle impose dorénavant la sanction ultime et qu'elle résilie le contrat de service de notre

cliente, avant même que notre cliente n'ait eu l'occasion de lui soumettre ses commentaires concernant les Rapports et avant l'écoulement du délai de 30 jours applicable. Nous vous enjoignons donc de suivre la procédure prévue par la loi en matière de rapport de rendement insatisfaisant, d'annuler les Rapports et de retirer cette résiliation intempestive.

À cet effet, nous émettons les commentaires suivants pour chacun des éléments soulevés à même vos Rapports pour lesquels notre cliente a obtenu une note totale de 27.8/100.

1) Aspect de la conformité technique (y compris la conformité aux spécification et règles de l'art, la conformité réglementaire et la conformité aux services)

Les Rapports omettent plusieurs détails entourant les événements qui se sont produits lors de la saison hivernale 2019-2020. Il nous apparaît donc nécessaire de rappeler ce qui s'est réellement passé pendant la dernière saison hivernale.

Dans le cadre de ce contrat, les assignations de la Ville de Montréal ont différés d'une semaine à l'autre, rendant problématique les assignations irrégulières et sporadiques des agents de sécurité de notre cliente, et encore plus dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre et de vos « refus » de nombreux agents formés, tel que nous l'expliquerons ci-après.

Notre cliente a dûment débuté l'exécution de ce contrat comme requis en novembre 2019. Or, suite à l'exécution des services rendus en novembre 2019, la Ville de Montréal n'avait pas payé notre cliente pour les services rendus. Notre cliente a donc requis paiement. Ce n'est pas une coïncidence, que la Ville de Montréal a alors commencé à imposer unilatéralement et sans droit des pénalités à notre cliente.

Le 9 janvier 2020, une réunion a eu lieu entre M. Joël Sandoval, le Directeur de comptes de notre cliente, et 6 représentants de la ville afin de discuter du contrat et des manquements allégués. Le 15 et le 17 janvier 2020, des pénalités non-justifiées, abusives et contestées, de 300.00\$ et 1 500.00\$ sont imposées par la Ville. Il semble que cette stratégie visait à d'éluder le paiement des factures.

Suite à deux avis reçus le 20 janvier 2020 quant à des défauts allégués et imposant unilatéralement des pénalités non-justifiées, abusives et contestées de 16 000.00\$ et de 7 200.00\$, et un du 21 janvier 2020 quant à un défaut allégué et imposant une pénalité non-justifiée, abusives et contestée de 12 000.00\$ pour l'absence d'un agent sur un quart de travail, notre cliente a immédiatement demandé une rencontre avec vous, en présence du Directeur de compte, du Directeur adjoint aux opérations (Province de Québec) et Directeur aux opérations (Province de Québec).

Cette rencontre a eu lieu dès le 23 janvier 2020. Lors de cette rencontre, notre cliente vous a présenté son plan d'action afin de pallier aux difficultés relatives à ce type de contrat et pour améliorer votre satisfaction (ci-après le « **Plan d'action** »). Vous avez demandé ce Plan d'action par écrit afin de l'analyser. Le 28 janvier 2020, moins de deux jours ouvrables plus tard, notre cliente vous a soumis un Plan d'action par écrit afin d'éviter d'autres problématiques, considérant les particularités de ce type de contrat sur appel. Vous n'avez pas autorisé celui-ci ni indiqué à notre cliente qu'elle pouvait l'exécuter. En fait, vous n'avez jamais répondu. Ledit Plan d'action proposé, joint à la présente, vous a été transmis à nouveau le 28 février 2020, requérant votre autorisation de le mettre en œuvre, une fois de plus. Vous avez, une fois de plus, négligé ou omis volontairement d'approuver ce plan et même de répondre simplement à notre cliente.

À ce jour, vous n'avez toujours pas autorisé ce plan afin d'en permettre l'exécution, ni n'avez répondu de quelque façon que ce soit à celui-ci, ne proposant aucune modification ou autres. Or, les solutions proposées par notre cliente à son Plan d'action auraient pu résoudre certaines des problématiques que vous soulevez par la suite, mais que malheureusement, vous n'avez jamais autorisé notre cliente à mettre en place. Notre cliente est donc en droit de se demander si vous visiez réellement à ce qu'elle règle les problématiques en cause et visiez vraiment à collaborer et agir de bonne foi comme le devez en vertu du contrat, ou si plutôt visiez à déterminer des pénalités pour réduire les montants payables à notre cliente et éventuellement tenter de vous trouver des motifs aux fins de résilier le contrat de notre cliente abusivement. Il nous semble de mise de rappeler ici que la bonne foi aurait dû gouverner l'exécution de ce contrat.

Le 6 février 2020, notre cliente a reçu un courriel de la ville qui indique le nom de 16 agents que la Ville ne veut plus que notre cliente assigne pour travailler sur les contrats en cause. De même, la ville demande de choisir des agents « *qui ne viennent pas en transport en commun (i.e. ironiquement, ceux de la Ville) mais en voiture ou en taxi* », reconnaissant alors que certains des retards pour lesquels des pénalités ont été imposés étaient directement reliés aux délais et lacunes de son service de transport en commun. Alors que les salaires horaires desdits agents d'avoisine 18\$ et que cette exigence n'est absolument pas prévue aux Devis et documents contractuels. La Ville semblait donc, une fois de plus, agir pour que notre cliente soit prise au dépourvu et qu'il lui manque des agents. Toutefois, Neptune envisage s'adapter pour rencontrer les exigences de la Ville et propose même dans son Plan d'action, jamais autorisé par la Ville, de fournir le transport aux agents(es) qui n'ont pas de véhicule et doivent utiliser le transport en commun de la Ville.

De même, le 6 et le 7 février, la Ville a fait des demandes d'agents, que Neptune a comblé, pour ensuite les modifier à deux reprises suite à des erreurs de la Ville, dont une modification pour le quart du soir même, pour ensuite s'étonner qu'il manque un agent le soir-même et qu'un agent manquait au début du quart (mais a été comblé rapidement) le lendemain matin, parmi toute cette confusion créée par la Ville. Notre cliente a quand même été de bonne foi et a continué de collaborer avec la Ville, et les quarts requis ont été comblés.

Or, le 10 février à 12h47, la Ville a annulé les 16 agents dûment assignés par Neptune selon les demandes de la Ville pour la période du 10 au 14 février 2020, pour aucun motif valable. Comme il est déjà difficile d'avoir des agents, et que les demandes de la Ville étaient alors comblées, notre cliente est en droit de se demander pour quels réels motifs ses agents ont été annulés. Neptune a dû aviser ses agents, incluant ceux assignés le soir même, que leurs quarts de travail donnés pour cette semaine-là étaient annulés, privant ainsi ses agents d'un revenu de travail sur lequel ils comptaient. Ce faisant, les agents assignés n'avaient certes pas le goût d'accepter une autre assignation auprès d'une cliente comme la Ville qui annule leur quart de travail sans égard pour eux et pour ses propres motifs obscurs. Ce faisant, la Ville ne pouvait ignorer qu'elle envenimait ainsi les relations entre Neptune et ses agents, ce qui ne devrait pas être désiré par une cliente de bonne foi qui entend réellement respecter le contrat intervenu. À cet effet et tel qu'admis dans les Rapports, la Ville a commencé ses pourparlers avec le compétiteur de notre cliente à ce sujet en février 2020. Cela peut justifier son volte-face et ses agissements à partir de ce moment, pour tenter de créer des défauts contractuels.

De même, et puisqu'ils sont mentionnés à votre rapport, nous vous demandons formellement par la présente une copie intégrale de tous les échanges de la Ville avec le compétiteur de notre cliente de novembre 2019 à ce jour, incluant tout courriel, lettre, bon de commande et compte-rendu de

rencontre, **pour ou avant le 9 juillet 2020** afin de nous permettre de faire toute représentations additionnelles, le cas échéant.

La Ville poursuit ensuite dans ses annulations abusives des quarts de travail de notre cliente. Le 12 février à 12h10, une demande pour les agents du 14 au 21 février est faite par la Ville à notre cliente, qui en accuse réception 5 minutes plus tard. À 15h12, alors que notre cliente s'affaire à assigner les agents pour les quarts demandés, la Ville écrit à notre cliente pour annuler abusivement la demande. Encore une fois, Neptune a dû communiquer avec les agents assignés pour les aviser de l'annulation abusive de la Ville, sans égard pour eux ou pour les principes de bonne foi.

Le 13 février, la Ville a transmis un avis à notre cliente imposant une pénalité non-justifiée, abusive et contestée de 1,000.00\$ pour l'absence d'un agent pendant 1 heure. Cela est pour le moins abusif et notre cliente a contesté cette pénalité. Le 14 février, un autre avis pour 3 heures, demandant une pénalité non-justifiée, abusive et contestée a été imposée par la Ville pour un montant de 900.00\$, ce qui fut une fois de plus contesté par notre cliente. C'est à ce moment que notre cliente a compris que la Ville de Montréal cherchait à la prendre en défaut et à tout faire sauf collaborer de bonne foi, pour diminuer abusivement les factures payables à notre cliente pour les services rendus.

Le 14 février 2020, sans motif et uniquement aux fins de tenter de profiter de ses agissements de mauvaise foi envers notre cliente et de lui nuire, la Ville a communiqué verbalement avec la caution de notre cliente, à l'insu de notre cliente, et omettant plusieurs faits importants dont notamment ceux relatés ci-dessus. Cela a causé et continue de causer des problèmes à notre cliente qui a dû rétablir les faits avec sa caution et l'a éventuellement perdu, devant se chercher une nouvelle caution. Il semble que cet appel visait essentiellement à diffamer notre cliente et à lui nuire auprès de sa caution, considérant notamment toutes les sommes impayées à notre cliente par la Ville à cette date, et la contestation des pénalités abusives que tentait d'appliquer la Ville.

Le 14 et le 17 février 2020, n'ayant toujours pas répondu au Plan d'action proposé par notre cliente le 28 janvier ni payé les sommes dues à celle-ci pour les services rendus jusqu'en février 2020, la Ville envoie d'autres pénalités abusives et contestées de 9 00.00\$ et 1 500.00\$ à notre cliente, totalisant une somme de 39 600\$ depuis novembre 2019.

Considérant les faits ci-haut relatés, la Ville s'est engagée dans un stratagème répréhensible en refusant d'autoriser la mise en œuvre du Plan d'action, en refusant des agents formés pour des motifs obscurs et en annulant des quarts de travail abusivement pour créer des défauts et s'auto-approprier des « pénalités » disproportionnés et imposés abusivement. Une note de 10.5/30 dans les deux Rapports pour cet élément est donc tout à fait arbitraire, abusif et non fondé, car il faut tenir compte de toutes les circonstances factuelles applicables.

2) Respect des délais et des échéanciers

La Ville ne fait aucun reproche d'importance à notre cliente relativement au respect des délais et des échéanciers. Aucun manquement allégué, pris individuellement ou cumulativement, ne justifie une évaluation de rendement insatisfaisant pour cet élément ou la résiliation du contrat.

Neptune a fourni une liste à jour des personnes-ressources en début du contrat ainsi que tous les documents requis concernant sa garantie d'exécution. De plus, le 14 janvier 2020, Neptune a fourni une liste des personnes-ressource à jour à la Ville.

Neptune facturait la Ville mensuellement, tel que requis dans les documents d'appel d'offres. Lorsqu'une facture comportait une erreur quelconque, Neptune s'assurait de donner suite aux demandes de sa cliente avec diligence. En fait, la problématique au niveau des factures était quant au respect du nouveau Décret sur les agents de sécurité, chap. D-2, r.1, entré en vigueur en décembre 2019 qui indexait le taux horaire des agents de sécurité de 3.14%. La ville a refusé l'augmentation imposé à ce nouveau décret.

Les Rapports mentionnent également, sans précisions ni détails, que « l'adjudicataire n'a pas été en mesure de fournir les noms de l'ensemble du personnel nécessaire deux heures avant le début du quart de travail ». Toutefois, notre cliente maintient qu'elle s'assurait de combler les assignations sporadiques demandées par la Ville. Par exemple, le 23 février 2020, à 8h41, la Ville a fait des demandes d'agents. À 8h45, notre cliente a accusé réception de la demande. À 9h39, notre cliente a envoyé le nom des agents pour combler les quarts de travail demandés du 24 au 27 février. Or, à 9h57, la Ville a refusé l'un des agents, afin de créer un défaut qui n'existait pas et a annulé tous les agents assignés à 11h31. Si la Ville se fonde sur le fait que l'agent qui a été refusé moins de 1h30 plus tôt n'avait pas encore été remplacé, il est difficile d'y voir de la bonne foi et du respect des obligations de collaborer, car la Ville a créé le défaut même qu'elle reproche à Neptune.

Finalement, tel que déjà mentionné ci-dessus, le retard ou le manque de personnel lors de l'exécution du contrat s'explique par les assignations irrégulières et sporadiques des agents de sécurité, et encore plus dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre et des nombreux refus d'agents formés.

Une note de 7/35 dans les deux Rapports pour cet élément est donc tout à fait arbitraire et non fondée.

3) Fourniture et utilisation des ressources (y compris la compétence et la disponibilité du responsable du projet ainsi que la compétence des opérateurs)

Le contrat a débuté avec une première opération de déneigement le 13 novembre 2019, pour laquelle il n'y a eu aucun incident. Sylvie Daigneault et Pierre Harvylooke ont agit comme superviseurs des opérations pour les assignations de ce mois. Les opérations suivantes ont eu lieu en janvier 2020 seulement (car il n'y en a pas eu en décembre 2020). Le 2 janvier 2020, M. Joël Sandoval a été attiré au contrat comme superviseur afin de veiller au bon déroulement des opérations pour la suite.

Malgré la pénurie de main-d'œuvre au Québec ainsi que le haut taux de roulement dans cette industrie, Neptune s'assurait que tous les agents attirés au contrat avec la Ville de Montréal avaient été dûment formés et ont reçu toutes les instructions nécessaires afin qu'il puissent effectuer le travail requis, et ce, en toute sécurité et conformité avec les documents d'appel d'offres.

Par ailleurs, tel que mentionné dans le Plan d'action daté du 28 janvier 2020, tous les agents attirés au contrat de la Ville de Montréal détenaient un permis valide du Bureau de la Sécurité Privée. Le Plan d'action stipule également qu'une liste d'évaluation et de qualification était déjà mise en place, incluant un test du niveau français parlé et écrit, ainsi que la vérification de la validité du permis de conduire pour les agents de guérite et les signaleurs. De plus, tous les signaleurs avaient suivi la formation prévue au contrat de « signaleur de chantier » de l'Association québécoise des transports et ont obtenu une attestation de réussite.

Une note de 4/10 dans les deux Rapports pour cet élément est donc tout à fait arbitraire et non fondée.

4) Organisation et gestion (y compris la supervision adéquate des opérations, les pratiques d'assurance de qualité, la rapidité des actions correctives et la rapidité du service)

En outre de son accessibilité et de sa capacité de répondre aux courriels en temps utile, M. Sandoval a fait preuve d'une volonté de collaborer avec les représentants de la Ville de Montréal et d'assister aux rencontres avec ces représentants afin d'adresser toute plainte et d'apporter les correctifs nécessaires immédiatement afin que les problèmes soulevés ne se reproduisent plus. Il a pris connaissance du devis et du compte-rendu de la rencontre de démarrage dans les jours suivants son assignation en urgence comme superviseur. Il a dûment travaillé pour fournir le personnel requis et de confirmer leurs présences comme requis au contrat entre les parties.

Suite à la réunion du 23 janvier 2020, M. Sandoval vous a transmis le Plan d'action de Neptune le 28 janvier 2020 afin de redresser la situation. D'ailleurs, le Plan d'action mentionne qu'une liste d'évaluation et de qualification était déjà mise en place. Le Plan d'action propose également d'adopter la procédure suivante : les superviseurs pourraient contacter chaque agent(e) à l'horaire une heure avant leur quart de travail afin de confirmer leur présence. Toutefois, la Ville n'a jamais approuvé ledit Plan et les correctifs proposés.

En ce qui a trait à la facturation, Neptune a dès le départ fourni à la Ville une adresse courriel spécifiquement à ces fins, soit le invoice@neptunesecurity.ca qui était notamment acheminé à la responsable de la facturation et au directeur des opérations pour la province de Québec. Il n'y a pas eu d'erreurs aussi fréquentes que le prétend la ville, d'autant plus que l'une des corrections visait le refus de la ville de respecter la hausse des taux du nouveau décret, comme expliqué ci-avant. Tel que déjà mentionné, lorsqu'une facture comportait une erreur quelconque, Neptune s'assurait de donner suite aux demandes de sa cliente avec diligence.

Une note de 2.6/10 dans les deux Rapports pour cet élément est donc tout à fait arbitraire et non fondée.

5) Communication et documentation (y compris la disponibilité des interlocuteurs et la qualité de communication)

Une fois de plus, un Plan d'action fut préparé par notre cliente afin d'adresser toutes les plaintes de la Ville. Le Plan d'action suggère notamment la mise en place d'une adresse courriel créée pour les superviseurs(es) afin d'assurer afin qu'ils reçoivent les demandes de la Ville et qu'ils puissent suivre de près la liste des agents cédulés. En fait, le ou la superviseur(e) contacterait chaque agent(e) à l'horaire une heure avant leur quart de travail pour confirmer leur présence. Notre cliente a également suggéré de tenir une rencontre pour discuter de la situation à la suite de la mise en place du Plan d'action. Par contre, vous n'avez jamais donné suite à cette demande et le Plan d'action n'a jamais été autorisé par la Ville de Montréal suite à la rencontre du 23 janvier 2020.

Tel qu'il appert du Plan d'action, suite à l'incident de la nuit du 1^{er} au 2 janvier 2020, notre cliente a convoqué une rencontre avec le département de répartition pour leur rappeler des besoins spécifiques du contrat, du délai de 2 heures minimum pour aviser la Ville que leur demande était reçue et s'assurer de les combler dans les délais raisonnables avant le début des quarts de travail (bien que ce n'est pas une obligation au contrat) et l'importance de répondre au téléphone en tout temps afin d'éviter ce genre d'incident. D'ailleurs, depuis l'incident de la nuit du 1^{er} au 2 janvier 2020, le département de la répartition a toujours été joignable et cet incident ne s'est jamais reproduit durant l'exécution du

contrat. Nul besoin de rappeler que le 1^{er} janvier était un jour férié, ce qui complique fortement les choses, comme la Ville ne peut pas l'ignorer.

Quant aux interlocuteurs chez Neptune, la ville en était dûment informé incluant notamment quant à la facturation. Nous vous rappelons encore ici que la ville a refusé l'application de la hausse des taux du décret, et que pour acheter la paix, Neptune a finalement consenti à ne pas lui appliquer.

Une note de 3.7/10 pour cet élément est donc tout à fait arbitraire et non fondée.

En conclusion, nous sommes pour le moins troublés par les Rapports et surtout par les motivations qui semblent soutenir ces Rapports, soit de résilier le contrat pour des motifs non fondés, abusifs, exagérés et diffamatoires, tel que vous le savez pertinemment.

Ces rapports arbitraires, non fondés et abusifs quant au rendement de notre cliente entache sa réputation. Il nous semble que le but non-avoué de celui-ci soit de pouvoir refuser sa soumission lors d'un prochain appel d'offres, afin d'octroyer plus facilement le contrat à une autre agence de sécurité, à l'encontre des règles relatives à l'octroi de contrats par un organisme public tel une ville. De plus, par toutes ces pénalités abusives, la Ville refuse de payer une somme de 39 600.00\$ due à notre cliente pour services rendus par ces agents, ce qui est pour le moins déplorable et inacceptable.

Nous espérons que vous verrez à analyser la situation en détail adéquatement et à retirer lesdits Rapports rendus illégalement à l'égard de notre cliente de même que les pénalités. Notre cliente ne vous tiendra pas rigueur (ni n'entreprendra des recours) quant à ces Rapports dans la mesure où ils sont dûment retirés de son dossier sans délai, et les montant qui lui sont dus payés. Nous vous enjoignons donc de reconsidérer et retirer les Rapports ainsi que la résiliation et les pénalités abusives et non fondées du contrat de notre cliente.

À défaut pour la Ville d'obtempérer à la présente, notre cliente nous a mandaté afin d'entreprendre tous les recours qui s'imposent, sans autres délais ni avis.

VEUILLEZ AGIR EN CONSÉQUENCE.

DLA Piper (Canada) S.E.N.C.R.L.

Par:



Mélanie Martel
MM/cp

pj Plan d'action (jamais autorisé par la Ville)
cc Maître Olivier Tâché, procureur de la ville de Montréal
Monsieur Claude Lamontagne, Services de Sécurité Neptune inc.
Monsieur Stéphane Bélanger, Services de Sécurité Neptune inc.



SERVICES DE SÉCURITÉ NEPTUNE INC.

3300, Bernard-Lefebvre
Laval (Québec) H7C 0A5
SANS FRAIS: [1-844-738-1515](tel:1-844-738-1515)
FAX: [418-622-5225](tel:418-622-5225)

Laval, le 27 janvier 2020

Par courriel :

Mme Sophie Parent
Chef de division approvisionnements
Ville de Saint-Constant

CC : Mme Maggy Hinse
Mme Geneviève Pelletier
Mme Marie-France Lalonde

Objet : Plan d'action suite aux insatisfactions des services rendus.

Pour faire suite aux diverses problématiques rapportées par courriel lors de la semaine du 19 au 25 janvier 2020, nous vous soumettons le plan d'action suivant dont nous avons déjà, pour la plupart, déjà débuté l'exécution comme demandé, dans le but de vous offrir un service à la hauteur de vos attentes :

Problématiques de constats d'infractions incomplets / non-conformes.

Les procédures pour l'émission des constats d'infractions ont été créées avant le premier quart de travail prévu au contrat, soit le 2 décembre 2019, et transmises depuis à chaque agent ayant effectué un quart de travail pour la ville de Saint-Constant. Depuis le 20 janvier 2020, les agents reçoivent aussi les modèles de constats afin de s'y référer. Cette façon de procéder n'ayant pas permis de remplir les exigences jusqu'à présent, nous allons nous assurer dans l'avenir que chaque nouvel agent qui se verra attribué un quart de travail au stationnement du quartier de la gare ou pendant les opérations de déneigement maîtrise les procédures :

- Nous ferons former et superviser chaque nouvel agent lors de son premier quart par un autre effectif ayant l'expérience et les qualifications requises pour l'émission de constats d'infraction.
- L'agent devra confirmer par écrit à la répartition et à son directeur de comptes qu'il a bien lu et compris les procédures envoyées par courriel.

- Le formateur devra faire un compte rendu par écrit au directeur de comptes de la formation du nouvel agent et juger si celui-ci est un bon candidat ou non pour le poste. Si l'agent ne répond pas aux attentes, il ne restera pas sur le contrat.

19 et 21 janvier 2020 : Problématiques de ressources (contraventions/remorquage).

Suite à une problématique quant aux ressources demandées les 19 et 21 janvier dernier, nous avons placé des annonces sur Indeed afin d'avoir un bassin d'agents suffisant pour combler les demandes dans les délais exigés. Plusieurs candidats ont déjà postulé et seront reçus en entrevue dans les prochains jours. Nos objectifs sont les suivants :

- Un (1) agent régulier affecté au stationnement du quartier de la gare du lundi au vendredi de 5 :30 à 9 :30 et de 16 :00 à 19 :00.
- Deux (2) agents réguliers pour effectuer les quarts de travail sur demande pour les opérations de déneigement/chargement de la neige/remorquage.
- Un (1) agent régulier pour la cour municipale qui comblera toutes les demandes qui figurent au calendrier 2020.

Tous les agents affectés au contrat devront être disponibles 24/7 afin d'être en mesure d'effectuer des remplacements pour toutes les demandes, que ce soit pour le stationnement, le déneigement ou la cour municipale. Ils seront tous formés pour émettre les constats d'infractions selon les exigences.

17, 20 et 21 janvier 2020 : Manque de visibilité de l'agent au stationnement du quartier de la gare.

Suite au courriel reçu le 21 janvier 2020, l'agent Bilodeau affecté au stationnement du QDLG aux dates mentionnées fut retiré du contrat sur le champ tel que demandé. Les directives suivantes ont été transmises par écrit aux agents remplaçants qui effectueront les prochains quarts au stationnement du QDLG (jusqu'à l'embauche de l'agent régulier qui recevra ces mêmes directives) :

- Effectuer le plus possible les rondes de surveillance à l'extérieur du véhicule de patrouille.
- Prévoir les vêtements et équipements nécessaires pour travailler à l'extérieur lors des intempéries.
- S'assurer d'être visible en tout temps pour les usagers du stationnement et les commerçants en patrouillant tous les secteurs à pied.
- Porter l'uniforme complet ainsi qu'un dossard afin d'être facile à identifier.
- Ne pas rester stationner au même endroit dans le véhicule de patrouille car ceci ne permet pas la surveillance de toutes les zones à contrôler.

20 et 22 janvier 2020 : Problèmes avec agent Moise (problèmes quant au respect de consignes et nonchalance)

Suite aux courriels reçus concernant le non-respect des consignes de l'agent Moise lors des opérations de chargement de la neige le 20 janvier 2020 et la nonchalance de ce dernier lors de la surveillance à cours municipale le 22 janvier 2020, l'agent a été retiré du contrat à votre demande.

Tel que discuté lors de la rencontre du 7 janvier 2020, nous procéderons à l'embauche d'un superviseur régional qui sera à nos frais. Nous cherchons actuellement le candidat idéal qui pourra répondre aux besoins du contrat. Ses tâches seront les suivantes :

- Former, superviser et encadrer les agents.
- Rapporter et corriger toutes situations problématiques avant que celles-ci ne causent des impacts aux opérations.
- Être en mesure de faire le suivi des heures travaillées et facturables.
- Effectuer des remplacements advenant le cas qu'aucun agent formé ne soit disponible.
- S'assurer que l'agent en poste au stationnement du QDLG le vendredi matin apporte sans faute les documents de la semaine (constats et rapports) à l'hôtel de ville au 147, rue Saint-Pierre, et ce avant 13 :00.

Questions relatives à l'article 7 : « Toutes les ressources doivent être liées à l'adjudicataire par un contrat ou être à son emploi ».

Nous vous assurons que **tous les agents qui ont été affectés au contrat** depuis le début de celui-ci détiennent un permis du BUREAU DE LA SÉCURITÉ PRIVÉE **valide** et sont à l'emploi des SERVICES DE SÉCURITÉ NEPTUNE INC. Il faut savoir que les agents de sécurité sont régulièrement à l'emploi de plusieurs agences à la fois. Cependant, pour faire suite à votre courriel du 21 janvier 2020, nous allons demander, que tous les agents qui se verront attribuer des quarts de travail pour la ville de Saint-Constant effectuent la mise à jour nécessaire de leur dossier auprès du BSP afin qu'ils apparaissent comme un employé de notre entreprise dans le registre tel que vous l'exigez, dans la mesure du possible.

Demande quant à l'article 16.2 : « L'adjudicataire devra transmettre, sur une base mensuelle une facture y décrivant, de manière détaillée les activités, en fonction des articles prévues au bordereau de soumission, les activités et les heures réalisées ».

Suite à votre courriel du 21 janvier 2020, nous avons fait les suivis avec le département de la facturation afin de s'assurer que le tout soit respecté.

Par ailleurs, nous vous proposons de nous rencontrer pour discuter de la situation après la mise en place de ce plan d'action, dans un souci de collaboration et que vous soyez pleinement satisfait des services rendus. Nous pourrions faire toute modification à ce plan que vous jugeriez raisonnablement nécessaire. Nous vous remercions à l'avance de votre collaboration.

En espérant le tout conforme,
Veuillez agréer, Madame, mes salutations distinguées.

Amélie Bouchard
Directrice de comptes

Rapport d'évaluation					
Secteur d'affaires	Biens et services généraux				
Unité requérante	Service de concertation des arrondissements				
Nom fournisseur	Neptune Security Services inc.				
N° appel d'offre	19-17819	N° Simon (BC)	1382329 et 1382328	Date de fin contrat	2020-04-15
Titre du dossier	Service de gardiennage et de signalisation dans quatre lieux d'élimination de neige pour deux saisons hivernales - lot 1 gardien et superviseur				

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
Aspect de la conformité technique			
	35%		
La conformité aux spécifications et règles de l'art	3	10	
La conformité réglementaire	3	10	
Conformité aux services	3	10	
Total du thème	9	30	0
Points pour ce thème	10,5		0,0
Respect des délais et des échéanciers			
	35%		
Respect des échéanciers des services	4	20	
Total du thème	4	20	0
Points pour ce thème	7,0		0,0
Fourniture et utilisation des ressources			
	10%		
La compétence et la disponibilité du responsable du projet	6	15	
La compétence des opérateurs	6	15	
Total du thème	12	30	0
Points pour ce thème	4,0		0,0
Organisation et gestion			
	10%		
La supervision adéquate des opérations	4	15	
Les pratiques d'assurance de la qualité	2	10	
La rapidité des actions correctives (au besoin)	4	15	
La rapidité du service après-vente	3	10	
Total du thème	13	50	0
Points pour ce thème	2,6		0,0
Communication et documentation			
	10%		
La disponibilité des interlocuteurs	7	15	
La qualité des communications	4	15	
Total du thème	11	30	0
Points pour ce thème	3,7		0,0
Pointage total pour la pondération des thèmes (%)	100%	27,8	0,0
		Rendement insatisfaisant	

Justification du pointage attribué (obligatoire)

--	--	--	--	--	--

Au vu de la piètre prestation de services de l'adjudicataire dans un autre contrat de gardiennage l'hiver précédent, une réunion de démarrage a

Nom	Caroline Rousselet	Date	16-06-2020	Signature
Titre d'emploi	Conseillère			

Évaluation approuvée par (obligatoire)

Nom	André Hamel	Date	17-06-2020	Signature
Titre d'emploi	directeur			

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

Complétez cette section seulement si l'évaluation de rendement est insatisfaisante.

Rapport d'évaluation envoyé au fournisseur Oui Non Date d'envoi

Date de réception de l'évaluation par le fournisseur (AAAA-MM-JJ) _____

Date limite de réception des commentaires du fournisseur

Commentaires reçus de la part du fournisseur Oui Non Date de réception

Décision finale

Maintenir le rapport de rendement insatisfaisant

Reviser le rapport et recommander un rendement satisfaisant

Justification du pointage final (obligatoire)

Aspect de la conformité technique					

Évaluation finale réalisée par

Caroline Rousselet	Date	Signature
Titre d'emploi		

Évaluation finale approuvée par (obligatoire)

André Hamel	Date	Signature
Titre d'emploi	Directeur	

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 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.

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 fournisseur.

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 Internet](#)

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.

Appréciation	Pondération					
	5	10	15	20	25	50
Excellente=90% à 100%	4,5 à 5	9 à 10	13,5 à 15	18 à 20	22,5 à 25	45 à 50
Plus que satisfaisante=71% à 89%	3,55 à 4,45	7,1 à 8,9	10,65 à 13,35	14,2 à 17,8	17,75 à 22,25	35,5 à 44,5
Satisfaisante=70%	3,5	7	10,5	14	17,5	35
Insatisfaisante=40% à 69%	2 à 3,45	4 à 6,9	6 à 10,35	8 à 13,8	10 à 17,25	20 à 34,5
Médiocre < 40%	-06,2	-06,4	-06,6	-06,8	-06,10	-06,20
Nulle = 0%	0	0	0	0	0	0

Rapport d'évaluation

Secteur d'affaires	Biens et services généraux				
Unité requérante	Service de concertation des arrondissements				
Nom fournisseur	Neptune Security Services inc.				
N° appel d'offre	19-17819	N° Simon (BC)	1382329 et 1382328	Date de fin contrat	2020-04-15
Titre du dossier	Service de gardiennage et de signalisation dans quatre lieux d'élimination de neige pour deux saisons hivernales - lot 2 signaleurs				

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
Aspect de la conformité technique				
		35%		
	La conformité aux spécifications et règles de l'art	3	10	
	La conformité réglementaire	3	10	
	Conformité aux services	3	10	
	Total du thème	9	30	0
	Points pour ce thème	10,5		0,0
Respect des délais et des échéanciers				
		35%		
	Respect des échéanciers des services	4	20	
	Total du thème	4	20	0
	Points pour ce thème	7,0		0,0
Fourniture et utilisation des ressources				
		10%		
	La compétence et la disponibilité du responsable du projet	6	15	
	La compétence des opérateurs	6	15	
	Total du thème	12	30	0
	Points pour ce thème	4,0		0,0
Organisation et gestion				
		10%		
	La supervision adéquate des opérations	4	15	
	Les pratiques d'assurance de la qualité	2	10	
	La rapidité des actions correctives (au besoin)	4	15	
	La rapidité du service après-vente	3	10	
	Total du thème	13	50	0
	Points pour ce thème	2,6		0,0
Communication et documentation				
		10%		
	La disponibilité des interlocuteurs	7	15	
	La qualité des communications	4	15	
	Total du thème	11	30	0
	Points pour ce thème	3,7		0,0
Pointage total pour la pondération des thèmes (%)		100%	27,8	0,0
			Rendement insatisfaisant	

Justification du pointage attribué (obligatoire)

Au vu de la piètre prestation de services de l'adjudicataire dans un autre contrat de gardiennage l'hiver précédent, une réunion de démarrage a

Nom	Caroline Rousselet	Date	16-06-2020	Signature	
Titre d'emploi	Conseillère				

Évaluation approuvée par (obligatoire)

Nom	André Hamel	Date	17-06-2020	Signature	
Titre d'emploi	directeur				

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

Complétez cette section seulement si l'évaluation de rendement est insatisfaisante.

Rapport d'évaluation envoyé au fournisseur	Oui <input checked="" type="radio"/>	Non <input type="radio"/>	Date d'envoi	
Date de réception de l'évaluation par le fournisseur (AAAA-MM-JJ)				
Date limite de réception des commentaires du fournisseur	2020-07-16			
Commentaires reçus de la part du fournisseur	Oui <input checked="" type="radio"/>	Non <input type="radio"/>	Date de réception	
Décision finale	Maintenir le rapport de rendement insatisfaisant <input checked="" type="radio"/>			
	Reviser le rapport et recommander un rendement satisfaisant <input type="radio"/>			

Justification du pointage final (obligatoire)

Aspect de la conformité technique

Évaluation finale réalisée par

Titre d'emploi	Chargé de projet	Date	Signature

Évaluation finale approuvée par (obligatoire)

Titre d'emploi	Chef de division	Date	Signature

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 fournisseur.

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 [Imprimer](#)

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.

Appréciation	Pondération				
	5	10	15	20	25
Excellente=90% à 100%	4,5 à 5	9 à 10	13,5 à 15	18 à 20	22,5 à 25
Plus que satisfaisante=71% à 89%	3,5 à 4,45	7,1 à 8,9	10,65 à 13,35	14,2 à 17,8	17,75 à 22,25
Satisfaisante =70%	3,5	7	10,5	14	17,5
Insatisfaisante =40% à 69%	2 à 3,45	4 à 6,9	6 à 10,35	8 à 13,8	10 à 17,25
Médiocre < 40%	-de 2	-de 4	-de 6	-de 8	-de 10
Nulle = 0%	0	0	0	0	0