

Identification		Numéro de dossier : 1248362001
Unité administrative responsable	Service de l'environnement , Direction de la gestion des matières résiduelles , Division collecte_transport et traitement des matières résiduelles	
Niveau décisionnel proposé	Comité exécutif	
Charte montréalaise des droits et responsabilités	Ne s'applique pas	
Projet	-	
Objet	Approuver l'évaluation de rendement insatisfaisant de WM Québec inc. (anciennement RCI Environnement Division WM Québec inc., NEQ 1146435301) dans le cadre des deux contrats (lots 5 et 6) de collecte, transport et d'élimination de matières résiduelles pour l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville (Appel d'offres public 18-16439 - CG18 0366) afin de l'inscrire sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant pour une période de deux (2) ans	

Contenu

Contexte

En vertu de l'article 85.5 de la *Charte de la Ville de Montréal, métropole du Québec* (RLRQ, c. C-11.4), le conseil municipal a prolongé, jusqu'au 31 décembre 2024, l'application de la déclaration de compétence visée par la résolution CM20 0761 concernant l'enlèvement, le transport et le dépôt de matières résiduelles provenant des arrondissements.

De plus, en vertu de l'article 16 et du paragraphe 6 de l'article 19 de la *Loi sur l'exercice de certaines compétences municipales dans certaines agglomérations* (L.R.Q.; Chapitre E- 20. 001, Loi 75), l'élimination et la valorisation des matières résiduelles est une compétence d'agglomération. En vertu de l'article 17 de cette Loi, la municipalité centrale peut agir à l'égard des matières constituant les compétences d'agglomération non seulement sur son territoire, mais aussi sur celui de toute autre municipalité liée.

Ainsi, le Service de l'environnement est responsable de réaliser, avec la collaboration des autres unités impliquées dans la gestion de ces contrats, les évaluations de rendement en lien avec sa compétence concernant l'enlèvement, le transport et l'élimination de matières résiduelles.

Le 21 juin 2018, par sa résolution CG18 0366 (voir pièce jointe «Résolution CG18 0366»), le Conseil d'agglomération a octroyé, à la suite d'un appel d'offres public (référence AO 18-16439), deux contrats (lots 5 et 6) pour la collecte, le transport et l'élimination de matières résiduelles pour l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville à l'entreprise RCI Environnement Division WM Québec Inc., maintenant WM Québec inc., débutant le 1er décembre 2018 et se terminant le 31 octobre 2023 (59 mois), pour des montants de 12 750 799 \$ pour le lot 5 et 12 554 849 \$ pour le lot 6 (taxes incluses).

En vertu de l'article 11.06 «Évaluation de l'Adjudicataire» et de l'Annexe 11.06 «Grille d'évaluation de l'Adjudicataire» des documents contractuels, il est indiqué que le fournisseur serait évalué sur un ensemble de critères prédéfinis et que la note de passage de 70 % est 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 (LFRI) 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.

Le suivi des contrats visés par le présent sommaire décisionnel est une compétence partagée entre la Direction de la gestion des matières résiduelles du Service de l'environnement (gestion des contrats) et la Direction des travaux publics de l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville (suivi des opérations) et a été effectué de manière rigoureuse tout au long de la durée de ces deux contrats selon une approche de gradations des actions. Quotidiennement, la Direction des travaux publics de l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville effectuait un suivi serré des opérations afin de s'assurer de la qualité du service rendu et du respect par le cocontractant des exigences spécifiées au devis technique. Ce dernier était responsable d'émettre les avis de non conformité et de pénalités lorsque nécessaire. À plusieurs reprises pendant la durée de ces contrats, des démarches visant le redressement des activités de l'entreprise (avis de redressement, rencontres, avis de défaut) furent requises et encadrées par le Service de l'environnement.

Voici le résumé des principales interventions réalisées et des problématiques rencontrées :

- Le 14 février 2019, une première rencontre a été tenue pour l'absence de superviseur sur le terrain, des oublis de collectes sur des tronçons complets, des difficultés à collecter les immeubles de 9 logements et plus 2 fois par semaine, l'absence de transmission de rapports d'anomalies à l'arrondissement ;
- Le 18 juin 2019, une rencontre a été tenue où la Ville informait le représentant de l'entreprise qu'elle avait été assez conciliante et patiente face aux manquements (enlèvements incomplets de matières, collectes de nuit de conteneurs, collectes bilatérales, etc.), et que des avis de pénalités seraient dorénavant appliqués pour divers défauts vu la forte hausse de plaintes de la part des citoyens ;
- Le 27 juillet 2020, à la suite de multiples manquements récurrents dans les semaines précédentes, une rencontre spéciale a été tenue pour exiger de l'entreprise un plan d'action (mesures de redressement) afin de corriger les défauts majeurs récurrents (enlèvements incomplets des matières et personnel et outillage en nombre insuffisant) et la dégradation importante du niveau de service aux citoyens (plan obtenu de l'entreprise le 30 juillet 2020, voir pièce jointe) ;
- Le 4 août 2020, un premier avis de redressement (voir pièce jointe) a été adressé à l'entreprise WM Québec inc. pour des défauts récurrents non corrigés afin que l'entreprise honore ses obligations contractuelles dans les délais identifiés dans un plan de redressement transmis la même journée (voir pièce jointe) ;
- Deux rencontres de suivi du plan de redressement ont été tenues, soit le 14 août et le 30 septembre 2020, et la Ville a autorisé des sursis à l'entreprise pour rendre des résultats ;
- Les 3, 12 et 13 novembre 2020, l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville a dû avoir recours, via le Service de l'environnement, à une entreprise tierce pour maintenir le service de collecte et de transport de matières résiduelles aux citoyens, car l'entreprise était en défaut d'honorer ses obligations contractuelles (collectes incomplètes sur le territoire des deux contrats concernés) ;
- Le 18 novembre 2020, dans le cadre d'une troisième et ultime rencontre de suivi, les représentants de la Ville informaient l'entreprise de leur intention de transmettre à l'entreprise un avis de défaut ;
- Le 11 décembre 2020, un avis de défaut a été émis à l'entreprise (voir pièce jointe) ;
- Le 3 février 2021, une quatrième et dernière rencontre de suivi a été effectuée par la Ville auprès de l'entreprise. Au terme de la rencontre, il a été convenu de mettre fin au plan de redressement puisque les actions prévues à ce plan ont été de façon générale corrigées par WM Québec inc. Une lettre officielle de la Ville a été émise à cet effet le 6 mai 2021 (voir pièce jointe) ;

- Les 5 et 7 mai 2022, le recours à la régie de l'arrondissement (employés municipaux) a été requis pour maintenir le service de collecte et de transport de matières résiduelles aux citoyen(ne)s (voir pièce jointe) en raison du manque d'effectifs pour réaliser les collectes;
- Les 13 et 22 juin 2023, des rencontres ont eu lieu suite à une nouvelle détérioration majeure des services de collecte ayant débuté plusieurs semaines auparavant en lien avec des défauts similaires rencontrés les années passées. Plus spécifiquement l'entreprise n'a pas exécuté les collectes selon l'horaire prévu dans plusieurs sous-secteurs et a réduit le nombre de camions nécessaires pour compléter les collectes dans les délais requis. Les défauts concernent les collectes des ordures ménagères, des résidus alimentaires et des résidus verts. Lors de la première rencontre, la Ville a demandé un plan d'action à l'entreprise visant le redressement de cette nouvelle détérioration de service. Ce plan a été obtenu le 22 juin 2023 (voir pièce jointe). Lors de la rencontre du 22 juin, l'entreprise WM Québec inc. a admis manquer d'effectifs afin de compléter les collectes des résidus verts et qu'elle poursuivait ses efforts pour mettre en place son plan d'action. Le Service de l'environnement a informé WM Québec inc. qu'elle se réservait le droit de réaliser par un tiers, les travaux non effectués aux frais de WM Québec inc., et ce, sans avis préalable tel que le contrat le stipule. De plus, l'arrondissement appliquera des pénalités pour toute non-conformité dans le cadre des contrats. Lors de ces rencontres, il a été mentionné à l'entreprise que cette mauvaise performance de services pourrait mener à une évaluation de rendement insatisfaisante.

Il y a eu au moins 25 avis d'infraction émis pour le lot 5 pour un montant total d'environ 20 500 \$, au moins 28 avis d'infraction émis pour le lot 6 pour un montant total d'environ 23 313 \$ et au moins 18 avis d'infraction pour les deux lots (5 et 6) confondus pour un montant total d'environ 26 000 \$ durant leur durée (expiration le 31 octobre 2023) (voir bilans en pièce jointe).

Par ailleurs, la Ville de Montréal a fait preuve d'ouverture envers l'entreprise à certaines occasions en autorisant certaines requêtes (modifications accessoires aux Contrats) de celle-ci ayant pour objectif de l'aider à mieux réaliser ses mandats dans le contexte en vigueur:

- Le 12 février 2019, à la demande de WM Québec Inc., la Ville autorisait l'utilisation sur une base occasionnelle du centre de transfert des ordures ménagères de Longueuil, plutôt que celui de Laval, pour les arrondissements d'Ahuntsic-Cartierville et Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (voir pièce jointe) ;
- Le 5 janvier 2022 (voir pièce jointe), la Ville de Montréal accordait à WM Québec Inc., sous réserve de certaines conditions, plusieurs accommodements contractuels en lien avec la réfection du pont-tunnel Louis-Hippolyte-Lafontaine 2021-2024, soit :
 - Terminer plus tard les travaux de collecte des matières résiduelles, soit jusqu'à 19 h, au lieu de 17 h ou 18h, pendant la période avec entraves majeures (pour trois arrondissements) ;
 - Utiliser le lieu d'enfouissement technique (LET) de Sainte-Sophie au lieu du centre de transbordement de Laval pour les derniers voyages d'ordures ménagères pour Ahuntsic-Cartierville et Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (autre contrat) ;
 - Pouvoir finaliser la collecte d'un camion dans l'autre secteur de l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville sans devoir aller vider la cargaison au préalable ;
 - Accorder un accès privilégié au Complexe environnemental de Saint-Michel (CESM) entre 15h30 et 20h pour le dépôt des résidus verts (en dehors des heures prévues au Contrat soit de 7 h à 15 h 30 du lundi au jeudi).

Au terme des contrats, les responsables du suivi de ces contrats (compétence partagée), la direction des travaux publics de l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville, ainsi que le Service de l'environnement ont complété conjointement l'évaluation de l'entrepreneur le 12 décembre 2023, suite à quoi le rendement a été jugé insatisfaisant (note d'évaluation de 59,9 pour chacun des deux contrats (lots 5 et 6), ce qui est sous la note cible de 70 %).

Ces évaluations se justifient par le fait que le fournisseur de services WM Québec Inc. n'a pas répondu adéquatement de façon récurrente aux besoins de service de collecte de l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville en n'honorant pas pleinement ses obligations contractuelles telles que décrites aux devis technique. Il est à noter que tous les manquements répertoriés menant à une évaluation insatisfaisante concernent le volet collecte et transport des matières résiduelles de ces contrats. Aucun manquement n'a été soulevé concernant le volet élimination des ordures ménagères.

Conformément à l'article 11.06 (Évaluation de rendement de l'Adjudicataire) et de l'Annexe 11.06 (Grille d'évaluation de l'Adjudicataire) du cahier « Contrat » de l'appel d'offres public numéro 18-16439 ainsi qu'à la directive sur l'évaluation du rendement des fournisseurs, les rapports d'évaluation concernant le rendement de l'entreprise dans le cadre de l'exécution des deux contrats concernés ont été transmis à l'Adjudicataire par courriel le 12 décembre 2023 (voir pièces jointes). Il a été précisé dans la lettre de transmission que l'entreprise disposait d'une période de 30 jours, soit du 12 décembre 2023 au 10 janvier 2024 pour soumettre ses commentaires et contester les résultats, le cas échéant. Une copie de la lettre se trouve en pièce jointe du présent dossier décisionnel.

WM Québec Inc. n'a pas transmis de réponse à la Ville de Montréal au terme du délai de 30 jours accordé (10 janvier 2024). Par conséquent, le Service de l'environnement maintient les notes d'évaluation de 59,9 % attribuées au fournisseur pour chacun des deux contrats (lots 5 et 6), confirmant l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur.

Conformément au pouvoir délégué dans le *Règlement intérieur du conseil d'agglomération sur la délégation de pouvoirs du conseil d'agglomération au comité exécutif en matière d'évaluation de rendement* (RCG 15-075), 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* (RLRQ, c. C-19) (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 l'évaluation est approuvée, 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.

Échéancier du processus d'évaluation :

Action	Date	Date limite
Octroi du contrat	21 juin 2018	-
Fin de contrat	31 octobre 2023	-
Élaboration du rapport d'évaluation préliminaire	12 décembre 2023	-
Communication des rapports d'évaluation pour chacun des deux contrats (lots 5 et 6) au fournisseur (60 jours suivant la fin du contrat)	12 décembre 2023	30 décembre 2023
Réponse de l'adjudicataire (30 jours suivant la réception du rapport d'évaluation)	s. o.	10 janvier 2024
Rapport d'évaluation finale	26 janvier 2024	
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	-	Au plus tard le

celui de l'expiration du délai de 30 jours)	10 mars 2024
---	--------------

Décision(s) antérieure(s)

CM22 1334 – 21 novembre 2022 – Prolonger, jusqu'au 31 décembre 2024, l'application de la déclaration de compétence visée par la résolution CM19 1217 concernant l'enlèvement, le transport et le dépôt de matières résiduelles, conformément à l'article 85.5 de la Charte de la Ville de Montréal, métropole du Québec.

CG18 0366 - 21 juin 2018 - Accorder des contrats d'élimination, de collecte / transport et de collecte / transport / élimination de matières résiduelles aux firmes RCI Environ. Div. WM Québec inc. (Laval), RCI Environ. Div. WM Québec inc. (Longueuil), Recyclage Notre-Dame inc., RCI Environ. Div. WM Québec inc., pour des durées de 58, 59 et 60 mois - Dépense totale de 71 178 854 \$, taxes incluses - Appel d'offres public 18-16439 (12 soum.) [...]

CG15 0645 - 29 octobre 2015 - Adoption - Règlement intérieur du conseil d'agglomération sur la délégation de pouvoirs du conseil d'agglomération au comité exécutif en matière d'évaluation de rendement (1154990001).

Description

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

Thèmes et critères	Pondération
Aspect de la conformité technique	30%
Respect des délais et des échéanciers	30%
Fourniture et utilisation des ressources	10%
Organisation et gestion	10%
Communication et documentation	10%
Santé et sécurité	10%

Les principales dispositions contractuelles liées aux obligations du fournisseur sont telles que précisées au devis technique (incluant l'ANNEXE - Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville - Ordures ménagères, résidus de construction, rénovation et démolition (CRD) résidentiels et encombrants, résidus verts,

résidus alimentaires et arbres de Noël) :

- Nature des travaux (article 2.1) ;
- Parcours et horaire (article 3.2) ;
- Collaboration avec la Ville (article 3.4) ;
- Personnel et outillage (article 4.1) ;
- Enlèvement complet des matières résiduelles (article 4.7) ;
- Méthode de collecte (article 4.7.1) ;
- Dégradation des contenants de collecte (article 4.12) ;
- Transport et désignation du lieu de livraison (article 6.1) ;
- Réduction du nombre de camions (article 7.11) ;
- Personnel affecté (article 10.16.02 du contrat) ;
- Description du territoire (article 1 de l'Annexe) ;
- Description des secteurs (article 4 de l'Annexe) ;
- Horaire des collectes (article 6 de l'Annexe) ;
- Conditions d'exécution des travaux de collecte (articles 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 et 17 de l'Annexe) ;
- Lieu de livraison (article 18 de l'Annexe).

Les principales clauses contractuelles du devis (incluant les annexes) et du contrat ont été revues avec l'Adjudicataire et les représentants de l'arrondissement ainsi que le Service de l'environnement lors de la rencontre de démarrage tenue le 5 octobre 2018. Lors de cette même rencontre, le processus d'évaluation du rendement du fournisseur a été expliqué à l'Adjudicataire.

Tout au long du contrat et malgré les suivis réguliers avec le fournisseur, ce dernier n'a pas pleinement respecté ses obligations envers la Ville, ce qui a mené à l'évaluation du rendement insatisfaisant. Une note d'évaluation de 59,9 % a été attribuée au fournisseur. Cette évaluation s'explique par le fait de défauts répétés, notamment : non-respect de l'horaire de collecte, enlèvement incomplet des matières, quantité inadéquate de camions et d'employés ainsi que non-respect des échéances liées à la mise en place d'actions correctives.

Le présent dossier décisionnel vise à l'approbation de l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur WM Québec Inc., dans le cadre des deux contrats (lots 5 et 6) de collecte, transport et d'élimination de matières résiduelles pour l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville de l'appel d'offres public 18-16439 (CG18 0366), le cas échéant, conformément au pouvoir délégué dans le *Règlement intérieur du conseil d'agglomération sur la délégation de pouvoirs du conseil d'agglomération au comité exécutif en matière d'évaluation de rendement* (RCG 15-075)

Justification

Le fournisseur WM Québec Inc. n'a pas répondu adéquatement aux besoins de la Ville en n'honorant pas son contrat et en ne respectant pas les obligations qui s'y rattachent. Des manquements importants et récurrents (nombre insuffisant de camions, enlèvement incomplet des matières et non-respect de l'horaire de collecte, etc.) ont été constatés auprès de l'adjudicataire dès le début du contrat et le niveau de qualité du service rendu aux citoyens a été médiocre.

Malgré la clarté des obligations du fournisseur dans les documents de l'appel d'offres, les rencontres de suivi avec lui ainsi que les communications qui lui ont été envoyées, celui-ci n'a pas rencontré ses obligations contractuelles, principalement celles de :

- Enlever complètement les matières résiduelles selon les exigences au devis ;
- Respecter les horaires de collecte ;
- Fournir le personnel et l'outillage (camions) en quantité suffisante ;
- Communiquer et collaborer avec la Ville ;
- Collecter de manière séparée chacune des matières selon sa nature.

Ces manquements ont mené aux conséquences suivantes pour la Ville et les citoyen(ne)s de l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville, soit :

- Dégradation importante du service offert aux citoyen(ne)s ;
- Collectes non réalisées dans des parties de secteurs de l'arrondissement et reportées à des journées ultérieures ;
- Hausse importante des plaintes citoyennes (appels au 311) ;
- Nécessité d'accroître le suivi des collectes par les employés municipaux (mobilisation des ressources de la Ville);
- Gestion administrative des non-conformités par le Service de l'environnement et l'arrondissement ;
- Impact négatif quant à la réputation de la Ville par rapport aux services rendus;
- Hausse des communications requises aux citoyens pour faire part des délais dans les services ;
- Recours à une entreprise tierce pour maintenir le service de collecte et de transport de matières résiduelles (3, 12 et 13 novembre 2020) (voir pièce jointe) ;
- Recours à la régie de l'arrondissement (mobilisation des employés municipaux de voirie) pour maintenir le service de collecte et de transport de matières résiduelles aux citoyen(ne)s (5 et 7 mai 2022) (voir pièce jointe).

Les évaluations de rendement insatisfaisant de 59,9 % pour les deux contrats (lots 5 et 6) ainsi que les copies de communications rappelant les obligations du fournisseur et ses manquements sont jointes au présent sommaire décisionnel.

Aspect(s) financier(s)

s.o.

Montréal 2030

s.o.

Impact(s) majeur(s)

L'approbation des rapports de rendement insatisfaisant et l'inscription du fournisseur sur la liste des fournisseurs à rendement insatisfaisant, donne 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.

Impact(s) lié(s) à la COVID-19

s.o.

Opération(s) de communication

Il n'y a pas d'opération de communication en accord avec le Service de l'expérience citoyenne et des communications.

Calendrier et étape(s) subséquente(s)

s.o.

Conformité aux politiques, aux règlements et aux encadrements administratifs

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

Validation

Intervenant et Sens de l'intervention

Validation du processus d'approvisionnement :

Service de l'approvisionnement, Direction acquisition (Martha Paola MURCIA VELASQUEZ)

Autre intervenant et Sens de l'intervention

Parties prenantes

Mélanie DAUDELIN
Dominique PAQUIN
Karolanne PERREAULT
Hicham ZERIOUH
Martha Paola MURCIA
VELASQUEZ

Services

Ahuntsic-Cartierville
Ahuntsic-Cartierville
Service de l'expérience citoyenne et des communications
Service de l'approvisionnement
Service de l'approvisionnement

Lecture :

Martha Paola MURCIA VELASQUEZ, 14 février 2024
Mélanie DAUDELIN, 7 février 2024
Dominique PAQUIN, 7 février 2024
Karolanne PERREAULT, 7 février 2024
Hicham ZERIOUH, 7 février 2024

Responsable du dossier

Nicolas MALATESTA
Agent de recherche
Tél. : 438-822-3115
Télécop. :

Endossé par:

Frédéric SAINT-MLEUX
chef de section - opérations - gestion des matières
résiduelles
Tél. : 514-258-0429
Télécop. :
Date d'endossement : 2024-02-06 15:48:36

Approbation du Directeur de direction

Arnaud BUDKA
directeur gestion matieres residuelles
infras
Tél. :

Approuvé le : 2024-02-22 15:21

Approbation du Directeur de service

Roger LACHANCE
directeur de service - environnement
Tél. :

Approuvé le : 2024-02-22 16:30

Numéro de dossier : 1248362001