

Identification		Numéro de dossier : 1249735004
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 du fournisseur Services Ricova Inc. dans le cadre du contrat de collecte et transport des matières résiduelles de conteneurs semi-enfouis CSE (CM20 1011), 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.

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

Le 19 octobre 2020, par sa résolution CM20 1011, le Conseil municipal a octroyé, à la suite d'un appel d'offres public (référence 20-18360), un contrat (lot 1) pour la collecte et le transport de matières résiduelles provenant de conteneurs semi-enfouis à chargement par grue à l'entreprise Services Ricova Inc. débutant le 1er novembre 2020 et se terminant le 31 octobre 2023, pour un montant de 1 348 909 \$, taxes et contingences incluses.

En vertu de l'article 11.07 «Évaluation de l'Adjudicataire» et de l'Annexe 11.07 «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.

Tout au long de la durée du contrat, le responsable du suivi opérationnel de ce contrat, la Direction de la gestion des matières résiduelles (DGMR) du Service de l'environnement (SENV), ainsi que les divers arrondissements concernés, ont effectué un suivi rigoureux de l'adjudicataire. Les manquements aux obligations contractuelles sont répertoriés dans le document *Rapport d'évaluation de rendement - 20-18360 - lot 1* en pièces jointes.

En résumé, Services Ricova Inc. n'a pas répondu adéquatement aux besoins de la Ville en n'honorant

pas pleinement ses obligations contractuelles notamment en ne disposant pas des ressources humaines et matérielles suffisantes pour effectuer pleinement ses obligations dans le respect des modalités prévues contractuellement. Tout au long du contrat, plusieurs collectes ont dû être reportées, étalées sur plus d'un jour ou n'ont simplement pas été complétées à cause de bris mécaniques et d'une disponibilité insuffisante des équipements. Par ailleurs, les manquements associés à la supervision des opérations effectuées par le fournisseur, jugée médiocre, ont forcé la Ville à compenser ce manquement de maintes façons (suivi opérationnel quotidien, rencontres, avis d'avertissement et avis de pénalité, acquisition d'un système RFID de suivi de collecte) afin de s'assurer que le service attendu soit effectué.

De plus, le fournisseur n'a pas transmis plusieurs documents ou rapports conformément ou dans les délais requis malgré plusieurs rappels de la Ville, notamment les certificats d'immatriculation et les parcours des collectes. Ce dernier a également tardé à répondre aux demandes de la Ville, comme la demande de Montréal-Nord du 17 mai 2023 pour obtenir une date pour le nettoyage de conteneur, date qui n'a pas été fournie avant le 31 juillet 2023 malgré plusieurs relances non répondues.

Au total ce sont plus de 150 manquements aux obligations contractuelles qui ont été communiqués au fournisseur et documentés par le biais de huit (8) avis d'avertissement (environ 90 manquements) et 12 avis de pénalités (environ 65 manquements). Voir les tableaux récapitulatifs en pièces jointes ainsi qu'une copie des avis de pénalités.

De plus, pendant les 26 premiers mois du contrat, des enjeux en lien avec la facturation ont été clairement observés. La Ville a dû investir dans un système de suivi par lecture RFID afin de faciliter le suivi. Cette situation a généré d'énormes investissements de temps pour analyser et concilier les factures avec les parcours de collecte réalisés et exiger les corrections requises pour près de 100 % des factures transmises pendant cette période.

Au terme du contrat d'une durée de 36 mois qui s'est terminé le 31 octobre 2023, le responsable du suivi opérationnel de ce contrat, la DGMR du SENV, a complété l'évaluation préliminaire de l'entrepreneur le 15 décembre 2023, en réponse à cela, le rendement a été jugé insatisfaisant (note d'évaluation de 56,9 %, ce qui est sous la note cible de 70 %).

Conformément à l'article 11.07 (Évaluation de rendement de l'Adjudicataire) et de l'Annexe 11.07 (Grille d'évaluation de l'Adjudicataire) du cahier « Contrat » de l'appel d'offres public numéro 20-18360 ainsi qu'à la directive sur l'évaluation du rendement des fournisseurs, le rapport d'évaluation concernant le rendement de l'entreprise dans le cadre de l'exécution du contrat concerné a été transmis à l'Adjudicataire par courriel le 20 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 20 décembre 2023 au 20 janvier 2024 pour soumettre ses commentaires et contester le résultat, le cas échéant. Une copie de la lettre se trouve en pièce jointe du présent dossier décisionnel.

Services Ricova Inc. a communiqué à la Ville de Montréal son intention de contester l'évaluation le 16 janvier 2024 et a transmis la contestation formelle le 18 janvier 2024 (voir pièce jointe). Le fournisseur, qui a commenté la plupart des points de l'évaluation, juge de manière générale que l'évaluation est trop sévère, sans vraiment contester les faits relevés.

Suite à l'analyse des commentaires reçus de la part du fournisseur le 18 janvier 2024, le Service de l'environnement a révisé la note qui est passée de 56,9 % à 57,9 % et a maintenu l'évaluation de rendement insatisfaisant.

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* (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. À noter que le 8 juin 2022, la Ville a inscrit Services Ricova Inc. au Registre des personnes inadmissibles ou ayant contrevenu au Règlement sur la gestion contractuelle pour une durée de cinq (5) ans (CE22 1061) faisant en sorte que l'entreprise est inadmissible à tout appel d'offres, tout sous-contrat et à toute possibilité de conclure un contrat de gré à gré avec la Ville de Montréal jusqu'au 7 juin 2027.

#### Échéancier du processus d'évaluation :

Action	Date	Da
Octroi du contrat	19 octobre 2020	
Fin de contrat	31 octobre 2023	
Élaboration du rapport d'évaluation préliminaire	19 décembre 2023	
Communication du rapport d'évaluation au fournisseur (60 jours suivant la fin du contrat)	20 décembre 2023	30 dé
Réponse de l'adjudicataire (30 jours suivant la réception du rapport d'évaluation)	18 janvier 2024	19 ja
Rapport d'évaluation finale	13 février 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 celui de l'expiration du délai de 30 jours)	-	Au plus

#### 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.

**CE22 1061** - 8 juin 2022 - Déclarer inadmissibles, pour une durée de cinq (5) ans, Dominic Colubriale, Services Ricova inc., Ricova Lachine inc., Ricova RSC inc. et Ricova International inc., à tout appel d'offres, tout sous-contrat et à toute possibilité de conclure un contrat de gré à gré avec la Ville de Montréal, pour avoir contrevenu à l'article 14 du Règlement sur la gestion contractuelle et ce, à compter de la date de la résolution du comité exécutif.

**CM20 1011** - 19 octobre 2020 - Accorder un contrat à Services Ricova inc. pour les services de collecte et transport des matières résiduelles en conteneurs semi-enfouis, incluant du nettoyage, et en conteneurs à chargement avant, incluant la location et un contrat à GFL Environmental pour les services de collecte et transport des matières résiduelles en conteneurs à chargement avant, pour une durée de 36 mois avec la possibilité de deux options de prolongation annuelle - Dépense totale de 2 150 589 \$, taxes et contingences incluses - Appel d'offres public 20-18360 (4 soum.) - Autoriser un ajustement récurrent de 421 987 \$ à la base budgétaire du Service de l'environnement, à compter de l'année 2023.

**CM15 1107** - 21 septembre 2015 - Déclarer, conformément à l'article 85.5 de la Charte de la Ville de Montréal, métropole du Québec (RLRQ, c. C-11.4), 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 (RLRQ, c. C-19), 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).

#### 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 :

- Service(s) requis (clause B.3);
- Personnel (clause C.1.1);
- Représentant opérationnel désigné (clause C.1.2);
- Système de suivi des collectes par géolocalisation et navigation par un système de satellites « GPS - Géopositionnement par Satellite » (clause C.2.8);
- Santé et sécurité (clause D.2);
- Parcours et horaire (clause D.3);
- Méthode de collecte (clause D.4);
- Actes répréhensibles (clause D.4.1);
- Bennes de camions (clause D.5);
- Levée de conteneurs (clause D.6);
- Transport et livraison des matières (clause D.10);
- Collecte pour le compte propre de l'Adjudicataire (clause D.13);
- Communication et surveillance des travaux (clause E.2);
- Billets d'autorisation de déverser (clause E.3.1);
- Transport au lieu de livraison (clause E.4.1);
- Exigences quant à la documentation (clause F.00);

Et telles que précisées au contrat :

- Modalités de paiement (clause 3.00).

Le Service de l'environnement a revu avec l'adjudicataire, lors de la rencontre de démarrage du 21 octobre 2020, les principales clauses contractuelles (voir pièce jointe).

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 une évaluation de rendement insatisfaisant avec une note de 57,9 %. Cette évaluation s'explique par le fait de défauts répétés, notamment : non-respect des clauses du devis, non-respect de l'horaire de collecte, non-respect de la planification des collectes, défaut de communiquer toutes anomalies ou entraves à l'exécution des travaux, collectes au compte de l'adjudicataire, non-respect des décisions et ententes écrites et orales, transmission à répétition de factures erronées (surfacturation), collectes non réalisées, disponibilité inadéquate des équipements résultant en des collectes remises ou incomplètes, etc.

Le présent dossier décisionnel vise à l'approbation de l'évaluation de rendement insatisfaisant du fournisseur Services Ricova Inc., dans le cadre du contrat de collecte et transport de matières résiduelles provenant de conteneurs semi-enfouis à chargement par grue de l'appel d'offres public 20-18360, le cas échéant, 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).

#### Justification

Le fournisseur Services Ricova Inc. n'a pas répondu adéquatement aux besoins de la Ville en n'honorant pas son contrat de collecte et transport des matières résiduelles de conteneurs à semi-enfouis (CSE) et en ne respectant pas les obligations qui s'y rattachent. Des manquements importants et récurrents (non-respect des clauses du devis, non-respect de l'horaire de collecte, non-respect de la planification des collectes, défaut de communiquer toutes anomalies ou entraves à l'exécution des travaux, collectes au compte de l'adjudicataire, non-respect des décisions et ententes écrites et orales, transmission à répétition de factures erronées, levées non réalisées, disponibilité inadéquate des équipements résultant en des collectes remises ou incomplètes, etc.) ont été constatés auprès de l'adjudicataire dès le début du

contrat et le niveau de qualité du service rendu à la clientèle concernée (citoyens et certains bâtiments municipaux) a été insatisfaisant.

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 su apporter les ajustements nécessaires en cours de contrat afin de rencontrer ses obligations contractuelles, principalement celles de :

- Communiquer toutes anomalies ou entraves à l'exécution des travaux;
- Posséder le système fonctionnel (de suivi GPS), incluant la transmission de données ou de rapport;
- Respecter l'horaire de collecte;
- Respecter l'espacement et la planification des collectes;
- Ramasser la totalité des matières résiduelles de conteneurs et conteneurs semi-enfouis;
- Séparer les collectes pour le compte propre de l'adjudicataire;
- D'utilisation, perte ou falsification d'une autorisation de déverser;
- Déposer les matières aux endroits désignés selon l'horaire établi.

Ces manquements ont mené aux conséquences suivantes pour la Ville et ses citoyen(ne)s, soit :

- Collectes non réalisées dans des parties de secteurs de l'arrondissement et reportées à des journées ultérieures (enjeux de débordement et de salubrité);
- Nécessité d'accentuer le suivi des collectes par les employés du Service de l'environnement et des arrondissements afin de minimiser les risques de fraude associés au non-respect des directives;
- Nécessité d'acquérir un système de suivi des levées par lecture RFID;
- Gestion administrative des non-conformités par le Service de l'environnement et les arrondissements;
- Investissement de centaines d'heures par le Service l'environnement pour la vérification des factures erronées et la correction de la surfacturation;
- Dégradation du service offert aux citoyen(ne)s.

Le rapport d'évaluation préliminaire, le rapport d'évaluation final, la grille d'évaluation, la réponse du fournisseur ainsi que les avis d'avertissement et les avis de pénalité sont en pièces jointes.

#### 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 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.

#### 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**

Karolanne PERREAULT  
Martha Paola MURCIA  
VELASQUEZ  
Valérie BOCHET

**Services**

Service de l'expérience citoyenne et des communications  
Service de l'approvisionnement  
Service du développement économique

**Lecture :**

Valérie BOCHET, 6 mars 2024  
Karolanne PERREAULT, 28 février 2024  
Martha Paola MURCIA VELASQUEZ, 27 février 2024

**Responsable du dossier**

Guillaume LATRAVERSE  
Agent de recherche  
Tél. : 438-828-7063  
Télécop. :

**Endossé par:**

Frédéric SAINT-MLEUX  
chef de section - opérations - gestion des matières  
résiduelles  
Tél. : 514-258-0429  
Télécop. :  
Date d'endossement : 2024-02-27 10:16:00

**Approbation du Directeur de direction**

Éric BLAIN  
C/d sout technique infrastructures CESM  
Tél. : 514 872-3935

Approuvé le : 2024-03-06 12:58

**Approbation du Directeur de service**

Roger LACHANCE  
directeur de service - environnement  
Tél. :

Approuvé le : 2024-03-06 20:55

Numéro de dossier : 1249735004