

PRO-21-004	Procédure relative au traitement des plaintes en matière de contrats publics	
Version n° 1	Entrée en vigueur : 2019-05-25	Révisée le : S. O.
<input type="checkbox"/> Procédure organisationnelle <input type="checkbox"/> Procédure de gestion interne <input checked="" type="checkbox"/> Procédure spécifique		
Champ d'application : Fournisseurs de biens, prestataires de services et entrepreneurs		
Installation(s) : Toutes les installations du CIUSSS MCQ		
Territoire(s) visé(s) : Tous les territoires du CIUSSS MCQ		
Service(s) visé(s) : Tous les services concernés du CIUSSS MCQ		
Document(s) associé(s) :		
<ul style="list-style-type: none">• Loi sur l'Autorité des marchés publics, chapitre A-33, 2.1		

1. PRÉAMBULE

La présente procédure s'inscrit dans le cadre de l'article 21.0.3 de la Loi sur les contrats des organismes publics (ci-après appelé LCOP), lequel réfère à l'obligation par les organismes publics visés par la loi sur l'Autorité des marchés publics (ci-après appelé LAMP) de traiter de façon équitable les plaintes qui lui sont formulées dans le cadre de l'adjudication ou de l'attribution d'un contrat public.

Elle vise également à promouvoir les principes directeurs de la Loi sur les contrats des organismes publics (R.L.R.Q. C-65.1, a.2) et ainsi, définir les orientations et les différentes étapes en regard de la gestion des plaintes s'appliquant uniquement aux processus préalables à la conclusion d'un contrat visé par un accord gouvernemental.

La procédure s'adresse seulement à une entreprise intéressée ou un groupe d'entreprises intéressées à participer au processus d'appel d'offres publics, au processus de qualification d'entreprise, au processus d'homologation de biens ou son représentant pouvant porter plainte relativement à un de ces processus.

Cette politique de gestion des plaintes est disponible sur le site internet du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (ci-après appelé CIUSSS MCQ).

2. OBJECTIFS GÉNÉRAUX

La présente procédure vise à établir les modalités applicables à la réception et au traitement des plaintes formulées dans le cadre des processus d'adjudication et d'attribution des contrats publics visés à l'article 3 de la LCOP de l'établissement ainsi qu'à assurer un traitement équitable de ces plaintes.

Ces modalités visent notamment à encadrer l'admissibilité et la recevabilité des plaintes, la création des dossiers de plainte, leur examen, la transmission à l'Autorité des marchés publics (ci-après appelé l'AMP) des observations de l'établissement et de toutes informations demandées par l'AMP conformément au cadre légal ainsi que la compilation des plaintes en prévision de l'élaboration d'un rapport de reddition de comptes.

Dans ce contexte, la procédure vise à informer les parties impliquées, que ce soit les intervenants de l'établissement tout comme les plaignants, de ces modalités et assurer l'uniformisation du processus de réception et de traitement des plaintes dans l'établissement.

3. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

La procédure vise spécifiquement :

- À mettre en place des mesures additionnelles afin d'assurer le respect des principes de la LCOP et de renforcer les meilleures pratiques contractuelles au sein du CIUSSS MCQ.
- À harmoniser les pratiques de traitement des plaintes en précisant les règles, les rôles et les responsabilités des parties prenantes.
- À mettre en place un processus transparent, impartial et accessible qui assure un traitement juste, équitable, confidentiel des plaintes et sans crainte de représailles.

4. DÉFINITIONS

AMP

Autorité des marchés publics

Avis d'intention

Avis utilisé pour la publication de l'intention d'accorder un contrat à un fournisseur identifié ou de limiter l'appel d'offres à des fournisseurs identifiés. L'avis fournit une brève description de l'objet du contrat, son montant et sa durée estimés ainsi que les motifs de la décision prise. Un délai est prévu pour permettre aux fournisseurs intéressés de formuler une manifestation d'intérêt.

Entreprise

Une personne morale de droit privé, une société en nom collectif, en commandite ou en participation ou une personne physique qui exploite une entreprise individuelle.

Gestion contractuelle

Ensemble du processus menant à l'attribution, l'adjudication, la conclusion et à l'exécution d'un contrat.

Personne intéressée

Toute personne ou société de personnes intéressées ainsi que la personne qui la représente.

Plaignant

Toute personne intéressée ou son représentant à participer au processus d'adjudication, au processus de qualification d'entreprise, au processus d'homologation de biens ou son représentant pouvant porter plainte relativement à un de ces processus ou qui a manifesté son intérêt à réaliser le contrat après la publication d'un avis d'intention.

Plainte

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction pour laquelle un préjudice peut être invoqué et une action corrective est demandée. Un commentaire ou une demande d'information ne constitue pas des plaintes. Une manifestation d'intérêt lors d'un avis d'intention requis par la LCOP constitue une plainte relativement à un processus d'attribution d'un contrat public. Dans le cadre d'un appel d'offres public, seule une entreprise intéressée ou un groupe d'entreprises intéressées à participer au processus d'adjudication ou son représentant peut porter plainte.

RARC

Responsable de l'application des règles contractuelles, tel que stipulé à l'article 21.0.1 de la Loi sur les contrats des organismes publics (R.L.R.Q., C-65.1, a.2).

SEAO

Système électronique d'appel d'offres

5. CONTEXTE LÉGAL OU CONTRACTUEL

La politique est établie dans le respect notamment des lois, règlements, politiques et directives applicables aux contrats du CIUSSS MCQ.

6. MODALITÉS

6.1 Motifs justifiant une plainte

- La plainte doit être relative à un processus d'adjudication ou d'attribution d'un contrat public, de qualification d'entreprises ou d'homologation de biens en cours.
- La plainte doit porter sur des conditions qui n'assurent pas un traitement intègre et équitable des concurrents.
- La plainte doit porter sur un processus qui ne permet pas à des concurrents d'y participer bien qu'ils soient qualifiés pour répondre aux besoins exprimés.
- La plainte doit porter sur un processus qui n'est pas conforme au cadre normatif applicable à l'organisme public.

6.2 Avant de procéder au dépôt d'une plainte, s'assurer que le dépôt d'une plainte est le recours approprié

S'il s'agit d'une demande d'information ou de précision à formuler à l'égard du contenu des documents d'un appel d'offres ou d'un processus de qualification d'entreprises en cours, le mécanisme approprié est d'adresser cette demande au gestionnaire du dossier identifié dans l'avis publié au système électronique d'appel d'offres (SEAO).

6.3 Qui peut déposer une plainte?

Seule une entreprise intéressée ou un groupe d'entreprises intéressées à participer à un processus d'adjudication ou d'attribution d'un contrat public, ou à un processus de qualification d'entreprises ou son représentant peut porter plainte relativement à un de ces processus.

6.4 Quels sont les contrats types publics pouvant faire l'objet d'une plainte?

Seules les plaintes concernant le processus d'adjudication ou d'attribution d'un contrat public visé à l'article 3 de la LCOP sont admissibles, à savoir :

1. Les contrats d'approvisionnement, incluant les contrats d'achat ou de location de biens meubles, lesquels peuvent comporter des frais d'installation, de fonctionnement ou d'entretien des biens, dans la mesure où ils ne visent pas l'acquisition de biens destinés à être vendus ou revendus dans le commerce, ou à servir à la production ou à la fourniture de biens ou de services destinés à la vente ou à la revente dans le commerce.
2. Les contrats de travaux de construction visés par la Loi sur le bâtiment (chapitre B-1.1) pour lesquels le contractant doit être titulaire de la licence requise en vertu du chapitre IV de cette loi.
3. Les contrats de services, autres qu'un contrat visant l'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux.

Est assimilé à un contrat d'approvisionnement le contrat de crédit-bail.

Les contrats assimilés à des contrats de services, soit les contrats d'affrètement, les contrats de transport autres que ceux assujettis à la Loi sur l'instruction publique (chapitre I-13.3), les contrats d'assurance de dommages et les contrats d'entreprises autres que les contrats de travaux de construction.

Les contrats suivants qu'ils comportent ou non une dépense de fonds publics et sans égard à la valeur de la dépense :

1. Les contrats de partenariat public-privé conclus dans le cadre d'un projet d'infrastructure à l'égard duquel un organisme public associe un contractant à la conception, à la réalisation et à l'exploitation de l'infrastructure;
2. Tous autres contrats déterminés par règlement du gouvernement.

En conséquence, pour être recevable, une plainte doit porter sur un projet de contrat public dont la dépense est égale ou supérieure au seuil minimal d'appel d'offres public applicable.

6.5 Motifs ne justifiant pas une plainte

- Une demande d'information
- Une précision à formuler
- Une insatisfaction à l'égard des délais de traitement énoncés

6.6 Interdiction d'exercer des représailles

Le dépôt d'une plainte en vertu de cette présente procédure doit être effectué sans crainte de représailles de la part du CIUSSS MCQ.

De plus, précisons que l'article 51 de la LAMP stipule qu'il est interdit de menacer une personne ou une société de personnes de représailles pour qu'elle s'abstienne de formuler une plainte à l'AMP. Toute personne ou société de personnes qui croit avoir été victime de représailles peut porter plainte auprès de l'AMP pour que celle-ci détermine si cette plainte est fondée et soumette, le cas échéant, les recommandations qu'elle estime appropriées au dirigeant de l'organisme public concerné par les représailles. Au terme de l'examen, l'AMP informe le plaignant de ses constatations et, le cas échéant, de ses recommandations.

6.7 Préserver vos droits à un recours

Afin de préserver vos droits à un recours en vertu des dispositions prévues aux articles 37, 38, 39 et 41 de la LAMP, toute plainte au CIUSSS MCQ doit être effectuée selon ce qui est prévu à la présente procédure.

6.8 Procédure portant sur la réception d'une plainte

6.8.1 À qui et comment la plainte doit-elle être transmise?

Dans le cas d'une plainte qui concerne un appel d'offres public, un processus de qualification d'entreprises, un processus d'homologation de biens en cours :

La plainte doit être transmise par voie électronique au responsable du traitement des plaintes à l'adresse courriel suivante : 04plaintescontractuelles@ssss.gouv.qc.ca.

De plus, la plainte doit obligatoirement être présentée sur le formulaire déterminé par l'AMP disponible à l'adresse suivante, tel que stipulé à l'article 21.0.3 de la LCOP : <https://www.amp.gouv.qc.ca/porter-plainte/plainte-organisme-public>.

Dans le cas d'une plainte qui concerne un processus d'attribution d'un contrat de gré à gré visé au paragraphe 4 du premier alinéa de l'article 13 de la LCOP pour lequel une entreprise désire manifester son intérêt à le réaliser :

Détailler les modalités à respecter relativement à la réception d'une démonstration d'entreprise indiquant qu'elle est en mesure de réaliser le contrat de gré à gré en fonction des besoins et des obligations énoncés dans l'avis d'intention.

6.8.2 Quand la plainte doit-elle être reçue?

Dans le cas d'une plainte qui concerne un appel d'offres public, un processus de qualification d'entreprises, un processus d'homologation de biens en cours :

Une telle plainte visée à l'article 21.05.4 de la LCOP doit être reçue par le CIUSSS MCQ au plus tard à la date limite de réception des plaintes indiquée au SEAO.

Une telle plainte ne peut porter que sur le contenu des documents disponibles au plus tard deux (2) jours avant cette date.

6.8.3 Transmission d'un accusé de réception

Dans le cas d'une plainte qui concerne un appel d'offres public, un processus de qualification d'entreprises, un processus d'homologation de biens en cours :

Le CIUSSS MCQ transmettra un accusé de réception au plaignant sans délai dès sa réception.

6.8.4 Retrait d'une plainte

Dans le cas d'une plainte qui concerne un appel d'offres public, un processus de qualification d'entreprises, un processus d'homologation de biens en cours :

Le retrait d'une plainte doit impérativement être effectué avant la date limite de réception des plaintes.

À cet effet, le plaignant doit transmettre au CIUSSS MCQ un courriel à l'adresse suivante : 04plaintescontractuelles@ssss.gouv.qc.ca en indiquant les motifs du retrait de sa plainte.

À la suite de la réception de ce courriel, le CIUSSS MCQ inscrira la date du retrait de la plainte au SEAO.

Dans le cas d'une plainte qui concerne un processus d'attribution d'un contrat de gré à gré visé au paragraphe 4 du premier alinéa de l'article 13 de la LCOP pour lequel une entreprise désire manifester son intérêt à le réaliser :

L'entreprise a la possibilité de retirer son document de démonstration sans pour cela aliéner son droit d'en présenter un nouveau dans le délai fixé.

6.9 Procédure portant sur l'examen des plaintes

Dans le cas d'une plainte qui concerne un appel d'offres public, un processus d'attribution d'un contrat de gré à gré, un processus de qualification d'entreprises ou un processus d'homologation de biens en cours, si la situation l'exige :

Le responsable du traitement des plaintes peut contacter le plaignant pour obtenir davantage de précisions relativement à la situation détaillée au formulaire de plainte.

Au terme des éléments constituant le dossier de plainte, le responsable de l'examen des plaintes détermine le bien-fondé ou non de la plainte.

Étapes

1. Vérification de l'intérêt du plaignant
2. Mention au SEAO de la date à laquelle chacune des plaintes a été reçue
3. Analyse de la recevabilité de la plainte :
 - Rejet de la plainte
 - Analyse approfondie de la plainte
4. Conclusion(s) et fermeture du dossier :
 - Transmission de la décision au(x) plaignant(s)
 - Mention au SEAO de la date à laquelle la décision du CIUSSS MCQ a été transmise au(x) plaignant(s)
 - Mesures correctives s'il y a lieu

6.10 Recours possibles à l'AMP à la suite d'une plainte formulée au CIUSSS MCQ

Dans le cas d'une plainte qui concerne un appel d'offres public, un processus de qualification d'entreprise ou un processus d'homologation de biens en cours :

Si le plaignant est en désaccord avec la décision du CIUSSS MCQ, il peut porter plainte à l'AMP. Dans ce cas-ci, la plainte doit être reçue par l'AMP au plus tard trois (3) jours suivant la réception par le plaignant de la décision du CIUSSS MCQ (Article 37 de la LAMP).

Si le plaignant n'a pas reçu la décision du CIUSSS MCQ trois (3) jours avant la date limite de réception des soumissions, il peut porter plainte à l'AMP. Dans ce cas-ci, la plainte doit être reçue par LAMP au plus tard à la date limite de réception des soumissions déterminée par le CIUSSS MCQ (Article 39 de la LAMP).

Dans le cas d'une plainte qui concerne un processus d'attribution d'un contrat de gré à gré pour lequel une entreprise a manifesté son intérêt à le réaliser :

Si le plaignant est en désaccord avec la décision du CIUSSS MCQ, il peut porter plainte à l'AMP. Dans ce cas-ci, la plainte doit être reçue par l'AMP au plus tard trois (3) jours suivant la réception par le plaignant de la décision du CIUSSS MCQ (Article 39 de la LAMP).

Si le plaignant n'a pas reçu la décision du CIUSSS MCQ trois (3) jours avant la date prévue de conclusion du contrat de gré à gré, il peut porter plainte à l'AMP. Dans ce cas-ci, la plainte doit être reçue par l'AMP au plus tard une (1) journée avant la date prévue de conclusion du contrat de gré à gré inscrite au SEAO par le CIUSSS MCQ (Article 41 de la LAMP).

7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Fournisseur, prestataire de services et entrepreneurs

- Appliquer et respecter la présente procédure.

Direction adjointe de la logistique

- Appliquer et respecter la présente procédure.

8. ANNEXES

S. O.

9. BIBLIOGRAPHIE

S. O.

10. OUTILS COMPLÉMENTAIRES

S. O.

11. MOTS CLÉS

- Procédure plaintes
- Traitement plaintes
- Plaintes contrats publics

12. SIGNATURES

ÉLABORATION :	Christian Barrette Directeur adjoint de la logistique	
COLLABORATION :	Caroline Ayotte Responsable de la reddition de comptes	
ANNULE ET REMPLACE : <i>Inscrire le numéro du document ou titre et date, s'il y a lieu</i>	CSSSAE	S. O.
	CSSSBNY	S. O.
	CSSSD	S. O.
	CSSSÉ	S. O.
	CSSSHSM	S. O.
	CSSSM	S. O.
	CSSSTR	S. O.
	CSSSVB	S. O.
	Agence	S. O.
	CJMCQ	S. O.
	CRDITED	S. O.
	Domrémy	S. O.
Interval	S. O.	
ADOPTÉ PAR :	Direction adjointe de la logistique <i>Original signé par</i> _____ Christian Barrette Directeur adjointe de la logistique Le 24 mai 2019	
RÉVISION :	2023	