



<b>Titre de la procédure:</b> Procédure relatif au traitement des plaintes en matière de gestion contractuelle	
<b>Direction/Service responsable:</b> Direction de l'approvisionnement et de la logistique	<b>Date de création:</b> 2019-02-20 AAAA / MM / JJ
<b>Politique:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Nouvelle <input type="checkbox"/> Révisée (changement) <input type="checkbox"/> Validée (pas de changement)	<b>Date d'entrée en vigueur:</b> _2019/05/25_ AAAA / MM / JJ
<b>Approuvée par:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Directeur/Gestionnaire <input type="checkbox"/> Risques/Déontologie <input checked="" type="checkbox"/> Comité politique et procédure <input type="checkbox"/> Conseil d'administration <input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction Date: _____2019/05/21_____ AAAA / MM / JJ	
<b>Portée:</b> <input checked="" type="checkbox"/> CUSM <input checked="" type="checkbox"/> Externe : Toute personne, société de personnes ou son représentant	
<b>Site en particulier:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui Site: _____	<b>Distribuée à:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Personnel <input checked="" type="checkbox"/> Directeur/Gestionnaire <input checked="" type="checkbox"/> Autres: _____ <b>Disponible sur l'intranet:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <b>Disponible sur l'internet:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

## I. Objectif

La présente procédure vise à promouvoir les principes directeurs de la Loi sur les contrats des organismes publics (R.L.R.Q C-65.1, art. 2), et ainsi définir les orientations et les différentes étapes en regard de la gestion des plaintes pouvant survenir sur l'ensemble des dossiers de négociation, tant aux étapes de préparation liées au processus d'appel d'offres, qu'en cours de publication, d'adjudication et de gestion contractuelle.

En vertu de l'article 21.0.3 de la Loi sur les contrats des organismes publics (**LCOP**), les organismes publics visés par la Loi sur l'Autorité des marchés publics (**LAMP**) ont l'obligation de se doter d'une procédure portant sur la réception et l'examen des plaintes.

Le dépôt d'une plainte en vertu de cette présente procédure doit être effectué sans crainte de représailles de la part du Centre Universitaire de Santé McGill (**CUSM**).

## II. Personnes / Secteurs affectés

Toute personne, société de personnes ou son représentant intéressées à participer au processus d'appel d'offres public, ou qui est en mesure de réaliser un contrat de gré à gré visé par le processus d'attribution en vertu du paragraphe 4° du premier alinéa de l'article 13 de la LCOP, peut porter plainte au CUSM lorsqu'elle est d'avis que la gestion d'un contrat impliquant le CUSM ne respecte pas le cadre normatif ou contractuel applicable.

## III. Champ d'application

La présente procédure s'applique à tout processus de gestion contractuelle, sous la responsabilité de la Direction des approvisionnements et de la logistique (**DAL**), lorsque la dépense est égale ou supérieure au seuil minimal d'appel d'offres public.



Elle lie toute personne qui participe à la gestion contractuelle relevant de cette Direction. Le CUSM, sauf en cas de circonstances exceptionnelles, assure le traitement de toutes les plaintes visées par la présente disposition dans les délais entendus avec le plaignant.

#### IV. Références

Référence à une législation spécifique, à des normes et/ou à des lignes directrices visant à appuyer la politique.

- **Chapitre A-33.2.1 - Loi sur l'Autorité des marchés publics**
  - o <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/A-33.2.1>
- **Traitement d'une plainte - Aide-mémoire sur la Loi sur l'Autorité des marchés publics**
  - o <https://www.marchespublics.tresor.gouv.qc.ca/extranet/documents/amp-aide-memoire-lamp.pdf>
- **AMP Shemas Processus**
  - o <https://www.marchespublics.tresor.gouv.qc.ca/extranet/documents/amp-schemas-processus.pdf>
- **SEUILS MINIMAUX D'APPEL D'OFFRES PUBLIC APPLICABLES**
  - o [https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/faire\\_affaire\\_avec\\_etat/cadre\\_normatif/accords/tab\\_synthese\\_seuils\\_accords.pdf](https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/faire_affaire_avec_etat/cadre_normatif/accords/tab_synthese_seuils_accords.pdf)

#### V. Définition

**Gestion contractuelle** : Ensemble du processus menant à l'attribution, l'adjudication, la conclusion et à l'exécution du contrat.

**Gestionnaire de dossier** : Toute personne œuvrant à la direction de l'approvisionnement et de la logistique-Volet approvisionnement qui est chargée d'appliquer, administrer et gérer un dossier contractuel.

**Gré à gré** : Désigne, pour les fins de la présente procédure, un contrat de gré à gré en vertu du paragraphe 4<sup>o</sup> du premier alinéa de l'article 13 de la LCOP.

**Plaintes** : Acte visant à dénoncer une décision ou une condition qui n'est pas conforme au cadre normatif.

**Plaintes Fermées** : Plaintes qui ont été traitées ou abandonnées.

**Plaintes Ouvertes** : Plaintes pour lesquelles des actions de règlement sont en cours.

**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).

**SEAO** : Système électronique d'appel d'offres

#### VI. Procédure

La plainte doit être recevable, et doit être communiquée au gestionnaire de dossier identifié aux documents relatifs au contrat, et ce, par voie électronique.

Tous les intervenants visés par la présente procédure doivent :

- agir avec équité, diligence et professionnalisme;



- s'assurer que le plaignant est la personne autorisée à agir au nom de l'organisation concernée ou tout au moins, s'assurer que la personne autorisée est informée de la situation;
- éviter de se placer en situation laissant présumer un manque d'équité et de transparence;
- agir selon le code d'éthique du CUSM.

#### **A) APPEL D'OFFRES PUBLIC**

Dans le cas d'une plainte qui concerne un appel d'offres public, un processus de qualification d'entreprises, ou un processus d'homologation de biens) en cours, pour être recevable, la plainte doit réunir chacune des conditions suivantes :

- Concerne un contrat public en vertu de l'alinéa 1 (1<sup>o</sup>) a) ou de l'alinéa 2 (1<sup>o</sup>) de l'article 20 de la LAMP ;
- Porte sur un appel d'offres public, un processus de qualification d'entreprises, ou sur un processus d'homologation de biens en cours dont les documents prévoient :
  - des conditions qui n'assurent pas un traitement intègre et équitable des concurrents ou;
  - des conditions qui ne permettent pas à des concurrents d'y participer bien qu'ils soient qualifiés pour répondre aux besoins exprimés ou;
  - des conditions qui ne sont pas autrement conformes au cadre normatif.
- Porte sur le contenu des documents de l'appel d'offres, du processus de qualification d'entreprises, du processus d'homologation de biens, disponibles au plus tard 2 jours avant la date limite de réception des plaintes indiquée au système électronique d'appel d'offres;
- Doit être transmise par voie électronique au responsable identifié dans cette procédure et selon les dispositions prévues dans celle-ci;
- Doit être présentée sur le formulaire déterminé par l'AMP en application de l'article 45 de la LAMP;
- Doit être reçue au plus tard à la date limite de réception des plaintes indiquée au système électronique d'appel d'offres (SEAO).

#### **B) GRÉ À GRÉ**

Dans le cas d'une plainte qui concerne un processus d'attribution d'un contrat de gré à gré visé au paragraphe 4<sup>o</sup> du premier alinéa de l'article 13 de la LCOP pour lequel une entreprise désire manifester son intérêt à le réaliser, pour être recevable, la plainte doit réunir chacune des conditions suivantes:

- Concerne un contrat public en vertu de l'alinéa 1 (1<sup>o</sup>) a) ou de l'alinéa 2 (1<sup>o</sup>) de l'article 20 de la LAMP;
- Porte sur un contrat de gré à gré visé au paragraphe 4<sup>o</sup> du premier alinéa de l'article 13 de la LCOP;
- Doit être transmise par voie électronique au responsable identifié dans cette procédure et selon les dispositions prévues dans celle-ci;



- Doit être reçue au plus tard à la date limite de réception des démonstrations d'entreprises indiquant que celles-ci sont en mesure de réaliser le contrat de gré à gré en fonction des besoins et des obligations énoncées dans l'avis d'intention.)

### **C) RETRAIT D'UNE PLAINTE**

#### **a) Appel d'offre public**

Dans le cas d'une plainte qui concerne un appel d'offres public, un processus de qualification d'entreprises, ou 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 gestionnaire de dossier du CUSM un courriel en indiquant les motifs du retrait de sa plainte.

À la suite de la réception de ce courriel le gestionnaire de dossier inscrira la date du retrait de la plainte au SEAO.

#### **b) Gré à Gré**

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.

### **D) REJET DE LA 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 bien, en cours, ou 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, le CUSM rejettera une plainte dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

- la plainte ne réunit pas l'ensemble des conditions prévues;
- la plainte est considéré non-recevable par le CUSM;
- le plaignant exerce ou a exercé, pour les mêmes faits exposés dans sa plainte, un recours judiciaire.

### **E) RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS DANS LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE PORTANT SUR LA GESTION CONTRACTUELLE**

Le traitement d'une plainte portant sur la gestion contractuelle pour le compte du CUSM est partagé entre les divers intervenants. Selon leur fonction, ceux-ci doivent s'acquitter des responsabilités suivantes auprès du RARC du CUSM:



- a) Gestionnaire de dossier :** Agent d'approvisionnement/Spécialiste de contrat, ou son remplacement durant une absence (i.e. maladie, vacance, etc.) **(1<sup>er</sup> niveau) :**
- Doit recevoir la plainte dans le format requis par le CUSM et en accuser réception;
  - Effectuer les recherches et les vérifications en lien avec les faits décrits;
  - Analyser la situation afin d'identifier les enjeux et proposer des pistes de solutions possibles;
  - Contacter le plaignant pour obtenir davantage de précisions relativement à la situation détaillée au formulaire de plainte.
  - Proposer une mesure corrective acceptable par les parties;
  - Effectuer chacune des communications reliées à un dossier de plainte par un envoi distinct;
- Exemple :** Aucune réponse à un courriel ne doit être effectuée autrement que par l'envoi d'un courriel distinct.
- Effectuer la mise à jour du dossier électronique en temps réel;
  - Soumettre à son supérieur immédiat toute situation pouvant représenter un risque.
- b) Adjoint au Directeur des approvisionnements et logistique (2<sup>e</sup> niveau) :**
- Accompagner et soutenir le Gestionnaire de dossier dans le traitement du dossier;
  - Identifier les enjeux reliés à la problématique;
  - Effectuer chacune des communications reliées à un dossier de plainte par un envoi distinct;
- Exemple : Aucune réponse à un courriel ne doit être effectuée autrement que par l'envoi d'un courriel distinct.
- Effectuer la mise à jour du dossier électronique en temps réel;
  - S'assurer d'informer le RARC ainsi que son supérieur de toute situation en lien avec le rôle et les responsabilités de ce dernier;
  - Soumettre à son supérieur immédiat toute situation pouvant représenter un risque.
- c) Directeur des approvisionnements et logistique (3<sup>e</sup> niveau) :**
- Prendre connaissance de tout dossier litigieux ou à potentiel litigieux soumis par l'entremise de ce processus;
  - Informer sans délai le RARC des dossiers à portée légale;
  - En collaboration avec le RARC, travailler à l'élaboration d'une solution en conformité avec le cadre légal et administratif relatif au dossier;
  - Porter à l'attention du Président Directeur Général tout dossier comportant des enjeux politiques, organisationnels ou opérationnels.
- d) Responsable de l'établissement (Président Directeur Général) :**
- Prendre connaissance de tout dossier soumis par la direction des approvisionnements et logistique, son adjoint, ou le RARC;
  - Soumettre à son président de conseil d'administration toute situation qu'il juge nécessaire de communiquer.
- e) RARC :**
- Doit s'assurer du respect de la Loi, des politiques, des règlements et directives en vigueur dans l'ensemble des actions visées par cette procédure ;
  - Doit émettre des avis et des recommandations dans les dossiers qui lui seront soumis ;
  - Dans un souci d'amélioration continue, s'assure de transmettre les éléments d'apprentissage aux intervenants en gestion contractuelle.



## VII. PROCÉDURE POUR LA GESTION D'UNE PLAINTÉ À L'ÉGARD DES CONDITIONS D'UN APPEL D'OFFRES

### 6.1 PLAINTÉ À L'ÉGARD DES DOCUMENTS D'APPEL D'OFFRES PUBLIÉS

Toute personne ou société de personnes intéressée à participer au processus d'adjudication d'un contrat ou d'homologation de biens ou de qualification de prestataires de services ou d'entrepreneurs peut porter plainte au CUSM relativement à ce processus lorsqu'elle estime que les documents d'appel d'offres public prévoient des conditions qui n'assurent pas un traitement intègre et équitable des concurrents, ne permettent pas à des concurrents d'y participer bien qu'ils soient qualifiés pour répondre aux besoins exprimés ou ne sont pas autrement conformes au cadre normatif.

Tel que stipulé à l'article 21.0.3 de la LCOP, cette plainte doit être présentée sur le formulaire déterminé par l'Autorité des marchés publics en application de l'article 40 de la *Loi favorisant la surveillance des contrats des organismes publics et instituant l'Autorité des marchés publics* et être transmise par voie électronique à la personne responsable de l'appel d'offres, tel que spécifié dans les documents d'appel d'offres, au plus tard à la date limite de réception des plaintes indiquée dans le système électronique d'appel d'offres. Le lien Internet de la page contenant le **Formulaire de plaintes envers un organisme public** est le suivant: <https://www.amp.gouv.qc.ca/porter-plainte/plainte-organisme-public/>.

Lors du dépôt de la plainte, le plaignant doit transmettre tous les éléments et informations relatives à la plainte, de façon détaillée, claire et précise, afin de permettre au personnel interne de pouvoir y répondre le plus rapidement et précisément possible. Le plaignant doit également transmettre simultanément sa plainte pour traitement à l'AMP pour information.

### 6.2 PLAINTÉ À L'ÉGARD D'UNE MODIFICATION (ADDENDA) DES DOCUMENTS D'APPEL D'OFFRES PUBLIÉS

Toute personne ou société de personnes intéressée à participer au processus d'adjudication d'un contrat ou d'homologation de biens ou de qualification de prestataires de services ou d'entrepreneurs peut porter plainte au CUSM lorsque, après avoir été informée d'une modification apportée aux documents d'appel d'offres pendant la période débutant deux (2) jours avant la date limite de réception des plaintes indiquée dans le système électronique d'appel d'offres (SEAO). Elle est d'avis que cette modification prévoit des conditions qui n'assurent pas un traitement intègre et équitable des concurrents, ne permettent pas à des concurrents d'y participer bien qu'ils soient qualifiés pour répondre aux besoins exprimés ou ne sont pas autrement conformes au cadre normatif.

Tel que stipulé à l'article 21.0.3 de la LCOP, cette plainte doit être présentée sur le formulaire déterminé par l'Autorité des marchés publics en application de l'article 40 de la *Loi favorisant la surveillance des contrats des organismes publics et instituant l'Autorité des marchés publics* et être transmise par voie électronique à la personne responsable de l'appel d'offres, tel que spécifié dans les documents d'appel d'offres, au plus tard à la date limite de réception des plaintes indiquée dans le système électronique d'appel d'offres (SEAO). Le lien Internet de la page contenant le **Formulaire de plaintes envers un organisme public** est le suivant: <https://www.amp.gouv.qc.ca/porter-plainte/plainte-organisme-public/>.

Lors du dépôt de la plainte, le plaignant doit transmettre tous les éléments et informations relatives à la plainte, de façon détaillée, claire et précise, afin de permettre au personnel interne de pouvoir y répondre le plus rapidement et précisément possible. Le plaignant doit également transmettre simultanément sa plainte pour traitement à l'AMP pour information. Au besoin, le CUSM reporte la date limite de réception des soumissions d'autant de jours



qu'il en faut pour qu'un délai minimal reste à courir à compter de la date de transmission de sa décision.

### **6.3 DÉCISION DU CUSM**

#### **a) Appel d'offre Public**

Dans le cas d'une plainte qui concerne un appel d'offres public, un processus de qualification ou un processus d'homologation de biens en cours, le CUSM transmettra sa décision par voie électronique à (ou aux) plaignant(s), à l'égard de l'une ou l'autre des situations suivantes:

de la raison du rejet de sa plainte dû à l'absence d'intérêt du plaignant;

de la ou des raison(s) du rejet de sa plainte dû à la non-recevabilité de cette dernière;

des conclusions au terme de l'analyse approfondie de sa plainte.

Cette décision sera transmise après la date limite de réception des plaintes, mais au plus tard 3 jours avant la date limite de réception des soumissions indiquée au système électronique d'appel d'offres.

Le CUSM s'assurera qu'il y a un délai minimal de 7 jours entre la date de transmission de sa décision au plaignant et la date limite de réception des soumissions. Au besoin, la date limite de réception des soumissions au SEAO sera reportée d'autant de jours qu'il en faut pour que ce délai minimal soit respecté. Si plus d'une plainte sont reçues pour un même appel d'offres, il doit transmettre chacune de ses décisions au même moment.

Le CUSM informe chaque plaignant de son droit de formuler une plainte en vertu de l'article 33 de la *Loi favorisant la surveillance des contrats des organismes publics et instituant l'Autorité des marchés publics (indiquer ici l'année et le numéro de chapitre de cette loi)* dans les trois jours suivant la réception de la décision.

### **6.4 PLAINTÉ CONCERNANT L'ATTRIBUTION D'UN CONTRAT CONCLU DE GRÉ À GRÉ**

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, le CUSM transmettra sa décision de maintenir ou non son intention de conclure le contrat de gré à gré, par voie électronique, à l'entreprise qui aura manifesté son intérêt conformément au paragraphe 5 du premier alinéa de l'article 13.1 de la LCOP.

Cette décision sera transmise au moins 7 jours avant la date prévue de conclusion du contrat de gré à gré. Le CUSM s'assurera qu'il y a un délai minimal de 7 jours entre la date de transmission de sa décision à l'entreprise qui aura manifesté son intérêt conformément au paragraphe 5 du premier alinéa de l'article 13.1 de la LCOP et la date prévue de conclusion du contrat de gré à gré. Au besoin, la date prévue de conclusion du contrat de gré à gré sera reportée d'autant de jours qu'il en faut pour que ce délai minimal soit respecté.)

## **VIII. PERSONNE CHARGÉE DU TRAITEMENT DES PLAINTES**

La personne en charge du traitement des plaintes s'établit comme suit :

Pour les plaintes visées par l'article 4, celles-ci doivent être traitées conformément aux modalités suivantes :



- pour toute plainte qui concerne la conformité d'un produit ou les obligations contractuelles du fournisseur, contacter le Gestionnaire de dossier du CUSM;
- s'il s'agit d'une plainte relative à la gestion du dossier, d'informer le RARC et l'adjoint au Directeur approvisionnement et logistique, qui est responsable de l'appel aux marchés pour valider les démarches;

S'il s'agit d'un commentaire, suggestion ou autre, le rediriger au Gestionnaire de dossier, selon le cas, et valider les démarches.

Les plaintes visées par les articles 6.1, 6.2 et 6.4, sont référées directement au RARC du CUSM qui coordonne son traitement en fonction des délais applicables et des responsabilités des intervenants.

### SUPPRESSION

Remplacée par #: \_\_\_\_\_ Nom: \_\_\_\_\_

N'est plus en vigueur       Autre: \_\_\_\_\_

Autorisée par:

Nom (caractères moulés): \_\_\_\_\_

Signature: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

**Approuvée par le groupe de travail du comité des politiques et procédures :**

Oui  Non

**\*\*N.B. La règle de conservation pour une politique et/ou une procédure est la conservation permanente après remplacée par une nouvelle version. Il est de la responsabilité du propriétaire du document de transmettre l'original au Centre du Patrimoine du CUSM.\*\***