



**Ministère de la Santé
et des Services sociaux**

**Procédure portant sur la réception et l'examen
des plaintes prévue à l'article 21.0.3 de la Loi
sur les contrats des organismes publics
(LCOP)**

ÉDITION

La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux

Le présent document n'est accessible qu'en version électronique à l'adresse: **Québec.ca**

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépot légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

Bibliothèque et Archives Canada, 2019

ISBN : 978-2-550-84168-5 (version PDF)

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

© Gouvernement du Québec, 2019

Table des matières

1. CADRE LÉGAL.....	1
1.1. Interdiction d’exercer des représailles.....	1
1.2. Préserver vos droits à un recours.....	1
2. CONDITIONS APPLICABLES	1
2.1 Avant de procéder au dépôt d’une plainte – s’assurer que le dépôt d’une plainte est le recours approprié.....	1
2.2 Qui peut déposer une plainte.....	1
2.3 Quels sont les types de contrats publics pouvant faire l’objet d’une plainte.....	2
2.3.1 Processus concernés.....	2
2.3.2 Seuils minimaux d’appel d’offres public applicables.....	2
3. PROCÉDURE PORTANT SUR LA RÉCEPTION D’UNE PLAINTE.....	3
3.1 À qui et comment la plainte doit-elle être transmise	3
3.2 Quand la plainte doit-elle être reçue	3
3.3 Transmission d’un accusé de réception	4
3.4 Retrait d’une plainte.....	4
4. PROCÉDURE PORTANT SUR L’EXAMEN DES PLAINTES.....	4
4.1 Vérification de l’intérêt du plaignant	4
4.1.1 Mention au système électronique d’appel d’offres de la date à laquelle chacune des plaintes a été reçue.....	4
4.2 Analyse de la recevabilité de la plainte	5
4.2.1 Rejet de la plainte.....	6
4.3 Analyse approfondie de la plainte.....	6
5. CONCLUSION ET FERMETURE DU DOSSIER.....	7
5.1 Transmission de la décision au(x) plaignant(s).....	7
5.1.1 Mention au système électronique d’appel d’offres de la date à laquelle la décision du MSSS a été transmise au(x) plaignant(s).....	7
5.2 Mesures correctives, s’il y a lieu.....	8
5.3 Recours possibles à l’AMP à la suite d’une plainte formulée au MSSS.....	8
6. DATE DE L’ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA PRÉSENTE PROCÉDURE:	8

1. CADRE LÉGAL

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 plaintes¹.

1.1. 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 ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

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'Autorité des marchés publics (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.

1.2. 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 LAMP, toute plainte au MSSS doit être effectuée selon ce qui est prévu à la présente procédure.

2. CONDITIONS APPLICABLES

2.1 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, d'un processus de qualification d'entreprises, d'un processus d'homologation de biens ou d'un processus d'attribution d'un contrat de gré à gré en vertu du paragraphe 4° du premier alinéa de l'article 13 de la LCOP en cours, **le recours approprié est d'adresser cette demande à la personne ressource identifiée dans l'avis publié au système électronique d'appel d'offres.**

Si les documents d'un appel d'offres, d'un processus de qualification d'entreprises, d'un processus d'homologation de biens ou d'un processus d'attribution d'un contrat de gré à gré en vertu du paragraphe 4° du premier alinéa de l'article 13 de la LCOP en cours 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, **le recours approprié est, dans un premier temps, d'adresser vos récriminations au ministère de la Santé et des Services sociaux en communiquant avec la personne ressource identifiée dans l'avis publié au système électronique d'appel d'offres.**

2.2 Qui peut déposer une plainte

Seule une entreprise intéressée ou un groupe d'entreprises intéressées à participer au processus d'appel d'offres public, au processus de qualification d'entreprises, au processus d'homologation de biens ou son représentant peut porter plainte relativement à un de ces processus.

¹ La manifestation d'intérêt constitue une plainte relativement à un processus d'attribution d'un contrat public au sens de l'article 21.0.3 de la LCOP.

Seule une entreprise en mesure de réaliser le 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 en manifester son intérêt.

2.3 Quels sont les types de contrats publics pouvant faire l'objet d'une plainte

Les contrats suivants, qui comportent une dépense de fonds publics ET qui comportent une dépense égale ou supérieure au seuil minimal d'appel d'offres public applicable:

- 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'entreprise 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° tout autre contrat déterminé par règlement du gouvernement.

2.3.1 Processus concernés

Un processus d'appel d'offres public, un processus de qualification d'entreprises, ou un processus d'homologation de biens en cours.

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.

2.3.2 Seuils minimaux d'appel d'offres public applicables

Les seuils applicables sont les suivants :

- Pour un contrat d'approvisionnement : 25 300,00 \$
- Pour un contrat de services techniques ou professionnels : 101 100,00 \$
- Pour un contrat de travaux de construction : 101 100 \$

3. PROCÉDURE PORTANT SUR LA RÉCEPTION D'UNE PLAINTÉ

3.1 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 ou un processus d'homologation de biens en cours :

La plainte doit être transmise par voie électronique au gestionnaire responsable de la direction de la gestion contractuelle ministérielle à l'adresse courriel suivante : plainte_dqcm@msss.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 :

La démonstration doit être transmise par voie électronique au responsable de l'avis d'intention identifié au système électronique d'appel d'offres (SEAO). L'entreprise doit faire la démonstration qu'elle est en mesure de réaliser le contrat de gré à gré en fonction des besoins et des obligations énoncées dans l'avis d'intention.

3.2 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 ou un processus d'homologation de biens en cours :

Une telle plainte visée à l'article 21.0.4 de la LCOP doit être reçue par le MSSS au plus tard à la date limite² de réception des plaintes indiquée au système électronique d'appel d'offres.

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

Le plaignant doit transmettre simultanément sa plainte au MSSS pour traitement approprié ainsi qu'à l'AMP pour information.

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 :

La démonstration de l'entreprise à l'effet qu'elle est en mesure de réaliser le contrat de gré à gré en fonction des besoins et des obligations énoncées dans l'avis d'intention doit être transmise au MSSS au plus tard à la date limite fixée pour sa réception, indiquée au SEAO.

La démonstration doit être suffisamment détaillée afin de permettre l'analyse de la capacité de l'entreprise. Un conseiller pourrait prendre contact avec l'entreprise afin de demander des informations supplémentaires pour permettre l'évaluation de sa capacité.

² La date limite de réception des plaintes se termine toujours à sa 23^e heure 59^e minute et 59^e seconde. Ainsi, une plainte peut être transmise et reçue par le MSSS à tout moment à l'intérieur des délais prescrits.

3.3 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 ou un processus d'homologation de biens en cours :

Le MSSS transmettra un accusé de réception au plaignant sur réception de son envoi électronique.

3.4 Retrait d'une plainte

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 MSSS un courriel à l'adresse suivante : plainte_dgcm@msss.gouv.qc.ca en indiquant les motifs du retrait de sa plainte.

À la suite de la réception de ce courriel, le MSSS 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.

4. PROCÉDURE PORTANT SUR L'EXAMEN DES PLAINTES

4.1 Vérification de l'intérêt du plaignant

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 MSSS vérifie l'intérêt de l'entreprise en validant si l'entreprise a la capacité de réaliser le mandat en fonction des besoins et des obligations énoncées au document d'appel d'offres public.

Lorsque le MSSS juge que l'intérêt de l'entreprise n'est pas adéquat, un courriel détaillant les raisons de son refus est retourné au plaignant par voie électronique.

4.1.1 Mention au système électronique d'appel d'offres de la date à laquelle chacune des plaintes a été reçue

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 MSSS indiquera, sans délai, au système électronique d'appel d'offres la date à laquelle chacune des plaintes a été reçue, après s'être assuré de l'intérêt du plaignant.

4.2 Analyse de la recevabilité de la plainte

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:

- Concerner un contrat public en vertu de l'alinéa 1 (1^o) a) ou de l'alinéa 2 (1^o) de l'article 20 de la LAMP;
- Porter sur un appel d'offres public, un processus de qualification d'entreprises ou 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.
- Porter sur le contenu des documents de l'appel d'offres, du processus de qualification d'entreprises ou du processus d'homologation de biens disponibles au plus tard deux jours avant la date limite de réception des plaintes indiquée au système électronique d'appel d'offres;
- Être transmise par voie électronique au responsable identifié dans cette procédure et selon les dispositions prévues dans celle-ci;
- Être présentée sur le formulaire déterminé par l'AMP en application de l'article 45 de la LAMP³;
- Être reçue au plus tard à la date limite de réception des plaintes indiquées au système électronique d'appel d'offres.

Dans le cas d'une plainte qui concerne un processus d'attribution d'un contrat de gré à gré visé au paragraphe 4^o 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:

- Concerner un contrat public en vertu de l'alinéa 1 (1^o) a) ou de l'alinéa 2 (1^o) de l'article 20 de la LAMP;
- Porter sur un contrat de gré à gré visé au paragraphe 4^o du premier alinéa de l'article 13 de la LCOP;
- Être transmise par voie électronique au responsable identifié dans cette procédure et selon les dispositions prévues dans celle-ci;
- 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.

³ En vertu de l'article 21.0.3, seule une plainte visée à l'article 21.0.4 doit être présentée sur le formulaire déterminé par l'AMP en application de l'article 45 de la LAMP sans quoi la plainte sera rejetée.

4.2.1 Rejet de la plainte

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 MSSS rejettera une plainte dans l'une ou l'autre des situations suivantes:

- la plainte ne réunit pas l'ensemble des conditions prévues au point 4.2;
- le plaignant exerce ou a exercé, pour les mêmes faits exposés dans sa plainte, un recours judiciaire.

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 :

- la plainte ne réunit pas l'ensemble des conditions prévues au point 4.2;
- le plaignant exerce ou a exercé, pour les mêmes faits exposés dans sa plainte, un recours judiciaire.

4.3 Analyse approfondie de la plainte

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 responsable de l'appel d'offres en collaboration avec la direction cliente procédera à l'analyse approfondie des motifs de la plainte.

Si la situation l'exige, le responsable du traitement des plaintes contactera le plaignant pour obtenir davantage de précisions relativement à la situation détaillée au formulaire de plainte.

Au terme de l'analyse approfondie de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes détermine le bien-fondé ou non de la plainte :

- Si le responsable du traitement de la plainte constate que les documents de l'appel d'offres, du processus de qualification d'entreprises ou du processus d'homologation de biens prévoient effectivement 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, il procède à la publication d'un addenda afin d'apporter les correctifs nécessaires et par la suite, il procédera à l'envoi d'un courriel de réponse de la décision au plaignant dans les délais prescrits.
- Si le responsable du traitement de la plainte constate que les documents de l'appel d'offres, du processus de qualification d'entreprises ou du processus d'homologation de biens ne prévoient pas de 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, il procédera à l'envoi d'un courriel de réponse de la décision au plaignant dans les délais prescrits.

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 MSSS fait l'analyse de la démonstration de l'entreprise afin de juger si l'entreprise est effectivement en mesure de réaliser le contrat de gré à gré selon les besoins et les obligations énoncées dans l'avis d'intention.

5. CONCLUSION ET FERMETURE DU DOSSIER

5.1 Transmission de la décision au(x) plaignant(s)

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 MSSS transmettra sa décision par voie électronique aux plaignants, 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 MSSS s'assurera qu'il y a un délai minimal de sept 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.

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 MSSS 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 5o du premier alinéa de l'article 13.1 de la LCOP.

Cette décision sera transmise au moins sept jours avant la date prévue de conclusion du contrat de gré à gré.

Le MSSS s'assurera qu'il y a un délai minimal de sept jours entre la date de transmission de sa décision à l'entreprise qui aura manifesté son intérêt conformément au paragraphe 5o 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.

5.1.1 Mention au système électronique d'appel d'offres de la date à laquelle la décision du MSSS a été transmise au(x) plaignant(s)

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 :

Immédiatement après avoir transmis sa décision aux plaignants, le MSSS indiquera au système électronique d'appel d'offres que sa décision a été transmise.

Cette mention est effectuée au système électronique d'appel d'offres dans le seul cas où une plainte a été transmise par un plaignant ayant l'intérêt requis.

5.2 Mesures correctives, s'il y a lieu

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 MSSS modifiera les documents concernés par le processus visé par la plainte par addenda si, à la suite de l'analyse approfondie de la plainte, il le juge requis.

Cet addenda sera publié sur le SEAO par le responsable de l'appel d'offres.

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 MSSS procédera par appel d'offres public s'il juge, après analyse, qu'au moins une manifestation d'intérêt provenant d'une entreprise a permis de démontrer que celle-ci est en mesure de réaliser le contrat de gré à gré selon les besoins et les obligations énoncées dans l'avis d'intention.

5.3 Recours possibles à l'AMP à la suite d'une plainte formulée au MSSS

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 :

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

Si le plaignant n'a pas reçu la décision du MSSS trois 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 l'AMP au plus tard à la date limite de réception des soumissions déterminée par le MSSS (article 39 de la LAMP).

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 :

Si le plaignant est en désaccord avec la décision du MSSS, il peut porter plainte à l'AMP. Dans ce cas-ci, la plainte doit être reçue par l'AMP au plus tard trois jours suivant la réception par le plaignant de la décision du MSSS (article 38 de la LAMP).

Si le plaignant n'a pas reçu la décision du MSSS trois 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 journée avant la date prévue de conclusion du contrat de gré à gré inscrite au SEAO par le MSSS (article 41 de la LAMP).

6. DATE DE L'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA PRÉSENTE PROCÉDURE:

25 mai 2019