
**Procédure portant sur la réception et
l'examen des plaintes déposées à l'égard
d'un processus d'attribution ou
d'adjudication d'un contrat**

RÉDACTION

Michelle Therrien
Conseillère à la gestion, ressources matérielles et conformité
Direction des services à la population et des services administratifs

SUPERVISION

Valérie Vanasse
Directrice des services à la population et des services administratifs

RÉVISION LINGUISTIQUE ET MISE EN PAGE

Laurent Gauthier

DATE

Le 17 juillet 2026

APPROBATION

Daniel Jean
Directeur général

RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2026). *Procédure portant sur la réception et l'examen des plaintes déposées à l'égard d'un processus d'attribution ou d'adjudication d'un contrat*, Drummondville, Direction des services à la population et des services administratifs, L'Office, 19 p.

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	2
1. CADRE LÉGAL	3
1.1. INTERDICTION D'EXERCER DES REPRÉSAILLES	3
1.2. PRÉSERVATION DES DROITS À UN RECOURS	3
2. OBJET	4
3. PRINCIPES DIRECTEURS	5
4. DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ	6
5. ADMISSIBILITÉ DU PLAIGNANT ET PROCESSUS CONCERNÉS	7
5.1. APPEL D'OFFRES PUBLIC EN COURS	7
5.2. HOMOLOGATION DE BIENS ET QUALIFICATION D'ENTREPRISES	7
5.3. AVIS D'INTENTION	7
6. CONTRATS PUBLICS POUVANT FAIRE L'OBJET D'UNE PLAINTÉ	9
6.1. SEUILS MINIMAUX D'APPEL D'OFFRES PUBLICS APPLICABLES	9
6.2. TYPE DE CONTRATS PUBLICS VISÉS	9
7. RÉCEPTION D'UNE PLAINTÉ	11
7.1. TRANSMISSION DE LA PLAINTÉ	11
7.2. DÉLAI DE RÉCEPTION	11
8. RETRAIT D'UNE PLAINTÉ	12
9. TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ	13
9.1. AVIS DE RÉCEPTION	13
9.2. ANALYSE DE LA PLAINTÉ	13
9.3. MENTION AU SEO DES PLAINTES RECEVABLES	14
9.4. DÉCISION DU RESPONSABLE DE L'APPLICATION DES RÈGLES CONTRACTUELLES (RARC)	14
10. CONCLUSION ET FERMETURE DE LA PLAINTÉ	15
10.1. TRANSMISSION DE LA DÉCISION	15
10.2. MENTION AU SEO DE LA DATE À LAQUELLE LA DÉCISION A ÉTÉ TRANSMISE	16
10.3. MESURES CORRECTIVES	16
10.4. REDDITION DE COMPTES	16
11. RECOURS AUPRÈS DE L'AMP	17
12. RÉVISION	18
13. DISPOSITIONS FINALES	19

PRÉAMBULE

La présente procédure a pour objet d'assurer un traitement équitable des plaintes formulées auprès de l'Office des personnes handicapées du Québec (Office) dans le cadre de l'adjudication ou de l'attribution d'un contrat public par l'Office ainsi que lors des processus d'homologation de biens et de qualification d'entreprises. Elle définit les conditions d'admissibilité de la personne plaignante, les critères de recevabilité d'une plainte ainsi que les étapes du processus d'examen de celle-ci.

1. CADRE LÉGAL

Conformément à 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) doivent se doter d'une procédure portant sur la réception et l'examen des plaintes déposées à l'égard d'un processus d'attribution ou d'adjudication d'un contrat.

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 l'Office.

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. Préservation des droits à un recours

Afin de préserver les droits de recours des personnes plaignantes, toute plainte transmise à l'Office doit être effectuée conformément à la présente procédure.

2. OBJET

La procédure a pour objet de prévoir un traitement équitable des plaintes formulées dans le cadre de l'adjudication ou de l'attribution d'un contrat public par l'Office. Elle définit les étapes de réception et d'examen de la plainte ainsi que les modalités de communication.

3. PRINCIPES DIRECTEURS

Les principes directeurs sur le traitement des plaintes de l'Office s'appliquent à la présente procédure :

- Le plaignant sera accueilli et traité avec diligence, respect et empressement.
- La plainte sera traitée dans le respect des règles de confidentialité.
- Le responsable des plaintes sera équitable et impartial dans son traitement.
- Un suivi sera fait auprès du plaignant à la suite de la formulation de sa plainte. Les renseignements qui lui seront transmis seront clairs, précis et complets.
- Le personnel de l'Office participera à la résolution des problèmes soulevés dans les plaintes.

4. DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction pour laquelle un préjudice peut être invoqué et une action corrective est demandée. 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.

Un commentaire ou une demande d'information ne constituent pas des plaintes. Par conséquent, 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 (SEAO) et non de suivre la présente procédure de plainte.**

5. ADMISSIBILITÉ DU PLAIGNANT ET PROCESSUS CONCERNÉS

5.1. Appel d'offres public en cours

Toute personne ou société de personnes intéressée, ainsi que la personne qui la représente à participer au processus d'adjudication peut formuler une plainte lors d'un appel d'offres public en cours si elle considère que les documents d'appel d'offres prévoient des conditions qui n'assurent pas un traitement intègre et équitable des concurrents, qui ne permettent pas à des concurrents d'y participer, bien qu'ils soient qualifiés pour répondre aux besoins exprimés, ou qui ne sont pas autrement conformes au cadre normatif. La plainte doit être transmise à l'intérieur du délai publié dans le SEAO.

5.2. Homologation de biens et qualification d'entreprises

Toute personne ou société de personnes intéressée, ainsi que la personne qui la représente à participer au processus d'homologation de biens ou de qualification d'entreprises en cours peut également porter plainte si elle considère que les documents prévoient des conditions qui n'assurent pas un traitement intègre et équitable des concurrents, qui ne permettent pas à des concurrents d'y participer, bien qu'ils soient qualifiés pour répondre aux besoins exprimés, ou qui ne sont pas autrement conformes au cadre normatif.

5.3. Avis d'intention

Dans le cadre d'un processus d'attribution en vue de conclure un contrat de gré à gré en vertu du paragraphe 4^o du premier alinéa de l'article 13 de la LCOP, toute personne ou société de personnes intéressée, ainsi que la personne qui la représente en mesure de réaliser le contrat selon les besoins et les obligations énoncés dans l'avis d'intention peut manifester son intérêt.

Dans ce cas, la manifestation d'intérêt est assimilable à une plainte. Si l'Office prend la décision de maintenir son intention de conclure le contrat de gré à gré avec l'entreprise inscrite à l'avis, l'entreprise ayant manifesté son intérêt peut formuler une plainte à l'AMP, conformément à l'article 38 de la LAMP.

6. CONTRATS PUBLICS POUVANT FAIRE L'OBJET D'UNE PLAINTÉ

6.1. Seuils minimaux d'appel d'offres publics applicables

Pour être recevable, la plainte doit porter sur un projet de contrat dont la dépense est égale ou supérieure au seuil minimal d'appel d'offres.

Les [seuils applicables aux ministères et organismes du gouvernement du Québec](#) sont établis et révisés en fonction des accords de libéralisation des marchés publics. Un tableau-synthèse des seuils en vigueur est disponible sur Québec.ca.

6.2. Type de contrats publics visés

Une plainte doit porter sur les types de contrats publics, décrits ci-dessous, qui comportent une dépense de fonds publics et qui comportent une dépense égale ou supérieure au seuil minimal d'appel d'offres public applicable :

- a) 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.

Est assimilé à un contrat d'approvisionnement le contrat de crédit-bail.
- b) Les contrats de travaux de construction visés par la *Loi sur le bâtiment* pour lesquels le contractant doit être titulaire de la licence requise en vertu du chapitre IV de cette loi.
- c) 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.

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*, les contrats d'assurance de dommages et les contrats d'entreprise autres que les contrats de travaux de construction.

7. RÉCEPTION D'UNE PLAINTÉ

7.1. Transmission de la plainte

Tel que le prévoit la LCOP, la plainte doit être transmise par voie électronique pour être recevable.

La plainte doit obligatoirement être présentée sur le [formulaire de plainte adressée à un organisme public de l'AMP](#).

Toute plainte telle que définie précédemment dans la présente procédure doit être transmise à l'adresse suivante : Contrats@ophq.gouv.qc.ca.

7.2. Délai de réception

Pour être recevable, une plainte doit être transmise dans les délais prévus. Lorsque la plainte concerne un appel d'offres public en cours ou l'homologation de biens et la qualification d'entreprises, la date limite de réception de la plainte par l'Office est indiquée au SEAO. La plainte ne peut porter que sur le contenu des documents accessibles au plus tard deux (2) jours avant cette date.

Lorsque l'entreprise manifeste son intérêt lors d'un avis d'intention requis par la LCOP, la date de réception de la plainte par l'Office est également indiquée au SEAO.

8. RETRAIT D'UNE PLAINTE

Le retrait d'une plainte par le plaignant doit également être transmis à l'adresse suivante avant la date limite de réception des plaintes : Contrats@ophq.gouv.qc.ca.

L'Office inscrira la date du retrait de la plainte au SEO.

Dans le cas d'une plainte concernant un processus d'attribution d'un contrat de gré à gré visée 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, 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.

9. TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

9.1. Avis 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, un avis de réception par voie électronique est transmis au plaignant dans les trois (3) jours ouvrables.

9.2. Analyse de la plainte

La plainte est analysée par la Direction des services à la population et des services administratifs (DSPSA). Au besoin, celle-ci sollicite la collaboration de la direction pour laquelle l'engagement contractuel doit être conclu.

Une plainte peut être rejetée si :

- elle n'est pas acheminée dans les délais prévus;
- elle est jugée frivole ou vexatoire;
- elle est transmise par un plaignant n'ayant pas l'intérêt requis;
- elle est transmise par un plaignant qui exerce, ou qui a exercé, pour les mêmes faits exposés dans sa plainte, un recours judiciaire.

La DSPSA vérifie d'abord l'intérêt du plaignant. Si le plaignant a l'intérêt requis, la date de réception de la plainte est inscrite au SEAO. Si ce n'est pas le cas, le plaignant en est informé par voie électronique.

La DSPSA analyse ensuite la recevabilité de la plainte du plaignant ayant l'intérêt requis dont les conditions sont énumérées à la présente procédure.

Lorsqu'une entreprise manifeste son intérêt lors d'un avis d'intention, il lui appartient de faire la démonstration qu'elle est en mesure de réaliser ce contrat selon les obligations

et les besoins énoncés dans l'avis. L'analyse de la DSPSA portera uniquement sur les documents transmis par l'entreprise à l'intérieur du délai.

9.3. Mention au SEAO des plaintes recevables

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, l'Office indique au SEAO la date à laquelle chacune des plaintes recevables a été reçue.

9.4. Décision du responsable de l'application des règles contractuelles (RARC)

L'analyse de la plainte est transmise au RARC pour décision. La décision du RARC est communiquée au plaignant par voie électronique. Le ou les motifs de la décision sont communiqués au plaignant. Ce dernier est également informé par écrit des recours possibles à l'AMP.

10. CONCLUSION ET FERMETURE DE LA PLAINTE

10.1. Transmission de la décision

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, l'Office transmettra sa décision par voie électronique au plaignant, à l'égard de l'une ou l'autre des situations suivantes :

- La raison du rejet de sa plainte en raison de l'absence d'intérêt du plaignant.
- La raison du rejet de sa plainte en raison de la non-recevabilité de cette dernière.
- Les 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 trois (3) jours avant la date limite de réception des soumissions indiquée au SEAO.

L'Office s'assurera qu'il y a un délai minimal de sept (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.

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, l'Office 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^o 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.

10.2. Mention au SEAO de la date à laquelle la décision a été 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, immédiatement après avoir transmis sa décision au plaignant, l'Office indique au SEAO que sa décision a été transmise.

Cette mention est effectuée au SEAO dans le seul cas où une plainte était recevable.

10.3. Mesures correctives

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

Dans le cadre d'un avis d'intention, l'Office peut décider de lancer un appel d'offres public lorsqu'il conclut qu'une ou plusieurs entreprises sont en mesure de réaliser le contrat.

10.4. Reddition de comptes

Toute plainte fait l'objet d'une inscription à un registre tenu par la DSPSA, ce qui permet d'assurer une reddition de comptes adéquate.

11. RECOURS AUPRÈS DE L'AMP

En cas de désaccord ou d'insatisfaction concernant la décision rendue par l'Office, une plainte peut également être formulée à l'AMP dans les trois (3) jours suivant la réception de la décision. La plainte doit être présentée sur le formulaire déterminé par l'AMP.

Des renseignements sur ce recours sont accessibles sur le site Internet de l'AMP :
<https://www.amp.quebec/plainte-amp>.

12. RÉVISION

La présente procédure sera mise à jour lorsque des changements apportés au cadre normatif devront y être pris en compte ou que des exigences supplémentaires seront jugées nécessaires.

13. DISPOSITIONS FINALES

La présente procédure entre en vigueur à la date de son approbation par le directeur général.

Dès son entrée en vigueur, elle est rendue accessible sur le site Internet de l'Office des personnes handicapées du Québec.

Daniel Jean

Directeur général

Le 17 juillet 2026

Date

