

Procédure de traitement des plaintes formulées
lors de l'adjudication ou de l'attribution d'un
contrat public et lors d'un processus
d'homologation de biens et de qualification
d'entreprise



Table des matières

1.	CADRE LÉGAL.....	3
2.	OBJET	3
3.	PRINCIPES DIRECTEURS	3
4.	DÉFINITION D'UNE PLAINTE ET ADMISSIBILITÉ DU PLAIGNANT	4
5.	ADMISSIBILITÉ ET RECEVABILITÉ DE LA PLAINTE.....	5
6.	RÉCEPTION D'UNE PLAINTE.....	6
7.	RETRAIT D'UNE PLAINTE	6
8.	TRAITEMENT D'UNE PLAINTE	7
9.	MESURES CORRECTIVES	10
10.	PLAINTES À L'AUTORITÉ DES MARCHÉS PUBLICS.....	10
11.	MISE À JOUR	11
12.	ENTRÉE EN VIGUEUR	11
13.	SIGNATURE	11

 POLITIQUES, DIRECTIVES ET PROCÉDURES		No :	
		Émission :	Mai 2019
		Révision no :	
		Entrée en vigueur :	25 mai 2019
☒ Procédure Politique Directive	Procédure de la gestion des plaintes	Préparée par :	Direction principale des finances et de l'administration
		Approuvée par :	Directrice générale

**Le masculin est utilisé dans le but d'alléger le texte et n'a aucune intention discriminatoire.*

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) ont l'obligation de se doter d'une procédure portant sur la réception et l'examen des plaintes.

Afin de préserver les droits de recours des personnes plaignantes, toute plainte transmise à l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) 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'ITHQ. Elle définit les étapes de réception et d'examen de la plainte ainsi que les modalités de communication.

3. PRINCIPES DIRECTEURS

Les principes directeurs de la politique sur le traitement des plaintes de l'ITHQ s'appliquent à la présente procédure.

- Le plaignant sera accueilli et traité avec diligence, respect et empressement sans crainte de représailles de la part de l'ITHQ.
- La plainte sera traitée rapidement et dans le respect des règles de confidentialité.
- Le responsable de plaintes sera équitable et impartial dans le traitement des plaintes.
- 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'ITHQ est parti prenant à cette démarche et participera à la résolution des problèmes soulevés dans les plaintes.

4. DÉFINITION D'UNE PLAINTE ET ADMISSIBILITÉ DU PLAIGNANT

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.

4.1. APPEL D'OFFRES PUBLIC EN COURS

Une entreprise intéressée ou un groupe d'entreprises intéressées à participer au processus d'adjudication ou son représentant peut formuler une plainte lors d'un appel d'offres public en cours s'il 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 système électronique d'appel d'offres (SEAO).

4.2. HOMOLOGATION DE BIENS ET QUALIFICATIONS D'ENTREPRISES

Une entreprise intéressée ou un groupe d'entreprises intéressées à participer à un processus d'homologation de biens ou de qualification d'entreprises en cours peut également porter plainte s'il 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.

4.3. 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 entreprise en mesure de réaliser le contrat peut manifester son intérêt.

Dans ce cas, la manifestation d'intérêt est assimilable à une plainte.

5. ADMISSIBILITÉ ET RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ

5.1. SEUILS MINIMAUX D'APPEL D'OFFRES PUBLIC 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 sont les suivants :

Contrat d'approvisionnement	25 300 \$
Contrat de services techniques ou professionnels	101 100 \$
Contrat de travaux de construction	101 100 \$

5.2. TYPES DE CONTRATS PUBLICS VISÉS

Une plainte doit porter sur les types de contrats publics ci-dessous.

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'achats 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 des 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* 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 *Loi sur l'instruction publique*, les contrats d'assurance de dommages et les contrats d'entreprise autres que les contrats de travaux de construction.

6. RÉCEPTION D'UNE PLAINTE

1. Tel que le prévoit la Loi sur les contrats des organismes publics, la plainte doit être transmise par voie électronique pour être recevable.
2. Toute plainte doit être transmise à l'adresse suivante :
contrat@ithq.qc.ca
3. 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'ITHQ est indiquée au SEAO. La plainte ne peut porter que sur le contenu des documents accessibles au plus tard deux jours avant cette date. La plainte doit être présentée sur le formulaire déterminé par l'Autorité des marchés publics comme stipulé à l'article 21.0.3 de la *Loi sur les contrats des organismes publics* disponible à l'adresse suivante :
4. Lorsque l'entreprise manifeste son intérêt lors d'un avis d'intention requis par la loi, la date de réception de la plainte par l'ITHQ est également indiquée par le SEAO

7. 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 à l'ITHQ un courriel à l'adresse suivante : contrat@ithq.qc.ca en indiquant les motifs du retrait de sa plainte.

À la suite de la réception de ce courriel, l'ITHQ 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.

8. TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

8.1. AVIS DE RÉCEPTION

Un avis de réception par voie électronique est transmis au plaignant dans les trois jours ouvrables.

8.2. VÉRIFICATION DE L'INTÉRÊT DU PLAIGNANT

Le responsable de l'appel d'offres public 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.

8.3. 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, 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, 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.
- Porter 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;
- 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 LAMP¹;
- Être reçue au plus tard à la date limite de réception des plaintes indiquées au système électronique d'appel d'offres.

¹ 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.

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 :

Pour être recevable, la plainte doit réunir chacune des conditions suivantes:

- Concerner un contrat public en vertu de l'alinéa 1 (1°) a) ou de l'alinéa 2 (1°) de l'article 20 de la LAMP;
- Porter sur un contrat de gré à gré visé au paragraphe 4° 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.

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

- La plainte ne réunit pas l'ensemble des conditions prévues ci-dessus;
- Le plaignant exerce ou a exercé, pour les mêmes faits exposés dans sa plainte, un recours judiciaire.

Le responsable de l'appel d'offres public ou de l'avis d'intention fait une recommandation au comité de traitement des plaintes formé du responsable de l'application des règles contractuelle et de la conseillère juridique. Si la plainte est jugée recevable, le comité procède à l'analyse approfondie de la plainte et sinon, il communique sa décision au plaignant par voie électronique. La date à laquelle la décision a été transmise est inscrite au système électronique d'appel d'offres.

8.4. ANALYSE APPROFONDIE DE LA PLAINTÉ

La plainte est analysée par le comité de traitement des plaintes. Au besoin, celui-ci sollicite la collaboration du responsable de l'appel d'offres public ou de l'avis d'intention et de la direction pour laquelle l'engagement contractuel doit être conclu.

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 :

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

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

- Si le comité constate que les documents de l'appel d'offres, du processus de qualification d'entreprises, 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. L'ITHQ transmettra sa décision selon la section 8.5 et procédera aux mesures correctives décrites à la section 7.
- Si le responsable du traitement de la plainte constate que les documents de l'appel d'offres, du processus de qualification d'entreprises, du processus d'homologation de biens 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. L'ITHQ transmettra sa décision selon la section 8.5.

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 :

Afin de permettre au comité de traitement des plaintes de juger si l'entreprise est effectivement en mesure de réaliser le contrat de gré à gré selon les besoins et les obligations énoncés dans l'avis d'intention, l'analyse du comité portera uniquement sur les documents transmis par l'entreprise à l'intérieur du délai.

8.5. DÉCISION DU COMITÉ DE TRAITEMENT DES PLAINTES

La décision du comité de traitement des plaintes est communiquée au plaignant par voie électronique. Le ou les motifs de la décision sont communiqués au plaignant. Ce dernier est également informé des recours possibles à l'AMP.

Immédiatement après avoir transmis sa décision à ou aux plaignant (s), l'ITHQ 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.

8.6. DÉLAIS DE RÉPONSE

Dans le cas d'une plainte relative au fait que les documents d'appel d'offres public 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 décision de l'ITHQ doit être communiquée au plus tard sept jours² avant la date limite de réception des soumissions déterminée par l'ITHQ.

² Jours de calendrier

Dans le cas d'un avis d'intention requis par la *Loi sur les contrats des organismes publics*, l'ITHQ doit également communiquer sa décision au plaignant au plus tard sept jours avant la date de conclusion du contrat. Cette date est inscrite au système électronique d'appel d'offres.

9. MESURES CORRECTIVES

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 :

L'ITHQ 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.

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'ITHQ procédera par appel d'offres public si celui-ci 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 énoncés dans l'avis d'intention.

10. PLAINTÉ À L'AUTORITÉ DES MARCHÉS PUBLICS

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 :

Si le plaignant est en désaccord avec la décision de l'ITHQ, 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 de l'ITHQ (Article 37 de la LAMP).

Si le plaignant n'a pas reçu la décision de l'ITHQ 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 l'ITHQ (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 de l'ITHQ, 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 de l'ITHQ. (Article 38 de la LAMP).

Si le plaignant n'a pas reçu la décision de l'ITHQ 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 l'ITHQ. (Article 41 de la LAMP)

11. MISE À JOUR

Le directeur principal des finances et de l'administration est responsable de la mise à jour de la présente procédure.

12. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente procédure entrera en vigueur le 25 mai 2019.

13. SIGNATURE

ORIGINAL SIGNÉ

Liza Frulla
Directrice générale

Date : 24 mai 2019