

Traitement des plaintes en matière de gestion contractuelle

Émise par : Direction des services techniques et de la logistique
En vigueur depuis le 23 mai 2019

1. Objectifs

- Définir les étapes de traitement des plaintes en matière de gestion contractuelle;
- Appliquer les principes directeurs de la *Loi sur les contrats des organismes publics* (RLRQ, c. C-65.1, art. 2).

2. Champ d'application

Le traitement de toutes les plaintes concernant le processus de gestion contractuelle dont est responsable le service des approvisionnements du CISSS de l'Outaouais, notamment celles concernant le processus d'appel d'offres, l'adjudication et la gestion contractuelle.

3. Personnes visées

- Toute personne ou société de personnes désirant déposer une plainte concernant le processus de gestion contractuelle dont est responsable le service des approvisionnements du CISSS de l'Outaouais.
- Toute personne œuvrant au CISSS de l'Outaouais intervenant dans le processus d'acquisition de biens et de services pour l'établissement.

4. Définitions

Plainte

Récrimination ou expression d'un mécontentement concernant la gestion contractuelle par le CISSS de l'Outaouais.

RARC

Responsable de l'application des règles contractuelles, au sens de la *Loi sur les contrats des organismes publics*.

5. Principes directeurs

- Toute personne ou société de personnes peut porter plainte lorsqu'elle est d'avis que la gestion d'un contrat impliquant Le CISSS de l'Outaouais ne respecte pas le cadre normatif ou contractuel applicable.
- Toute personne œuvrant au CISSS de l'Outaouais intervenant dans le processus d'acquisition de biens et de services doit:
 - agir avec équité, diligence et professionnalisme;
 - agir selon le code d'éthique du CISSS de l'Outaouais;

- éviter de se placer en situation laissant présumer un manque d'équité et de transparence;
- s'assurer que le plaignant est autorisé à agir au nom de l'organisation concernée ou tout au moins, s'assurer que la personne autorisée est informée de la situation.
- Le CISSS de l'Outaouais assure le traitement de toutes les plaintes dans les délais convenus avec le plaignant, sauf en cas de circonstances exceptionnelles.

6. Rôles et responsabilités des intervenants dans le traitement d'une plainte

a) Agent d'approvisionnement (1er niveau)

- Recevoir la plainte dans le format requis 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;
- 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);
- Mettre à jour le dossier électronique en temps réel;
- Soumettre à son supérieur immédiat toute situation pouvant représenter un risque.

b) Chef de service (2e niveau)

- Accompagner et soutenir l'agent d'approvisionnement 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);
- Mettre à jour le 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 ou son adjoint (3e niveau)

- Prendre connaissance de tout dossier litigieux ou à potentiel litigieux;
- En collaboration avec le RARC, travailler à l'élaboration d'une solution en conformité avec le cadre légal et administratif du dossier;
- Porter à l'attention du Président directeur général tout dossier comportant des enjeux politiques et organisationnels.

d) Président directeur général

- Prendre connaissance de tout dossier soumis par la direction des approvisionnements ou par le RARC;
- Soumettre au président du conseil d'administration toute situation qu'il juge nécessaire de communiquer.

Procédure de traitement des plaintes en matière de gestion contractuelle		PRO-086
Direction des services techniques et de la logistique Date : 2019-05-23	<input type="checkbox"/> Révision : Date :	Page 2 sur 5

e) RARC

- S'assurer du respect de la Loi, des politiques, des règlements et directives en vigueur;
- Émettre des avis et des recommandations dans les dossiers qui lui sont soumis;
- S'assurer de transmettre les éléments d'apprentissage aux intervenants en gestion contractuelle dans un souci d'amélioration continue.

7. Plaintes concernant l'appel d'offres

7.1 Plainte 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 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.

La 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.

7.2 Plainte 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 lorsque, après avoir été informée d'une modification apportée aux documents d'appel d'offres pendant la période débutant deux jours avant la date limite de réception des plaintes indiquée dans le système électronique d'appel d'offres, 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.

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, comme 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.

7.3 Décision

Procédure de traitement des plaintes en matière de gestion contractuelle		PRO-086
Direction des services techniques et de la logistique Date : 2019-05-23	<input type="checkbox"/> Révision : Date :	Page 3 sur 5

Le CISSS de l'Outaouais transmet sa décision au plaignant par voie électronique au plus tard trois jours avant la date limite de réception des soumissions.

Au besoin, le CISSS de l'Outaouais reporte la date limite de réception des soumissions d'autant de jours qu'il en faut pour qu'un délai minimal de sept jours reste à courir à compter de la date de transmission de sa décision. Si plus d'une plainte est reçue pour un même appel d'offres, il doit transmettre chacune de ses décisions au même moment.

Le CISSS de l'Outaouais 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* dans les trois jours suivant la réception de la décision.

8. Plainte concernant l'attribution d'un contrat conclu de gré à gré

Toute personne ou société de personnes intéressée, ainsi que la personne qui les représente, peut porter plainte relativement à un processus d'attribution d'un contrat public ayant fait l'objet d'un avis d'intention lorsque, après avoir manifesté son intérêt à réaliser le contrat, elle est en désaccord avec la décision du CISSS de l'Outaouais de conclure de gré à gré un contrat public.

La plainte doit être transmise par voie électronique à la personne responsable de l'avis d'intention, tel que spécifié dans les documents d'avis d'intention, et reçue par le CISSS de l'Outaouais au plus tard trois jours suivant la réception par le plaignant de la décision du CISSS de l'Outaouais quant à l'attribution du contrat.

La plainte est reçue et traitée par le CISSS de l'Outaouais qui transmet sa décision au plaignant par voie électronique au plus tard cinq jours avant la date prévue pour la conclusion du contrat.

Au besoin, le CISSS de l'Outaouais reporte la date de la conclusion du contrat.

Le CISSS de l'Outaouais informe chaque plaignant de son droit de formuler une plainte en vertu de l'article 34 de la *Loi favorisant la surveillance des contrats des organismes publics et instituant l'Autorité des marchés publics* au plus tard trois jours après sa décision.

9. Formulaire de plainte

Le formulaire de plainte est disponible à l'adresse suivante :

<https://www.amp.gouv.qc.ca/porter-plainte/plainte-organisme-public>

10. Responsable de la mise en œuvre de la procédure

Le directeur des services techniques et de la logistique est responsable de la mise en œuvre de cette procédure.

Procédure de traitement des plaintes en matière de gestion contractuelle		PRO-086
Direction des services techniques et de la logistique Date : 2019-05-23	<input type="checkbox"/> Révision : Date :	Page 4 sur 5

11. Autres dispositions (si nécessaire)

Cette procédure entre en vigueur le 25 mai 2019 et sera mise à jour annuellement ou au besoin selon les modifications législatives.

Procédure émise par la Direction des services techniques et de la logistique

Procédure de traitement des plaintes en matière de gestion contractuelle		PRO-086
Direction des services techniques et de la logistique Date : 2019-05-23	<input type="checkbox"/> Révision : Date :	Page 5 sur 5