

Procédure interne relative aux plaintes prévues à l'article 21.0.3 de la LCOP

Mise en contexte et impacts sur le demandeur :

L'UQO est maintenant assujettie à une procédure portant sur la réception et l'examen des plaintes prévues à l'article 21.0.3 de la Loi sur les contrats des organismes publics (LCOP) régie par la Loi sur l'Autorité des marchés publics (LAMP). Ce nouveau processus est très contraignant au niveau des délais.

Appels d'offres assujettis :

En règle générale, ce sont les appels d'offres publics qui sont assujettis à ce processus. Il concerne également les processus de qualifications d'entreprises et d'homologation de biens. Dans le cas des appels d'offres, il permettra aux organismes qui se sentent lésés de porter plainte s'ils considèrent que 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.

Contrats de gré à gré assujettis :

Les contrats de gré à gré assujettis à ce processus sont les contrats supérieurs au seuil fixé par la Loi et conclu en vertu de l'article 13 (4) de la LCOP, c'est-à-dire que l'UQO considère qu'elle est en mesure de démontrer qu'un appel d'offres public ne servirait pas l'intérêt public, ce qui est une situation très rare. Dans le cas des contrats de gré à gré visés par la procédure, l'UQO devra dorénavant procéder par la publication d'un avis d'intention, ce qui signifie qu'un devis devra obligatoirement être produit. De plus, toute entreprise qui considère être en mesure de réaliser le contrat peut manifester son intérêt, ce qui est assimilable à une plainte au sens de la Loi.

Il est à noter que même s'ils ne sont pas assujettis à ce processus, tous les contrats conclus de gré à gré pourraient faire l'objet d'une dénonciation à l'AMP, d'où l'importance de la documentation bien étoffée des besoins.

Impacts du processus de plainte sur la documentation des besoins du demandeur :

De ce fait, la détermination des besoins devient cruciale. Le demandeur devra documenter et justifier tous les éléments requis pour combler ses besoins en remplissant le formulaire prévu à cet effet.

De plus, le demandeur ou un substitut devront être présents et disponibles durant la période de traitement des plaintes prévue au calendrier du dossier et la période de réponse à l'AMP.

Délais - Appels d'offres publics :

Dans le cas des processus d'appels d'offres assujettis à l'article 21.0.3 de la LCOP, les délais minimum prévus par la Loi sont les suivants :

- Période de plaintes : Correspond à la moitié de la période de soumissions (minimum de 10 jours civils et la date limite de dépôt des plaintes doit se terminer au moins quatre (4) jours ouvrables avant la date de dépôt des soumissions.
- Période de réponse : La réponse doit être transmise au plus tard trois (3) jours civils avant la date de dépôt des soumissions. Elle ne peut être transmise avant la date limite de dépôt des plaintes et doit être transmise à tous les plaignants en même temps. Il est à noter que cela aura pour effet de reporter la date de dépôt des soumissions, car il devra rester un minimum de sept (7) jours civils pour le dépôt des soumissions.
- Période de plainte à l'AMP : Le plaignant a trois (3) jours civils, après la réception de la réponse de l'UQO, pour porter plainte à l'AMP. Si le délai se termine un jour férié, il est prolongé jusqu'au prochain jour ouvrable. Aux fins de l'article 38 de la LAMP, le samedi est assimilé à un jour férié. Il y a alors suspension pour l'ouverture des soumissions.
- Période de réponse à l'AMP : L'UQO doit transmettre un dossier à l'AMP sans délai, mais doit s'assurer qu'il soit le plus complet possible, car la décision de l'AMP sera sans appel par la suite. Le responsable ou son substitut doivent donc être disponibles au cours de cette période.
- Période de réponse de l'AMP : L'AMP dispose alors de 10 jours civils pour rendre sa décision.
 - o Si la réponse n'entraîne aucune modification, l'UQO publie un addenda et alloue deux (2) jours civils pour le dépôt des soumissions.
 - o Si la décision de l'AMP nécessite une modification des documents d'appel d'offres, l'UQO doit les modifier à la satisfaction de l'AMP. Le délai n'est pas spécifié et le processus est toujours suspendu.
 - o Lorsque les documents sont modifiés à la satisfaction de l'AMP, l'UQO publie une nouvelle date de dépôt des soumissions en s'assurant qu'il reste un minimum de sept (7) jours civils pour le dépôt des soumissions.
- Absence d'une réponse au plaignant dans les délais requis : Si l'UQO ne répond pas au plaignant dans les délais requis, celui-ci peut porter directement plainte à l'AMP au plus tard à la date limite des soumissions, conformément à l'article 39 de la LAMP et le processus reprend à l'étape de la plainte à l'AMP.
- Non publication sur SEAO de la transmission de la réponse de l'UQO au plaignant : Si l'UQO ne publie pas qu'il a transmis sa décision au plaignant sur SEAO au plus tard deux (2) jours civils avant la date limite de réception des soumissions, l'exploitant du système doit reporter sans délai, la date limite de dépôt des soumissions de quatre (4) jours civils. Lorsque la date de dépôt des soumissions est un jour férié, elle est reportée au deuxième jour ouvrable suivant (article 9.9 des règlements qui découlent de la LCOP).

Les addendas :

- Durant la période de plaintes : Les addendas peuvent être émis dans la période se terminant jusqu'à deux (2) jours civils avant la date limite de période de plainte, sans affecter la date limite de dépôt des plaintes.
- Émis dans les deux (2) jours civils avant la date limite de dépôt des plaintes ou après celle-ci : Les addendas peuvent faire l'objet d'une plainte à l'AMP, au plus tard deux (2) jours

civils avant la date de dépôt des soumissions inscrite sur SEAO. Le processus reprend à l'étape de la plainte à l'AMP.

- Un addenda émis avant la date limite de dépôt des plaintes qui reporte la date limite de dépôt des soumissions modifie la date limite de dépôt des plaintes de la moitié de l'augmentation de la période de dépôt des soumissions.
- Un addenda émis après la date limite de dépôt des plaintes qui reporte la date limite de dépôt des soumissions ne modifie pas la date limite de dépôt des plaintes.
- Un addenda émis trois (3) jours civils ou moins avant la date de dépôt des soumissions qui a une incidence sur le prix entraîne le report de la date de dépôt des soumissions d'au moins trois (3) jours civils. Le report doit faire en sorte que le jour précédant la nouvelle date de dépôt des soumissions soit un jour ouvrable.

Délais – Contrats de gré à gré assujettis :

Dans le cas des contrats de gré à gré assujettis à l'article 21.0.3 de la LCOP, les délais minimum prévus par la Loi sont les suivants :

- Période de publication de l'avis d'intention : Minimum de 15 jours civils avant de conclure le contrat.
- Date limite pour manifester son intérêt (assimilable à une plainte) : Cinq (5) jours civils avant la date de conclusion du contrat.
- Date limite de réponse : La réponse doit être transmise au plus tard trois (3) jours civils avant la date de conclusion du contrat. Il est à noter que cela aura pour effet de reporter la date de conclusion du contrat, car il devra rester un minimum de sept (7) jours civils pour le dépôt avant la date de conclusion du contrat.
- Période de plainte à l'AMP : Le plaignant a trois (3) jours civils, après la réception de la réponse de l'UQO, pour porter plainte à l'AMP. Si le délai se termine un jour férié, il est prolongé jusqu'au prochain jour ouvrable. Aux fins de l'article 38 de la LAMP, le samedi est assimilé à un jour férié. Il y a alors suspension de la date prévue de conclusion du contrat.
- Période de réponse à l'AMP : L'UQO doit transmettre un dossier à l'AMP sans délai, mais doit s'assurer qu'il soit le plus complet possible, car la décision de l'AMP sera sans appel par la suite. Le responsable ou son substitut doivent donc être disponibles au cours de cette période.
- Période de réponse de l'AMP : L'AMP dispose alors de 10 jours civils pour rendre sa décision.
 - o Si la réponse n'entraîne aucune modification, l'UQO peut conclure le contrat, dès la réception de la décision de l'AMP.
 - o Si la décision de l'AMP est défavorable à l'UQO, elle doit procéder par appel d'offres public.
- Absence d'une réponse au plaignant dans les délais requis : Si l'UQO ne répond pas au plaignant dans les délais requis, celui-ci peut porter directement plainte à l'AMP au plus tard la veille de la conclusion du contrat et il y a risque de résiliation de plein droit. Si le contrat n'est pas conclu, le processus reprend à l'étape d'une plainte à l'AMP.

Impacts des délais sur le demandeur – Appels d’offres publics :

Dans le cas des appels d’offres qui seront assujettis à l’article 21.0.3 de la LCOP, le requérant devra planifier le processus beaucoup plus rapidement, car certains délais imposés par l’Autorité des marchés publics (AMP) pourraient allonger le processus d’adjudication de façon importante. Ainsi, puisqu’il s’agit d’un nouveau mécanisme à roder, tant pour les établissements que pour l’AMP, il faudra soumettre vos devis complets et conformes, beaucoup plus rapidement qu’auparavant.

Contrat de nature récurrente à renouveler

Pour un appel d’offres concernant un contrat de nature récurrente à renouveler, le responsable aux approvisionnements devra avoir reçu le devis (ou le cahier de charges ou les besoins détaillés) conforme au plus tard 60 jours civils avant la première des deux occurrences suivantes : la date de conclusion prévue du contrat ou la date de dépôt des documents au secrétariat général, afin d’obtenir l’autorisation de l’instance concernée, en fonction de la grille de signature. Le délai commence seulement lorsque le devis est complet et qu’il n’y a plus de changements à y apporter.

Acquisition d’un bien ou d’un service non récurrent

Pour un appel d’offres d’acquisition d’un bien ou d’un appel d’offres de services non récurrent, le responsable aux approvisionnements devra avoir reçu les documents complets et conformes décrivant les besoins détaillés et les spécifications au plus tard 35 jours civils avant la première des deux occurrences suivantes : la date de conclusion prévue du contrat ou la date de dépôt des documents au secrétariat général, afin d’obtenir l’autorisation de l’instance concernée, en fonction de la grille de signature.

Ce délai de 35 jours civils ne pourra être maintenu dans l’éventualité de la réception d’une plainte par un soumissionnaire.

Travaux de construction non récurrents

Pour un appel d’offres pour des travaux de construction, le responsable aux approvisionnements devra avoir reçu les documents conformes (devis, plans) au plus tard 45 jours civils avant la première des deux occurrences suivantes : la date de conclusion prévue du contrat ou la date de dépôt des documents au secrétariat général, afin d’obtenir l’autorisation de l’instance concernée, en fonction de la grille de signature.

Ce délai de 45 jours civils ne pourra être maintenu dans l’éventualité de la réception d’une plainte par un soumissionnaire.

Impacts des délais sur le demandeur – Contrats de gré à gré assujettis :

Dans le cas des contrats de gré à gré qui seront assujettis à l’article 21.0.3 de la LCOP, le requérant devra planifier le processus beaucoup plus rapidement. La publication d’un avis d’intention est maintenant obligatoire. De ce fait, la définition des besoins et la préparation de l’avis d’intention prendront du temps. Le demandeur aura à motiver la pertinence du choix d’adjudication en remplissant le formulaire prévu à cet effet. De plus, certains délais imposés par l’Autorité des marchés publics (AMP) pourraient reporter la date de conclusion de façon importante. Ainsi,

puisqu'il s'agit d'un nouveau mécanisme à roder, tant pour les établissements que pour l'AMP, il faudra soumettre vos devis complets et conformes, au plus tard 45 jours, avant la première des deux occurrences suivantes : la date où le contrat doit être conclu ou celle où il doit être soumis aux instances. Le délai commence seulement lorsque le devis relatif à l'avis d'intention est complet et qu'il n'y a plus de changements à y apporter.

Processus pour les intervenants dans le processus de gestion de plaintes

Appel d'offres public

Avant de publier l'appel d'offres, le [professionnel de l'approvisionnement responsable du dossier](#) doit préparer le calendrier à partir de la calculatrice et s'assurer de sa disponibilité pour gérer le processus de gestion de plaintes. Un autre professionnel de l'équipe doit être en mesure d'agir comme substitut.

- Il doit s'assurer de prévoir un délai de publication par SEAO;
- Il doit confirmer la disponibilité du demandeur ou de son substitut au cours de la période de traitement des plaintes prévue au calendrier du dossier et la période de réponse à l'AMP;
- Il doit éviter d'avoir des dates limites de dépôt des plaintes identiques, considérant les courts délais en cause;
- Il doit s'assurer d'avoir en main les justificatifs requis pour toutes les exigences qui pourraient restreindre la concurrence.

Il publie l'appel d'offres public en s'assurant d'inscrire

- Dans l'avis d'appel d'offres : Date limite de réception des plaintes;
- Au SEAO : Date limite de réception des plaintes, date de réception des plaintes, date de transmission des décisions en s'assurant que la période de plaintes respecte les exigences, c'est-à-dire qu'elle correspond à la moitié de la période de soumissions et qu'elle soit d'un minimum de 10 jours civils;
- Il informe le responsable du traitement des plaintes qu'il publie un appel d'offres public et lui transmet le calendrier.

Aux fins de l'application de la *Procédure portant sur la réception et l'examen des plaintes e la LCOP*, le secrétaire général a désigné l'adjointe au secrétaire général et conseillère juridique pour agir à titre de responsable du traitement des plaintes pour l'UQO.

Le [responsable du traitement des plaintes ainsi que le personnel de l'approvisionnement](#) vérifient tous les jours les courriels et les messages de la boîte courriel de gestion de plaintes, durant la période de plaintes.

Pour chaque addenda, le [professionnel de l'approvisionnement responsable du dossier](#) doit préparer le calendrier à partir de la calculatrice et s'assurer de sa disponibilité pour gérer le processus de gestion de plaintes. Un autre professionnel de l'équipe doit être en mesure d'agir comme substitut.

- Il doit s'assurer de prévoir un délai de publication par SEAO;

- Il doit confirmer la disponibilité du demandeur ou de son substitut au cours de la période de traitement des plaintes prévue au calendrier du dossier et la période de réponse à l'AMP;
- Il doit informer le responsable du traitement des plaintes du changement du calendrier;
- Il doit s'assurer d'avoir en main la documentation et les justificatifs requis répondant aux besoins du demandeur.

Il publie l'addenda en s'assurant d'inscrire :

- Dans l'addenda émis jusqu'à avant trois (3) jours civils avant la date limite de dépôt des plaintes: Que l'addenda peut faire l'objet d'une plainte à l'UQO;
- Dans l'addenda: Date limite de réception des plaintes, c'est-à-dire, la date prévue au calendrier initial;
- Dans l'addenda émis après trois (3) jours civils avant la date limite de dépôt des plaintes: Que l'addenda peut faire l'objet d'une plainte à l'AMP;
- Dans l'addenda: Date limite de réception des plaintes, c'est-à-dire, deux (2) jours civils avant la date limite de réception des soumissions;
- Au SEAO : D'ajuster, s'il y a lieu, la date limite de réception des plaintes, date de réception des plaintes, date de transmission des décisions en s'assurant que la période de plaintes respecte les exigences, c'est-à-dire qu'elle correspond à la moitié de la période de soumissions et qu'elle soit d'un minimum de 10 jours civils.

Réception d'une plainte

Le [responsable du traitement des plaintes](#) doit pouvoir exercer son rôle auprès du personnel du Service des finances et des demandeurs, obtenir leur collaboration et intervenir sans qu'il ne soit subordonné à une quelconque mesure d'encadrement, ni approbation préalable pour rencontrer le personnel de l'approvisionnement du Service des finances, entamer des discussions ou intervenir dans les dossiers.

Dès la réception d'une plainte, le [responsable du traitement des plaintes](#) :

- La transmet au professionnel de l'approvisionnement responsable du dossier en informant verbalement l'une ou l'autre des personnes énumérées ci-dessous selon l'ordre suivant :
 - 1) Louis Philippe Oliveira (poste 3972);
 - 2) Alain Gendron (poste 1507);
 - 3) Jessica Lapointe (poste 3925);
 - 4) Brigitte Roy (poste 3920).
- Si c'est [le professionnel de l'approvisionnement responsable du dossier](#) qui prend connaissance de la plainte en premier, il la transmet au responsable du traitement des plaintes en informant verbalement l'une ou l'autre des personnes énumérées ci-dessous selon l'ordre suivant :
 - 1) Marie-Eve Henrichon (poste 3974);
 - 2) Melissa Welburn (poste 3965).
- Envoie un courriel de réponse automatique au plaignant

Intérêt du plaignant

- Vérifie l'intérêt du plaignant et selon le cas,
 - o Si le plaignant a l'intérêt pour porter plainte alors le responsable du traitement des plaintes inscrit la date de réception de la plainte au SEAO sans délai;
 - o Il informe le professionnel de l'approvisionnement responsable du dossier.
 - o Dans le cas contraire, il transmet un avis au plaignant l'informant qu'il ne possède pas l'intérêt requis pour porter plainte. (AVIS – Absence relatif à l'intérêt) et le processus se termine. Il en informe alors le professionnel de l'approvisionnement responsable du dossier;

Recevabilité de la plainte

- Analyse alors la recevabilité de la plainte, sans délai et selon le cas,
 - o Advenant que la plainte s'avère recevable, celle-ci est alors analysée de façon approfondie.
 - o Dans le cas contraire, il transmet un avis d'irrecevabilité au plaignant (AVIS – Irrecevabilité de la plainte) et le processus se termine. Il en informe alors le professionnel de l'approvisionnement responsable du dossier;

Analyse approfondie de la plainte

Le responsable du traitement des plaintes :

- Informe sans délai le professionnel de l'approvisionnement responsable du dossier de sa décision et transmet la plainte au demandeur;
- Convoque une réunion avec ceux-ci;
 - o Le professionnel de l'approvisionnement responsable du dossier rencontre le demandeur ou le substitut désigné dans les plus brefs délais, pour amorcer la préparation du dossier, en vue de la réunion avec le responsable du traitement des plaintes;
- Procède à l'analyse de la plainte conjointement avec ceux-ci;

Si plainte acceptée, le responsable du traitement des plaintes :

- Informe le RARC, le dirigeant, le professionnel de l'approvisionnement responsable du dossier et le demandeur;
- Informe le plaignant en lui transmettant un avis de décision de l'acceptation de la plainte (AVIS – Décision – acceptation de la plainte);
- Publie sans délai la date de transmission de sa décision dans SEAO;
- Selon le cas, demande au professionnel de l'approvisionnement responsable du dossier d'émettre un addenda ou d'annuler l'appel d'offres;
 - o Le professionnel de l'approvisionnement responsable du dossier :
 - o Prépare l'addenda de concert avec le demandeur;
 - o Prépare le calendrier et le transmet au demandeur;
 - o Annule l'appel d'offres.
- Modifie la date limite de dépôt des soumissions en s'assurant qu'il y ait un délai minimal de sept (7) jours civils entre la date transmission de la réponse et la limite de réception

des soumissions. Si le délai se termine un jour férié, c'est le jour ouvrable suivant qui sera considéré. Au besoin, la date limite de réception des soumissions sera reportée d'autant de jours qu'il en faut pour respecter ce délai minimal;

Si plainte rejetée, le responsable du traitement des plaintes :

- Informe le RARC, le dirigeant, le professionnel de l'approvisionnement responsable du dossier et le demandeur;
- Informe le plaignant en lui transmettant un avis de décision du rejet de la plainte (AVIS – Décision – rejet de la plainte) après la date limite de réception des plaintes, mais au plus tard trois (3) jours civils avant la date limite de réception des soumissions indiquée au SEAO. Cet avis doit préciser que s'il est en désaccord avec la décision qu'il a trois (3) jours civils suivant la réception de l'avis pour transmettre une plainte à l'AMP.
- Publie sans délai la date de transmission de sa décision dans SEAO;
- Modifie la date limite de dépôt des soumissions, s'il y a lieu, en s'assurant qu'il y ait un délai minimal de sept (7) jours civils entre la date transmission de la réponse et la limite de réception des soumissions.
- Le professionnel de l'approvisionnement responsable du dossier prépare un nouveau calendrier, s'il y a lieu, et le transmet au demandeur.

Plainte à l'AMP

Si le plaignant transmet une plainte à l'AMP, l'AMP transmet un courriel au professionnel de l'approvisionnement responsable du dossier et non au responsable du traitement des plaintes.

Le professionnel de l'approvisionnement responsable du dossier informe alors le responsable du traitement des plaintes sans délai.

Le responsable du traitement des plaintes :

- Convoque sans délai le professionnel de l'approvisionnement responsable du dossier et le demandeur;
- Le dossier est finalisé par les trois (3) intervenants, puis le responsable du traitement des plaintes transmet les observations de l'UQO ainsi que les motifs qui soutiennent sa décision de refuser la plainte du plaignant dans les délais convenus avec le responsable du dossier à l'AMP. Il est important que le dossier soit le plus complet possible, car la décision de l'AMP sera sans appel par la suite.

Au cours de cette période, le processus est alors suspendu.

L'AMP dispose de 10 jours civils à compter de la réception des observations de l'UQO pour rendre sa décision.

Décision de l'AMP

Si la décision est favorable à l'UQO, le professionnel de l'approvisionnement responsable du dossier :

- Publie un addenda sur SEAO pour fixer une nouvelle date de dépôt des soumissions;

- Le délai minimal doit être de deux (2) jours civils avant la date de dépôt des soumissions.

Si la décision est favorable au plaignant, le *responsable du traitement des plaintes* :

- Convoque sans délai le professionnel de l'approvisionnement responsable du dossier et le demandeur;
 - o Le *professionnel de l'approvisionnement responsable du dossier* rencontre le demandeur ou le substitut désigné dans les plus brefs délais, pour amorcer la préparation des modifications demandées par l'AMP.
- Transmet les nouveaux documents d'appel d'offres à l'AMP. Il n'y a pas de délai prévu pour cette transmission;
- Si les modifications sont faites à la satisfaction de l'AMP, le processus d'adjudication peut se poursuivre. Il est à noter que l'AMP n'a aucun délai pour se prononcer quant à sa satisfaction;
- Après avoir obtenu la confirmation de la satisfaction de l'AMP, le professionnel de l'approvisionnement responsable du dossier publie un addenda sur SEAO pour fixer une nouvelle date de dépôt des soumissions. Le délai minimal doit être de sept (7) jours civils avant la date de dépôt des soumissions. Cet addenda doit comporter le texte suivant : « Cet addenda donne suite à l'ordonnance de l'Autorité des marchés publics publiée le jour-mois-année dans le cadre du présent appel d'offres » **ET** « Aucune plainte ne peut être transmise concernant cet addenda ».

Si l'AMP ne soumet pas de décision avant 10 jours civils, la plainte est réputée être rejetée. Le *professionnel de l'approvisionnement responsable du dossier* :

- Publie un addenda sur SEAO pour fixer une nouvelle date de dépôt des soumissions. Le délai minimal doit être de deux (2) jours civils avant la date de dépôt des soumissions.