

Version finale

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DANS LE CADRE DE L'ATTRIBUTION DE CONTRAT



Service de l'approvisionnement



Table des matières

1. Cadre législatif	3
2. Objectif de la procédure	3
3. Responsabilité	4
4. Définitions	4
5. Plaintes formulées dans le cadre de l'attribution de tout contrat	5
5.1 Contrats visés	5
5.2 Intérêt requis pour déposer une plainte	5
5.3 Modalités de transmission d'une plainte	5
5.4 Contenu d'une plainte	5
5.5 Processus de traitement d'une plainte	5
6. Plaintes formulées à l'égard d'une procédure ouverte ou d'un processus d'homologation ou de qualification	6
6.1 Contrats visés	6
6.2 Intérêt requis pour déposer une plainte	6
6.3 Motifs au soutien d'une plainte	6
6.4 Modalités et délai de transmission d'une plainte	6
6.5 Contenu d'une plainte	7
6.6 Conditions de recevabilité d'une plainte	7
6.7 Processus de traitement d'une plainte	7
6.8 Décision	8
7. Manifestations d'intérêt et plaintes formulées à l'égard d'un avis d'intention de conclure de gré à gré	9
7.1 Contrats visés	9
7.2 Motif au soutien d'une manifestation d'intérêt	9
7.3 Modalité et délai de transmission d'une manifestation d'intérêt	9
7.4 Contenu d'une manifestation d'intérêt	9
7.5 Conditions de recevabilité d'une manifestation d'intérêt	10
7.6 Processus de traitement de la manifestation d'intérêt	10
7.7 Décision et plainte à l'AMP	10
8. Entrée en vigueur	10

1. CADRE LEGISLATIF

La *Loi sur les contrats des organismes municipaux*, RLRQ, c. C-65.01, édicte, à ses articles 115 et suivants, que tout organisme municipal doit traiter de façon équitable les plaintes qui lui sont formulées dans le cadre de l'attribution d'un contrat ou d'un processus d'homologation ou de qualification. À cette fin, il doit se doter d'une procédure portant sur la réception et l'examen des plaintes qu'il publie sur son site Internet.

Des modalités spécifiques sont également prévues par la Loi pour les plaintes concernant :

- Les procédures ouvertes (appels d'offres publics) et les processus d'homologation ou de qualification ;
- Une manifestation d'intérêt dans le cadre de l'attribution d'un contrat de gré à gré à une entreprise au motif que l'organisme municipal estime qu'une procédure ouverte ne servirait pas l'intérêt public.

Cette procédure ne remplace aucunement les dispositions légales applicables.

2. OBJECTIF DE LA PROCEDURE

La présente procédure vise à assurer un traitement équitable des plaintes formulées auprès de la Ville de Laval dans le cadre de l'attribution d'un contrat ou d'un processus d'homologation ou de qualification.

Toutefois, en tout temps, une entreprise peut utiliser les processus d'information suivants en place avant de procéder au dépôt d'une plainte :

- **Lorsqu'il s'agit d'une demande d'information ou de précision** : s'il s'agit d'une demande d'information ou de précision à formuler à l'égard du contenu des documents publiés dans le système électronique d'appel d'offres (SEAO), le recours approprié est d'adresser cette demande à la personne-ressource identifiée dans l'avis publié dans le SEAO.
- **Lorsqu'elle considère que les documents ne sont pas conformes aux règles prévues par la Loi** : si l'entreprise estime que les documents prévoient des conditions qui n'assurent pas un traitement intègre et équitable des entreprises, 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 ces points à la Ville en communiquant avec la personne-ressource identifiée dans l'avis publié dans le SEAO.

3. RESPONSABILITE

Le Service de l'approvisionnement est responsable de l'application de la procédure. Au sein du Service de l'approvisionnement, l'application de la procédure est confiée à la direction du Service de l'approvisionnement ou à la personne désignée à cet effet au sein du Service de l'approvisionnement.

Cette personne est responsable de recevoir les plaintes et les manifestations d'intérêt, faire les vérifications et analyses qui s'imposent et y répondre dans les délais requis par la Loi, le cas échéant.

4. DEFINITIONS

Pour l'application et l'interprétation de la présente procédure, les termes et mots suivants signifient :

AMP : Autorité des marchés publics.

Responsable désigné : Personne chargée de l'application de la présente procédure, à savoir : la direction du Service de l'approvisionnement ou la personne désignée à cet effet au sein du Service de l'approvisionnement de la Ville.

SEAO : Système électronique d'appel d'offres approuvé par le gouvernement.

Ville : La Ville de Laval.

5. PLAINTES FORMULEES DANS LE CADRE DE L'ATTRIBUTION DE TOUT CONTRAT

5.1 Contrats visés

Tous les contrats devant être attribués par la Ville à une entreprise sont visés par la présente section.

5.2 Intérêt requis pour déposer une plainte

Une entreprise intéressée ou un groupe d'entreprises intéressées par un contrat devant être attribué par la Ville ou son représentant peut porter plainte relativement à ce processus d'attribution.

5.3 Modalités de transmission d'une plainte

Toute plainte doit être transmise par courriel à l'adresse suivante : APPRO.plainte@laval.ca.

5.4 Contenu d'une plainte

Une plainte doit minimalement contenir les informations suivantes :

- Identification du plaignant (nom, adresse courriel et numéro de téléphone, NEQ ou motif de l'inexistence d'un NEQ);
- Renseignements sur le contrat visé par la plainte;
- Description des faits et des motifs au soutien de la plainte.

5.5 Processus de traitement d'une plainte

Sur réception d'une plainte, le responsable désigné procède au traitement de la plainte et procède aux vérifications requises afin d'analyser le bien-fondé de la plainte.

- a) S'il juge que la plainte est bien fondée, il prend les mesures appropriées pour y donner suite et transmet la décision au plaignant.
- b) Dans le cas contraire, il rejette la plainte et transmet la décision au plaignant.

6. PLAINTES FORMULEES A L'EGARD D'UNE PROCEDURE OUVERTE OU D'UN PROCESSUS D'HOMOLOGATION OU DE QUALIFICATION

6.1 Contrats visés

Les contrats visés par la présente section sont les contrats faisant l'objet d'une procédure ouverte en cours ou d'un processus d'homologation ou de qualification en cours.

6.2 Intérêt requis pour déposer une plainte

Seuls une entreprise intéressée ou un groupe d'entreprises intéressées à participer à une procédure ouverte ou à un processus d'homologation ou de qualification en cours ou son représentant peut porter plainte relativement à cette procédure ou ce processus.

6.3 Motifs au soutien d'une plainte

Une plainte pourra être déposée concernant une procédure ouverte ou un processus d'homologation ou de qualification en cours si les documents d'appel d'offres ou le document d'invitation au processus d'homologation ou de qualification prévu par la Loi :

- Prévoient des conditions qui n'assurent pas un traitement intègre ou équitable des entreprises ; ou
- Ne permettent pas à des entreprises d'y participer bien qu'elles soient qualifiées pour répondre aux besoins exprimés ou qu'elles offrent un bien homologué; ou
- Ne sont pas conformes au cadre normatif de la Ville.

6.4 Modalités et délai de transmission d'une plainte

Toute plainte doit être transmise par courriel au responsable désigné, à l'adresse suivante : APPRO.plainte@laval.ca, au plus tard à la date limite de réception des plaintes indiquée dans le SEAO. Elle doit être présentée sur le formulaire de l'AMP disponible sur le site Internet de l'AMP ou sur le site Internet de la Ville.

6.5 Contenu d'une plainte

Une plainte doit minimalement contenir les informations suivantes :

- Identification de l'organisme visé (Ville de Laval);
- Identification du plaignant (nom, adresse courriel et numéro de téléphone, NEQ ou motif de l'inexistence d'un NEQ);
- Renseignements sur le processus visé par la plainte (numéros de référence SEAO);
- Description des faits et des motifs au soutien de la plainte.

6.6 Conditions de recevabilité d'une plainte

Pour qu'une plainte puisse faire l'objet d'un examen par le responsable désigné, elle doit avoir été transmise par une entreprise intéressée au sens de l'article 6.2 et remplir les conditions suivantes :

- a) Être transmise par voie électronique au responsable désigné;
- b) Être présentée sur le formulaire déterminé par l'AMP;
- c) Être reçue par le responsable désigné au plus tard à la date limite de réception des plaintes indiquée dans le SEAO;
- d) Porter sur un contrat visé par la présente section;
- e) Porter sur le contenu des documents disponibles dans le SEAO au plus tard deux (2) jours avant la date limite de réception des plaintes;
- f) Être fondée sur l'un des motifs énumérés à l'article 6.3 de la présente procédure.

6.7 Processus de traitement d'une plainte

Sur réception d'une plainte, le responsable désigné procède au traitement de la plainte en suivant les 3 étapes suivantes :

1) Réception et analyse de l'intérêt du plaignant

- a) Si le plaignant n'a pas l'intérêt requis, il lui transmet, sans délai, un avis de non-intérêt;
- b) Si le plaignant a l'intérêt requis, il fait mention sur SEAO de la réception d'une première plainte et poursuit avec l'étape 2.

2) Analyse des conditions de recevabilité

Le responsable désigné procède à l'examen de la plainte et s'assure que les conditions de recevabilité prévues à l'article 6.6 sont respectées.

- a) S'il juge que la plainte est recevable, il poursuit avec l'étape 3;
- b) S'il juge que la plainte est non recevable, il transmet la décision au plaignant, conformément à l'article 6.8.

3) Traitement de la plainte

Le responsable désigné procède aux vérifications requises afin d'analyser le bien-fondé de la plainte.

- a) S'il juge que la plainte est bien fondée, il doit prendre les mesures appropriées pour y donner suite et transmettre la décision au plaignant, conformément à l'article 6.8;
- b) Dans le cas contraire, il doit rejeter la plainte et transmettre la décision au plaignant, conformément à l'article 6.8.

6.8 Décision

Le responsable désigné doit transmettre la décision de la Ville au plaignant par voie électronique après la date limite de réception des plaintes indiquée dans le SEAO, mais au plus tard 3 jours avant la date limite de réception des soumissions prévue. Au besoin, la date limite de réception des soumissions est repoussée pour qu'un délai minimal de 7 jours reste à courir à compter de la date de transmission de sa décision. Ce nouveau délai est publié dans le SEAO.

Dans les cas où la Ville reçoit plus d'une plainte pour une même demande de soumissions, le responsable transmet les décisions au même moment.

La décision doit indiquer au plaignant qu'il dispose d'un délai de 3 jours suivant la réception de la décision pour formuler une plainte auprès de l'AMP. Les indications sont disponibles sur le site Internet de l'AMP.

Le responsable désigné fait mention de la transmission de la décision dans le SEAO.

7. MANIFESTATIONS D'INTERET ET PLAINTES FORMULEES A L'EGARD D'UN AVIS D'INTENTION DE CONCLURE DE GRE A GRE

7.1 Contrats visés

La présente section vise les contrats pour lesquels la Ville publie un avis d'intention sur le SEAO informant de son intention de conclure un contrat de gré à gré avec une entreprise au motif que la Ville estime qu'une procédure ouverte ne servirait pas l'intérêt public tel qu'exigé à l'article 34 de la Loi.

7.2 Motif au soutien d'une manifestation d'intérêt

Une entreprise peut manifester son intérêt à l'égard d'un contrat faisant l'objet d'un avis d'intention lorsqu'elle considère être en mesure de réaliser le contrat en fonction des besoins et des obligations énoncés dans cet avis publié dans le SEAO.

7.3 Modalité et délai de transmission d'une manifestation d'intérêt

Toute manifestation d'intérêt doit être transmise par courriel à l'adresse : APPRO.plainte@laval.ca, au plus tard à la date limite fixée dans l'avis d'intention publié dans le SEAO.

7.4 Contenu d'une manifestation d'intérêt

La manifestation d'intérêt doit minimalement contenir les informations suivantes :

- Identification de l'entreprise intéressée à conclure le contrat avec la municipalité (nom, adresse, numéro de téléphone et adresse courriel);
- Identification de l'avis d'intention publié dans le SEAO (numéro et titre du contrat ainsi que le numéro de référence SEAO);
- Exposé détaillé et documentation démontrant que l'entreprise est en mesure de réaliser le contrat en fonction des besoins et des obligations énoncés dans l'avis d'intention.

7.5 Conditions de recevabilité d'une manifestation d'intérêt

Pour qu'une manifestation d'intérêt puisse faire l'objet d'un examen par la Ville, elle doit remplir les conditions suivantes :

- a) Être transmise par courriel (APPRO.plainte@laval.ca);
- b) Être reçue au plus tard à la date limite fixée dans l'avis d'intention publié dans le SEAO;
- c) Porter sur un avis d'intention publié sur le SEAO pour un contrat visé par la présente section;
- d) Être fondée sur le seul motif énuméré à l'article 7.2 de la présente procédure et contenir les informations exigées à l'article 7.4.

7.6 Processus de traitement de la manifestation d'intérêt

Sur réception d'une manifestation d'intérêt, la Ville procède à l'examen de celle-ci et s'assure que les conditions de recevabilité prévues à l'article 7.5 sont respectées.

7.7 Décision et plainte à l'AMP

Le responsable désigné doit transmettre la décision de la Ville à l'entreprise qui a manifesté son intérêt par voie électronique au moins 7 jours avant la date prévue dans l'avis d'intention pour la conclusion du contrat. Si ce délai ne peut être respecté, la date de conclusion du contrat doit être reportée d'autant de jours qu'il en faut pour le respecter.

La décision doit indiquer à l'entreprise qui a manifesté son intérêt qu'elle dispose d'un délai de 3 jours suivant la réception de la décision pour formuler une plainte auprès de l'AMP. Les indications sont disponibles sur le site Internet de l'AMP.

8. ENTREE EN VIGUEUR

La présente procédure est en vigueur depuis 25 mai 2019 et a été révisée le 1^{er} avril 2026.

Dès son entrée en vigueur, la Ville la rend accessible en tout temps en la publiant sur son site Internet.