

Procédure de traitement des plaintes relatives à la gestion contractuelle

1. Contexte et objectif

1.1 Contexte

La Loi favorisant la surveillance des contrats des organismes publics et instituant l’Autorité des marchés publics a été adoptée et sanctionnée le 1^{er} décembre 2017. Elle a modifié la Loi sur les contrats des organismes publics (LCOP) (chapitre V.0.1.1) et oblige Retraite Québec à se doter d’une procédure de réception et d’examen des plaintes formulées dans le cadre de l’adjudication ou de l’attribution d’un contrat public dont elle est partie prenante. Accessible sur le site Web de Retraite Québec, ce document énonce les règles applicables au traitement de ces plaintes.

1.2 Objectifs

La procédure vise à structurer les démarches qui mènent à la prise de décision concernant le traitement des plaintes relatives à la gestion contractuelle.

Les objectifs sont les suivants :

- Définir les notions relatives aux plaintes concernant la gestion contractuelle à Retraite Québec.
- Établir les modalités d’application des plaintes en gestion contractuelle à Retraite Québec.
- Déterminer les rôles et les responsabilités de chacun et chacune.

2. Cadre juridique et documents de référence

La procédure s’inscrit dans un contexte régi principalement par les lois et documents suivants :

- Loi sur l’Autorité des marchés publics (LAMP) (RLRQ, c. A-33.2.1);
- Loi sur l’administration publique (RLRQ, c. A-6.01);
- Loi sur la fonction publique (RLRQ, c. F-3.1.1);
- Loi sur les contrats des organismes publics (LCOP) (RLRQ, c. C-65.1);
- Loi sur Retraite Québec (RLRQ, c. R-26.3);
- Plan de gestion financière de Retraite Québec;
- Directive concernant la gestion contractuelle de Retraite Québec.

3. Champ d'application

La procédure s'applique à l'ensemble du personnel de Retraite Québec.

Elle contient les exigences qu'une entreprise doit respecter pour se plaindre d'un processus d'adjudication ou manifester son intérêt lors d'un processus d'attribution en cours à Retraite Québec, conformément à la Loi sur les contrats des organismes publics et selon les paramètres définis dans la Loi sur l'Autorité des marchés publics.

La procédure ne s'applique pas :

- aux plaintes formulées directement ou retransmises à l'Autorité des marchés publics (AMP);
- aux actes divulgués selon la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics.

4. Définitions

Adjudication : procédure de marché public au moyen de laquelle un contractant est sélectionné. L'adjudication d'un contrat se produit lorsqu'un contractant est choisi à la suite d'un appel d'offres.

Appel d'offres public : appel à la concurrence qui s'effectue au moyen d'un avis diffusé dans le système électronique d'appel d'offres du gouvernement du Québec (SEAO).

Attribution : processus qui vise à attribuer de gré à gré un contrat public à une entreprise après la publication d'un avis d'intention dans le SEAO, lorsque la Loi sur les contrats des organismes publics l'exige.

Avis d'intention : avis, publié dans le SEAO, de l'intention de Retraite Québec d'accorder un contrat à un fournisseur ou à un prestataire de services désigné.

Conclusion : signature d'un contrat par les deux parties.

Contrat de gré à gré : pour l'application de la présente procédure, contrat attribué à un contractant sans mise en concurrence lorsque ce contrat comporte une dépense égale ou supérieure au seuil d'appel d'offres public et qu'une exception prévue par la réglementation le permet.

Contrat public : tout contrat qu'un organisme public peut conclure avec un contractant qui est une personne morale de droit privé, une société en nom collectif, en commandite ou en participation ou une personne physique qui exploite une entreprise individuelle.

Entreprise : pour l'application de la présente procédure, personne morale de droit privé, société en nom collectif, en commandite ou en participation, ou encore personne physique qui exploite une entreprise individuelle. L'utilisation du mot « entreprise » inclut les groupes d'entreprises et leurs représentantes et représentants.

Manifestation d'intérêt : acte écrit par une entreprise intéressée qui vise à démontrer la capacité de cette dernière à réaliser un contrat en fonction des obligations et des besoins énoncés dans l'avis d'intention.

Plainte en matière de gestion contractuelle : acte écrit par une entreprise plaignante pour dénoncer une décision ou une condition d'appel d'offres public en cours d'adjudication qui, selon elle, n'assure pas un traitement intègre et équitable des concurrents, ne permet pas à des concurrents d'y participer bien qu'ils soient qualifiés pour répondre aux besoins exprimés ou n'est pas autrement conforme au cadre normatif applicable conformément à la LCOP.

Système électronique d'appel d'offres du gouvernement (SEAO) : application approuvée par le gouvernement du Québec et accessible sur le Web qui rassemble les différents avis en matière de gestion contractuelle provenant de la plupart des organismes publics du gouvernement du Québec. Le SEAO est le système de référence utilisé par Retraite Québec pour la publication notamment des avis d'appels d'offres et des avis d'intention qui peuvent faire l'objet respectivement d'une plainte ou d'une manifestation d'intérêt.

5. Étapes à suivre

5.1 Manifestation d'intérêt

Les termes ci-dessous sont utilisés dans les modalités d'application :

- **Publication de l'avis d'intention de Retraite Québec** : date inscrite dans le SEAO qui concorde avec la publication de l'avis d'intention.
- **Date limite pour manifester son intérêt et sa capacité** : date inscrite dans l'avis d'intention et publiée dans le SEAO jusqu'à laquelle une entreprise intéressée peut déposer une manifestation d'intérêt.
- **Date prévue de conclusion du contrat** : date inscrite dans l'avis d'intention et publiée dans le SEAO à laquelle est prévue la conclusion du contrat public avec l'entreprise désignée.

a) Recevabilité de la manifestation d'intérêt

- La manifestation d'intérêt doit être transmise par voie électronique à Retraite Québec à l'adresse indiquée dans l'avis d'intention, à l'intérieur des délais légaux (c'est-à-dire entre la publication de l'avis d'intention et la date limite pour manifester son intérêt et sa capacité).
- La date enregistrée dans le SEAO lors de la réception de la manifestation d'intérêt constitue la date de réception du document.
- Une correspondance qui n'est pas conforme aux définitions ni aux exigences de cette procédure peut alors être considérée comme une demande de renseignements en matière de gestion contractuelle.

b) Traitement de la manifestation d'intérêt

- La Direction générale de l'expertise contractuelle et immobilière (DGECI) agit à titre d'experte de contenu. Elle effectue les analyses nécessaires, encadrée par la personne responsable de l'application des règles contractuelles de Retraite Québec.

- En plus de vérifier le statut de l'entreprise intéressée, elle analyse la démonstration de capacité que celle-ci a déposée.
- La DGECI communique avec la ou le gestionnaire responsable du contrat concerné par la manifestation d'intérêt afin d'obtenir les informations nécessaires pour son analyse, le cas échéant.

c) Réponse à la manifestation d'intérêt

- À la suite d'une manifestation d'intérêt, Retraite Québec doit transmettre sa décision par voie électronique au moins sept jours avant la date prévue de conclusion du contrat.
- La DGECI doit, s'il y a lieu, déplacer la date prévue de conclusion du contrat du nombre de jours nécessaires pour que ce délai minimal de sept jours soit respecté. La nouvelle date ne change toutefois pas la date limite pour manifester son intérêt et sa capacité.
- Lorsque l'attribution est maintenue, la réponse doit mentionner que l'entreprise intéressée dispose de trois jours pour formuler une plainte à l'AMP si elle demeure en désaccord avec la décision de Retraite Québec ou d'au plus tôt trois jours et d'au plus tard un jour avant la date prévue de conclusion du contrat si elle n'a pas reçu la décision de Retraite Québec.

Autres exigences

Les autres exigences ci-dessous doivent être considérées en tout temps. Lorsque le fil des événements fait en sorte que les délais de référence ne sont plus respectés, la DGECI doit mener les actions nécessaires pour qu'ils le soient.

- Un avis d'intention doit être publié pour toute attribution au sens de cette procédure.
- La période couverte par l'avis d'intention (intervalle entre la publication de l'avis d'intention et la date prévue de conclusion du contrat) doit être de 15 jours minimum. La date limite pour manifester son intérêt et sa capacité est toujours cinq jours avant la date prévue de conclusion du contrat inscrite dans l'avis d'intention.

5.2 Plainte en matière de gestion contractuelle

Les termes ci-dessous sont utilisés dans les modalités d'application :

- **Publication prévue de l'appel d'offres** : date inscrite dans les documents d'appel d'offres et publiée dans le SEAO à laquelle débute le processus d'appel d'offres.
- **Date limite de dépôt des plaintes** : date inscrite dans les documents d'appel d'offres et publiée dans le SEAO jusqu'à laquelle il est possible de déposer une plainte.
- **Date limite pour répondre aux plaintes reçues** : date publiée dans le SEAO jusqu'à laquelle Retraite Québec peut répondre aux plaintes formulées dans le cadre d'un processus d'adjudication.

- **Date limite de dépôt des soumissions** : date (un jour ouvrable obligatoirement) inscrite dans les documents d'appel d'offres et publiée dans le SEAO jusqu'à laquelle les soumissionnaires peuvent déposer leur soumission.

a) Recevabilité de la plainte

- La plainte doit être communiquée par voie électronique à Retraite Québec à l'adresse indiquée sur le site Web, à l'intérieur des délais légaux, c'est-à-dire entre la publication prévue de l'appel d'offres et la date limite de dépôt des plaintes.
- La plainte doit être rédigée sur le formulaire prévu à cet effet. La date enregistrée lors de la réception du formulaire constitue la date de réception de la plainte. Dès sa réception, la plainte est examinée, et une réponse est préparée pour être transmise après la date limite de dépôt des plaintes.
- Pour que la plainte soit recevable, les éléments suivants doivent être respectés :
 - Elle doit avoir été présentée par voie électronique au moyen du formulaire prévu à cet effet et selon les modalités de la présente procédure.
 - Elle doit avoir été reçue au plus tard à la date limite de dépôt des plaintes.
 - Elle doit porter sur un processus d'adjudication en cours qui concerne un contrat public.
 - Selon l'entreprise plaignante, les documents d'appel d'offres visés par la plainte prévoient des conditions qui n'assurent pas un traitement intègre et équitable des concurrents, 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 conformes au cadre normatif.

b) Traitement de la plainte

- La DGECI agit à titre d'experte de contenu concernant la gestion contractuelle et effectue les analyses nécessaires, encadrée par la personne responsable de l'application des règles contractuelles de Retraite Québec.
- Au besoin, la DGECI communique avec la ou le gestionnaire qui a demandé le contrat concerné par la plainte afin d'obtenir les informations nécessaires pour son analyse, le cas échéant.
- Lorsque la situation le suggère, la DGECI apporte les modifications nécessaires aux documents d'appel d'offres, conformément au cadre normatif de la LCOP et de la LAMP.

c) Réponse à la plainte

- Retraite Québec répond en même temps à toutes les plaintes formulées dans le cadre d'un même processus d'adjudication dans un délai maximal qui correspond à la date limite pour répondre aux plaintes reçues, mais pas avant la date limite de dépôt des plaintes.
- La date de la réponse de Retraite Québec est inscrite dans le SEAO, le cas échéant.

- En plus de contenir la décision de Retraite Québec et ses justifications, chaque réponse doit mentionner qu'une entreprise dispose de trois jours pour formuler une plainte à l'AMP si elle demeure en désaccord avec la décision de Retraite Québec, mais que si elle n'a pas reçu de réponse de Retraite Québec, elle doit le faire au plus tard avant la date limite de réception des soumissions. Dans le cas où les motifs de la plainte concernent une modification apportée aux documents d'appel d'offres au moyen d'un addenda, le délai est de deux jours au plus tard avant la date limite de réception des soumissions.

d) Autres exigences

Les autres exigences ci-dessous doivent être considérées en tout temps :

- La période de soumission (intervalle entre la publication prévue de l'appel d'offres et la date limite de dépôt des soumissions) doit être de 15 jours minimum.
- La période pour porter plainte (intervalle entre la publication prévue de l'appel d'offres et la date limite de dépôt des plaintes) doit correspondre à la moitié de la période de soumission au minimum ou durer au moins 10 jours.
- Si la date limite de dépôt des soumissions a été modifiée au moyen d'un addenda avant la date limite de dépôt des plaintes, cette dernière doit être modifiée afin que la durée minimale soit respectée, c'est-à-dire la moitié de la période de prolongation de l'appel d'offres.
- Un délai minimal de quatre jours ouvrables est nécessaire entre ces deux dates.
- À compter de la date limite pour répondre aux plaintes reçues, il faut s'assurer qu'il y a un délai minimal de sept jours avant la date limite de dépôt des soumissions.

Lorsque le fil des événements fait en sorte que les délais de référence ne sont plus respectés, la DGECI doit mener les actions nécessaires pour qu'ils le soient.

5.3 Demande de renseignements en matière de gestion contractuelle

Toute demande qui ne constitue pas une manifestation d'intérêt ou une plainte en matière de gestion contractuelle est considérée comme une demande de renseignements en matière de gestion contractuelle. Si la DGECI juge la demande à propos, elle voit à y donner suite, le cas échéant.

6. Rôles et responsabilités

Responsable de l'application des règles contractuelles

- Approuver la procédure et veiller à son application.
- Voir à la mise en place, dans l'organisation, de toute mesure qui vise à respecter les règles contractuelles prévues par la LCOP et par ses règlements, ses politiques et ses procédures.

- Conseiller le président-directeur général et formuler à son intention des recommandations ou des avis sur l'application de ces règles.
- Veiller à la mise en place de mesures dans l'organisation afin de maintenir l'intégrité des processus internes.
- S'assurer de la compétence du personnel qui exerce les activités contractuelles. Voir à la mise en place de mesures dans l'organisation afin de maintenir l'intégrité des processus internes.
- Exercer toute autre fonction pour soutenir le président-directeur général dans l'application des règles contractuelles.

Direction générale de l'expertise contractuelle et immobilière

- Appliquer la procédure et la réviser au besoin.
- Recevoir les manifestations d'intérêt à la suite de la publication d'un avis d'intention dans le SEAO.
- Évaluer l'intérêt d'une entreprise pour un appel d'offres à la suite du dépôt de sa plainte et, le cas échéant, déterminer la recevabilité de cette dernière.
- Effectuer et documenter les analyses nécessaires au règlement des manifestations d'intérêt et des plaintes, en partenariat avec la personne responsable de l'application des règles contractuelles et les gestionnaires responsables des contrats à Retraite Québec.
- Signer toute décision rendue dans le cadre du traitement d'une manifestation d'intérêt ou d'une plainte, selon les modalités de cette procédure et les constats qui découlent de leur analyse.
- Transmettre par voie électronique à l'entreprise plaignante la réponse officielle de Retraite Québec.
- Inscrire systématiquement dans le SEAO toute date qui doit y être enregistrée.
- Considérer dans la préparation de la documentation concernant tout processus d'adjudication un délai de publication suffisant pour permettre de traiter d'éventuelles plaintes.
- Mener les actions nécessaires lorsque les exigences légales en matière d'attribution ou d'adjudication ne sont pas respectées.
- Donner suite aux demandes de renseignements en matière de gestion contractuelle, le cas échéant et si cela est jugé à propos.
- Fournir diligemment à l'AMP, sur demande de l'organisme, toute documentation concernant une décision prise par Retraite Québec dans le cadre du traitement d'une manifestation d'intérêt ou d'une plainte.

Gestionnaire responsable d'un contrat

- Collaborer et répondre dans un délai de deux jours ouvrables à toute demande d'information de la DGECI concernant un contrat dont elle ou il est responsable et qui est visé par une manifestation d'intérêt ou une plainte.

Personnel de Retraite Québec

- Orienter toute entreprise qui dépose une plainte ou toute entreprise intéressée à la DGECI.

Entreprise plaignante et entreprise intéressée

- Se conformer à cette procédure et aux exigences légales de la LAMP et de la LCOP dans ses démarches.

7. Dispositions finales

Responsable du document : la Direction générale de l'expertise contractuelle et immobilière est responsable de l'application.

Approbation : le vice-président aux services à l'organisation, dans son rôle de responsable de l'application des règles contractuelles, a approuvé le document.

Entrée en vigueur : le document entre en vigueur à la date de sa signature par le responsable de l'application des règles contractuelles.

Publication : le document sera publié sur le site intranet et le site Web de Retraite Québec.

Mise à jour : la procédure est révisée tous les trois ans ou au besoin.

Historique :

Description	Instance/niveau d'approbation	Date d'approbation
Cette mise à jour entre en vigueur le 12 juin 2024.	Responsable de l'application des règles contractuelles	12 juin 2024
La Procédure de traitement des plaintes relatives à la gestion contractuelle est entrée en vigueur à la date de sa signature.	Responsable de l'application des règles contractuelles	25 mai 2019