



**MUSÉE DE LA  
CIVILISATION**  
Québec 

**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'entreprises**

Approuvée par le directeur général, le 21 mai 2019

Révisée le :

--	--	--

## **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 au Musée de la civilisation (Musée) doit être effectuée conformément à la présente procédure.

## **2. OBJET**

La procédure vise à assurer un traitement équitable des plaintes formulées auprès du Musée dans le cadre de l'adjudication ou de l'attribution d'un contrat visé. Elle définit les étapes de réception et d'examen de la plainte ainsi que les modalités de communication.

## **3. CHAMP D'APPLICATION**

Cette procédure s'adresse à l'ensemble des employés du Musée impliqués dans un processus de gestion contractuelle dont la dépense est égale ou supérieure au seuil minimal d'appel d'offres public déterminé par la LCOP.

## **4. PRINCIPES DIRECTEURS**

Les principes directeurs concernant le traitement des plaintes du Musée sont :

- Le plaignant sera accueilli et traité avec diligence et respect ;
- La plainte sera traitée rapidement et dans le respect des règles de confidentialité ;
- Le responsable des 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 du Musée est partie prenante à cette démarche et participera à la résolution des problèmes soulevés dans les plaintes.

## **5. DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ ET ADMISSIBILITÉ DU PLAIGNANT**

### **5.1. Définitions**

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction pour laquelle un préjudice peut être invoqué et une action corrective demandée. Un commentaire ou une demande d'information ne constituent pas une plainte.

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.

### **5.2. Appel d'offres public en cours, homologation de biens et qualification d'entreprises**

Une entreprise intéressée ou un groupe d'entreprises intéressées peut formuler une plainte 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.

### **5.3. 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 du premier alinéa de l'article 13 de la LCOP, toute entreprise peut manifester son intérêt lorsqu'elle considère être en mesure de réaliser le contrat en fonction des besoins et des obligations énoncés dans l'avis d'intention.

## 6. ADMISSIBILITÉ ET RECEVABILITÉ DE LA PLAINTE

### 6.1. Seuils minimaux d'appel d'offres publics 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 public déterminé par la LCOP.

Les seuils applicables sont les suivants (avec indexations applicables le cas échéant) :

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

### 6.2. Types de contrats publics visés

Les contrats visés par la présente procédure sont les contrats pour l'exécution de travaux ou pour la fourniture d'assurance, de biens ou de services, incluant les services professionnels.

### 6.3. Délai de réception

Pour être recevable, une plainte doit être transmise au plus tard à la date limite de réception des plaintes indiquées dans le SEAO.

Lorsque la plainte concerne un appel d'offres public en cours ou l'homologation de biens et la qualification d'entreprises, elle doit porter sur le contenu des documents de demande de soumission disponibles dans le SEAO au plus tard deux jours avant la date limite de réception des plaintes.

### 6.4. Contenu de la plainte

Une plainte doit contenir les informations suivantes :

- Date ;
- Identification et coordonnées du plaignant ;
- Identification de la demande de soumission visée par la plainte ou de l'avis d'intention ;
- Exposé détaillé des motifs de soutien à la plainte et, le cas échéant, tout document pertinent à l'analyse de cette dernière ;
- Toute autre information requise dans le formulaire déterminé par l'AMP.

## 7. RÉCEPTION D'UNE PLAINTE

Toute plainte doit être transmise par voie électronique, au responsable désigné, à l'adresse courriel suivante : [plainte-lcop@mcq.org](mailto:plainte-lcop@mcq.org)

Elle doit être présentée sur le formulaire déterminé par l'Autorité des marchés publics, disponible sur son site Internet. Elle doit être reçue par le responsable désigné au plus tard à la date limite de réception des plaintes indiquée dans le SEAO.

## 8. RETRAIT D'UNE PLAINTE

Le retrait d'une plainte par le plaignant doit également être transmis à l'adresse suivante : [plainte-lcop@mcq.org](mailto:plainte-lcop@mcq.org) Le Musée inscrira la date du retrait de la plainte au SEAO.

## 9. TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

### 9.1. Avis de réception

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

### 9.2. Analyse de la plainte

La plainte est analysée par le « Responsable de l'appel d'offres public ». Au besoin, celui-ci sollicite la collaboration du service pour lequel l'engagement contractuel doit être conclu.

Le responsable 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.

Le responsable analyse ensuite la plainte selon les motifs énumérés aux articles 5.2 et 5.3 de la présente procédure, tout autre motif n'étant pas considéré dans le cadre de l'analyse.

Lorsqu'une entreprise manifeste son intérêt lors d'un avis d'intention, il lui appartient de faire la démonstration qu'elle est en mesure de réaliser ce contrat selon les obligations et les besoins énoncés dans l'avis. L'analyse du responsable portera uniquement sur les documents transmis par l'entreprise à l'intérieur du délai.

Une plainte peut être rejetée si :

- elle est jugée frivole ou vexatoire ;
- elle est transmise par un plaignant n'ayant pas l'intérêt requis ;
- elle est transmise par un plaignant qui exerce, ou qui a exercé, pour les mêmes faits exposés dans sa plainte, un recours judiciaire.

### 9.3. Décision du responsable de l'application des règles contractuelles (RARC)

L'analyse de la plainte est transmise au RARC pour décision.

La décision du RARC ou de son remplaçant autorisé est communiquée au plaignant par voie électronique. Le ou les motifs de la décision sont communiqués au plaignant. Ce dernier est également informé par écrit des recours possibles à l'AMP.

### 9.4. Délais de réponse

La décision du Musée doit être communiquée au plus tard sept jours (jours calendrier) avant la date limite de réception des soumissions déterminée par le Musée (article 5.2) ou avant la date prévue de conclusion du contrat (article 5.3). Cette date est inscrite au SEAO.

### 9.5. Suivi

Lorsque des correctifs doivent être apportés à la suite d'une décision favorable au plaignant, cela doit être fait le plus rapidement possible.

### 9.6. Reddition de comptes

Toute plainte fait l'objet d'une inscription à un registre tenu par le RARC, ce qui permet d'assurer une reddition de comptes adéquate.

## **10. PLAINTÉ À L'AUTORITÉ DES MARCHÉS PUBLICS**

En cas de désaccord ou d'insatisfaction concernant la décision rendue par le Musée, une plainte peut également être formulée à l'AMP. La plainte doit être présentée sur le formulaire déterminé par l'Autorité.

Des renseignements sur ce recours sont accessibles sur le site Internet de l'AMP.

## **11. DISPOSITIONS FINALES**

### 11.1. Révision

La présente procédure sera mise à jour lorsque des changements apportés au cadre normatif devront y être pris en compte ou que des exigences supplémentaires seront jugées nécessaires.

### 11.2. Date d'entrée en vigueur

La présente procédure entre en vigueur le 25 mai 2019.