CMQuébec

PROCÉDURE

portant sur la réception et l’examen des plaintes formulées dans le cadre de l’attribution d’un contrat ou d’un processus d’homologation ou de qualification

Juin 2026

PROCÉDURE

portant sur la réception et l'examen des plaintes formulées dans le cadre de l'attribution d'un contrat ou d'un processus d'homologation ou de qualification

TABLE DE MATIÈRE

1. CADRE LÉGAL ET OBJECTIF 4

2. INTERPRÉTATION 4

3. RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE 5

4. DÉMARCHE PRÉALABLE AU DÉPÔT D'UNE PLAINTE OU D'UNE MANIFESTATION D'INTÉRÊT 5

5. PLAINTES FORMULÉES À L'ÉGARD D'UNE PROCÉDURE OUVERTE OU D'UN PROCESSUS D'HOMOLOGATION OU DE QUALIFICATION 5

5.1. Généralités 5

5.2. Intérêt requis pour déposer une plainte 6

5.3. Motifs au soutien d'une plainte 6

5.4. Transmission d'une plainte 6

5.5. Retrait d'une plainte 6

5.6. Traitement d'une plainte 7

5.7. Analyse de la plainte 7

5.8. Décision 8

5.9. Autre recours possible à l'AMP à la suite d'une plainte formulée à la CMQuébec 8

6. MANIFESTATIONS D'INTÉRÊT À L'ÉGARD DE L'ATTRIBUTION D'UN CONTRAT FAISANT L'OBJET D'UN AVIS D'INTENTION 8

6.1. Motif au soutien d'une manifestation d'intérêt 8

6.2. Transmission d'une manifestation d'intérêt 8

6.3. Contenu d'une manifestation d'intérêt 9

6.4. Retrait d'une manifestation d'intérêt 9

6.5. Traitement d'une manifestation d'intérêt 9

6.6. Analyse de la manifestation d'intérêt 10

6.7. Décision 10

6.8. Autre recours possible à l'AMP à la suite d'une manifestation d'intérêt transmise à la CMQuébec 10

7. PLAINTES FORMULÉES À L'ÉGARD DE TOUTE AUTRE PROCÉDURE D'ATTRIBUTION 11

7.1. Généralités 11

7.2. Transmission d'une plainte 11

7.3. Contenu de la plainte 11

7.4. Retrait de la plainte 11

7.5. Accusé réception de la plainte 11

7.6. Analyse de la plainte 11

7.7. Décision 12

8. MESURES TRANSITOIRES ET FINALES 12

8.1 Remplacement 12

8.2 Entrée en vigueur 12

1. CADRE LÉGAL ET OBJECTIF

Conformément à l'article 115 de la Loi sur les contrats des organismes municipaux (RLRQ, c. C-65.01) (ci-après « LCOM »), les organismes municipaux ont l'obligation de se doter d'une procédure portant sur la réception et l'examen des plaintes.

Cette procédure vise à assurer un traitement équitable des plaintes formulées auprès de la Communauté métropolitaine de Québec (ci-après « la CMQuébec ») dans le cadre de l'attribution d'un contrat ou d'un processus d'homologation ou de qualification.

2. INTERPRÉTATION

Aux fins de cette procédure, les mots et expressions suivants signifient :

Mots	Expressions
Avis d'intention	Avis publié sur le système électronique d'appel d'offres pour annoncer l'intention de la CMQuébec d'accorder un contrat de gré à gré à une entreprise identifiée. L'avis d'intention est obligatoire avant la signature d'un contrat comportant une dépense égale ou supérieure au seuil obligeant le recours à la procédure ouverte et invoquant le paragraphe 4° du premier alinéa de l'article 33 de la LCOM
Entreprise	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, en vertu de l'article 5 de la LCOM.
Procédure ouverte	Procédure d'appel à la concurrence entre des entreprises afin de répondre à un besoin défini par l'organisme municipal, menant à l'attribution d'un contrat comportant une dépense égale ou supérieure au seuil déterminé par règlement du ministre conformément à l'article 29 de la LCOM.
Processus d'homologation de biens	Processus permettant à un organisme municipal d'approuver un bien selon les spécifications techniques exigées aux documents afférents en vue de limiter par la suite d'éventuelles procédures d'attribution aux entreprises offrant le bien homologué.
Processus de qualification des entreprises	Processus par lequel un organisme municipal invite publiquement des entreprises à déposer un dossier de qualification en prévision d'éventuels contrats. Toutes les entreprises ayant réussi l'étape de la qualification seront inscrites sur une liste et tout contrat subséquent à la qualification leur sera réservé.
Responsable désigné	Personne chargée de l'application de cette procédure au sein de la CMQuébec.
SEAO	Système électronique d'appel d'offres, tel que défini à l'article 5 de la LCOM.

3. RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE

L'application de cette procédure est confiée au secrétariat corporatif, ou en son absence, à toute personne désignée par le secrétariat corporatif ou à la direction générale. Cette personne est responsable de recevoir les plaintes de même que les manifestations d'intérêt, de faire les vérifications et analyses qui s'imposent, avec la participation de toute ressource interne ou externe à la CMQuébec, le cas échéant, et d'y répondre dans les délais requis par la LCOM et la Loi sur l'Autorité des marchés publics (RLRQ, c. A-33.2.1) (ci-après « LAMP »).

4. DÉMARCHE PRÉALABLE AU DÉPÔT D'UNE PLAINTE OU D'UNE MANIFESTATION D'INTÉRÊT

Un commentaire ou une demande d'information ne constitue pas une plainte. S'il s'agit d'une demande d'information ou de précision à formuler à l'égard du contenu des documents d'une procédure d'attribution, d'un processus d'homologation, d'un processus de qualification, ou d'un avis d'intention, le recours approprié est d'adresser cette demande au représentant du dossier, et non de suivre la présente procédure de plainte.

Si les documents d'une procédure ouverte (autre que la procédure d'attribution d'un contrat suivant une demande de prix à l'attention des entreprises qualifiées), d'un processus d'homologation de biens ou d'un processus de qualification d'entreprises prévoient des conditions qui n'assurent pas un traitement intègre et équitable des entreprises, 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 autrement conformes au cadre normatif, le recours approprié est, dans un premier temps, d'adresser vos récriminations à la CMQuébec en communiquant avec le représentant du dossier identifié dans l'avis publié sur le SEAO.

5. PLAINTES FORMULÉES À L'ÉGARD D'UNE PROCÉDURE OUVERTE OU D'UN PROCESSUS D'HOMOLOGATION OU DE QUALIFICATION

5.1. Généralités

5.1.1. Précisions quant à la procédure ouverte

Pour l'application de l'article 5, la demande de prix à l'attention des entreprises qualifiées, qui représente l'une des procédures d'attribution permises en vertu de l'article 27 de la LCOM, est exclue.

5.1.2. Types de contrats visés par une procédure ouverte

L'article 5 s'applique aux types de contrat suivants, lorsque celui-ci comporte une dépense égale ou supérieure au seuil minimal déterminé par règlement du ministre obligeant le recours à une procédure ouverte :

1) le contrat d'approvisionnement, soit un contrat pour l'achat ou la location de biens meubles dans lesquels des frais peuvent être inclus pour l'installation, le fonctionnement et l'entretien des biens de même que tout contrat de location d'équipement assorti d'une option d'achat;

2) le contrat de construction, soit un contrat pour la construction, la reconstruction, la démolition, l'installation, la réparation ou la rénovation d'un équipement ou d'une infrastructure, le contrat de service, soit un contrat pour la fourniture de services dans lequel des pièces ou des matériaux nécessaires à cette fourniture peuvent être

inclus. Est assimilé à un contrat d'approvisionnement, un contrat de crédit-bail. Est assimilé à un contrat de services, un contrat d'assurance.

5.2. Intérêt requis pour déposer une plainte

5.2.1. Procédure ouverte en cours

Seule une entreprise intéressée ou un groupe d'entreprises intéressées à participer à une procédure ouverte, ou son représentant peut formuler une plainte relativement à cette procédure.

Un plaignant a l'intérêt requis pour porter plainte lorsqu'il a l'intention de réaliser le contrat visé par la procédure ouverte et qu'il a la capacité de répondre aux besoins exprimés par la CMQuébec dans les documents qu'elle a publiés sur le SEAO.

5.2.2. Processus d'homologation de biens ou de qualification d'entreprises en cours

Seule une entreprise intéressée ou un groupe d'entreprises intéressées à participer à un processus d'homologation de biens ou de qualification d'entreprises en cours, ou son représentant, peut formuler une plainte relativement à ce processus.

Un plaignant a l'intérêt requis pour porter plainte lorsqu'il a l'intention d'obtenir l'homologation ou de se qualifier dans le cadre du processus et qu'il a la capacité de répondre aux besoins exprimés par la CMQuébec dans les documents qu'elle a publiés sur le SEAO.

5.3. Motifs au soutien d'une plainte

La plainte doit porter sur une procédure ouverte, un processus d'homologation de biens ou un processus de qualification d'entreprises dont les documents :

- prévoient des conditions qui n'assurent pas un traitement intègre et équitable des entreprises; ou
- ne sont pas autrement conformes au cadre normatif de la CMQuébec; 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.

5.4. Transmission d'une plainte

Toute plainte doit être transmise par voie électronique au responsable désigné à l'adresse courriel suivante : seccorp@cmquebec.qc.ca.

Elle doit être présentée sur le formulaire déterminé par l'Autorité des marchés publics (ci-après « l'AMP »), en vertu de l'article 45 de la LAMP, disponible sur son site Internet. La plainte doit être reçue au plus tard à la date limite pour la réception des plaintes indiquée sur le SEAO, se terminant à sa 23e heure 59e minute et 59e seconde. Elle ne peut porter que sur le contenu des documents disponibles sur le SEAO au plus tard deux (2) jours avant cette date limite. Le plaignant transmet sans délai à l'AMP, pour information, une copie de la plainte qu'il a formulée à la CMQuébec.

5.5. Retrait d'une plainte

Le retrait d'une plainte doit impérativement être effectué avant la date limite pour la réception des plaintes indiquée sur le SEAO.

À cet effet, le plaignant doit transmettre un courriel à la CMQuébec à l'adresse suivante : seccorp@cmquebec.qc.ca, en indiquant le motif au soutien de ce retrait.

Dans le cas où le formulaire initialement transmis par le plaignant comportait une section « Retirer votre plainte », la CMQuébec se réserve le droit de demander au plaignant de compléter cette section et de la retourner par courriel à la même adresse. À la suite de la réception du courriel de retrait (et, le cas échéant, de la section dûment complétée du formulaire), la CMQuébec accuse réception du retrait au plaignant et inscrit la date du retrait de la plainte sur le SEAO.

Le retrait d'une plainte par un plaignant n'affecte pas son droit d'en présenter une nouvelle dans le délai fixé, soit avant la date limite pour la réception des plaintes indiquée sur le SEAO.

5.6. Traitement d'une plainte

5.6.1. Accusé réception de la plainte

Sur réception d'une plainte, la CMQuébec achemine au plaignant un accusé confirmant la réception de celle-ci.

5.6.2. Vérification de l'intérêt du plaignant

Le responsable désigné vérifie l'intérêt du plaignant au sens de l'article 5.2.1 ou de l'article 5.2.2, selon la procédure ou le processus visé. Si le responsable désigné juge que le plaignant a l'intérêt requis et qu'il s'agit de la première plainte reçue visant cette procédure ou ce processus, la CMQuébec inscrit sans délai sur le SEAO la date à laquelle celle-ci a été reçue. Si le responsable désigné juge que le plaignant n'a pas l'intérêt requis, la CMQuébec l'avise en lui transmettant un avis à cet effet.

5.6.3. Recevabilité de la plainte

Après s'être assuré de l'intérêt du plaignant, le responsable désigné analyse la recevabilité de la plainte. Pour qu'une plainte soit recevable, elle doit remplir chacune des conditions suivantes :

a) être transmise par voie électronique au responsable désigné;

b) être présentée sur le formulaire déterminé par l'AMP;

c) être reçue au plus tard à la date limite pour la réception des plaintes indiquées sur le SEAO;

d) porter sur une procédure ouverte, un processus d'homologation de biens ou un processus de qualification des entreprises en cours;

e) porter sur le contenu des documents disponibles sur le SEAO au plus tard deux (2) jours avant la date limite pour la réception des plaines;

f) être fondée sur l'un des motifs énumérés à l'article 5.3, tout autre motif n'étant pas considéré dans le cadre de l'analyse.

Si le responsable désigné juge que la plainte est non recevable puisqu'elle n'a pas été présentée sur le formulaire déterminé par l'AMP, la CMQuébec avise sans délai le plaignant qui peut, avant la date limite pour la réception des plaintes indiquée sur le SEAO, transmettre à nouveau sa plainte conformément aux conditions énumérées précédemment.

5.7. Analyse de la plainte

Après avoir constaté l'intérêt du plaignant et la recevabilité de la plainte, le responsable désigné procède à l'analyse

de celle-ci à partir des éléments soulevés par le plaignant. Si la situation l'exige, le responsable désigné peut communiquer avec le plaignant pour obtenir des précisions relativement à la situation détaillée au formulaire de plainte. Si le responsable désigné juge que la plainte est fondée, la CMQuébec prend les mesures appropriées pour y donner suite, qui peuvent notamment prendre la forme d'un addenda publié sur le SEAO. Dans le cas contraire, le responsable désigné rejette la plainte.

5.8. Décision

Aux termes de l'analyse réalisée par le responsable désigné, la CMQuébec transmet sa décision au plaignant par voie électronique après la date limite pour la réception des plaintes indiquée sur le SEAO, mais au plus tard trois (3) jours avant la date limite pour la réception des soumissions. Le responsable désigné s'assurera qu'il y a un délai minimal de sept (7) jours entre la date de transmission de la décision et la date limite pour la réception des soumissions. Au besoin, la date limite de réception des soumissions indiquée sur le SEAO sera reportée d'autant de jours qu'il en faut pour que ce délai minimal soit respecté. La décision doit indiquer au plaignant qu'il dispose d'un délai de trois (3) jours suivant la réception de la décision pour formuler, conformément à l'article 37 de la LAMP, une plainte auprès de l'AMP s'il est en désaccord avec celle-ci.

Dans le cas où plus d'une (1) plainte a été reçue pour une même procédure ouverte ou pour un même processus, la CMQuébec doit transmettre au même moment les décisions du responsable désigné. La CMQuébec doit alors faire mention sans délai sur le SEAO que la ou les décisions ont été transmises.

5.9. Autre recours possible à l'AMP à la suite d'une plainte formulée à la CMQuébec

En vertu de l'article 39 de la LAMP, si le plaignant n'a pas reçu la décision de la CMQuébec trois (3) jours avant la date limite pour la réception des soumissions indiquée sur le SEAO, il peut porter plainte à l'AMP. La plainte doit être transmise à l'AMP, au moyen du formulaire disponible sur son site Internet, de façon à être reçue au plus tard à la date limite pour la réception des soumissions indiquée sur le SEAO par la CMQuébec.

6. MANIFESTATIONS D'INTÉRÊT À L'ÉGARD DE L'ATTRIBUTION D'UN CONTRAT FAISANT L'OBJET D'UN AVIS D'INTENTION

6.1. Motif au soutien d'une manifestation d'intérêt

Lorsqu'un avis d'intention est publié sur le SEAO afin d'attribuer un contrat de gré à gré comportant une dépense égale ou supérieure au seuil minimal déterminé par règlement du ministre obligeant le recours à une procédure ouverte, en vertu du paragraphe 4° du premier alinéa de l'article 33 de la LCOM, seule une entreprise en mesure de réaliser ce contrat en fonction des besoins et des obligations énoncés dans cet avis peut en manifester son intérêt.

6.2. Transmission d'une manifestation d'intérêt

Toute manifestation d'intérêt doit être transmise par voie électronique au responsable désigné à l'adresse courriel suivante : seccorp@cmquebec.qc.ca.

La manifestation d'intérêt doit être reçue au plus tard à la date limite fixée pour sa réception, indiquée sur le SEAO, se terminant à sa 23e heure, 59e minute et 59e seconde.

6.3. Contenu d'une manifestation d'intérêt

La manifestation d'intérêt doit contenir les renseignements suivants :

- Date
- Identification de l'entreprise manifestant son intérêt :
  - nom
  - adresse
  - numéro de téléphone
  - nom du représentant de l'entreprise
  - adresse courriel
- Identification de l'avis d'intention publié sur le SEAO :
  - numéro de référence de la CMQuébec
  - numéro de référence SEAO
  - titre de l'avis d'intention
- Exposé détaillé avec documentation à l'appui, le cas échéant, démontrant que l'entreprise est en mesure de réaliser le contrat en fonction des besoins et des obligations énoncés dans l'avis d'intention.

6.4. Retrait d'une manifestation d'intérêt

L'entreprise peut retirer sa manifestation d'intérêt avant la date limite indiquée sur le SEAO. À cet effet, l'entreprise ayant manifesté son intérêt doit transmettre un courriel à la CMQuébec à l'adresse suivante : seccorp@cmquebec.qc.ca, en indiquant le motif au soutien de ce retrait.

Le retrait d'une manifestation d'intérêt par une entreprise n'affecte pas son droit d'en présenter une nouvelle dans le délai fixé, soit avant la date limite pour manifester son intérêt telle qu'indiquée sur le SEAO.

6.5. Traitement d'une manifestation d'intérêt

6.5.1. Accusé réception de la manifestation d'intérêt

Sur réception d'une manifestation d'intérêt, la CMQuébec achemine à l'entreprise un accusé confirmant la réception de celle-ci.

6.5.2. Recevabilité de la manifestation d'intérêt

Pour qu'une manifestation d'intérêt puisse faire l'objet d'une analyse par le responsable désigné, elle doit remplir chacune des conditions suivantes :

a) être transmise par voie électronique au responsable désigné;

b) être reçue au plus tard à la date limite pour manifester son intérêt, telle qu'indiquée sur le SEAO;

c) porter sur un avis d'intention à l'égard du processus d'attribution d'un contrat de gré à gré, comportant une dépense égale ou supérieure au seuil minimal déterminé par règlement du ministre obligeant le recours à une procédure ouverte, en vertu du paragraphe 4° du premier alinéa de l'article 33 de la LCOM;

d) comporter les renseignements requis à l'article 6.3.

6.6. Analyse de la manifestation d'intérêt

À la réception d'une manifestation d'intérêt, le responsable désigné procède à l'analyse de celle-ci à partir des renseignements fournis par l'entreprise. Le responsable désigné s'assure notamment que les critères de recevabilité énumérés à l'article 6.5.2 sont satisfaits. Seule la documentation transmise par voie électronique dans le délai fixé sur le SEAO pour manifester son intérêt est prise en compte lors de l'analyse. En conséquence, la manifestation d'intérêt doit comporter un niveau de détail suffisant pour permettre au responsable désigné de déterminer si l'entreprise ayant manifesté son intérêt est en mesure de satisfaire aux conditions énoncées dans l'avis d'intention.

Si le responsable désigné juge que la manifestation d'intérêt déposée par l'entreprise confirme que cette dernière est en mesure de réaliser le contrat, la CMQuébec doit y donner suite. Pour ce faire, elle annule l'avis d'intention et effectue une procédure ouverte. Si le responsable désigné considère que l'entreprise n'a pas fait la démonstration de sa capacité à réaliser le contrat, la CMQuébec peut maintenir son intention d'attribuer le contrat de gré à gré.

6.7. Décision

Aux termes de son analyse, la CMQuébec doit transmettre, par voie électronique, la décision de maintenir ou non son intention de conclure le contrat de gré à gré à l'entreprise ayant manifesté son intérêt conformément au paragraphe 5° de l'article 34 de la LCOM, et ce, au moins sept (7) jours avant la date prévue de conclusion du contrat de gré à gré. Le responsable désigné s'assurera qu'il y a un délai minimal de sept (7) jours entre la date de transmission de sa décision et la date prévue de conclusion du contrat de gré à gré. Au besoin, la date prévue de conclusion du contrat est reportée d'autant de jours qu'il en faut pour que ce délai minimal soit respecté. La décision doit indiquer à l'entreprise ayant manifesté son intérêt qu'elle dispose d'un délai de trois (3) jours suivant la réception de la décision pour formuler, conformément à l'article 38 de la LAMP, une plainte auprès de l'AMP si elle est en désaccord avec celle-ci.

6.8. Autre recours possible à l'AMP à la suite d'une manifestation d'intérêt transmise à la CMQuébec

En vertu de l'article 41 de la LAMP, si l'entreprise ayant manifesté son intérêt n'a pas reçu la décision de la CMQuébec trois (3) jours avant la date prévue de conclusion du contrat de gré à gré, elle peut porter plainte à l'AMP. La plainte doit être transmise à l'AMP, au moyen du formulaire disponible sur son site Internet, de façon à être reçue au plus tard une (1) journée avant la date prévue de conclusion du contrat de gré à gré inscrite sur le SEAO par la CMQuébec.

7. PLAINTES FORMULÉES À L'ÉGARD DE TOUTE AUTRE PROCÉDURE D'ATTRIBUTION

7.1. Généralités

Une entreprise peut porter plainte dans le cadre de toute procédure d'attribution d'un contrat qui n'a pas été autrement identifiée à la présente procédure.

7.2. Transmission d'une plainte

Toute plainte doit être transmise par voie électronique au responsable désigné à l'adresse courriel suivante : seccorp@cmquebec.qc.ca.

7.3. Contenu de la plainte

Une plainte doit contenir les renseignements suivants :

- Date
- Identification de l'entreprise :
  - nom
  - adresse
  - numéro de téléphone
  - nom du représentant de l'entreprise
  - adresse courriel
- Identification de la procédure d'attribution :
  - numéro de la procédure d'attribution attribué par la CMQuébec
  - titre de la procédure d'attribution
- Exposé détaillé des motifs au soutien de la plainte
- Le cas échéant, tout document pertinent au soutien des motifs de la plainte;

7.4. Retrait de la plainte

Le plaignant peut retirer sa plainte à tout moment, en transmettant un courriel à la CMQuébec à l'adresse suivante : seccorp@cmquebec.qc.ca, en indiquant le motif au soutien de ce retrait.

7.5. Accusé réception de la plainte

Sur réception d'une plainte, la CMQuébec achemine au plaignant un accusé confirmant la réception de celle-ci.

7.6. Analyse de la plainte

Le responsable désigné procède à l'analyse de celle-ci à partir des éléments soulevés par le plaignant. Si la

situation l'exige, le responsable désigné peut communiquer avec le plaignant pour obtenir des précisions relativement à la situation détaillée au formulaire de plainte.

Si le responsable désigné juge que la plainte est fondée, la CMQuébec prend les mesures appropriées pour y donner suite. Dans le cas contraire, le responsable désigné rejette la plainte.

7.7. Décision

Aux termes de l'analyse réalisée par le responsable désigné, la CMQuébec transmet sa décision au plaignant par voie électronique. Dans le cas où plus d'une (1) plainte a été reçue pour une même procédure d'attribution, la CMQuébec transmet au même moment les décisions du responsable désigné.

8. MESURES TRANSITOIRES ET FINALES

8.1 Remplacement

La présente procédure remplace la « Procédure portant sur la réception et l'examen des plaintes formulées dans le cadre de l'adjudication d'un contrat à la suite d'une demande de soumissions publique et de l'attribution d'un contrat » adoptée le 18 avril 2019 par la résolution n° C-2019-33.

8.2 Entrée en vigueur

La présente procédure entre en vigueur dès son adoption.