

# INSTITUT DE CARDIOLOGIE DE MONTRÉAL

**SUJET :** Politique relative au traitement des plaintes en matière de gestion contractuelle

**POLITIQUE No :**  
**DRF-LOGI-04**

## 1. OBJECTIFS

La présente procédure vise à promouvoir les principes directeurs de la Loi sur les contrats des organismes publics (R.L.R.Q. C-65.1, art. 2), et ainsi définir les orientations et les différentes étapes en regard de la gestion des plaintes pouvant survenir sur l'ensemble des dossiers de négociation, tant aux étapes de préparation liées au processus d'appels d'offres, qu'en cours de publication, d'adjudication et de gestion contractuelle.

## 2. CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure s'applique à tout processus de gestion contractuelle sous la responsabilité du service de l'approvisionnement. Elle lie toute personne qui participe à la gestion contractuelle relevant de l'approvisionnement.

## 3. DÉFINITIONS

Gestion contractuelle : Ensemble du processus menant à l'attribution, l'adjudication, la conclusion et à l'exécution d'un contrat.

Plainte : Récrimination ou expression d'un mécontentement concernant la gestion contractuelle relevant de la responsabilité de l'Organisme public.

RARC : Responsable de l'application des règles contractuelles, tel que stipulé à l'article 21.0.1 de la Loi sur les contrats des organismes publics (R.L.R.Q. C-65.1).

## 4. PROCÉDURE POUR LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ PORTANT SUR LA GESTION CONTRACTUELLE

Toute personne ou société de personnes intéressée peut porter plainte à l'Organisme public lorsqu'elle est d'avis que la gestion d'un contrat impliquant l'Organisme public ne respecte pas le cadre normatif ou contractuel applicable.

**APPROUVÉE PAR :**  
**Comité de direction**

**EN VIGUEUR LE :**  
26 mars 2019

**Page :** 1  
**De :** 6

**Dates de révision :**

## INSTITUT DE CARDIOLOGIE DE MONTRÉAL

**SUJET :** Politique relative au traitement des plaintes en matière de gestion contractuelle

**POLITIQUE No :**  
**DRF-LOGI-04**

La plainte doit être communiquée au gestionnaire de dossier identifié aux documents relatifs au contrat, et ce, par voie électronique.

L'Organisme public, sauf en cas de circonstances exceptionnelles, assure le traitement de toutes les plaintes visées par la présente disposition dans les délais entendus avec le plaignant.

### **5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS DANS LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ PORTANT SUR LA GESTION CONTRACTUELLE**

Le traitement d'une plainte portant sur la gestion contractuelle pour le compte de l'Organisme public est partagé entre les divers intervenants. Selon leur fonction, ceux-ci doivent s'acquitter des responsabilités suivantes auprès du RARC de l'Organisme public.

#### **a. Gestionnaire de dossier (1<sup>er</sup> niveau)**

- Doit recevoir la plainte dans le format requis par l'Autorité des marchés publics (AMP) et en accuser réception
- Effectuer les recherches et les vérifications en lien avec les faits décrits
- Analyser la situation afin d'identifier les enjeux et proposer des pistes de solutions possibles
- Proposer une mesure corrective acceptable par les parties
- Effectuer chacune des communications reliées à un dossier de plainte par un envoi distinct
- Effectuer la mise à jour du dossier électronique en temps réel dans le système électronique d'appels d'offres (SEAO)
- Soumettre à son supérieur immédiat toute situation pouvant représenter un risque

#### **b. Chef de service (2<sup>e</sup> niveau)**

- Accompagner et soutenir le gestionnaire de dossier dans le traitement de la plainte
- Identifier et analyser les enjeux reliés à la problématique
- Effectuer chacune des communications reliées à un dossier de plainte par un envoi distinct

**APPROUVÉE PAR :**  
**Comité de direction**

**EN VIGUEUR LE :**  
26 mars 2019

**Page :** 2  
**De :** 6

**Dates de révision :**

## INSTITUT DE CARDIOLOGIE DE MONTRÉAL

**SUJET :** Politique relative au traitement des plaintes en matière de gestion contractuelle

**POLITIQUE No :**  
**DRF-LOGI-04**

- Effectuer la mise à jour du dossier électronique en temps réel dans le système électronique d'appels d'offres (SEAO)
- S'assurer d'informer le RARC ainsi que son supérieur de toute situation en lien avec le rôle et les responsabilités de ce dernier
- Soumettre à son supérieur immédiat toute situation pouvant représenter un risque

**c. Coordonnateur de la logistique/RARC (3<sup>e</sup> niveau)**

- Prendre connaissance de tout dossier litigieux ou à potentiel litigieux soumis par l'entremise de ce processus
- En collaboration avec le chef de service et/ou le gestionnaire du dossier, travailler à l'élaboration d'une solution en conformité avec le cadre légal et administratif relatif au dossier
- Porter à l'attention du Président-directeur général tout dossier comportant des enjeux critiques pour l'organisation

**d. Président-directeur général**

- Prendre connaissance de tout dossier soumis par le RARC
- Soumettre à son président de conseil d'administration toute situation qu'il juge nécessaire de communiquer

**e. RARC**

- Doit s'assurer du respect de la Loi, ses politiques, ses règlements et directives en vigueur dans l'ensemble des actions visées par cette procédure
- Doit émettre des avis et des recommandations dans les dossiers qui lui seront soumis
- Dans un souci d'amélioration continue, il s'assure de transmettre les éléments d'apprentissage aux intervenants en gestion contractuelle

**APPROUVÉE PAR :**  
**Comité de direction**

**EN VIGUEUR LE :**  
26 mars 2019

**Page :** 3  
**De :** 6

**Dates de révision :**

## INSTITUT DE CARDIOLOGIE DE MONTRÉAL

**SUJET :** Politique relative au traitement des plaintes en matière de gestion contractuelle

**POLITIQUE No :**  
**DRF-LOGI-04**

### **6. PROCÉDURE POUR LA GESTION D'UNE PLAINTÉ À L'ÉGARD DES CONDITIONS D'UN APPEL D'OFFRES.**

#### **a. PLAINTÉ À L'ÉGARD DES DOCUMENTS D'APPEL D'OFFRES PUBLIÉS**

Toute personne ou société de personne intéressée à participer au processus d'adjudication d'un contrat ou d'homologation de biens ou de qualification de prestataires de services, ou d'entrepreneurs peut porter plainte à l'Organisme public relativement à ce processus lorsqu'elle estime que les documents d'appel d'offres public prévoient des conditions qui n'assurent pas un traitement intègre et équitable des concurrents, 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 (art. 37 de l'AMP)

Cette plainte doit être présentée sur le formulaire déterminé par l'Autorité des marchés publics en application de l'article 45 de la Loi favorisant la surveillance des contrats des organismes publics et instituant l'Autorité des marchés publics et être transmise par voie électronique à la personne responsable de l'appel d'offres, tel que spécifié dans les documents d'appel d'offres, au plus tard à la date limite de réception des plaintes indiquée dans le système électronique d'appel d'offres.

#### **b. PLAINTÉ À L'ÉGARD D'UNE MODIFICATION (ADDENDA) DES DOCUMENTS D'APPEL D'OFFRES PUBLIÉS**

Toute personne ou société de personne intéressée à participer au processus d'adjudication d'un contrat ou d'homologation de biens ou de qualification de prestataires de services, ou d'entrepreneurs peut porter plainte à l'Organisme public lorsque, après avoir été informé d'une modification apportée aux documents d'appel d'offres pendant la période débutant deux (2) jours avant la date limite de réception des plaintes indiquée dans le système électronique d'appel d'offres, elle est d'avis que cette modification prévoit des conditions qui n'assurent pas un traitement intègre et équitable des concurrents, 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 (art. 40 de l'AMP)

**APPROUVÉE PAR :**  
**Comité de direction**

**EN VIGUEUR LE :**  
26 mars 2019

**Page :** 4  
**De :** 6

**Dates de révision :**

## INSTITUT DE CARDIOLOGIE DE MONTRÉAL

**SUJET :** Politique relative au traitement des plaintes en matière de gestion contractuelle

**POLITIQUE No :**  
**DRF-LOGI-04**

Cette plainte doit être présentée sur le formulaire déterminé par l’Autorité des marchés publics en application de l’article 45 de la Loi favorisant la surveillance des contrats des organismes publics et instituant l’Autorité des marchés publics et être transmise par voie électronique à la personne responsable de l’appel d’offres, tel que spécifié dans les documents d’appel d’offres, au plus tard à la date limite de réception des plaintes indiquée dans le système électronique d’appel d’offres.

### **c. DÉCISION DE L’ORGANISME PUBLIC**

La plainte est reçue et traitée par l’Organisme public, lequel rend sa décision au plaignant par voie électronique au plus tard trois (3) jours avant la date limite de réception des soumissions.

Au besoin, l’Organisme public reporte la date limite de réception des soumissions d’autant de jours qu’il faut pour qu’un délai minimal de sept (7) jours reste à courir à compter de la date de transmission de sa décision. Si plus d’une plainte est reçue pour un même appel d’offres, il doit transmettre chacune de ses réponses au même moment.

L’Organisme public informe chaque plaignant de son droit de formuler une plainte (art. 13.2 de la LCOP) en vertu de l’article 38 de la Loi favorisant la surveillance des contrats des organismes publics et instituant l’Autorité des marchés publics (2017, chapitre 27) au plus tard trois (3) jours après la décision de l’organisme public.

### **d. PLAINTÉ CONCERNANT L’ATTRIBUTION D’UN CONTRAT CONCLU DE GRÉ À GRÉ**

Toute personne ou société de personne intéressée, ainsi que la personne qui les représente, peut porter plainte à l’Organisme public relativement à un processus d’attribution d’un contrat public lorsque, après avoir manifesté son intérêt à réaliser le contrat auprès de l’Organisme public ayant publié un avis d’intention, elle est en désaccord avec la décision de l’Organisme public de conclure de gré à gré un contrat public (art. 38 de l’AMP).

**APPROUVÉE PAR :**  
**Comité de direction**

**EN VIGUEUR LE :**  
26 mars 2019

**Page :** 5  
**De :** 6

**Dates de révision :**

## INSTITUT DE CARDIOLOGIE DE MONTRÉAL

**SUJET :** Politique relative au traitement des plaintes en matière de gestion contractuelle

**POLITIQUE No :**  
**DRF-LOGI-04**

La plainte doit être transmise par voie électronique à la personne responsable de l'avis d'intention, tel que spécifié dans les documents d'avis d'intention, et reçue par l'Organisme public au plus tard trois (3) jours suivant la réception par le plaignant de la décision de l'Organisme public quant à l'attribution du contrat.

### e. DÉCISION DE L'ORGANISME PUBLIC

La plainte est reçue et traitée par l'Organisme public, lequel rend sa décision au plaignant par voie électronique au plus tard sept (7) jours avant la date prévue pour la conclusion du contrat.

Au besoin, l'Organisme public reporte la date de la conclusion du contrat.

L'Organisme public informe chaque plaignant de son droit de formuler une plainte (art. 13.2 de la LCOP) en vertu de l'article 38 de la Loi favorisant la surveillance des contrats des organismes publics et instituant l'Autorité des marchés publics (2017, chapitre 27) au plus tard trois jours après la décision de l'organisme public.

### 7. PRINCIPES DIRECTEURS

Tous les intervenants visés par la présente procédure doivent :

- Agir avec équité, diligence et professionnalisme;
- S'assurer que le plaignant est la personne autorisée à agir au nom de l'organisation concernée ou tout le moins, s'assurer que la personne autorisée est informée de la situation;
- Agir selon le code d'éthique de l'Organisme public.

**APPROUVÉE PAR :**  
**Comité de direction**

**EN VIGUEUR LE :**  
26 mars 2019

**Page :** 6  
**De :** 6

**Dates de révision :**