

| | |
|---|--|
| <p>OBJET : POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES EN MATIÈRE DE GESTION CONTRACTUELLE</p> | <p>POLITIQUE 70 900</p> |
| <p>DESTINATAIRES : Toutes les personnes « intéressées » à un marché public offert par le CHUM ou à un contrat de gré à gré conclu en vertu de l'article 13.4 de la Loi sur les contrats des organismes publics (LCOP)</p> | <p>Émise le : Révisée le : Approuvée le : 14 juin 2019 (RCA 2019-06-3130)</p> |
| <p>ÉMISE PAR : Direction de l'approvisionnement et de la logistique (DAL)</p> | |
| <p>APPROUVÉE PAR : Le Conseil d'administration et SIGNÉE PAR : Le Président-Directeur général</p> | <p>Date : 12 juillet 2019</p> |
| <p>BUT</p> <p>La présente politique 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 de la Loi sur l'autorité des marchés publics (R.L.R.Q chapitre A-33.2.1) 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'appel d'offres, qu'en cours de publication, d'adjudication et de gestion contractuelle.</p> <p>1. PERSONNES VISÉES</p> <p>Toute Personne, société de personnes ou son représentant « 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.</p> <p>2. ÉNONCÉ DE POLITIQUE</p> <p>La présente politique s'applique à tout processus de gestion contractuelle sous la responsabilité de la Direction de l'approvisionnement et de la logistique (DAL) lorsque la dépense est égale ou supérieure au seuil minimal d'appel d'offres public.</p> <p>Elle lie toute personne qui participe à la gestion contractuelle relevant de cette Direction.</p> <p>L'Organisme public, sauf en cas de circonstances exceptionnelles, assure le traitement de toutes les plaintes visées par la présente disposition dans les délais prescrits par la loi.</p> <p>3. PRINCIPES DIRECTEURS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le traitement intègre et équitable des fournisseurs. • La confiance du public dans les processus d'acquisition. • La transparence dans les processus d'acquisition. | |

**OBJET : POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES EN MATIÈRE DE
GESTION CONTRACTUELLE****POLITIQUE 70 900****4. DÉFINITIONS**

Approvisionneur : Toute personne œuvrant à la direction de l'Approvisionnement et de la logistique – Volet Approvisionnement

Fournisseur : Utilisé pour les Contrats entre concurrents dans le secteur des biens, tels que décrits au règlement sur les Contrats d'approvisionnement en lien avec la LCOP.

Prestataire : Utilisé pour les Contrats entre concurrents dans le secteur des services, tels que décrits au règlement sur les Contrats de services en lien avec la LCOP.

Entrepreneur : Utilisé pour les Contrats entre concurrents dans le secteur de la construction, tels que décrits au règlement sur les Contrats de travaux de construction en lien avec la LCOP.

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

Organisme public : Centre hospitalier de l'Université de Montréal

Personne intéressée : Personne ou société qui pourrait répondre à l'appel d'offres en cause ou exécuter le contrat.

Plaintes : Acte visant à dénoncer une décision qui n'est pas conforme au cadre normatif.

Plaintes Ouvertes : Plaintes pour lesquelles des actions de règlement sont en cours.

Plaintes Fermées : Plaintes qui ont été traitées ou abandonnées.

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)

SEAO : Système électronique d'appels d'offres géré par le Secrétariat du Conseil du trésor.

5. RESPONSABILITÉS

Le traitement d'une plainte portant sur la gestion contractuelle de l'Organisme public est partagé entre divers intervenants. Selon leur fonction, ceux-ci doivent s'acquitter des responsabilités suivantes auprès du RARC de l'Organisme public. Les responsabilités en regard de la présente politique sont présentées dans l'ordre de l'intervention de chacun des intervenants impliqués dans le processus de traitement des plaintes en matière de gestion contractuelle.

Acheteur – secteur service à la clientèle du service de l'approvisionnement :

- Recevoir le formulaire de plainte (voir annexe 1) par l'adresse courriel : approvisionnement.chum@ssss.gouv.qc.ca;
- Inscrire la date et l'heure de réception du formulaire dans le fichier de suivi des plaintes;
- Effectuer une recherche dans le système de gestion des ressources matérielles (GRM) afin d'attribuer la plainte au responsable du dossier de gestion contractuelle;
- Transmettre le formulaire à la personne concernée.

**OBJET : POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES EN MATIÈRE DE
GESTION CONTRACTUELLE**

POLITIQUE 70 900

**Responsable de la gestion contractuelle du dossier (Technicien en administration ou spécialiste en
procédés administratifs (SPA):**

- Recevoir la plainte et en accuser réception en inscrivant la date et l'heure de réception dans le fichier de suivi des plaintes (annexe 2) ;
- Vérifier l'intérêt du plaignant ;
- Inscrire la plainte sur SEAO sous l'appel d'offres concerné (si applicable);
- Effectuer les recherches et les vérifications requises en lien avec les faits décrits;
- Analyser la situation afin d'identifier les enjeux;
- Proposer des pistes de solutions possibles en utilisant le rapport de suivi de plainte sur la gestion contractuelle présenté à l'annexe;
- Effectuer la mise à jour du dossier électronique en temps réel;
- Soumettre à l'adjoint au directeur de la DAL – volet approvisionnement le rapport de traitement de plainte.

Adjoint au directeur de la DAL – volet approvisionnement :

- Accompagner et soutenir le responsable de la gestion contractuelle du dossier dans le traitement de la plainte;
- Identifier les enjeux reliés à la problématique;
- Approuver le rapport de suivi de plainte préparé par le responsable de la gestion contractuelle;
- Informer le RARC 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.

Directeur de l'approvisionnement et de la logistique et RARC :

- Prendre connaissance de tout dossier litigieux ou à potentiel litigieux soumis par l'entremise de ce processus;
- Approuver le traitement de la plainte en conformité avec le cadre légal et administratif relatif au dossier;
- Porter à l'attention du président-directeur général tout dossier comportant des enjeux organisationnels.

Responsable de l'application des règles contractuelles (RARC)

- S'assurer du respect de la Loi, ses règlements et directives en vigueur dans l'ensemble des actions visées par cette procédure;
- Émettre des avis et des recommandations dans les dossiers qui lui seront soumis;
- S'assurer de transmettre les éléments d'apprentissage aux intervenants en gestion contractuelle.

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.

**OBJET : POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES EN MATIÈRE DE
GESTION CONTRACTUELLE****POLITIQUE 70 900****6. PROCÉDURE****6.1 Plainte à l'égard des documents d'appel d'offres publiés**

Toute Personne, société de personnes ou leur représentant 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.

La période de publication de l'appel d'offres doit être au minimum de 15 jours. La période allouée pour le dépôt d'une plainte doit correspondre à la moitié de la période de publication de l'appel d'offres ou à un minimum de 10 jours. Il doit y avoir un minimum de 4 jours ouvrables entre la date limite de réception des plaintes et la date limite de réception des soumissions.

Cette plainte doit être faite à partir du formulaire officiel de l'AMP :
<https://www.amp.gouv.qc.ca/porter-plainte/plainte-organisme-public>
et transmise à l'adresse courriel suivante : approvisionnement.chum@ssss.gouv.qc.ca

6.1.1 Obligations du plaignant

Lors du dépôt de la plainte, le plaignant doit transmettre tous les éléments d'information relatifs à la plainte de façon détaillée, claire et précise, afin de permettre au personnel de l'Organisme public de pouvoir y répondre le plus rapidement et précisément possible.

6.2 Plainte à l'égard d'une modification (Addenda) aux documents d'appels d'offres publiés

Toute Personne ou société de personnes 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 informée d'une modification apportée aux documents d'appel d'offres pendant la période débutant deux jours avant la date limite de réception des plaintes indiquée dans le système électronique d'appel d'offres, si 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.

Cette plainte doit être faite à partir du formulaire officiel de l'AMP :
<https://www.amp.gouv.qc.ca/porter-plainte/plainte-organisme-public>
et transmise à l'adresse courriel suivante : approvisionnement.chum@ssss.gouv.qc.ca

6.2.1 Obligations de l'Organisme public

**OBJET : POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES EN MATIÈRE DE
GESTION CONTRACTUELLE**

POLITIQUE 70 900

La plainte est reçue et traitée par l'Organisme public, lequel rend sa décision au plaignant par voie électronique au plus tard trois 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 en faut pour qu'un délai minimal de sept jours reste à courir à compter de la date de transmission de sa décision. Si plus d'une plainte sont reçues pour un même appel d'offres, il doit transmettre chacune de ses décisions au même moment.

6.3 Plainte concernant l'attribution d'un contrat conclu de gré à gré

Toute Personne ou société de personnes 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 pour un contrat public.

La plainte doit être transmise par voie électronique à l'adresse suivante : approvisionnement.chum@ssss.gouv.qc.ca, tel que spécifié dans les documents d'avis d'intention, et doit être reçue par l'Organisme public au plus tard trois jours suivant la réception par le plaignant de la décision de l'Organisme public quant à l'attribution du contrat.

6.3.1 Obligations 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 cinq jours avant la date prévue pour la conclusion du contrat.

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

6.4 Plainte portant sur la gestion contractuelle

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

Cette plainte doit être faite à partir du formulaire officiel de l'AMP : <https://www.amp.gouv.qc.ca/porter-plainte/plainte-organisme-public> et transmise à l'adresse courriel suivante : approvisionnement.chum@ssss.gouv.qc.ca

7. RÉVISION

La présente politique devra faire l'objet d'une mise à jour lorsque requis ou dans un délai maximum de cinq (5) ans.

| | |
|---|-------------------------|
| OBJET : POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES EN MATIÈRE DE GESTION CONTRACTUELLE | POLITIQUE 70 900 |
|---|-------------------------|

ANNEXE : FICHIER DE GESTION DES PATIENTS

| Suivi des plaintes - Procédure plainte | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------------------|--------------------|--------------------------------|-----------------------------|-------------------------|---|-------------------|--------------------|-----------------------------|---|----------------------|--------------|----------------|
| par le service clientèle | | | À compléter par le négociateur | | | | | | | | | | |
| Numéro | Date de réception | Heure de réception | Fournisseur plaignant | Contact chez le fournisseur | Négociateur responsable | Transmis au négociateur (inscrire date/heure) | Date de réception | Heure de réception | Dossier ou contrat concerné | Date d'émission de la réponse (calculé selon la date de réception par le service clientèle) | Statut de la plainte | Commentaires | Plainte fermée |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |