

OBJET : Politique et procédure relatives au traitement des plaintes en matière de gestion contractuelle	POLITIQUE N° En approbation
DESTINATAIRES : Toutes les unités administratives	Émise le : En approbation Révisée le : En approbation
ÉMISE PAR : Direction de l'approvisionnement et de la logistique	
APPROUVÉE PAR : En approbation et SIGNÉE PAR : En approbation	Date : En approbation

BUT

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 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.

1. PERSONNES VISÉES

Toute personne, société de personnes ou son représentant 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.

2. CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure s'applique à tout processus de gestion contractuelle, lorsque la dépense est égale ou supérieure au seuil minimal d'appel d'offres public, sous la responsabilité de la Direction des approvisionnements et de la logistique (DAL).

Elle lie toute personne qui participe à la gestion contractuelle relevant de cette Direction.

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.

OBJET : Politique et procédure relatives au traitement des plaintes en matière de gestion contractuelle

POLITIQUE N° En approbation

3. 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.

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

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

Plaintes Fermées : Plaintes qui ont été traitées ou abandonnées.

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

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. PRINCIPES DIRECTEURS

- Effectuer chacune des communications reliées à un dossier de plainte par un envoi distinct; Exemple : Aucune réponse à un courriel ne doit être effectuée autrement que par l'envoi d'un courriel distinct.
- Traitement équitable des fournisseurs

5. RESPONSABILITÉS

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:

OBJET : Politique et procédure relatives au traitement des plaintes en matière de gestion contractuelle

POLITIQUE N° En approbation

Acheteur – secteur base de données :

- Recevoir le formulaire de plainte par l'adresse courriel : negoappro.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 GRM afin d'attribuer la plainte au gestionnaire du dossier responsable ;
- Transmettre le formulaire au gestionnaire du dossier responsable.

Responsable gestion contractuelle (Tech/SPA) :

- Doit recevoir la plainte et en accusez réception en inscrivant la date et l'heure de réception dans le fichier de suivi des plaintes ;
- Vérifier l'intérêt du plaignant ;
- Inscrire la plainte sur SEAO sous l'appel d'offres en question (si applicable);
- Effectuer les recherches et les vérifications 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 1 ;
- Effectuer la mise à jour du dossier électronique en temps réel;
- Soumettre à l'adjoint au directeur – volet approvisionnement le rapport de traitement de plainte.

Adjoint au directeur – volet approvisionnement :

- Accompagner et soutenir le responsable gestion contractuelle dans le traitement du dossier;
- Identifier les enjeux liés à la problématique;
- Approuver le rapport de suivi de plainte préparé par le responsable 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 des approvisionnements et de la logistique :

- Prendre connaissance de tout dossier litigieux ou à potentiel litigieux soumis par l'entremise de ce processus;
- Informer sans délai le RARC des dossiers à portée légale;
- En collaboration avec le RARC, travailler à l'élaboration d'une solution en conformité avec le cadre légal et administratif relatif au dossier;
- Porter à l'attention du directeur général tout dossier comportant des enjeux politiques et organisationnels.

<p>OBJET : Politique et procédure relatives au traitement des plaintes en matière de gestion contractuelle</p>	<p>POLITIQUE N° En approbation</p>
<p>Responsable de l'établissement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prendre connaissance de tout dossier soumis par le service de l'approvisionnement ou adjoint ou le RARC; • Soumettre à son président de conseil d'administration toute situation qu'il juge nécessaire de communiquer. <p>RARC</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'assurer du respect de la loi, ses politiques, 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. <p>6. PROCÉDURE POUR LA GESTION D'UNE PLAINTÉ</p> <p>6.1 Plainte à l'égard des documents d'appel d'offres publiés</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Cette plainte doit être complétée sur le site internet du CHUM.</p>	

OBJET : Politique et procédure relatives au traitement des plaintes en matière de gestion contractuelle

POLITIQUE N° En approbation

<https://www.chumontreal.qc.ca/joindre-le-chum>

6.1.1 Obligations du plaignant

Lors du dépôt de la plainte sur le site internet du CHUM, le plaignant doit transmettre tous les éléments d'information relatives à la plainte de façon détaillée, claire et précise, afin de permettre au personnel interne de pouvoir y répondre le plus rapidement et précisément possible.

6.2 Plainte à l'égard d'une modification (Addenda) des 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, 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 complétée sur le site internet du CHUM.

<https://www.chumontreal.qc.ca/joindre-le-chum>

6.2.1 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 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 un contrat public.

OBJET : Politique et procédure relatives au traitement des plaintes en matière de gestion contractuelle

POLITIQUE N° En approbation

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 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 complétée sur le site internet du CHUM.

<https://www.chumontreal.qc.ca/joindre-le-chum>

APPLICATION

- La présente procédure entre en vigueur le jour de son approbation par le Président directeur général, EN APPROBATION

Centre hospitalier de l'Université de Montréal
DIRECTION DE L'APPROVISIONNEMENT ET DE LA LOGISTIQUE
jj 2019-03-27

OBJET : Politique et procédure relatives au traitement des plaintes en matière de gestion contractuelle	POLITIQUE N° En approbation
--	------------------------------------

ANNEXE 1 : Fichier de suivi des plaintes

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