

# ***Société du Grand Théâtre de Québec***

## ***Procédure de réception et d'examen de plaintes concernant les processus d'appel d'offres public ou les avis d'intention***

***Approuvée par le président-directeur général le 24 mai 2019***

## ***Table de Matières***

<b>1. CADRE LÉGAL</b> .....	3
<b>2. OBJET</b> .....	3
<b>3. CHAMP D'APPLICATION</b> .....	3
<b>4. PRINCIPES DIRECTEURS</b> .....	4
<b>5. DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ</b> .....	4
5.1. Processus d'appel d'offres public.....	4
5.2. Processus d'avis d'intention.....	4
<b>6. ADMISSIBILITÉ ET RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ</b> .....	5
6.1. Seuils minimaux d'appel d'offres public applicables .....	5
6.2. Types de plaintes visées .....	5
6.3. Délai de réception.....	5
6.4. Contenu de la plainte .....	5
<b>7. RÉCEPTION D'UNE PLAINTÉ</b> .....	5
<b>8. RETRAIT D'UNE PLAINTÉ</b> .....	6
<b>9. TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ</b> .....	6
9.1. Avis de réception .....	6
9.2. Analyse de la plainte .....	6
9.3. Décision du responsable de l'application des règles contractuelles (RARC) .....	6
9.4. Délais de réponse.....	7
9.5. Suivi .....	7
9.6. Reddition de comptes .....	7
<b>10. PLAINTÉ À L'AUTORITÉ DES MARCHÉS PUBLICS</b> .....	7
<b>11. DISPOSITIONS FINALES</b> .....	7
11.1. Révision.....	7
11.2. Date d'entrée en vigueur .....	7

## 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 à la Société du Grand Théâtre de Québec (SGTQ) doit être effectuée conformément à la présente procédure.

## 2. OBJET

La procédure vise à assurer un traitement équitable des plaintes formulées auprès de la SGTQ dans le cadre d'un processus d'appel d'offres, de qualification d'entreprise, d'homologation de biens en cours et d'avis d'intention. Elle définit les étapes de réception et d'examen de la plainte ainsi que les modalités de communication.

## 3. CHAMP D'APPLICATION

La SGTQ offre un mécanisme de traitement des plaintes lié à un processus d'appel d'offres, de qualification d'entreprise, d'homologation de biens en cours et d'avis d'intention. La SGTQ reçoit les plaintes, les analyses, en fait le suivi et fait les recommandations requises.

Seules les personnes intéressées à participer au processus d'adjudication ou d'attribution avec l'intention de réaliser le contrat et qui ont la capacité de le faire peuvent porter plainte. Ces personnes doivent être :

- une entreprise ;
- un groupe d'entreprises ;
- ou leur représentant.

Selon la *Loi sur les contrats des organismes publics*, une « entreprise » est 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.

## 4. PRINCIPES DIRECTEURS

Les principes directeurs concernant le traitement des plaintes de la SGTQ sont :

- le plaignant sera accueilli et traité avec diligence et respect ;
- la plainte sera traitée 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 de la SGTQ est partie prenante à cette démarche et participera à la résolution des problèmes soulevés dans les plaintes.

## 5. DÉFINITION D'UNE PLAINTE

Porter plainte vise à dénoncer une situation non conforme relativement à l'appel d'offres ou l'avis d'intention.

Une démarche de plainte peut être interrompue à tout moment.

Un commentaire ou une demande d'information ne constituent pas une plainte.

Avant de porter plainte, pensez d'abord à contacter la personne responsable présentée dans les documents d'appel d'offres ou sur le SEAO afin d'obtenir toute précision relativement à l'appel d'offres ou l'avis d'intention. Cette personne pourra répondre à vos questions, commentaires ou demandes de précision vous permettant d'obtenir des informations supplémentaires, adresser une demande de changement, un report ou faire part d'une observation.

### 5.1. Processus d'appel d'offres public

Une entreprise peut porter plainte relativement à un appel d'offres public si les documents de cet appel d'offres ou si une modification apportée à ces documents :

- 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 ;
- ne sont pas autrement conformes aux [lois et aux règlements](#) relatifs aux contrats publics.

### 5.2. Processus d'avis d'intention

Une entreprise peut également se plaindre à l'Autorité des marchés publics (AMP) relativement à la conclusion d'un contrat de gré à gré si, après la publication d'un avis d'intention dans le système électronique d'appel d'offres (SEAO) :

- elle est en désaccord avec la décision ;
- elle désire dénoncer une situation non conforme.

## 6. ADMISSIBILITÉ ET RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ

### 6.1. Seuils minimaux d'appel d'offres public applicables

Pour être recevable, la plainte doit porter sur un processus d'appel d'offres public ou un avis d'intention dont la dépense est égale ou supérieure au seuil minimal d'appel d'offres public déterminé par la LCOP.

### 6.2. Types de plaintes visées

Pour être recevable, la plainte doit rencontrer l'une des définitions établies aux articles 5.1 et 5.2 ci-avant.

### 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.

### 6.4. Contenu de la plainte

Pour être recevable, une plainte doit contenir toutes les informations requises dans le formulaire déterminé par l'AMP, entre autre :

- 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 ;

## 7. RÉCEPTION D'UNE PLAINTÉ

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

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@grandtheatre.qc.ca](mailto:plainte-lcop@grandtheatre.qc.ca)

La SGTQ 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 5.1 et 5.2 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 de la SGTQ doit être communiquée au plus tard trois jours (jours calendrier) avant la date limite de réception des soumissions déterminée par la SGTQ (article 5.1) ou avant la date prévue de conclusion du contrat (article 5.2). Cette date est inscrite au SEAO.

S'il y a plus qu'une plainte, les décisions seront transmises à toutes les personnes plaignantes en même temps.

#### 9.5. Suivi

Lorsque des correctifs doivent être apportés à la suite d'une décision favorable au plaignant, cela sera fait le plus rapidement possible par la publication d'un addenda sur SEAO.

#### 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 la SGTQ, 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 :

<https://amp.gouv.qc.ca/porter-plainte/plainte-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.