



# Procédure portant sur la réception et l'examen des plaintes

prévue à l'article 21.0.3 de la Loi sur les contrats des organismes publics

## 1. Cadre légal

En vertu de l'article 21.0.3 de la Loi sur les contrats des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1) (LCOP), les organismes publics visés par la Loi sur l'Autorité des marchés publics (RLRQ, chapitre A-33.2.1) (LAMP) ont l'obligation de se doter d'une procédure portant sur la réception et l'examen des plaintes<sup>1</sup>.

### 1.1 Interdiction d'exercer des représailles

Le dépôt d'une plainte en vertu de la présente procédure doit être effectué sans crainte de représailles de la part de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ).

De plus, l'article 51 de la LAMP stipule qu'il est interdit de menacer une personne ou une société de personnes de représailles pour qu'elle s'abstienne de formuler une plainte à l'Autorité des marchés publics (AMP). Toute personne ou société de personnes qui croit avoir été victime de représailles peut porter plainte auprès de l'AMP pour que celle-ci détermine si cette plainte est fondée et soumette, le cas échéant, les recommandations qu'elle estime appropriées au dirigeant de l'organisme public concerné par les représailles. Au terme de l'examen, l'AMP informe le plaignant de ses constatations et, le cas échéant, de ses recommandations.

### 1.2 Préserver vos droits à un recours

Afin de préserver vos droits à un recours en vertu des dispositions prévues aux articles 37, 38, 39 et 41 de la LAMP, toute plainte à la RAMQ doit être effectuée selon ce qui est prévu à la présente procédure.

## 2. Conditions applicables

### 2.1 Avant de procéder au dépôt d'une plainte : s'assurer que le dépôt d'une plainte est le recours approprié

S'il s'agit d'une demande d'information ou de précision à formuler à l'égard du contenu des documents d'un appel d'offres, d'un processus de qualification, d'un processus d'homologation de biens ou d'un processus d'attribution d'un contrat de gré à gré en vertu de la LCOP en cours, **le recours approprié est d'adresser cette demande à la personne-ressource identifiée dans l'avis publié au système électronique d'appel d'offres (SEAO).**

Si les documents d'un appel d'offres, d'un processus de qualification d'entreprises, d'un processus d'homologation de biens ou d'un processus d'attribution d'un contrat de gré à gré en vertu de la LCOP en cours 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, le recours approprié est, **dans un premier temps, d'adresser vos récriminations à la RAMQ en communiquant avec la personne-ressource identifiée dans l'avis publié au SEAO.**

---

<sup>1</sup> La manifestation d'intérêt constitue une plainte relativement à un processus d'attribution d'un contrat public au sens de l'article 21.0.3 de la LCOP.

## 2.2 Qui peut déposer une plainte ?

Seule une entreprise intéressée ou un groupe d'entreprises intéressées à participer au processus d'appel d'offres public, au processus de qualification d'entreprises ou au processus d'homologation de biens ou son représentant peut porter plainte relativement à un de ces processus.

Seule une entreprise en mesure de réaliser le contrat de gré à gré visé par le processus d'attribution en vertu du paragraphe 4° du premier alinéa de l'article 13 de la LCOP peut en manifester l'intérêt.

## 2.3 Quels sont les types de contrats publics pouvant faire l'objet d'une plainte ?

Les contrats suivants **qui comportent une dépense de fonds publics ET une dépense égale ou supérieure au seuil minimal** d'appel d'offres public applicable peuvent faire l'objet d'une plainte :

- Les contrats d'approvisionnement, incluant les contrats d'achat ou de location de biens meubles, lesquels peuvent comporter des frais d'installation, de fonctionnement ou d'entretien des biens, dans la mesure où ils ne visent pas l'acquisition de biens destinés à être vendus ou revendus dans le commerce, ou à servir à la production ou à la fourniture de biens ou de services destinés à la vente ou à la revente dans le commerce
- Note : Le contrat de crédit-bail est assimilé à un contrat d'approvisionnement.
- Les contrats de travaux de construction visés par la Loi sur le bâtiment (RLRQ, chapitre B-1.1) pour lesquels le contractant doit être titulaire de la licence requise en vertu du chapitre IV de cette loi
- Les contrats de services, autres qu'un contrat visant l'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux
- Les contrats assimilés à des contrats de services, soit les contrats d'affrètement, les contrats de transport autres que ceux assujettis à la Loi sur l'instruction publique (RLRQ, chapitre I-13.3), les contrats d'assurance de dommages et les contrats d'entreprise autres que les contrats de travaux de construction

Les contrats suivants peuvent aussi faire l'objet d'une plainte, qu'ils **comportent ou non une dépense de fonds publics ET sans égard à la valeur de la dépense** :

- Les contrats de partenariat public-privé conclus dans le cadre d'un projet d'infrastructure à l'égard duquel un organisme public associe un contractant à la conception, à la réalisation et à l'exploitation de l'infrastructure
- Tout autre contrat déterminé par règlement du gouvernement

## 2.4 Processus concernés

Les processus suivants sont concernés :

- Appel d'offres public, qualification d'entreprises, homologation de biens en cours
- Attribution d'un contrat de gré à gré visé au paragraphe 4° du premier alinéa de l'article 13 de la LCOP pour lequel une entreprise désire manifester son intérêt à le réaliser

## 2.5 Seuils minimaux applicables d'appel d'offres public

Les seuils applicables sont les suivants :

- Pour un contrat d'approvisionnement : 30 300 \$
- Pour un contrat de services techniques ou professionnels : 121 200 \$
- Pour un contrat de travaux de construction : 121 200 \$

## 3. Procédure portant sur la réception d'une plainte

### 3.1 À qui et comment la plainte doit-elle être transmise ?

**Dans le cas d'une plainte qui concerne un appel d'offres public, un processus de qualification d'entreprises ou un processus d'homologation de biens en cours**

La plainte doit être transmise par courriel au responsable de l'application des règles contractuelles (RARC) de la RAMQ, à l'adresse suivante : [rarc@ramq.gouv.qc.ca](mailto:rarc@ramq.gouv.qc.ca).

De plus, la plainte doit obligatoirement être présentée sur le formulaire déterminé par l'AMP et disponible à l'adresse suivante, comme stipulé à l'article 21.0.3 de la LCOP : <https://www.amp.gouv.qc.ca/porter-plainte/plainte-organisme-public>

**Dans le cas d'une plainte qui concerne un processus d'attribution d'un contrat de gré à gré visé au paragraphe 4° du premier alinéa de l'article 13 de la LCOP pour lequel une entreprise désire manifester son intérêt à le réaliser**

La plainte doit obligatoirement être transmise par voie électronique selon les modalités indiquées dans l'avis d'intention publié sur le SEAO.

### 3.2 Quand la plainte doit-elle être reçue ?

**Dans le cas d'une plainte qui concerne un appel d'offres public, un processus de qualification d'entreprises ou un processus d'homologation de biens en cours**

Une telle plainte visée à l'article 21.0.4 de la LCOP doit être reçue par la RAMQ au plus tard à la date limite<sup>2</sup> de réception des plaintes indiquée au SEAO.

Une telle plainte ne peut porter que sur le contenu des documents disponibles **au plus tard 2 jours avant** cette date.

Le plaignant doit transmettre sa plainte à la RAMQ pour traitement approprié et doit aussi transmettre sa plainte à l'AMP pour information à l'adresse suivante : [formulaire.plainte@amp.gouv.qc.ca](mailto:formulaire.plainte@amp.gouv.qc.ca).

**Dans le cas d'une plainte qui concerne un processus d'attribution d'un contrat de gré à gré visé au paragraphe 4° du premier alinéa de l'article 13 de la LCOP pour lequel une entreprise désire manifester son intérêt à le réaliser**

La démonstration par l'entreprise qu'elle est en mesure de réaliser le contrat de gré à gré en fonction des besoins et des obligations énoncés dans l'avis d'intention doit être transmise à la RAMQ au plus tard à la date limite fixée pour sa réception, indiquée au SEAO.

<sup>2</sup> La date limite de réception des plaintes se termine toujours à la 23<sup>e</sup> heure, 59<sup>e</sup> minute et 59<sup>e</sup> seconde. Ainsi, une plainte peut être transmise et reçue par la RAMQ à tout moment à l'intérieur des délais prescrits.

### **3.3 Transmission d'un accusé de réception**

**Dans le cas d'une plainte qui concerne un appel d'offres public, un processus de qualification d'entreprises ou un processus d'homologation de biens en cours**

La RAMQ transmettra un **accusé de réception au plaignant dans les 48 heures** suivant la réception de la plainte.

### **3.4 Retrait d'une plainte**

**Dans le cas d'une plainte qui concerne un appel d'offres public, un processus de qualification d'entreprises ou un processus d'homologation de biens en cours**

Le retrait d'une plainte doit impérativement être effectué avant la date limite de réception des plaintes.

À cet effet, le plaignant doit transmettre à la RAMQ un courriel à l'adresse suivante : [rarc@ramq.gouv.qc.ca](mailto:rarc@ramq.gouv.qc.ca), en indiquant les motifs du retrait de sa plainte.

À la suite de la réception de ce courriel, la RAMQ inscrira la date du retrait de la plainte au SEAO.

**Dans le cas d'une plainte qui concerne un processus d'attribution d'un contrat de gré à gré visé au paragraphe 4° du premier alinéa de l'article 13 de la LCOP pour lequel une entreprise désire manifester son intérêt à le réaliser**

L'entreprise a la possibilité de retirer son document de démonstration sans pour cela aliéner son droit d'en présenter un nouveau dans le délai fixé.

## **4. Procédure portant sur l'examen des plaintes**

### **4.1 Vérification de l'intérêt du plaignant**

**Dans le cas d'une plainte qui concerne un appel d'offres public, un processus de qualification d'entreprises ou un processus d'homologation de biens en cours**

La RAMQ procédera à la vérification sommaire de l'intérêt du plaignant en lien avec le besoin défini et les modalités énoncées dans les documents d'appel d'offres.

### **4.2 Mention au système électronique d'appel d'offres de la date à laquelle chacune des plaintes a été reçue**

**Dans le cas d'une plainte qui concerne un appel d'offres public, un processus de qualification d'entreprises ou un processus d'homologation de biens en cours**

La RAMQ indiquera sans délai au SEAO la date à laquelle chacune des plaintes a été reçue, après s'être assurée de l'intérêt du plaignant.

### 4.3 Analyse de la recevabilité de la plainte

#### **Dans le cas d'une plainte qui concerne un appel d'offres public, un processus de qualification d'entreprises ou un processus d'homologation de biens en cours**

Pour être recevable, la plainte doit réunir **chacune des conditions suivantes** :

- Concerner un contrat public en vertu de l'alinéa 1 (1°) a) ou de l'alinéa 2 (1°) de l'article 20 de la LAMP
- Porter sur un appel d'offres public, sur un processus de qualification d'entreprises ou sur un processus d'homologation de biens en cours dont les 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 ou
  - ne sont pas autrement conformes au cadre normatif.
- Porter sur le contenu des documents de l'appel d'offres, du processus de qualification d'entreprises ou du processus d'homologation de biens disponibles, au plus tard 2 jours avant la date limite de réception des plaintes indiquée au SEAO
- Être transmise par voie électronique au responsable identifié dans cette procédure et selon les dispositions prévues dans celle-ci
- Être présentée sur le formulaire déterminé par l'AMP en application de l'article 45 de la LAMP<sup>3</sup>
- Être reçue au plus tard à la date limite de réception des plaintes indiquée au SEAO

#### **Dans le cas d'une plainte qui concerne un processus d'attribution d'un contrat de gré à gré visé au paragraphe 4° du premier alinéa de l'article 13 de la LCOP pour lequel une entreprise désire manifester son intérêt à le réaliser**

Pour être recevable, la plainte doit réunir chacune des conditions suivantes :

- Concerner un contrat public en vertu de l'alinéa 1 (1°) a) ou de l'alinéa 2 (1°) de l'article 20 de la LAMP
- Porter sur un contrat de gré à gré visé au paragraphe 4° du premier alinéa de l'article 13 de la LCOP
- Être transmise par voie électronique au responsable identifié dans cette procédure et selon les dispositions prévues dans celle-ci
- Être reçue au plus tard à la date limite de réception des démonstrations d'entreprises indiquant que celles-ci sont en mesure de réaliser le contrat de gré à gré en fonction des besoins et des obligations énoncés dans l'avis d'intention

---

<sup>3</sup> En vertu de l'article 21.0.3, seule une plainte visée à l'article 21.0.4 doit être présentée sur le formulaire déterminé par l'AMP en application de l'article 45 de la LAMP sans quoi la plainte sera rejetée.

## 4.4 Rejet de la plainte

### **Dans le cas d'une plainte qui concerne un appel d'offres public, un processus de qualification d'entreprise ou un processus d'homologation de biens en cours**

La RAMQ rejettera une plainte dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

- La plainte ne réunit pas l'ensemble des conditions prévues au point 4.2
- Le plaignant exerce ou a exercé, pour les mêmes faits exposés dans sa plainte, un recours judiciaire

### **Dans le cas d'une plainte qui concerne un processus d'attribution d'un contrat de gré à gré visé au paragraphe 4° du premier alinéa de l'article 13 de la LCOP pour lequel une entreprise désire manifester son intérêt à le réaliser**

La RAMQ rejettera une plainte dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

- La plainte ne réunit pas l'ensemble des conditions prévues au point 4.2
- Le plaignant exerce ou a exercé, pour les mêmes faits exposés dans sa plainte, un recours judiciaire

## 4.5 Analyse approfondie de la plainte

### **Dans le cas d'une plainte qui concerne un appel d'offres public, un processus de qualification d'entreprises ou un processus d'homologation de biens en cours**

Si la situation l'exige, le responsable du traitement des plaintes contactera le plaignant pour obtenir davantage de précisions relativement à la situation détaillée au formulaire de plainte.

Au terme de l'analyse approfondie de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes détermine le bien-fondé ou non de la plainte :

- Si le responsable du traitement de la plainte constate que les documents de l'appel d'offres, du processus de qualification d'entreprises ou du processus d'homologation de biens **prévoient effectivement 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 RAMQ informera le plaignant de sa décision par voie électronique et modifiera les documents concernés par le processus visé par la plainte par la publication d'un addenda, si elle le juge requis.
- Si le responsable du traitement de la plainte constate que les documents de l'appel d'offres, du processus de qualification d'entreprises ou du processus d'homologation de biens **ne prévoient pas de 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 RAMQ informera le plaignant de sa décision par voie électronique de poursuivre son processus d'appel d'offres.

### **Dans le cas d'une plainte qui concerne un processus d'attribution d'un contrat de gré à gré visé au paragraphe 4° du premier alinéa de l'article 13 de la LCOP pour lequel une entreprise désire manifester son intérêt à le réaliser**

Les personnes impliquées dans le processus d'attribution du contrat de gré à gré évalueront si l'entreprise est effectivement en mesure de réaliser le contrat de gré à gré selon les besoins et les obligations énoncés dans l'avis d'intention.

## 5. Conclusions et fermeture du dossier

### 5.1 Transmission de la décision du plaignant

#### **Dans le cas d'une plainte qui concerne un appel d'offres public, un processus de qualification d'entreprises ou un processus d'homologation de biens en cours**

La RAMQ transmettra sa décision par voie électronique au plaignant, à l'égard de l'une ou l'autre des situations suivantes :

- Le rejet de sa plainte dû à l'absence d'intérêt du plaignant
- Le rejet de sa plainte dû à la non-recevabilité de cette dernière
- Les conclusions au terme de l'analyse approfondie de sa plainte

Cette décision sera transmise après la date limite de réception des plaintes, mais **au plus tard 3 jours avant** la date limite de réception des soumissions indiquée au SEAO.

La RAMQ s'assurera qu'il y a un délai minimal de 7 jours entre la date de transmission de sa décision au plaignant et la date limite de réception des soumissions. Au besoin, la date limite de réception des soumissions au SEAO sera reportée d'autant de jours qu'il en faut pour que ce délai minimal soit respecté.

#### **Dans le cas d'une plainte qui concerne un processus d'attribution d'un contrat de gré à gré visé au paragraphe 4° du premier alinéa de l'article 13 de la LCOP pour lequel une entreprise désire manifester son intérêt à le réaliser**

La RAMQ transmettra sa décision de maintenir ou non son intention de conclure le contrat de gré à gré, par voie électronique, à l'entreprise qui aura manifesté son intérêt conformément au paragraphe 5° du premier alinéa de l'article 13.1 de la LCOP.

Cette décision sera transmise **au moins 7 jours avant** la date prévue de conclusion du contrat de gré à gré.

La RAMQ s'assurera qu'il y a un délai minimal de 7 jours entre la date de transmission de sa décision à l'entreprise qui aura manifesté son intérêt conformément au paragraphe 5° du premier alinéa de l'article 13.1 de la LCOP et la date prévue de conclusion du contrat de gré à gré. Au besoin, la date prévue de conclusion du contrat de gré à gré sera reportée d'autant de jours qu'il en faut pour que ce délai minimal soit respecté.

### 5.2 Mention au SEAO de la date à laquelle la décision de la RAMQ a été transmise au plaignant

#### **Dans le cas d'une plainte qui concerne un appel d'offres public, un processus de qualification d'entreprises ou un processus d'homologation de biens en cours**

Immédiatement après avoir transmis sa décision au plaignant, la RAMQ indiquera au SEAO que sa décision a été transmise.

Cette mention est effectuée au SEAO dans le seul cas où une plainte a été transmise par un plaignant ayant l'intérêt requis.



### 5.3 Mesures correctives, s'il y a lieu

#### **Dans le cas d'une plainte qui concerne un appel d'offres public, un processus de qualification d'entreprises, un processus d'homologation de biens en cours**

La RAMQ modifiera les documents concernés par le processus visé par la plainte par addenda si elle le juge requis à la suite de l'analyse approfondie de la plainte.

#### **Dans le cas d'une plainte qui concerne un processus d'attribution d'un contrat de gré à gré visé au paragraphe 4° du premier alinéa de l'article 13 de la LCOP pour lequel une entreprise désire manifester son intérêt à le réaliser**

La RAMQ procédera par appel d'offres public si elle juge, après analyse, qu'au moins une manifestation d'intérêt provenant d'une entreprise a permis de démontrer que celle-ci est en mesure de réaliser le contrat de gré à gré selon les besoins et les obligations énoncés dans l'avis d'intention.

### 5.4 Recours possibles à L'AMP à la suite d'une plainte formulée à la RAMQ

#### **Dans le cas d'une plainte qui concerne un appel d'offres public, un processus de qualification d'entreprises ou un processus d'homologation de biens en cours**

Si le plaignant est en désaccord avec la décision de la RAMQ, il peut porter plainte à l'AMP. Dans ce cas-ci, la plainte doit être reçue par l'AMP **au plus tard 3 jours suivant la réception** par le plaignant de la décision de la RAMQ (article 37 de la LAMP).

Si le plaignant n'a pas reçu la décision de la RAMQ 3 jours avant la date limite de réception des soumissions, il peut porter plainte à l'AMP. Dans ce cas-ci, la plainte doit être reçue par l'AMP au plus tard à la date limite de réception des soumissions déterminée par la RAMQ (article 39 de la LAMP).

#### **Dans le cas d'une plainte qui concerne un processus d'attribution d'un contrat de gré à gré visé au paragraphe 4° du premier alinéa de l'article 13 de la LCOP pour lequel une entreprise désire manifester son intérêt à le réaliser**

Si le plaignant est en désaccord avec la décision de la RAMQ, il peut porter plainte à l'AMP. Dans ce cas-ci, la plainte doit être reçue par l'AMP **au plus tard 3 jours suivant la réception** par le plaignant de la décision de la RAMQ (article 38 de la LAMP).

Si le plaignant n'a pas reçu la décision de la RAMQ 3 jours avant la date prévue de conclusion du contrat de gré à gré il peut porter plainte à l'AMP. Dans ce cas-ci, la plainte doit être reçue par l'AMP au plus tard une journée avant la date prévue de conclusion du contrat de gré à gré inscrite au SEAO par la RAMQ (article 41 de la LAMP).

## 6. Date de l'entrée en vigueur de la présente procédure

25 mai 2019

**Régie de  
l'assurance maladie**

**Québec**

