

Procédure n° 15

Document officiel

Réception et examen des plaintes en regard du processus de gestion contractuelle

Document adopté par le conseil d'administration
le 11 novembre 2025
par la résolution n° CA-024 – 2025-11-11

Table des matières

1.	Objet	1
2.	Définitions	1
3.	Cadre légal.....	1
4.	Conditions préalables au dépôt d'une plainte	2
5.	Procédure portant sur le dépôt et la réception d'une plainte	4
6.	Procédure portant sur l'examen des plaintes	6
7.	Conclusion(s) et fermeture du dossier	9
8.	Date de l'entrée en vigueur de la présente procédure	11

Réception et examen des plaintes en regard du processus de gestion contractuelle

1. Objet

La présente procédure porte sur la réception et l'examen des plaintes en regard du processus de gestion contractuelle du Centre de services scolaire.

Elle vise les plaintes touchant :

Un appel d'offres public :

- a) Un processus d'homologation de biens;
- b) Un processus de qualification d'entreprises;
- c) Un processus de contrat de gré à gré en vertu du paragraphe 4 du 1^{er} alinéa de l'article 13 de la LCOP.

Lorsque les documents d'appel d'offres 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.

2. Définitions

Dans la présente procédure, on entend par :

AMP : Autorité des marchés publics;

CSSFL : le Centre de services scolaire du Fleuve-et-des-Lacs;

LAMP : *Loi sur l'Autorité des marchés publics, RLRQ, chap. A-33.2.1;*

LCOP : *Loi sur les contrats des organismes publics, RLRQ, chap. C-65.1;*

Plaignant : Toute personne ou société de personnes intéressée à participer au processus d'octroi d'un contrat ou leur représentant;

Plainte : Acte visant à dénoncer une condition qui n'est pas conforme au cadre normatif, portant sur une dépense égale ou supérieure au seuil minimal d'appel d'offres public applicable;

RARC : Responsable de l'application des règles contractuelles;

SEAO : Système électronique d'appel d'offres du gouvernement du Québec.

3. Cadre légal

En vertu de l'article 21.0.3 de la LCOP, les organismes publics visés par la LAMP ont l'obligation de se doter d'une procédure portant sur la réception et l'examen des plaintes portées en regard d'un processus de gestion contractuelle en cours.

3.1. 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 du CSSFL ou de l'un de ses représentants. De plus, l'article 51 LAMP prévoit 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'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. Au terme de l'examen, l'AMP informe le plaignant de ses constatations et, le cas échéant, de ses recommandations.

3.2. Préservation de 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 LAMP, toute plainte au CSSFL doit être portée conformément à la présente procédure.

4. Conditions préalables au dépôt d'une plainte

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

Le plaignant doit s'assurer que le processus de gestion contractuelle contesté est en cours.

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'entreprise, d'un processus d'homologation de biens ou d'un processus d'attribution d'un contrat de gré à gré en vertu du paragraphe 4° du premier alinéa de l'article 13 de la LCOP : le recours approprié est d'adresser cette demande à la personne-ressource identifiée dans l'avis publié au 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 du paragraphe 4° du premier alinéa de l'article 13 de la LCOP **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 au CSSFL en communiquant avec la personne-ressource identifiée dans l'avis publié au SEAO; et
- ✓ Dans un deuxième temps, de déposer une plainte conformément à la présente procédure.

4.2. Qui peut déposer une plainte?

Seul un plaignant, intéressé à participer au processus en cours et possédant les qualifications requises pour exécuter une partie ou l'ensemble des travaux spécifiés aux documents (voir paragraphe 6.1) peut porter plainte relativement à un des processus décrits à l'article 4.4.

Seule un plaignant en mesure de réaliser le contrat de gré à gré visé au paragraphe 4° du premier alinéa de l'article 13 de la LCO, peut manifester son intérêt.

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

4.3.1. Les contrats suivants qui comportent une dépense de fonds publics ainsi qu'une dépense égale ou supérieure au seuil minimal d'appel d'offres public applicable :

- 1° **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. Le contrat de crédit-bail est assimilé à un contrat d'approvisionnement;
- 2° **Les contrats de service**, autres qu'un contrat visant l'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux. Les contrats d'affrètement, les contrats de transport autres que ceux assujettis à la *Loi sur l'instruction publique, chapitre I-13.3*, les contrats d'assurance de dommages et les contrats d'entreprise autres que les contrats de travaux de construction sont assimilés à des contrats de service;
- 3° **Les contrats de travaux de construction** visés par la *Loi sur le bâtiment, chapitre B-1.1*, pour lesquels le contractant doit être titulaire de la licence requise en vertu du chapitre IV de cette loi;
- 4° **Les contrats en matière de technologies de l'information.**

4.3.2. Les contrats suivants qu'ils comportent ou non une dépense de fonds publics et sans égard à la valeur :

- 1° 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;
- 2° Tout autre contrat déterminé par règlement du gouvernement.

4.4. Quels sont les processus concernés?

Un processus **EN COURS** d'appel d'offres public, de qualification d'entreprises, d'homologation de biens ou d'attribution d'un contrat de gré à gré visé au paragraphe 4° du premier alinéa de l'article 13 de la LCOP.

5. Procédure portant sur le dépôt et la réception d'une plainte

5.1. À qui et comment la plainte doit-elle être transmise

5.1.1. 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 voie électronique à : secretariat.general@cssfl.gouv.qc.ca et à l'AMP pour information.

Cette plainte sera redirigée vers le directeur du Service des ressources matérielles, le responsable de l'application des règles contractuelles (RARC) et le secrétaire général.

De plus, la plainte doit obligatoirement être présentée sur le formulaire déterminé par l'AMP disponible à l'adresse suivante pour être recevable :

<https://www.amp.gouv.qc.ca/porter-plainte/plainte-organisme-public/>

5.1.2. 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 en cours :

La plainte doit être transmise par voie électronique à : secretariat.general@cssfl.gouv.qc.ca et à l'AMP pour information.

Cette plainte sera redirigée vers le directeur du Service des ressources matérielles, le responsable de l'application des règles contractuelles (RARC) et le secrétaire général.

La plainte doit en indiquer la nature et démontrer que le plaignant est en mesure de réaliser le contrat de gré à gré en fonction des besoins et des obligations énoncées dans l'avis d'intention.

5.2. Quand la plainte doit-elle être reçue

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

Réception et examen des plaintes en regard du processus de gestion contractuelle

La plainte doit être reçue par le CSSFL au plus tard à la date limite¹ de réception des plaintes indiquée au SEAO.

La plainte est inscrite au SEAO dans les meilleurs délais. Seules les plaintes portées par un plaignant possédant un intérêt (voir paragraphe 6.1) sont inscrites.

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 simultanément sa plainte au CSSFL pour traitement approprié et à l'AMP pour information.

- 5.2.2. Dans le cas d'une plainte qui concerne un processus d'attribution d'un contrat de gré à gré visé au paragraphe 4^o du premier alinéa de l'article 13 de la LCOP en cours :

La plainte doit être reçue par le CSSFL au plus tard à la date limite² de réception des plaintes indiquée au SEAO.

Une telle plainte doit en indiquer la nature et démontrer que le plaignant est en mesure de réaliser le contrat de gré à gré en fonction des besoins et des obligations énoncées dans l'avis d'intention.

La plainte est inscrite au SEAO dans les meilleurs délais. Seules les plaintes portées par un plaignant possédant un intérêt (voir paragraphe 6.1) sont inscrites.

Le plaignant doit transmettre simultanément sa plainte au CSSFL pour traitement approprié et à l'AMP pour information.

5.3. Transmission d'un accusé de réception

Le CSSFL transmettra un accusé-réception au plaignant dans les 3 jours ouvrables suivant sa réception.

¹ La date limite de réception des plaintes se termine toujours à sa 23^e heure 59^e minute et 59^e seconde. Ainsi, une plainte peut être transmise et reçue par le Centre de services scolaire du Fleuve-et-des-Lacs à tout moment à l'intérieur des délais prescrits.

² La date limite de réception des plaintes se termine toujours à sa 23^e heure 59^e minute et 59^e seconde. Ainsi, une plainte peut être transmise et reçue par le Centre de services scolaire du Fleuve-et-des-Lacs à tout moment à l'intérieur des délais prescrits.

5.4. Retrait d'une plainte

Le plaignant, s'il veut retirer sa plainte, doit impérativement le faire avant la date limite de réception des plaintes.

Le retrait de la plainte ainsi que le motif du retrait doivent être transmis par voie électronique à : secretariat.general@cssfl.gouv.qc.ca et à l'AMP pour information.

Ce retrait sera redirigé vers le directeur du Service des ressources matérielles, le responsable de l'application des règles contractuelles (RARC) et le secrétaire général.

De plus, le retrait doit idéalement être présenté sur le formulaire déterminé par l'AMP disponible à l'adresse suivante pour être recevable :

<https://www.amp.gouv.qc.ca/porter-plainte/plainte-organisme-public/>

Le retrait en regard d'une plainte acceptée conformément au paragraphe 6.1 **est inscrit au SEAO dans les meilleurs délais.**

6. Procédure portant sur l'examen des plaintes

6.1. Vérification de l'intérêt du plaignant

Le RARC vérifiera l'intérêt du plaignant. Il pourra s'adjoindre le directeur du Service des ressources matérielles et le secrétaire général pour former un comité, au besoin.

L'entreprise voulant déposer une plainte doit posséder les qualifications requises pour exécuter une partie ou l'ensemble des travaux spécifiés aux documents. Elle doit posséder les licences, les permis, les enregistrements, les accréditations, les qualifications et les attestations nécessaires pour exécuter ces travaux.

Elle doit fournir, au soutien de sa plainte, tous documents justifiant ses qualifications.

L'entreprise ne possédant pas toutes les qualifications requises énumérées ci-dessus sera considérée comme sans intérêt et sa plainte sera rejetée automatiquement.

6.2. Mention au système électronique d'appel d'offres de la date à laquelle chacune des plaintes a été reçue

La plainte est inscrite au SEAO dans les meilleurs délais. Seules les plaintes portées par un plaignant possédant un intérêt (voir paragraphe 6.1) sont inscrites.

6.3. Analyse de la recevabilité de la plainte

Le RARC analysera la recevabilité de la plainte. Il pourra s’adjoindre le directeur du Service des ressources matérielles et le secrétaire général pour former un comité, au besoin.

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

6.3.1. 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 :

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, un processus de qualification d’entreprises sur un processus d’homologation de biens en cours **ET** dont les documents prévoient :
 - × Des conditions qui n’assurent pas un traitement intègre et équitable des concurrents; **ou**
 - × Des conditions qui ne permettent pas à des concurrents d’y participer bien qu’ils soient qualifiés pour répondre aux besoins exprimés; **ou**
 - × Des conditions qui ne sont pas autrement conformes au cadre normatif.
- ✓ Porter sur le contenu des documents 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 la présente 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;
- ✓ Être reçue au plus tard à la date limite de réception des plaintes indiquée au SEAO.

6.3.2. 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;

Réception et examen des plaintes en regard du processus de gestion contractuelle

- ✓ Être transmise par voie électronique au responsable identifié dans la présente procédure et selon les dispositions prévues dans celle-ci;
- ✓ Être reçue au plus tard à la date limite de réception des démonstrations d'entreprises et indiquer la nature et démontrer que le plaignant est en mesure de réaliser le contrat de gré à gré en fonction des besoins et des obligations énoncées dans l'avis d'intention.

6.4. Rejet de la plainte

6.4.1. 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 :

Le CSSFL rejettera une plainte dans l'une ou l'autre des situations suivantes:

- ✓ La plainte ne réunit pas l'ensemble des conditions prévues au paragraphe 6.3.2.1;
- ✓ Le plaignant exerce ou a exercé, pour les mêmes faits exposés dans sa plainte, un recours judiciaire.

6.4.2. 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 :

- ✓ La plainte ne réunit pas l'ensemble des conditions prévues au paragraphe 6.3.2.2;
- ✓ Le plaignant exerce ou a exercé, pour les mêmes faits exposés dans sa plainte, un recours judiciaire.

La décision est inscrite au SEAO dans les meilleurs délais.

6.5. Analyse du fond de la plainte

Le RARC analysera le fond de la plainte. Il pourra s'adjoindre le directeur du Service des ressources matérielles et le secrétaire général pour former un comité, au besoin.

6.5.1. 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 :

Si la situation l'exige, le RARC ou le comité d'analyse contactera le plaignant pour obtenir davantage de précisions relativement à la situation détaillée au formulaire de plainte.

Réception et examen des plaintes en regard du processus de gestion contractuelle

Au terme de l'analyse approfondie de la plainte, le RARC ou le comité d'analyse détermine le bienfondé ou non de la plainte :

- ✓ S'il constate que les documents 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, le CSSFL émettra un addenda pour assouplir les conditions;
- ✓ Dans le cas contraire, le CSSFL enverra par écrit les raisons justifiant le maintien de sa prise de position et poursuivra son processus.

6.5.2. 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 :

Si la situation l'exige, le RARC ou le comité d'analyse contactera le plaignant pour obtenir davantage de précisions relativement à la situation détaillée au formulaire de plainte.

- ✓ S'il constate que la plainte est fondée, le CSSFL annulera l'avis d'intention du contrat de gré à gré et procédera soit par un appel d'offres public, soit par un processus d'homologation de biens, ou par un processus de qualification d'entreprises;
- ✓ Dans le cas contraire, le CSSFL enverra par écrit les raisons justifiant le maintien de sa prise de position et poursuivra son processus.

La décision est inscrite au SEAO dans les meilleurs délais.

7. Conclusion(s) et fermeture du dossier

7.1. Transmission de la décision au(x) plaignant(s)

7.1.1. 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 :

Le CSSFL transmettra sa décision par voie électronique à ou aux plaignant(s), à l'égard de l'une ou l'autre des situations suivantes :

- ✓ De la raison du rejet de sa plainte dû à l'absence d'intérêt du plaignant;
- ✓ De la ou des raison(s) du rejet de sa plainte dû à la non-recevabilité de cette dernière;
- ✓ Des conclusions au terme de l'analyse approfondie de sa plainte.

Réception et examen des plaintes en regard du processus de gestion contractuelle

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 système électronique d'appel d'offres.

Le CSSFL 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.

Si le CSSFL reçoit plus d'une plainte pour un même processus, elle transmettra ses décisions aux plaignants au même moment.

- 7.1.2. 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 :

Le CSSFL transmettra sa décision par voie électronique à ou aux plaignant(s), à l'égard de l'une ou l'autre des situations suivantes :

- ✓ De la raison du rejet de sa plainte dû à l'absence d'intérêt du plaignant;
- ✓ De la ou des raison(s) du rejet de sa plainte dû à la non-recevabilité de cette dernière;
- ✓ Des conclusions au terme de l'analyse approfondie de sa plainte.

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

Le CSSFL 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 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.

7.2. Mention au système électronique d'appel d'offres de la date à laquelle chacune des décisions a été transmise

Sous réserve de l'obligation de transmettre toutes ses décisions aux plaignants au même moment, **la décision est inscrite au SEAO dans les meilleurs délais**. Seules les décisions sur des plaintes acceptées (voir paragraphe 6.1) sont inscrites.

7.3. Mesures correctives et modifications des délais, le cas échéant

Si le CSSFL constate qu'elle doit apporter des mesures correctives dans son processus de gestion contractuelle, elle les apportera dans les meilleurs délais.

Réception et examen des plaintes en regard du processus de gestion contractuelle

Ces mesures sont décrites aux paragraphes 6.5.1 et 6.5.2.

Les modifications des délais, le cas échéant, seront inscrites au SEAO dans les meilleurs délais.

7.4. Recours possibles à l'AMP à la suite d'une plainte formulée au CSSFL

7.4.1. Si le plaignant demeure insatisfait à la suite de l'examen de sa plainte par le CSSFL, il peut s'adresser à l'AMP pour contester la décision de le CSSFL. Le CSSFL doit d'ailleurs rappeler au plaignant, à la fin de sa décision, son droit de recours auprès de l'AMP.

Le cas échéant, la plainte doit être reçue par l'AMP au plus tard 3 jours suivant la réception par le plaignant de la décision du CSSFL (articles 37 et 38 LAMP).

7.4.2. Si le plaignant n'a pas reçu la décision du CSSFL 3 jours avant la date limite de réception des soumissions, il peut également porter plainte à l'AMP.

Le cas échéant, la plainte doit être reçue par l'AMP au plus tard à la date limite de réception des soumissions déterminée par le CSSFL (articles 39), ou à une journée avant la date prévue de conclusion du contrat inscrite au SEAO dans le cas d'un processus d'attribution d'un contrat de gré à gré (art. 41 LAMP).

8. Date de l'entrée en vigueur de la présente procédure

La présente procédure entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration.