

# Procédure

Réception et examen des plaintes



## ■ Table des matières

---

1.	Cadre légal .....	1
1.1	Interdiction d'exercer des représailles .....	1
1.2	Préserver vos droits à un recours.....	1
2.	Conditions applicables .....	1
2.1	Avant de procéder au dépôt d'une plainte - s'assurer que le dépôt d'une plainte est le recours approprié. ....	1
2.2	Qui peut déposer une plainte? .....	2
2.3	Quels sont les types de contrats publics pouvant faire l'objet d'une plainte? .....	2
3.	Procédure portant sur la réception d'une plainte .....	3
3.1	À qui et comment la plainte doit-elle être transmise? .....	3
3.2	Quand la plainte doit-elle être reçue? .....	3
3.3	Transmission d'un accusé de réception .....	3
3.4	Retrait d'une plainte .....	3
4.	Procédure portant sur l'examen des plaintes .....	4
4.1	Vérification de l'intérêt du plaignant.....	4
4.2	Analyse de la recevabilité de la plainte.....	4
4.3	Analyse approfondie de la plainte .....	5
5.	Conclusion(s) et fermeture du dossier .....	5
5.1	Transmission de la décision au(x) plaignant(s).....	5
5.2	Mesures correctives, s'il y a lieu .....	6
5.3	Recours possibles à l'AMP à la suite d'une plainte formulée à Loto-Québec.....	6
6.	Dispositions finales .....	7
6.1	Révision .....	7
6.2	Date d'entrée en vigueur .....	7

## 1. Cadre légal

En vertu de 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.

### 1.1 Interdiction d'exercer des représailles

Le dépôt d'une plainte en vertu de cette présente procédure doit être effectué sans crainte de représailles de la part de la Société des loteries du Québec ou de l'une ou l'autre de ses filiales (ci-après collectivement « Loto-Québec »).

De plus, précisons que 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 et 39, toute plainte à Loto-Québec 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 ou d'un processus de qualification d'entreprises 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.**

Si les documents d'un appel d'offres ou d'un processus de qualification d'entreprises 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 Loto-Québec en communiquant avec la personne ressource identifiée dans l'avis publié au système électronique d'appel d'offres.**

## **2.2 Qui peut déposer une plainte?**

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

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

Les contrats suivants qui sont visés par un accord intergouvernemental ET qui comportent une dépense de fonds publics ET qui comportent 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;
2. 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;
3. 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 suivants qui sont visés par un accord intergouvernemental ET qu'ils comportent ou non une dépense de fonds publics ET sans égard à la valeur de la dépense :

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.

### **2.3.1 Processus concernés**

Un processus d'appel d'offres public ou un processus de qualification d'entreprises en cours.

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

Les seuils applicables sont les suivants :

- Pour un contrat d'approvisionnement : 528 300 \$
- Pour un contrat de services techniques ou professionnels : 528 300 \$
- Pour un contrat de travaux de construction : 5 283 200 \$

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

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

La plainte doit être transmise par voie électronique au responsable du traitement des plaintes à l'adresse courriel suivante : [plaintes@loto-quebec.com](mailto:plaintes@loto-quebec.com).

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

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

Une telle plainte visée à l'article 21.0.4 de la LCOP doit être reçue par Loto-Québec au plus tard à la date limite de réception des plaintes indiquée au système électronique d'appel d'offres, se terminant à sa 23<sup>e</sup> heure 59<sup>e</sup> minute 59<sup>e</sup> seconde.

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

Le plaignant doit transmettre simultanément sa plainte à Loto-Québec pour traitement approprié ainsi qu'à l'AMP pour information.

### 3.3 Transmission d'un accusé de réception

Loto-Québec transmettra un accusé de réception au plaignant sans délai.

### 3.4 Retrait d'une plainte

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 Loto-Québec un courriel à l'adresse suivante : [plaintes@loto-quebec.com](mailto:plaintes@loto-quebec.com) en indiquant les motifs du retrait de sa plainte.

À la suite de la réception de ce courriel Loto-Québec inscrira la date du retrait de la plainte au SEAO.

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

### 4.1 Vérification de l'intérêt du plaignant

Loto-Québec effectuera une vérification de l'intérêt du plaignant sur la base des informations mises à sa disposition.

Si la situation l'exige, le responsable du traitement des plaintes contactera le plaignant pour obtenir davantage de précisions relativement à son intérêt.

Au terme de la vérification, le responsable du traitement des plaintes détermine si le plaignant dispose de l'intérêt requis ou non et en avise ce dernier par voie électronique.

#### 4.1.1 Mention au système électronique d'appel d'offres de la date à laquelle la plainte a été reçue

Loto-Québec indiquera, sans délai, au système électronique d'appel d'offres la date à laquelle la plainte a été reçue, après s'être assurée de l'intérêt du plaignant.

### 4.2 Analyse de la recevabilité de la plainte

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

- Concerner un contrat public en vertu de l'alinéa 2 (1o) de l'article 20 de la LAMP;
- Porter sur un appel d'offres public ou un processus de qualification d'entreprises en cours 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 de l'appel d'offres ou du processus de qualification d'entreprises disponibles au plus tard deux (2) jours avant la date limite de réception des plaintes indiquée au système électronique d'appel d'offres;
- 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;
- Être reçue au plus tard à la date limite de réception des plaintes indiquée au système électronique d'appel d'offres.

#### 4.2.1 Rejet de la plainte

Loto-Québec 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.

#### 4.3 Analyse approfondie de la plainte

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 du traitement 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 ou du processus de qualification d'entreprises 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, Loto-Québec modifiera, si elle le juge nécessaire, les documents de l'appel d'offres ou du processus de qualification d'entreprises par le biais d'un addenda.
- Si le responsable du traitement de la plainte constate que les documents de l'appel d'offres ou du processus de qualification d'entreprises 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, Loto-Québec transmettra au plaignant par voie électronique sa décision indiquant la ou les raisons du rejet de sa plainte dû à la non-recevabilité de cette dernière.

## 5. Conclusion(s) et fermeture du dossier

### 5.1 Transmission de la décision au(x) plaignant(s)

Loto-Québec 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 après la date limite de réception des plaintes, mais au plus tard trois (3) jours avant la date limite de réception des soumissions indiquée au système électronique d'appel d'offres.

Loto-Québec s'assurera qu'il y a un délai minimal de sept (7) jours entre la date de transmission de sa décision à ou aux plaignant(s) 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.

#### 5.1.1 Mention au système électronique d'appel d'offres de la date à laquelle la décision de Loto-Québec a été transmise à ou aux plaignant(s)

Immédiatement après avoir transmis sa décision à ou aux plaignant(s), Loto-Québec indiquera au système électronique d'appel d'offres que sa décision a été transmise.

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

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

Loto-Québec modifiera les documents concernés par le processus visé par la plainte par addenda publié sur SEAO si, à la suite de l'analyse approfondie de la plainte, elle le juge requis.

## 5.3 Recours possibles à l'AMP à la suite d'une plainte formulée à Loto-Québec

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

Si le plaignant n'a pas reçu la décision de Loto-Québec trois (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 Loto-Québec (Article 39 de la LAMP).



## 6. Dispositions finales

### 6.1 Révision

La présente procédure sera mise à jour lorsque des changements ou des exigences supplémentaires seront jugés nécessaires.

### 6.2 Date d'entrée en vigueur

La présente procédure entre en vigueur le 25 mai 2019.