



MUSÉE D'ART  
CONTEMPORAIN  
DE MONTRÉAL Québec 

**Procédure de traitement des plaintes formulées lors de l'adjudication  
ou de l'attribution d'un contrat public et lors d'un processus  
d'homologation de biens et de qualification d'entreprises**

Approuvée par le Comité de direction le 21 avril 2023

## 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.

Afin de préserver les droits de recours des personnes plaignantes, toute plainte transmise au Musée d'art contemporain de Montréal (Musée) doit être effectuée conformément à la présente procédure.

## 2. OBJET

La procédure vise à assurer un traitement équitable des plaintes formulées auprès du Musée dans le cadre de l'adjudication ou de l'attribution d'un contrat visé. Elle définit les étapes de réception et d'examen de la plainte ainsi que les modalités de communication. Le dépôt d'une plainte en vertu de cette présente procédure doit être effectué sans crainte de représailles de la part du Musée.

## 3. PRINCIPES DIRECTEURS

Les principes directeurs concernant le traitement des plaintes du Musée sont :

- Le plaignant sera accueilli et traité avec diligence et respect ;
- La plainte sera traitée rapidement et 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 du Musée est partie prenante à cette démarche et participera à la résolution des problèmes soulevés dans les plaintes.

## 4. DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction pour laquelle un préjudice peut être invoqué et une action corrective demandée. Un commentaire ou une demande d'information ne constituent pas une plainte.

Une manifestation d'intérêt lors d'un avis d'intention requis par la LCOP constitue une plainte relativement à un processus d'attribution d'un contrat public.

## 5. ADMISSIBILITÉ DU PLAIGNANT ET PROCESSUS CONCERNÉS

### 5.1 Appel d'offres public en cours, homologation de biens et qualification

**d'entreprises** : Une entreprise intéressée ou un groupe d'entreprises intéressées peut formuler une plainte s'il considère que les documents d'appel d'offres prévoient des conditions qui n'assurent pas un traitement intègre et équitable des concurrents, qui ne permettent pas à des concurrents d'y participer, bien qu'ils soient qualifiés pour répondre aux besoins exprimés, ou qui ne sont pas autrement conformes au cadre normatif.

**5.2 Avis d'intention :** Dans le cadre d'un processus d'attribution en vue de conclure un contrat de gré à gré en vertu du paragraphe 4 du premier alinéa de l'article 13 de la LCOP, toute entreprise peut manifester son intérêt lorsqu'elle considère être en mesure de réaliser le contrat en fonction des besoins et des obligations énoncés dans l'avis d'intention.

## 6. AUTRES RECOURS

Avant de procéder au dépôt d'une plainte, l'entreprise doit s'assurer que le dépôt d'une plainte est le recours approprié.

**6.1** S'il s'agit d'une demande d'information ou de précision à formuler à l'égard du contenu des documents d'un processus d'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 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).

**6.2** Si les documents d'un processus d'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 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, de vous adresser au Musée en communiquant avec la personne-ressource identifiée dans l'avis publié au SEAO.

## 7. TYPES DE CONTRATS VISÉS

**7.1** Les contrats publics pouvant faire l'objet d'une plainte comportent une dépense de fonds publics et une dépense égale ou supérieure au seuil minimal d'appel d'offres public applicable. Ceux-ci incluent les contrats d'approvisionnement ; 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; 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 (chapitre I-13.3), les contrats d'assurance de dommages et les contrats d'entreprise autres que les contrats de travaux de construction. Pour de plus amples détails sur les types de contrats, consulter le [site web du Secrétariat du Conseil du trésor](#).

**7.2** 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; et tout autre contrat déterminé par règlement du gouvernement.

## 8 SEUIL MINIMAL D'APPEL D'OFFRES PUBLIC

Le seuil minimal d'appel d'offres public varie selon le type de contrat et les seuils d'application des accords de libéralisation des marchés publics.

Les seuils d'application de ces accords font l'objet d'un ajustement à l'inflation aux deux ans et celui-ci est présenté sur le [site web du Secrétariat du Conseil du trésor](#).

## 9 TRANSMISSION D'UNE PLAINTE

### 9.1 Lors d'un processus d'adjudication :

- a. La plainte doit être transmise par voie électronique à l'adresse : [plainte@macm.org](mailto:plainte@macm.org)
- b. 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>
- c. La plainte doit être reçue par le Musée au plus tard à la date limite de réception des plaintes indiquée au SEAO.
- d. Une telle plainte ne peut porter que sur le contenu des documents disponibles au plus tard deux (2) jours avant cette date.
- e. Le plaignant doit transmettre simultanément sa plainte au Musée pour traitement approprié ainsi qu'à l'AMP pour information.

### 9.2 Lors du processus d'attribution :

- a. La plainte, incluant tous les documents à son soutien, doit être transmise par voie électronique à l'adresse courriel suivante : [plainte@macm.org](mailto:plainte@macm.org)
- b. La plainte doit être transmise au Musée au plus tard à la date limite fixée pour sa réception, indiquée au SEAO.
- c. L'entreprise doit démontrer 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.
- d. La démonstration de l'entreprise doit remplir les conditions suivantes :
  - i. Être rédigée en français;
  - ii. Être constituée de tous les documents expressément exigés;
  - iii. Être transmise sous la forme d'un document électronique en format de document portable (PDF).
- e. Tout bien ou service proposé comme équivalent doit être décrit en termes courts et précis. Des données complètes et à jour doivent accompagner chaque demande. L'entreprise doit fournir la preuve de l'équivalence du bien ou du service proposé sous forme de tableaux où sont indiqués :
  - i. les caractéristiques et les données techniques du bien ou du service spécifié dans l'avis d'intention;
  - ii. les caractéristiques et les données techniques du bien ou du service proposé comme équivalent;
  - iii. les impacts financiers et d'échéancier engendrés par l'acceptation du bien ou du service

## 10 RETRAIT D'UNE PLAINTE

<p><b>10.1 Lors d'un processus d'adjudication :</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>Le retrait d'une plainte doit être effectué avant la date limite de réception des plaintes.</li><li>À cet effet, le plaignant doit transmettre au Musée un courriel à l'attention de la personne responsable identifiée dans l'avis publié au SEAO en indiquant les motifs du retrait de sa plainte.</li><li>À la suite de la réception de ce courriel, le Musée inscrira la date du retrait de la plainte au SEAO.</li></ol>	<p><b>10.2 Lors d'un processus d'attribution :</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>L'entreprise a la possibilité de retirer sa manifestation d'intérêt et conserve le droit d'en présenter une nouvelle dans le délai fixé.</li><li>À cet effet, l'entreprise doit transmettre au Musée un courriel à l'attention de la personne responsable identifiée dans l'avis publié au SEAO.</li></ol>
---	---

## 11 TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

**11.1 Avis de réception :** Un avis de réception par voie électronique est transmis au plaignant dans les trois jours ouvrables.

**11.2 Analyse de la plainte :** La plainte est analysée par la direction générale adjointe à titre de responsable du traitement des plaintes. 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.

## 12 RECEVABILITÉ DE LA PLAINTE

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

<p><b>12.1 Lors d'un processus d'adjudication :</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>Concerner un contrat public en vertu de l'alinéa 1 (1o) a) ou de l'alinéa 2 (1o) de l'article 20 de la LAMP;</li><li>porter sur un appel d'offres public, un processus de qualification d'entreprises ou sur un processus d'homologation de biens en cours dont les documents prévoient :<ol style="list-style-type: none"><li>des conditions qui n'assurent pas un traitement intègre et équitable des concurrents ou;</li><li>des conditions qui ne permettent pas à des concurrents d'y participer bien</li></ol></li></ol>	<p><b>12.2 Lors d'un processus d'attribution :</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>concerner un contrat public en vertu de l'alinéa 1 (1o) a) ou de l'alinéa 2 (1o) de l'article 20 de la LAMP;</li><li>porter sur un contrat de gré à gré visé au paragraphe 4° du premier alinéa de l'article 13 de la LCOP;</li><li>être transmise par voie électronique à la personne responsable identifiée dans cette procédure et selon les dispositions prévues dans celle-ci;</li><li>être reçue au plus tard à la date limite de réception des démonstrations d'entreprises indiquant que celles-ci</li></ol>
--	---

<p>qu'ils soient qualifiés pour répondre aux besoins exprimés ou;</p> <p>iii. des conditions qui ne sont pas autrement conformes au cadre normatif.</p> <p>c. 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 deux (2) jours avant la date limite de réception des plaintes indiquée au SEAO;</p> <p>d. être transmise par voie électronique à la personne responsable identifiée dans cette procédure et selon les dispositions prévues dans celle-ci;</p> <p>e. être présentée sur le formulaire déterminé par l'AMP en application de l'article 45 de la LAMP ;</p> <p>f. être reçue au plus tard à la date limite de réception des plaintes indiquée au SEAO.</p>	<p>sont en mesure de réaliser le contrat de gré à gré en fonction des besoins et des obligations énoncés dans l'avis d'intention.</p>
---	---

### 13 REJET DE LA PLAINTÉ

Le Musée peut rejeter une plainte si :

- 13.1 Elle ne rejoint pas les critères établis au point 12;
- 13.2 Elle est jugée frivole ou vexatoire ;
- 13.3 Elle est transmise par un plaignant n'ayant pas l'intérêt requis ;
- 13.4 Elle est transmise par un plaignant qui exerce, ou qui a exercé, pour les mêmes faits exposés dans sa plainte, un recours judiciaire.

### 14 ANALYSE D'UNE PLAINTÉ JUGÉE RECEVABLE

<p><b>14.1 Lors d'un processus d'adjudication :</b></p> <p>Le responsable du traitement des plaintes procède à l'analyse de la plainte sur la base des documents reçus de la part du plaignant.</p> <p>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.</p> <p>Au terme, l'analyse approfondie de la plainte, le responsable du traitement des</p>	<p><b>14.2 Lors d'un processus d'attribution :</b></p> <p>Le responsable du traitement des plaintes procède à l'analyse de la plainte sur la base des documents reçus de la part du plaignant. Il procède à l'évaluation du bien ou du service proposé comme équivalent à partir des documents pertinents présentés par l'entreprise. Il demeure toutefois loisible au Musée d'exiger la fourniture de toute autre information additionnelle de la part du demandeur afin qu'une décision éclairée puisse être prise.</p> <p>Les principaux critères d'acceptation de l'équivalent sont les suivants : coûts,</p>
---	---

<p>plaintes détermine le bien-fondé ou non de la plainte :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. si le responsable du traitement des plaintes constate que les documents du processus d'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, le Musée émettra un addenda qui comprend les correctifs qu'elle juge nécessaires.</li> <li>b. si le responsable du traitement des plaintes constate que les documents du processus d'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, le Musée transmettra sa décision par voie électronique au plaignant.</li> </ol>	<p>qualité, rendement, capacité et délai de livraison.</p> <p>Au terme, l'analyse approfondie de la plainte, le responsable du traitement des plaintes détermine le bien-fondé ou non de la plainte :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. si le responsable du traitement des plaintes constate que le bien ou le service proposé est jugé équivalent, le Musée annulera l'avis d'intention.</li> <li>b. si le responsable du traitement des plaintes constate que le bien ou le service proposé n'est pas jugé équivalent, le Musée transmettra sa décision par voie électronique au plaignant.</li> </ol>
--	---

## 15 TRANSMISSION DE LA DÉCISION DU MUSÉE

<p><b>15.1 Lors d'un processus d'adjudication :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Le Musée transmet sa décision par voie électronique au plaignant, à l'égard de l'une ou l'autre des situations suivantes : <ol style="list-style-type: none"> <li>i. la raison du rejet de sa plainte dû à l'absence d'intérêt du plaignant;</li> <li>ii. la ou les raison(s) du rejet de sa plainte dû à la non-recevabilité de cette dernière;</li> <li>iii. les conclusions au terme de l'analyse approfondie de sa plainte.</li> </ol> </li> <li>b. Cette décision est transmise après la date limite de réception des plaintes,</li> </ol>	<p><b>15.2 Lors d'un processus d'attribution :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Le Musée transmet 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 5o du premier alinéa de l'article 13.1 de la LCOP.</li> <li>b. Cette décision est transmise au moins sept (7) jours avant la date prévue de conclusion du contrat de gré à gré.</li> <li>c. Le Musée s'assure qu'il y a un délai minimal de sept (7) jours entre la date</li> </ol>
---	---

<p>mais au plus tard trois (3) jours avant la date limite de réception des soumissions indiquée au SEAO.</p> <p>c. Le Musée s'assure qu'il y a un délai minimal de sept (7) jours entre la date de transmission de sa décision au plaignant et la date limite de réception des soumissions.</p> <p>d. Au besoin, la date limite de réception des soumissions au SEAO est reportée d'autant de jours qu'il en faut pour que ce délai minimal soit respecté.</p> <p>e. Lorsque le Musée a reçu plus d'une plainte pour un même appel d'offres public, il doit transmettre ses décisions au même moment.</p>	<p>de transmission de sa décision à l'entreprise qui aura manifesté son intérêt conformément au paragraphe 5o du premier alinéa de l'article 13.1 de la LCOP et la date prévue de conclusion du contrat de gré à gré.</p> <p>d. Au besoin, la date prévue de conclusion du contrat de gré à gré est reportée d'autant de jours qu'il en faut pour que ce délai minimal soit respecté.</p>
---	---

## 16 MENTION AU SEAO DE LA DATE À LAQUELLE LA DÉCISION DU MUSÉE A ÉTÉ TRANSMISE

Dans le cas d'un processus d'adjudication en cours, immédiatement après avoir transmis sa décision au plaignant, le Musée indique 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.

## 17 MESURES CORRECTIVES, S'IL Y A LIEU

**17.1 En ce qui concerne un processus d'adjudication en cours :** Le Musée modifie les documents concernés par le processus visé par la plainte par addenda si, à la suite de l'analyse approfondie de la plainte elle le juge requis.

**17.2 En ce qui concerne un processus d'attribution en cours :** Le Musée annule l'avis d'intention.

## 18 RECOURS POSSIBLES À L'AMP À LA SUITE D'UNE PLAINTÉ FORMULÉE AU MUSÉE

**18.1** Si le plaignant est en désaccord avec la décision du Musée, 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 du Musée. (Article 37 de la LAMP);

**18.2** Si le plaignant n'a pas reçu la décision du Musée trois (3) jours avant la date limite de réception des soumissions, il peut porter plainte à l'AMP, selon l'un des processus suivants :

<p><b>a. Lors d'un processus d'adjudication :</b></p> <p>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 le Musée. (Article 39 de la LAMP)</p>	<p><b>b. Lors d'un processus d'attribution :</b></p> <p>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 le Musée. (Article 41 de la LAMP).</p>
---	--

**18.3** La plainte doit être présentée sur le formulaire déterminé par l'AMP. Des renseignements sur ce recours sont également accessibles sur le site Internet de l'AMP.

## 19 DISPOSITIONS FINALES

**19.1 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.

**19.2 Date d'entrée en vigueur :** La présente procédure entre en vigueur le 21 avril 2023.