

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES PRÉVUES À LA LOI SUR LES CONTRATS DES ORGANISMES PUBLICS

625 / 2026-06

Adoptée	Direction de l'administration et Secrétariat général	25-05-2019
Modifiée	Vice-présidence à l'administration	17-06-2026

Table des matières

MISE EN CONTEXTE	1
PRINCIPES DIRECTEURS	1
OBJECTIFS	1
INTERDICTION D’EXERCER DES REPRÉSAILLES ET PRÉSERVATION DE SES DROITS	1
DÉFINITIONS	2
QUE FAIRE AVANT DE DÉPOSER UNE PLAINTÉ?	2
QUI PEUT DÉPOSER UNE PLAINTÉ ?	2
QUELS TYPES DE PROCESSUS PEUVENT FAIRE L’OBJET D’UNE PLAINTÉ ?	2
APPEL D’OFFRES PUBLIC EN COURS	3
QUALIFICATION D’ENTREPRISES ET HOMOLOGATION DE BIENS.....	3
AVIS D’INTENTION	3
QUELS TYPES DE CONTRATS PEUVENT FAIRE L’OBJET D’UNE PLAINTÉ ?	3
RÉCEPTION D’UNE PLAINTÉ	4
TRANSMISSION DE LA PLAINTÉ	4
DÉLAI DE RÉCEPTION	4
RETRAIT D’UNE PLAINTÉ	5
TRAITEMENT D’UNE PLAINTÉ	5
AVIS DE RÉCEPTION	5
ANALYSE DE LA PLAINTÉ	5
DÉCISION DE LA PERSONNE RARC.....	7
DÉLAIS DE RÉPONSE.....	7
MESURES CORRECTIVES, S’IL Y A LIEU	8
REDDITION DES COMPTES	8
PLAINTES À L’AUTORITÉ DES MARCHÉS PUBLICS	8

MISE EN CONTEXTE

1. La présente *Procédure de traitement des plaintes prévues à la Loi sur les contrats des organismes publics* (ci-après la « Procédure ») découle de l'application de l'article 21.0.3 de cette loi qui exige que l'ENAP se dote d'une procédure portant sur la réception et l'examen des plaintes qui y sont prévues.
2. L'application de la Procédure est sous la responsabilité de la personne responsable de l'application des règles contractuelles (ci-après la « Personne RARC ») qui veille également à sa mise à jour. Le traitement des plaintes est également effectué par celle-ci.

PRINCIPES DIRECTEURS

3. Le traitement des plaintes formulées en vertu de la Procédure s'effectuera en tenant compte des principes directeurs suivants :
 - a) La personne plaignante sera accueillie et traitée avec diligence, respect et empressement.
 - b) La plainte sera traitée rapidement et dans le respect des règles de confidentialité.
 - c) La personne responsable des plaintes sera équitable et impartiale dans le traitement des plaintes.
 - d) La personne plaignante sera tenue informée de l'état d'avancement du traitement de sa plainte. Les renseignements qui lui seront transmis seront clairs, précis et complets.

OBJECTIFS

4. La Procédure vise à établir le cadre qui permet un traitement équitable des plaintes formulées dans le cadre de l'adjudication ou de l'attribution d'un contrat public par l'ENAP. Elle définit les étapes de réception et d'examen de la plainte ainsi que les modalités de communication des décisions aux personnes plaignantes.

INTERDICTION D'EXERCER DES REPRÉSAILLES ET PRÉSERVATION DE SES DROITS

5. Le dépôt d'une plainte en vertu de la Procédure doit être effectué sans crainte de représailles de la part de l'ENAP.
6. De plus, l'article 51 de la *Loi sur l'Autorité des marchés publics* (RLRQ, chapitre A-33.2.1) (ci-après « LAMP ») 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). Ainsi, toute personne ou société de personnes qui croit avoir été victime de représailles peut porter plainte auprès de l'AMP pour que cette dernière détermine si cette plainte est fondée et soumette les recommandations qu'elle estime appropriées à l'ENAP. Au terme de l'examen, l'AMP informe la personne plaignante de ses constatations et, le cas échéant, de ses recommandations.
7. Afin de préserver les droits de la personne plaignante à un recours en vertu des dispositions prévues aux articles 37, 38, 39 et 41 de la *Loi sur les contrats des organismes publics* (RLRQ, chapitre C-65.1) (ci-après « LCOP »), toute plainte à l'ENAP doit être effectuée selon ce qui est prévu à la Procédure.

DÉFINITIONS

8. Les expressions et les mots suivants, commençant par une majuscule dans la Procédure, incluant toute annexe, signifient :

Plaintes – Une plainte est l'expression d'une insatisfaction pour laquelle un préjudice peut être invoqué et une action corrective est demandée. 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.

Processus d'adjudication – Au sens de la Procédure, cette expression est utilisée pour désigner les processus d'appel d'offres public, les processus de qualification d'entreprises ou les processus d'homologation de biens.

Processus d'attribution d'un contrat de gré à gré – Au sens de la Procédure, cette expression concerne uniquement les contrats de gré à gré visés au paragraphe 4° du premier alinéa de l'article 13 de la LCOP.

QUE FAIRE AVANT DE DÉPOSER UNE PLAINTE?

9. Avant de déposer une Plainte en vertu de la Procédure, il est nécessaire de s'assurer que le dépôt d'une telle Plainte est le recours approprié, en tenant compte des éléments suivants :
- a) 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 d'adjudication ou d'un Processus d'attribution d'un contrat de gré à gré 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). Il ne s'agit pas d'une Plainte.
 - b) Si les documents d'un appel d'offres, d'un Processus d'adjudication ou d'un Processus d'attribution d'un contrat de gré à gré 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 ses récriminations à l'ENAP en communiquant avec la personne-ressource identifiée dans l'avis publié au SEAO.

QUI PEUT DÉPOSER UNE PLAINTE ?

10. Seule une personne représentant une entreprise intéressée ou un groupe d'entreprises intéressées à participer au Processus d'adjudication concerné ou son représentant peut porter Plainte relativement à ce processus.
11. Seule une personne représentant une entreprise en mesure de réaliser le contrat de gré à gré visé par le Processus d'attribution peut en manifester son intérêt.

QUELS TYPES DE PROCESSUS PEUVENT FAIRE L'OBJET D'UNE PLAINTE ?

12. Un Processus d'adjudication ou un Processus d'attribution de gré à gré en cours peuvent tous deux faire l'objet d'une Plainte en vertu de la Procédure.

APPEL D'OFFRES PUBLIC EN COURS

13. Une entreprise intéressée ou un groupe d'entreprises intéressées à participer au processus d'adjudication, par le biais d'une personne représentante peut formuler une plainte lors d'un appel d'offres public en cours si elles considèrent 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. La plainte doit être transmise à l'intérieur du délai publié dans le SEAO.

QUALIFICATION D'ENTREPRISES ET HOMOLOGATION DE BIENS

14. Une entreprise intéressée ou un groupe d'entreprises intéressées à participer à un processus de qualification d'entreprises ou d'homologation de biens en cours, par le biais d'une personne représentante, peut également porter plainte si elles considèrent que les documents 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 satisfaire les besoins exprimés, ou qui ne sont pas autrement conformes au cadre normatif.

AVIS D'INTENTION

15. Dans le cadre d'un processus d'attribution en vue de conclure un contrat de gré à gré, toute entreprise en mesure de réaliser le contrat peut manifester son intérêt. Dans ce cas, la manifestation d'intérêt est assimilable à une plainte. Si l'ENAP prend la décision de maintenir son intention de conclure le contrat de gré à gré avec l'entreprise inscrite à l'avis, l'entreprise ayant manifesté son intérêt peut formuler une Plainte à l'AMP, conformément à l'article 38 de la LAMP.

QUELS TYPES DE CONTRATS PEUVENT FAIRE L'OBJET D'UNE PLAINTE ?

16. Les contrats publics suivants peuvent faire l'objet d'une Plainte s'ils sont visés par un accord intergouvernemental ET s'ils comportent une dépense de fonds publics ET s'ils comportent une dépense égale ou supérieure au seuil minimal d'appel d'offres public applicable¹ :
- a) **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;
 - b) **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;
 - c) **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.

¹ Les seuils d'application des accords de libéralisation des marchés sont indiqués à l'adresse suivante sont accessibles dans le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor (Page consultée le 17 février 2026). *Les marchés publics*, [en ligne], <https://www.tresor.gouv.qc.ca/faire-affaire-avec-letat/les-marches-publics>

17. Le contrat de crédit-bail est assimilé à un contrat d'approvisionnement.
18. Les contrats assimilés à des contrats de service, 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.
19. Les contrats suivants qui sont visés par un accord intergouvernemental ET qui comportent ou non une dépense de fonds publics ET sans égard à la valeur de la dépense peuvent aussi faire l'objet d'une plainte :
 - a) **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;
 - b) **tout autre contrat déterminé par règlement du gouvernement.**

RÉCEPTION D'UNE PLAINTÉ

TRANSMISSION DE LA PLAINTÉ

20. Toute Plainte concernant un Processus d'adjudication en cours doit être présentée sur le formulaire déterminé par l'AMP disponible à l'adresse suivante : https://www.amp.quebec/sites/default/files/2025-01/formulaire-plainte-organisme-public-20200210_0.pdf tel qu'exigé par l'article 21.0.3 de la LCOP.
21. Toute Plainte concernant un Processus d'adjudication en cours doit être transmise par voie électronique au courriel suivant : plaintes.LCOP@enap.ca pour être recevable. Elle doit aussi être transmise simultanément à l'AMP pour information.
22. Dans le cas d'une Plainte concernant un Processus d'attribution d'un contrat de gré à gré pour lequel une entreprise désire manifester son intérêt à le réaliser, ladite entreprise doit manifester son intérêt en répondant par courriel à l'auteur de l'avis d'intention publié au SEAO et mettre plaintes.LCOP@enap.ca en copie conforme. Cette manifestation s'accompagne d'un document démontrant que l'entreprise est en mesure de réaliser le contrat de gré à gré en fonction des besoins et des obligations énoncés dans l'avis d'intention.

DÉLAI DE RÉCEPTION

23. Pour être recevable, une Plainte doit être transmise dans les délais prévus.
24. Lorsque la Plainte concerne un Processus d'adjudication en cours, la date limite de réception de la plainte par l'ENAP est indiquée au SEAO². La Plainte ne peut porter que sur le contenu des documents accessibles au plus tard deux jours de calendrier avant cette date.
25. Dans le cas d'une Plainte qui concerne un Processus d'attribution d'un contrat de gré à gré pour lequel une entreprise désire manifester son intérêt à le réaliser, l'entreprise doit transmettre sa

² La date limite de réception d'une Plainte se termine toujours à sa 23^e heure 59^e minute et 59^e seconde.

Plainte à l'auteur de l'avis d'intention de l'ENAP au plus tard à la date limite fixée pour la réception de l'avis d'intention indiquée au SEAO.

RETRAIT D'UNE PLAINTÉ

26. Dans le cas d'une Plainte concernant un Processus d'adjudication, le retrait de celle-ci par la personne plaignante s'effectue par courriel à plaintes.LCOP@enap.ca en précisant les motifs du retrait. Le retrait de la Plainte doit se faire avant la date limite de réception des Plaintes précisée au SEAO. L'ENAP inscrira la date du retrait de la Plainte au SEAO.
27. Dans le cas d'une Plainte concernant un Processus d'attribution d'un contrat de gré à gré, l'entreprise a la possibilité de retirer son document de démonstration, soit sa Plainte, sans aliéner son droit d'en présenter un nouveau dans le délai fixé. Cette démarche s'effectue par courriel à l'auteur de l'avis d'intention publié au SEAO ainsi qu'à plaintes.LCOP@enap.ca.

TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

AVIS DE RÉCEPTION

28. Un avis de réception est transmis à la personne plaignante par courriel.

ANALYSE DE LA PLAINTÉ

29. La plainte est analysée par la Personne RARC. Au besoin, celle-ci sollicite la collaboration de l'Unité administrative pour laquelle l'engagement contractuel doit être conclu.
30. Une plainte peut être rejetée si :
 - a) elle est jugée frivole ou vexatoire;
 - b) elle est transmise par un plaignant n'ayant pas l'intérêt requis;
 - c) elle est transmise par une personne plaignante qui exerce ou qui a exercé, pour les mêmes faits exposés dans sa plainte, un recours judiciaire.
31. La Personne RARC vérifie d'abord l'intérêt de la personne plaignante. Si cette dernière n'a pas l'intérêt requis, elle en est informée par courriel.

Plainte liée à un Processus d'adjudication en cours

32. Dans le cas d'une Plainte concernant un Processus d'adjudication en cours, si la personne plaignante a l'intérêt requis, la date de réception de la Plainte est inscrite sans délai au SEAO par l'ENAP. La Personne RARC analyse ensuite la Plainte en fonction des éléments suivants :
33. Pour être recevable, une Plainte concernant un Processus d'adjudication en cours doit réunir chacune des conditions suivantes:
 - a) Concerner un contrat public en vertu de l'alinéa 1 (1^o) a) ou de l'alinéa 2 (1^o) de l'article 20 de la LAMP;

- b) Porter sur un Processus d'adjudication 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.
 - c) Porter sur le contenu des documents du Processus d'adjudication disponibles au plus tard deux jours de calendrier avant la date limite de réception des plaintes indiquée au SEAO;
 - d) Être transmise conformément aux exigences stipulées aux articles 21 et 22 de la Procédure;
 - e) Être reçue au plus tard à la date limite de réception des plaintes indiquée au SEAO.
34. Si la situation l'exige, la responsable du traitement des plaintes contactera la personne plaignante pour obtenir davantage de précisions relativement à la situation détaillée au formulaire de plainte.
35. Au terme, l'analyse approfondie de la plainte concernant un Processus d'adjudication, la Personne RARC, responsable de l'examen des plaintes, détermine le bien-fondé ou non de la plainte :
- a) **PLAINTÉ FONDÉE.** Si la Personne RARC constate que les documents du Processus d'adjudication 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, l'ENAP modifiera les documents concernés par le processus visé par la Plainte par addenda, si elle le juge requis et elle communiquera sa décision à la personne plaignante conformément aux articles 43 et 44.
 - b) **PLAINTÉ NON FONDÉE.** Si la Personne RARC constate que les documents de l'appel d'offres, du processus d'adjudication 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, l'ENAP communiquera sa décision à la personne plaignante, conformément aux articles 43 et 44.

Plainte liée à un Processus d'attribution en cours

36. Dans le cas d'une plainte qui concerne Processus d'attribution d'un contrat de gré à gré en cours à l'ENAP, pour être recevable, la plainte doit réunir chacune des conditions suivantes:
- a) Concerner un contrat public en vertu de l'alinéa 1 (1^o) a) ou de l'alinéa 2 (1^o) de l'article 20 de la LAMP;
 - b) Porter sur un contrat de gré à gré visé au paragraphe 4^o du premier alinéa de l'article 13 de la LCOP;
 - c) Être transmise conformément aux exigences stipulées à l'article 23 de la Procédure;
 - d) 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.

37. 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.
38. L'analyse approfondie de ce type de plainte s'effectuera uniquement sur la base des documents fournis à l'intérieur du délai requis.
39. L'ENAP 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.
40. L'ENAP se réserve le droit de procéder 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 qu'elle est en mesure de réaliser le contrat de gré à gré selon les besoins et les obligations énoncés dans l'avis d'intention.
41. Selon le cas, l'ENAP communiquera sa décision à la personne plaignante conformément aux articles 43 et 44.

DÉCISION DE LA PERSONNE RARC

42. La décision de la Personne RARC est communiquée à la personne plaignante par voie électronique. Selon le cas, la communication comprend :
 - a) La raison du rejet de la plainte dû à l'absence d'intérêt de la personne plaignante;
 - b) La ou les raisons du rejet de la plainte dû à la non-recevabilité de celle-ci ;
 - c) Des conclusions au terme de l'analyse approfondie de la Plainte.
43. Cette personne plaignante est également informée par écrit des recours possibles à l'AMP. Simultanément, l'ENAP indiquera au SEAO que sa décision a été transmise à la personne plaignante dans le cas d'une plainte portant sur un Processus d'adjudication. Cette mention au SEAO sera effectuée uniquement dans le cas d'une plainte par une personne ayant l'intérêt requis.

DÉLAIS DE RÉPONSE

44. Dans le cas d'une Plainte relative à un Processus d'adjudication, l'ENAP communiquera sa décision à la personne plaignante au plus tard sept jours de calendrier avant la date limite de réception des soumissions déterminée par l'ENAP et inscrite au SEAO.
45. Dans le cas d'une Plainte relative à un Processus d'attribution de contrat de gré à gré, l'ENAP communiquera sa décision de maintenir ou non son intention de conclure le contrat de gré à gré à la personne plaignante au plus tard sept jours de calendrier avant la date prévue de conclusion du contrat; laquelle date est inscrite au SEAO. L'ENAP 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.

MESURES CORRECTIVES, S'IL Y A LIEU

46. Lorsque des correctifs doivent être apportés à un Processus d'adjudication ou à un Processus d'attribution à la suite d'une décision favorable à la personne plaignante, cela doit être fait le plus rapidement possible.

REDDITION DES COMPTES

47. Toute Plainte fait l'objet d'une inscription à un registre tenu par la Personne RARC, ce qui permet d'assurer une reddition de comptes adéquate.

PLAINTES À L'AUTORITÉ DES MARCHÉS PUBLICS

48. Une personne peut porter plainte à l'AMP en cas de désaccord ou d'insatisfaction concernant la décision rendue par l'ENAP. Cette plainte à l'AMP doit être faite dans les trois jours suivant la réception de la décision de l'ENAP (articles 37 et 38 de la LAMP), que celle-ci soit liée à un Processus d'adjudication ou à un Processus d'attribution d'un contrat de gré à gré en cours.
49. Si la personne plaignante n'a pas reçu la décision de l'ENAP trois jours avant la date limite de réception des soumissions ou de la date prévue pour la conclusion d'un contrat de gré à gré, elle peut aussi 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 déterminées par l'ENAP (article 39 de la LAMP) dans le cas d'un Processus d'adjudication et au plus tard une journée avant la date prévue de conclusion du contrat inscrite au SEAO (article 41 de la LAMP) dans le cas d'un Processus d'attribution.
50. Lorsque, dans le cadre d'un Processus d'adjudication, l'ENAP apporte des modifications aux documents d'appel d'offres pendant la période débutant deux jours avant la date limite de réception des plaintes indiquée au SEAO, une personne peut porter plainte directement à l'AMP si elle est d'avis que cette modification prévoit 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 cas échéant, l'AMP doit recevoir la plainte au plus tard deux jours avant la date limite de réception des soumissions inscrite au SEAO par l'ENAP (article 40 LAMP).
51. Lorsque, dans le cadre d'un Processus d'attribution d'un contrat de gré à gré, l'ENAP n'a pas publié d'avis d'intention dans le SEAO, alors que cet avis était requis, la LAMP ne prévoit pas de délai dans lequel cette plainte doit être acheminée à l'AMP (article 42 de la LAMP). Elle doit toutefois être reçue par l'AMP avant la fin du contrat visé.
52. Toute Plainte à l'AMP doit être présentée sur le formulaire déterminé par cette organisation. Des renseignements sur ce recours sont accessibles sur le site Internet de l'AMP : <https://www.amp.quebec/plainte-amp>
53. Le retrait d'une plainte à l'AMP est aussi possible en tout temps, en utilisant le formulaire électronique de retrait de plainte disponible sur le site Web de l'AMP : <https://www.amp.quebec/plainte-amp>