



Procédure de traitement des plaintes formulées dans le cadre de l'attribution d'un contrat ou d'un Processus d'homologation ou de qualification

Direction des affaires juridiques et corporatives (DAJC)

Approuvée le 25 mai 2019
Mise à jour le 17 décembre 2025
Mise à jour le 20 mars 2026



SOCIÉTÉ D'HABITATION
ET DE DÉVELOPPEMENT
DE MONTRÉAL

Chapitre I

Dispositions préliminaires

Section I

Définitions

1. Aux fins de la présente procédure, les expressions suivantes signifient :
 - a) AMP : Autorité des marchés publics ;
 - b) BIG : Bureau de l'inspecteur général de la Ville de Montréal ;
 - c) Contrat : Tout contrat visé par la LCOM;
 - d) LCOM : Loi sur les contrats des organismes municipaux, RLRQ, c.C-65.01;
 - e) Plainte : 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 LCOM constitue une plainte relativement à un Processus d'attribution d'un contrat. Un commentaire, ou une demande d'information ne constituent pas des plaintes ;
 - f) Procédure : La présente procédure de traitement des plaintes formulées dans le cadre de l'attribution d'un contrat ou d'un processus d'homologation ou de qualification ;
 - g) Processus d'attribution : Tout processus de demande de soumission en cours devant mener à la conclusion d'un Contrat à une entreprise, conformément à la LCOM;
 - h) Processus d'homologation : Processus permettant à la SHDM de vérifier à l'avance la conformité de biens selon des critères préétablis, au moyen d'un comité de sélection, afin de constituer une liste de produits admissibles pour des demandes de prix ou appels d'offres subséquents ;
 - i) Processus de qualification : Processus permettant à la SHDM de vérifier à l'avance la capacité d'entreprises selon des critères préétablis, au moyen d'un comité de sélection, afin de constituer une liste d'entreprises admissibles pour des demandes de prix ou appels d'offres subséquents ;
 - j) Responsable désigné : La personne responsable de l'application et du suivi de la présente Procédure, conformément au paragraphe 5 ;
 - k) SEAO : Le Système électronique d'appel d'offres approuvé par le gouvernement du Québec ;
 - l) SHDM : La Société d'habitation et de développement de Montréal.

Section II

Objet

2. La Procédure est adoptée conformément à la politique de gestion contractuelle de la SHDM et de l'article 115 de la LCOM.

3. Elle a pour objet d'établir les modalités encadrant la réception, l'examen et le traitement des Plaintes formulées auprès de la SHDM dans le cadre d'un Processus d'attribution d'un Contrat ou d'un Processus d'homologation ou de qualification afin d'assurer un traitement équitable, transparent et conforme au cadre normatif.

Section III Responsable désigné

4. Conformément à l'article 33 de la Loi sur l'Autorité des marchés publics (RLQ, 2017, c. 27), le conseil d'administration de la SHDM délègue l'application de la Procédure au directeur général de la SHDM.
5. Le traitement des Plaintes est assuré par le directeur des affaires juridiques et corporatives au titre de Responsable désigné.

Section IV Interdiction d'exercer des représailles

6. Le dépôt d'une Plainte en vertu de la Procédure doit être effectué sans crainte de représailles de la part de la SHDM.
7. L'article 51 de la Loi sur l'AMP 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 à la SHDM par les représailles. Au terme de l'examen, l'AMP informe le plaignant de ses constatations et, le cas échéant, de ses recommandations.

Chapitre II Conditions d'admissibilité et de recevabilité d'une Plainte

Section I Admissibilité du plaignant

8. Seul une entreprise ou un groupe d'entreprises intéressées peut porter Plainte dans l'une ou l'autre des situations suivantes :
 - 8.1. Dans le cadre d'un Processus d'attribution d'un Contrat selon une procédure ouverte en cours ;
 - 8.2. Dans le cadre d'un Processus d'attribution d'un Contrat selon une procédure sur invitation en cours ;
 - 8.3. Dans le cadre d'un Processus d'homologation de biens ou de qualification d'entreprise en cours ;
9. Seul une entreprise ou un groupe d'entreprises en mesure de réaliser le Contrat, dans le cadre de l'attribution d'un contrat de gré à gré en vertu du paragraphe 4° du premier alinéa de l'article 33 de la LCOM. Dans ce cas, la manifestation d'intérêt est assimilée à une Plainte.

Section II

Motifs au soutien d'une Plainte

10. Dans le cadre d'un Processus d'attribution d'un Contrat ou d'un Processus d'homologation ou de qualification, une Plainte peut être formulée uniquement lorsque les documents :
 - 10.1. prévoient des conditions qui n'assurent pas un traitement intègre et équitable des concurrents ;
 - 10.2. ne permettent pas à des concurrents de participer à la procédure ouverte ou sur invitation, bien qu'ils soient qualifiés pour répondre aux besoins exprimés ; ou
 - 10.3. qu'ils ne sont pas conformes aux règles applicables.
11. Dans le cadre de l'attribution d'un contrat de gré à gré en vertu du paragraphe 4° du premier alinéa de l'article 33 de la LCOM, une Plainte peut être formulée uniquement si la personne est en mesure de démontrer qu'elle peut réaliser le Contrat.

Section III

Transmission d'une Plainte

12. Toute Plainte doit être transmise par voie électronique au Responsable désigné à l'adresse courriel suivante : approvisionnement@shdm.org.
13. La Plainte doit obligatoirement et exclusivement :
 - 13.1. être présentée sur le formulaire déterminé par l'AMP disponible sur le site Internet du BIG à www.bigmtl.ca dans le cas d'un Processus d'attribution, d'homologation ou de qualification ; et
 - 13.2. être accompagnée de la documentation détaillée démontrant que la personne est en mesure de réaliser le Contrat en fonction des besoins et des obligations énoncés dans l'avis d'intention, dans le cadre de l'attribution d'un contrat de gré à gré en vertu du paragraphe 4° du premier alinéa de l'article 33 de la LCOM.
14. La Plainte doit être reçue au plus tard à la date limite de réception des Plaintes indiquée dans le SEAO ou dans les documents de la demande de soumission.

Section IV

Retrait d'une Plainte

15. Le retrait d'une Plainte par le plaignant doit également être transmis à l'adresse courriel : approvisionnement@shdm.org avant la date limite de réception des Plaintes.
16. Le retrait d'une Plainte n'a pas pour effet d'aliéner le droit du plaignant d'en transmettre une nouvelle dans les délais fixés.

Section V

Recevabilité d'une Plainte

17. Pour être recevable, une Plainte doit remplir chacune des conditions suivantes :
 - 17.1. être transmise par une personne intéressée au sens de l'article 8 de la Procédure;
 - 17.2. être transmise par voie électronique au Responsable désigné;
 - 17.3. être présentée sur le formulaire déterminé par l'AMP;
 - 17.4. être reçue dans les délais prescrits;
 - 17.5. porter sur un Contrat visé;
 - 17.6. porter sur le contenu des documents :
 - 17.6.1. disponibles dans le SEAO au plus tard deux (2) jours avant la date limite de réception des Plaintes, dans le cas d'une procédure ouverte ou d'un Processus d'homologation ou de qualification ; et
 - 17.6.2. transmis ou disponible sur SEAO, dans le cas d'une procédure sur invitation écrite ; et
 - 17.7. être fondée sur l'un des motifs énumérés aux articles 10 et 11 de la Procédure.

Chapitre III

Processus de traitement des Plaintes

Section I

Analyse et décision

18. Sur réception d'une Plainte, le Responsable désigné s'assure que le plaignant est admissible.
19. Si le plaignant est admissible, la SHDM fait mention de la réception d'une première Plainte, dans le SEAO.
20. Le Responsable désigné s'assure que les critères de recevabilité sont rencontrés.
21. Si la Plainte est recevable, le Responsable désigné analyse les motifs de la Plainte et rend une décision.
22. Le Responsable désigné transmet la décision au plaignant par voie électronique après la date limite de réception des Plaintes indiquée dans le SEAO ou dans les documents de demande de soumission, mais au plus tard trois (3) jours avant la date limite de réception des soumissions prévue.
23. Au besoin, le Responsable désigné reporte la date limite de réception des soumissions pour qu'un délai minimal de sept (7) jours reste à courir à compter de la date de transmission de la décision.
24. Dans les cas où plus d'une Plainte pour une même demande de soumissions sont reçues, le Responsable désigné transmet les décisions aux plaignants au même moment.
25. La décision doit indiquer au plaignant qu'il dispose d'un délai de trois (3) jours suivant la réception de la décision pour formuler une Plainte auprès du BIG.

26. Dans le cadre de l'attribution d'un contrat de gré à gré en vertu du paragraphe 4° du premier alinéa de l'article 33 de la LCOM, le Responsable désigné doit également communiquer au plaignant sa décision de maintenir ou non son intention de conclure le contrat de gré à gré.
27. Le Responsable désigné fait mention sans délai de la transmission de la décision dans le SEAO.

Section II Plainte au BIG

28. En cas de désaccord ou d'insatisfaction concernant la décision rendue par le Responsable désigné, une Plainte peut également être formulée au BIG dans les trois (3) jours suivant la réception de la décision. Des renseignements sur ce recours sont disponibles sur le site Internet de l'inspecteur général de la Ville de Montréal à www.bigmtl.ca.

Chapitre IV Dispositions finales

Section I Suivi et reddition de compte

29. Lorsque des correctifs doivent être apportés à la suite d'une décision favorable au plaignant, cela doit être fait le plus rapidement possible.
30. Toute Plainte fait l'objet d'une inscription à un registre tenu par le Responsable désigné afin d'assurer une reddition de compte adéquate.

Section II Entrée en vigueur

31. La Procédure entre en vigueur à la date de son approbation par le Comité de direction de la SHDM et est accessible, à compter de cette date, sur le site internet de la SHDM.



**SOCIÉTÉ D'HABITATION
ET DE DÉVELOPPEMENT
DE MONTRÉAL**

800, boulevard De Maisonneuve Est
Bureau 2200
Montréal (Québec) H2L 4L8
Téléphone : 514 380-7436

shdm.org