



SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE LAVAL

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES MANIFESTATIONS D'INTÉRÊT EN VERTU DES ARTICLES 115 ET 35 DE LA LOI SUR LES CONTRATS DES ORGANISMES MUNICIPAUX

Procédure administrative P-07

Version initiale

Le 1^{er} octobre 2026

NOTE : Dans le présent document, l'emploi du genre masculin n'a pour but que d'alléger le texte

La présente procédure est émise en vertu de la *Loi sur les contrats des organismes municipaux* (RLRQ, c. C-65.01) (ci-après la « **LCOM** »).

ARTICLE 1 CONTEXTE

Conformément à l'article 115 de la LCOM, la STL doit adopter et publier sur son site Internet une procédure de réception et d'examen des plaintes permettant le traitement de façon équitable des plaintes qui lui sont formulées dans le cadre de l'attribution d'un contrat ou d'un processus d'homologation ou de qualification. À cet égard, les articles 116 et suivants de la loi prévoient des règles particulières applicables aux plaintes relatives aux Procédures ouvertes, sauf exception, aux Processus d'homologation des biens et aux Processus de qualification des entreprises.

La LCOM prévoit également, à son article 35, des règles applicables au traitement d'une manifestation d'intérêt formulée à la suite de la publication sur le SEAO d'un avis faisant état de l'intention de la STL d'attribuer un contrat de gré à gré avec une Entreprise au motif qu'une Procédure ouverte ne servirait pas l'intérêt public tel qu'exigé par l'article 34 de la LCOM.

ARTICLE 2 OBJECTIF ET PORTÉE

La présente procédure vise à assurer un traitement équitable des plaintes et manifestations d'intérêt formulées auprès de la Société de transport de Laval (ci-après « **STL** ») dans le cadre de l'attribution d'un contrat.

La présente procédure n'empêche toutefois pas une Entreprise ou un groupe d'Entreprises de communiquer une question à l'administrateur de contrat responsable d'une procédure ou d'un processus publié au SEAO avant de déposer une plainte en vertu de ladite procédure ou ledit processus. Si la personne souhaite par la suite déposer une plainte, cette dernière doit toujours l'être dans le respect des délais prévus à la présente procédure.

ARTICLE 3 INTERPRÉTATION

À moins de déclaration expresse à l'effet contraire ou résultant du contexte ou de la disposition, les expressions, termes et mots suivants ont, dans la présente procédure, le sens et l'application que leur attribue le présent article :

Entreprise :

Personne morale de droit privé, société en nom collectif, en commandite ou en participation ou personne physique qui exploite une entreprise individuelle.

Procédure ouverte :

Procédure d'attribution d'un contrat conformément à l'article 27 de la LCOM.

Processus d'homologation des biens :

Processus visant à homologuer des biens avant la publication d'une Procédure ouverte conformément à l'article 22 de la LCOM. Les biens homologués sont les seuls biens admissibles à être présentés dans une soumission lorsque cette condition est exigée à la Procédure ouverte conformément à l'article 39 de la LCOM.

Processus de qualification des entreprises :

Processus visant à qualifier des entreprises avant la publication d'une Procédure ouverte conformément à l'article 22 de la LCOM. Seules les Entreprises qualifiées sont admissibles à présenter une soumission lorsque cette condition est exigée à la Procédure ouverte conformément à l'article 39 de la LCOM.

Responsable désigné :

Personne désignée responsable de l'application de la présente procédure à son article 4.

SEAO :

Système électronique d'appel d'offres visé à l'article 5 de la LCOM.

ARTICLE 4 RESPONSABLE DÉSIGNÉ

L'application de la présente procédure est confiée au secrétaire corporatif de la STL.

Cette personne est responsable de recevoir les plaintes de même que les manifestations d'intérêt dans le cadre de la présente procédure, de faire les vérifications et analyses qui s'imposent et d'y répondre dans les délais requis.

En cas d'absence ou d'incapacité d'agir du secrétaire corporatif, le directeur général de la STL exerce les responsabilités de ce dernier en vertu de la présente procédure.

ARTICLE 5 PLAINTÉ FORMULÉE DANS LE CADRE DE L'ATTRIBUTION DE TOUT CONTRAT

5.1 Intérêt requis pour déposer une plainte

Seule une Entreprise intéressée par un contrat devant être attribué par la STL ou un groupe d'Entreprises intéressées ou son représentant peut porter plainte.

5.2 Modalités et délai de transmission d'une plainte.

Toute plainte doit être transmise par voie électronique au Responsable désigné à l'adresse courriel suivante: plaintecontrat@stl.laval.qc.ca.

5.3 Contenu d'une plainte

Une plainte doit contenir les informations suivantes :

- Date de la plainte;
- Identification et coordonnées du plaignant:
 - nom;
 - adresse;
 - numéro de téléphone;
 - adresse courriel;
 - numéro d'entreprise du Québec (NEQ);

- Identification du contrat visé :
 - numéro de contrat ;
 - objet du contrat;
 - date de conclusion du contrat, le cas échéant;
 - numéro de référence SEAO, le cas échéant;
- Exposé détaillé des motifs au soutien de la plainte, incluant les mesures demandées, le cas échéant ;
- Tout document pertinent au soutien des motifs de la plainte, le cas échéant.

5.4 Critères de recevabilité d'une plainte

Pour faire l'objet d'un examen par le Responsable désigné, une plainte doit remplir les conditions suivantes:

- a) Ne pas être manifestement frivole ou abusive;
- b) Être complète ou, lorsqu'une demande de précisions est formulée par la STL, être complétée dans le délai accordé;
- c) Relever de la portée de la présente procédure.

5.5 Traitement d'une plainte et décision

Sur réception d'une plainte, le Responsable désigné procède à l'examen de celle-ci selon les deux (2) étapes suivantes, lesquelles font l'objet d'un schéma joint en annexe A.

1) Analyse des critères de recevabilité

Le Responsable désigné s'assure que les critères de recevabilité prévus à l'article 5.4 sont rencontrés.

- a) Si la plainte est non-recevable pour un motif qui peut selon lui être corrigé, il peut en aviser le plaignant en lui transmettant un avis à cet effet.
- b) Si la plainte est non-recevable, il transmet la décision au plaignant.
- c) Si la plainte est recevable, il procède à son analyse.

2) Analyse de la plainte

Le Responsable désigné procède aux vérifications requises afin d'analyser le bien-fondé de la plainte en s'adjoignant les services des ressources internes ou externes requises.

- a) Il doit, lorsque les vérifications et analyses effectuées démontrent que la plainte est fondée, prendre les mesures appropriées pour que la STL y donne suite.
- b) Dans le cas contraire, il doit rejeter la plainte.

5.6 Décision

Le Responsable désigné transmet sa décision par voie électronique dans les meilleurs délais.

ARTICLE 6 RÈGLES PARTICULIÈRES AUX PLAINTES FORMULÉES À L'ÉGARD D'UNE PROCÉDURE OUVERTE ET DES PROCESSUS D'HOMOLOGATION ET DE QUALIFICATION

6.1 Application et préséance

Les règles particulières prévues au présent ARTICLE 6 s'appliquent aux Procédures ouvertes en cours, à l'exception des procédures d'attribution d'un contrat suivant une demande de prix à l'attention d'entreprises qualifiées, aux Processus d'homologation des biens ou aux Processus de qualification des entreprises en cours et ont préséance sur toutes autres règles prévues à la présente procédure à leur égard.

6.2 Intérêt requis pour déposer une plainte

Lorsqu'une plainte concerne une Procédure ouverte en cours, à l'exception de la procédure d'attribution d'un contrat suivant une demande de prix à l'attention d'entreprises qualifiées, un Processus d'homologation des biens ou un Processus de qualification des entreprises en cours, seuls une Entreprise intéressée ou un groupe d'Entreprises intéressées à y participer ou son représentant peut porter plainte relativement à cette procédure ou ce processus.

6.3 Motifs au soutien d'une plainte

Une personne ayant l'intérêt requis au sens de l'article 6.2 peut porter plainte si elle est d'avis que les documents d'appel d'offres ou les documents de demande d'homologation de biens ou de qualification des entreprises :

- a) prévoient des conditions qui n'assurent pas un traitement intègre et équitable des Entreprises;
- b) ne sont pas autrement conformes au cadre normatif de la STL; ou
- c) ne permettent pas à des Entreprises d'y participer bien qu'elles soient qualifiées pour répondre aux besoins exprimés ou qu'elles offrent un bien homologué.

6.4 Modalités et délai de transmission d'une plainte

Toute plainte doit être transmise par voie électronique au Responsable désigné à l'adresse courriel suivante: plaintecontrat@stl.laval.qc.ca.

Elle doit être présentée sur le formulaire déterminé par l'Autorité des marchés publics disponible sur son site Internet et dont le lien est disponible sur le site Internet de la STL.

Elle doit être reçue par le Responsable désigné au plus tard à la date limite pour la réception des plaintes publiée sur le SEAO.

Le plaignant transmet sans délai une copie de la plainte à l'Autorité des marchés publics pour information.

6.5 Contenu d'une plainte

Une plainte doit contenir les informations suivantes:

- Date de la plainte;
- Identification et coordonnées du plaignant:
 - nom;
 - adresse;
 - numéro de téléphone;
 - adresse courriel;
 - numéro d'entreprise du Québec (NEQ);
- Identification de la procédure ou du processus visé par la plainte:
 - numéro de la procédure ou du processus;
 - titre de la procédure ou du processus;
 - numéro de référence SEAO;
- Identification du Responsable désigné;
- Exposé détaillé des motifs au soutien de la plainte, incluant les mesures demandées;
- Tout document pertinent au soutien des motifs de la plainte, le cas échéant;
- Toute autre information requise dans le formulaire déterminé par l'Autorité des marchés publics.

6.6 Critères de recevabilité d'une plainte

Pour faire l'objet d'un examen par le Responsable désigné, une plainte doit remplir les conditions suivantes:

- a) Être transmise par une personne ayant l'intérêt requis au sens de l'article 6.2 de la présente procédure;
- b) Être transmise par voie électronique au Responsable désigné;
- c) Être présentée sur le formulaire déterminé par l'Autorité des marchés publics en vertu de l'article 45 de la *Loi sur l'Autorité des marchés publics* (RLRQ, c. A-33.2.1);
- d) Être reçue par le Responsable désigné au plus tard à la date limite de réception des plaintes indiquée sur le SEAO;
- e) Porter sur le contenu de documents publiés sur le SEAO relatifs à une procédure ou un processus identifié à l'article 6.1 de la présente procédure et qui sont disponibles au plus tard deux (2) jours avant la date limite de réception des plaintes;
- f) Être fondée sur l'un des motifs énumérés à l'article 6.3 de la présente procédure, tout autre motif n'étant pas considéré dans le cadre de l'analyse.

6.7 Traitement d'une plainte

Sur réception d'une plainte, le Responsable désigné procède à l'examen de celle-ci selon les trois (3) étapes suivantes, lesquelles font l'objet d'un schéma joint en annexe B:

1) Analyse de l'intérêt du plaignant

Le Responsable désigné s'assure de l'intérêt du plaignant au sens de l'article 6.2 de la présente procédure.

- a) Si le plaignant n'a pas l'intérêt requis, il l'avise en lui transmettant un avis à cet effet.
- b) Si le plaignant a l'intérêt requis, il fait mention sur le SEAO de la réception de la plainte.

2) Analyse des autres critères de recevabilité

Le Responsable désigné s'assure que les autres critères de recevabilité prévus à l'article 6.6 sont rencontrés.

- a) Si la plainte est non-recevable pour un motif qui peut selon lui être corrigé, il peut en aviser le plaignant en lui transmettant un avis à cet effet.
- b) Si la plainte est non-recevable, il transmet la décision au plaignant.
- c) Si la plainte est recevable, il procède à son analyse.

3) Analyse de la plainte

Le Responsable désigné procède aux vérifications requises afin d'analyser le bien-fondé de la plainte en s'adjoignant les services des ressources internes ou externes requises.

- a) Il doit, lorsque les vérifications et analyses effectuées démontrent que la plainte est fondée, prendre les mesures appropriées pour que la STL y donne suite.
- b) Dans le cas contraire, il doit rejeter la plainte.

6.8 Décision

Le Responsable désigné doit transmettre, par voie électronique, sa décision au plaignant après la date limite pour la réception des plaintes, mais au plus tard trois (3) jours avant la date limite pour la réception des soumissions. Il doit, au besoin, reporter la date limite pour la réception des soumissions, notamment pour respecter le délai de sept (7) jours prévu au quatrième alinéa du présent article. Ce nouveau délai est publié sur le SEAO.

Le Responsable désigné fait mention sur le SEAO qu'une décision a été transmise. À défaut de ce faire dans le délai établi, l'exploitant du SEAO reportera la date limite de réception des soumissions de quatre (4) jours.

Dans les cas où la STL a reçu plus d'une plainte pour une même Procédure ouverte, un même Processus d'homologation des biens ou un même Processus de qualification des entreprises, le Responsable désigné transmet les décisions au même moment.

Au besoin, le Responsable désigné fait reporter 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. Ce nouveau délai est publié sur le SEAO.

La décision doit indiquer au plaignant qu'il dispose d'un délai de trois (3) jours suivant la réception de la décision pour formuler, conformément à l'article 37 de la *Loi sur l'Autorité des marchés publics*, une plainte auprès de l'Autorité des marchés publics. Les instructions sont disponibles sur le site Internet de l'Autorité des marchés publics.

ARTICLE 7 RÈGLES PARTICULIÈRES AUX MANIFESTATIONS D'INTÉRÊT FORMULÉES À L'ÉGARD D'UN AVIS D'INTENTION DE CONCLURE UN CONTRAT DE GRÉ À GRÉ

7.1 Application

Les règles particulières prévues au présent ARTICLE 7 s'appliquent aux manifestations d'intérêt formulées à la suite de la publication sur le SEAO d'un avis faisant état de l'intention de la STL de conclure un contrat de gré à gré avec une Entreprise au motif qu'une Procédure ouverte ne servirait pas l'intérêt public tel qu'exigé par l'article 34 de la LCOM.

7.2 Motif au soutien d'une manifestation d'intérêt

Une Entreprise peut manifester son intérêt à l'égard d'un contrat faisant l'objet d'un avis d'intention au SEAO lorsqu'elle considère qu'elle est en mesure de réaliser ce contrat selon les besoins et les obligations énoncés dans cet avis.

7.3 Modalité et délai de transmission d'une manifestation d'intérêt

Toute manifestation d'intérêt doit être transmise par voie électronique au Responsable désigné à l'adresse courriel indiqué dans l'avis d'intention.

Elle doit être reçue par le Responsable désigné au plus tard à la date limite fixée dans l'avis d'intention publié sur le SEAO.

7.4 Contenu d'une manifestation d'intérêt

La manifestation d'intérêt doit contenir les informations suivantes:

- Date de la manifestation d'intérêt;
- Identification de l'Entreprise qui manifeste son intérêt pour conclure le contrat avec la STL:
 - nom;
 - adresse;
 - numéro de téléphone;
 - adresse courriel;
 - numéro d'entreprise du Québec (NEQ);
- Identification de l'avis d'intention publié sur le SEAO :
 - numéro de l'avis d'intention;
 - titre de l'avis d'intention;
 - numéro de référence SEAO;

- Exposé détaillé et documentation démontrant que l'Entreprise est en mesure de réaliser le contrat en fonction des besoins et des obligations énoncés dans l'avis d'intention.

7.5 Critères de recevabilité d'une manifestation d'intérêt

Pour faire l'objet d'un examen par le Responsable désigné, la manifestation d'intérêt doit remplir les conditions suivantes:

- a) Être transmise par voie électronique au Responsable désigné;
- b) Être reçue par le Responsable désigné au plus tard à la date limite fixée dans l'avis d'intention publié sur le SEAO;
- c) Porter sur un avis d'intention publié sur SEAO pour un contrat visé à l'article 7.1 de la présente procédure;
- d) Être fondée sur le seul motif indiqué à l'article 7.2 de la présente procédure.

7.6 Traitement d'une manifestation d'intérêt

Sur réception d'une manifestation d'intérêt, le Responsable désigné procède à l'examen et à l'analyse de celle-ci conformément à la présente procédure. Les étapes du traitement font l'objet d'un schéma joint en annexe C.

Il s'assure que les critères de recevabilité prévus à l'article 7.5 de la présente procédure sont rencontrés.

Dans le cadre du traitement de la manifestation d'intérêt, le Responsable désigné s'adjoit les services des ressources internes ou externes requises.

Le Responsable désigné doit, lorsque les vérifications et analyses effectuées démontrent que l'Entreprise serait en mesure de réaliser le contrat, recommander d'accepter la manifestation d'intérêt et de ne pas conclure le contrat de gré à gré. Dans le cas contraire, le Responsable désigné recommande de poursuivre l'attribution du contrat de gré à gré.

7.7 Décision

Le Responsable désigné doit transmettre la décision à l'Entreprise qui a manifesté son intérêt par voie électronique au moins sept (7) jours avant la date prévue dans l'avis d'intention pour la conclusion du contrat.

Si ce délai ne peut être respecté, la date de conclusion du contrat doit être reportée d'autant de jours qu'il en faut pour le respecter.

La décision doit indiquer à l'Entreprise qui a manifesté son intérêt qu'elle dispose d'un délai de trois (3) jours suivant la réception de la décision pour formuler, conformément à l'article 38 de la *Loi sur l'Autorité des marchés publics*, une plainte auprès de l'Autorité des marchés publics. Les instructions sont disponibles sur le site Internet de l'Autorité des marchés publics.

ARTICLE 8 ABROGATION

La procédure de plainte intitulée « Procédure de traitement des plaintes en vertu de l'article 103.2.1 de la *Loi sur les sociétés de transport en commun* » est abrogée dès l'entrée en vigueur de la présente procédure.

ARTICLE 9 ENTRÉE EN VIGUEUR ET ACCESSIBILITÉ

La présente procédure entre en vigueur le 1^{er} octobre 2026.

La STL la rend, conformément à l'article 115 de la *Loi sur les contrats des organismes municipaux*, accessible en tout temps en la publiant sur son site Internet.