

LOI SUR L'AUTORITÉ DES MARCHÉS PUBLICS

TRAITEMENT DES
PLAINTES LORS D'UNE
PROCÉDURE OUVERTE,
D'UN PROCESSUS
D'HOMOLOGATION DE
BIENS OU D'UN
PROCESSUS DE
QUALIFICATION
D'ENTREPRISES

SOCIÉTÉ DE
TRANSPORT DE
MONTRÉAL

8 AVRIL 2026 (V3)

TABLE DES MATIÈRES

ARTICLE 1	PRÉAMBULE	1
ARTICLE 2	OBJECTIF	1
ARTICLE 3	INTERPRÉTATION	1
ARTICLE 3.1	CONFIDENTIALITÉ	2
ARTICLE 4	APPLICATION	2
ARTICLE 5	PLAINTÉ FORMULÉE À L'ÉGARD D'UNE PROCÉDURE OUVERTE ET AUX PROCESSUS D'HOMOLOGATION ET DE QUALIFICATION	3
ARTICLE 6	MANIFESTATION D'INTÉRÊT ET PLAINTES FORMULÉES À L'ÉGARD D'UN PROCESSUS D'ATTRIBUTION D'UN CONTRAT DE GRÉ À GRÉ	5
ARTICLE 7	ENTRÉE EN VIGUEUR ET ACCESSIBILITÉ	7
ANNEXE 1 -	PROCESSUS CONCERNANT LES PROCÉDURES OUVERTES, LES PROCESSUS D'HOMOLOGATION OU DE QUALIFICATION - RÉSUMÉ	8
ANNEXE 2 -	PROCESSUS D'ATTRIBUTION D'UN CONTRAT DE GRÉ À GRÉ - RÉSUMÉ .	9
ANNEXE 3 -	PROCESSUS DU TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ – PROCÉDURE OUVERTE, PROCESSUS D'HOMOLOGATION OU DE QUALIFICATION	10
ANNEXE 4 -	PROCESSUS DU TRAITEMENT D'UNE MANIFESTATION D'INTÉRÊT - PUBLICATION D'UN AVIS D'INTENTION D'ATTRIBUER UN CONTRAT DE GRÉ À GRÉ	11



Traitement des plaintes lors d'une procédure ouverte, d'un processus d'homologation de biens ou de qualification d'entreprises

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

Toute entreprise intéressée devrait communiquer initialement sa demande à l'administrateur de contrats chargé de la procédure ouverte, du processus d'homologation ou de qualification ou de l'attribution d'un contrat de gré à gré, avant de déposer une plainte en vertu des articles 5 et 6 de la présente.

ARTICLE 1 PRÉAMBULE

Le préambule fait partie intégrante de la présente procédure.

ARTICLE 2 OBJECTIF

Cette procédure vise à assurer un traitement équitable des plaintes formulées auprès de la STM dans le cadre de l'attribution d'un contrat visé par une procédure ouverte ou de gré à gré ou d'un processus d'homologation de biens ou de qualification des entreprises.

ARTICLE 3 INTERPRÉTATION

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

Contrat visé :

Contrat que la STM peut conclure pour l'exécution de travaux ou l'acquisition de biens et services, lesquels comportent une dépense égale ou supérieure au seuil déterminé par un règlement du ministre devant être attribué par une procédure ouverte applicable (article 29).

Traitement des plaintes lors d'attribution de contrats

Procédure ouverte :

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

Processus d'attribution d'un contrat sur invitation écrite ou de gré à gré:

Tout processus visant à attribuer un contrat sur invitation écrite ou de gré à gré conformément à l'article 33 de la LCOM.

Processus d'homologation de biens:

Tout processus visant à homologuer des biens au préalable de 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 d'entreprises:

Tout processus visant à qualifier des entreprises au préalable de 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.

SEAO :

Système électronique d'appel d'offres visé à l'article 11 de la Loi sur les contrats des organismes publics.

ARTICLE 3.1 CONFIDENTIALITÉ

En respect du paragraphe g de l'article 3.1 du règlement concernant la gestion contractuelle (R-175) de la STM, toute personne qui participe à un processus contractuel doit s'abstenir de divulguer avant l'ouverture des soumissions, et ce, en conformité avec les exigences de la LCOM, tout renseignement permettant de connaître le nombre ou l'identité des personnes qui ont présenté une soumission ou qui ont demandé une copie des documents d'appel d'offres ou d'un document auxquels ils renvoient ou d'un document additionnel qui y est lié.

Cette protection de la confidentialité est assurée également aux entreprises intéressées visées par la présente procédure à l'exception des communications requises avec le Bureau de l'inspecteur général de la Ville de Montréal et l'Autorité des marchés publics dans le cadre de leurs fonctions.

ARTICLE 4 APPLICATION

L'application de la présente procédure est confiée au vérificateur général de la STM.

Ce dernier est responsable de recevoir les plaintes de même que les manifestations d'intérêt, de faire les vérifications et analyses qui s'imposent et d'y répondre dans les délais requis par la Loi.

ARTICLE 5 PLAINTÉ FORMULÉE À L'ÉGARD D'UNE PROCÉDURE OUVERTE ET AUX PROCESSUS D'HOMOLOGATION ET DE QUALIFICATION

5.1 Intérêt requis pour déposer une plainte

Lorsqu'une plainte concerne une procédure ouverte, à l'exception de la procédure d'attribution d'un contrat suivant une demande de prix à l'attention d'entreprises qualifiées, ou d'un processus d'homologation ou de qualification en cours, seul 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.

5.2 Motif au soutien d'une plainte

Le motif d'une plainte doit viser du fait que les documents d'appel d'offres ou le document visé au premier alinéa de l'article 22 de la LCOM :

- prévoient des conditions qui n'assurent pas un traitement intègre ou équitable des entreprises;
- ne sont pas autrement conformes au cadre normatif de l'organisme municipal; ou
- 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.

5.3 Modalités et délai de transmission d'une plainte

Toute plainte doit être transmise par voie électronique au vérificateur général à l'adresse de courriel suivante : signalementcontrat@stm.info.

Elle doit être présentée sur le formulaire déterminé par l'Inspecteur général de Montréal disponible dans son site Internet : <https://www.bigmtl.ca> sous la rubrique « Faire une dénonciation » en suivant les instructions pour un appel d'offres.

Elle doit être reçue par le vérificateur général au plus tard à la date limite de réception des plaintes indiquée dans l'avis publié sur le SEAO.

Le plaignant transmet simultanément une copie de la plainte au Bureau de l'inspecteur général pour information à l'adresse big@bigmtl.ca.

5.4 Contenu d'une plainte

Une plainte doit contenir les informations suivantes :

- Date
- Identification et coordonnées du plaignant :
 - nom
 - adresse
 - numéro de téléphone
 - adresse de courriel
- Identification de la procédure d'attribution visée par la plainte :
 - numéro de la procédure d'attribution
 - numéro de référence SEAO

- titre
- Responsable de la procédure
 - Nom : Vérificateur général
 - Courriel : signalementcontrat@stm.info
 - Téléphone : 438-387-2328
- Exposé détaillé des motifs au soutien de la plainte
- Tout document pertinent, le cas échéant, au soutien des motifs de la plainte
- Toute autre information requise dans le formulaire déterminé par le Bureau de l'Inspecteur général de la Ville de Montréal.

5.5 Critères de recevabilité d'une plainte

Pour faire l'objet d'un examen par le vérificateur général, une plainte doit :

- a) Être transmise par une entreprise intéressée au sens de l'article 5.1 de la présente procédure;
- b) Être transmise par voie électronique au vérificateur général;
- c) Être présentée sur le formulaire déterminé par le Bureau de l'Inspecteur général de la Ville de Montréal disponible dans son site internet;
- d) Être reçue par le vérificateur général au plus tard à la date limite de réception des plaintes indiquée dans le SEAO;
- e) Porter sur un CONTRAT VISÉ;
- f) Porter sur le contenu des documents d'appels d'offres, de processus d'homologation ou de qualification disponibles dans le SEAO au plus tard deux (2) jours avant la date limite de réception des plaintes;
- g) Être fondée sur l'un des motifs énumérés à l'article 5.2 de la présente procédure, tout autre motif n'étant pas considéré dans le cadre de l'analyse.

5.6 Réception et traitement d'une plainte

À la réception d'une plainte, le vérificateur général procède à l'examen de celle-ci conformément à la présente procédure. Il s'assure de l'intérêt du plaignant au sens de l'article 5.1 de la présente procédure.

Après s'être assuré de l'intérêt du plaignant, il fait mention sans délai dans le SEAO de la réception d'une première plainte.

Il s'assure que les autres critères de recevabilité prévus à l'article 5.5 de la présente procédure sont satisfaits.

S'il juge que la plainte est non recevable en vertu de l'article 5.5 c) de la présente procédure, il avise sans délai le plaignant en lui transmettant un avis à cet effet.

Avec le responsable de l'appel d'offres, du processus d'homologation ou de qualification ou avec le service requérant, il convient des vérifications à effectuer, afin d'analyser le bien-fondé des motifs allégués dans la plainte.

Traitement des plaintes lors d'attribution de contrats

Dans le cadre du traitement de la plainte, le vérificateur général peut s'adjoindre les services de ressources externes.

Lorsque les vérifications et les analyses effectuées démontrent que la plainte est fondée, il doit accepter la plainte et prendre les mesures appropriées pour y donner suite. Dans le cas contraire, il doit rejeter la plainte.

5.7 Décision

Le vérificateur général doit transmettre la décision au plaignant par voie électronique, après la date limite de réception des plaintes indiquée dans le SEAO, et ce, au plus tard trois jours avant la date limite prévue de réception des soumissions. Au besoin, la date limite de réception des soumissions est repoussée. Ce nouveau délai est publié dans le SEAO.

Dans les cas où plus d'une plainte pour une même demande de procédure ouverte est reçue, le vérificateur général transmet sa décision aux plaignants au même moment.

Au besoin, la date limite de réception des soumissions est repoussée pour qu'un délai minimal de sept jours reste à courir à compter de la date de transmission de la décision. Ce nouveau délai est publié dans le SEAO.

La décision doit indiquer au plaignant qu'il dispose d'un délai de trois 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 du Bureau de l'inspecteur général de la Ville de Montréal (qui se substitue à l'Autorité des marchés publics en vertu de l'article 68 de cette loi). Les instructions sont disponibles dans le site Internet de l'inspecteur général : <https://www.biqmtl.ca> sous la rubrique « Faire une dénonciation ».

Le vérificateur général fait mention dans le SEAO qu'une décision a été transmise.

ARTICLE 6 MANIFESTATION D'INTÉRÊT ET PLAINTES FORMULÉES À L'ÉGARD D'UN PROCESSUS D'ATTRIBUTION D'UN CONTRAT DE GRÉ À GRÉ

6.1 Motif au soutien d'une manifestation d'intérêt

Une personne peut manifester son intérêt à l'égard d'un contrat faisant l'objet d'un avis d'intention lorsqu'elle considère être en mesure de réaliser le contrat en fonction des besoins et des obligations énoncés dans cet avis publié dans le SEAO.

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

Toute manifestation d'intérêt doit être transmise par voie électronique au vérificateur général à l'adresse de courriel suivante : signalementcontrat@stm.info.

Elle peut être présentée sur le formulaire inclus dans l'avis d'intention.

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

Traitement des plaintes lors d'attribution de contrats

Le plaignant transmet simultanément une copie de la plainte au Bureau de l'inspecteur général pour information à l'adresse big@bigmtl.ca.

6.3 Contenu d'une manifestation d'intérêt

La manifestation d'intérêt doit contenir les informations suivantes :

- Date
- Identification de l'entreprise intéressée à conclure le contrat avec la STM :
 - nom
 - adresse
 - numéro de téléphone
 - adresse de courriel
- Identification de l'avis d'intention publié dans le SEAO :
 - numéro de contrat
 - numéro de référence SEAO
 - titre
- 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.

6.4 Critères d'admissibilité d'une manifestation d'intérêt

Pour faire l'objet d'un examen par le vérificateur général, une manifestation d'intérêt doit :

- a) Être transmise par voie électronique au vérificateur général;
- b) Être reçue par le vérificateur général au plus tard à la date limite fixée dans l'avis d'intention publié dans le SEAO;
- c) Porter sur un CONTRAT VISÉ ;
- d) Être fondée sur le seul motif énuméré à l'article 6.1 de la présente procédure.

6.5 Réception et traitement d'une manifestation d'intérêt

À la réception d'une manifestation d'intérêt, le vérificateur général procède à l'examen et à l'analyse de celle-ci conformément à la présente procédure.

Il s'assure que les critères d'admissibilité prévus à l'article 6.4 de la présente procédure sont satisfaits.

Avec le responsable du contrat ou le service requérant concerné par l'avis d'intention, il convient des vérifications à effectuer, afin de s'assurer de la capacité de l'entreprise à réaliser le contrat en fonction des besoins et des obligations énoncés dans cet avis.

Dans le cadre du traitement de la manifestation d'intérêt, le vérificateur général peut s'adjoindre les services de ressources externes.

Traitement des plaintes lors d'attribution de contrats

Lorsque les vérifications et analyses effectuées démontrent que l'entreprise est en mesure de réaliser le contrat, le vérificateur général doit accepter la manifestation d'intérêt et recommander de ne pas conclure le contrat de gré à gré. Dans le cas contraire, il recommande de poursuivre le processus d'attribution du contrat de gré à gré.

6.6 Décision

Le vérificateur général doit transmettre la décision à l'entreprise qui a manifesté son intérêt par voie électronique au moins sept 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 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 du Bureau de l'inspecteur général de la Ville de Montréal (qui se substitue à l'Autorité des marchés publics en vertu de l'article 68 de cette loi). Les instructions sont disponibles dans le site Internet de l'inspecteur général : <https://www.bigmtl.ca> sous la rubrique « Faire une dénonciation ».

ARTICLE 7 ENTRÉE EN VIGUEUR ET ACCESSIBILITÉ

La présente procédure entre en vigueur le 8 avril 2026.

Elle est accessible en tout temps au site internet de la STM : <http://www.stm.info/fr/a-propos/espace-affaires/activites-commerciales/zone-fournisseurs>.

ANNEXE 1 - PROCESSUS CONCERNANT LES PROCÉDURES OUVERTES, LES PROCESSUS D'HOMOLOGATION OU DE QUALIFICATION - RÉSUMÉ

PREMIÈRE INSTANCE :

Déposer une plainte :

- 1- Prendre connaissance de la procédure Traitement des plaintes lors de procédures ouvertes, de processus d'homologation ou de qualification :
<http://www.stm.info/fr/a-propos/espace-affaires/activites-commerciales/zone-fournisseurs>.
- 2- Vérifier si la plainte répond aux motifs de l'article 5.2 de la procédure.
- 3- Remplir le formulaire de plainte émis par le BIG : <https://www.bigmtl.ca> sous la rubrique « Faire une dénonciation » en suivant les instructions d'un appel d'offres.
- 4- Transmettre le formulaire par courriel aux adresses suivantes :
signalementcontrat@stm.info
big@bigmtl.ca.
- 5- Voir à respecter la date limite de transmission d'une plainte selon l'avis publié dans le SEAO : <https://www.seao.gouv.qc.ca/>.

Réponse du vérificateur général de la STM :

Le vérificateur général de la STM répondra à l'ensemble des plaignants au même moment, et ce, après la date limite de réception des plaintes publiée dans le SEAO.

Sa réponse sera transmise par courriel à l'adresse indiquée au formulaire de plainte, et ce, au minimum 7 jours avant la date limite de réception des soumissions. Sinon, cette date sera reportée afin de respecter le délai de 7 jours. Un avis sera alors publié dans le SEAO.

DEUXIÈME INSTANCE (s'il y a lieu) :

À la suite de la réception de la réponse du vérificateur général de la STM, le plaignant dispose d'un délai de 3 jours pour formuler une plainte au Bureau de l'inspecteur général de la Ville de Montréal.

- Remplir le formulaire de plainte émis par le BIG : <https://www.bigmtl.ca> sous la rubrique « Faire une dénonciation » en suivant les instructions.

ANNEXE 2 - PROCESSUS D'ATTRIBUTION D'UN CONTRAT DE GRÉ À GRÉ - RÉSUMÉ

PREMIÈRE INSTANCE :

Déposer une manifestation d'intérêt :

- 1- Prendre connaissance de la procédure Traitement des plaintes lors de procédures ouvertes, de processus d'homologation ou de qualification :
<http://www.stm.info/fr/a-propos/espace-affaires/activites-commerciales/zone-fournisseurs>.
- 2- Vérifier si vous répondez au motif de l'article 6.1 de la procédure.
- 3- Remplir le formulaire inclus dans l'avis d'intention.
- 4- Transmettre le formulaire par courriel aux adresses suivantes :
signalementcontrat@stm.info
big@bigmtl.ca.
- 5- Voir à respecter la date limite de transmission d'une manifestation d'intérêt selon l'avis publié dans le SEAO : <https://www.seao.gouv.qc.ca/>.

Réponse du vérificateur général de la STM :

Le vérificateur général de la STM répondra à la manifestation d'intérêt après avoir complété l'analyse de la demande.

Si elle est acceptée, le vérificateur général recommandera à la STM de ne pas conclure le contrat de gré à gré. Si elle est refusée, il lui recommandera de poursuivre le processus d'attribution du contrat de gré à gré.

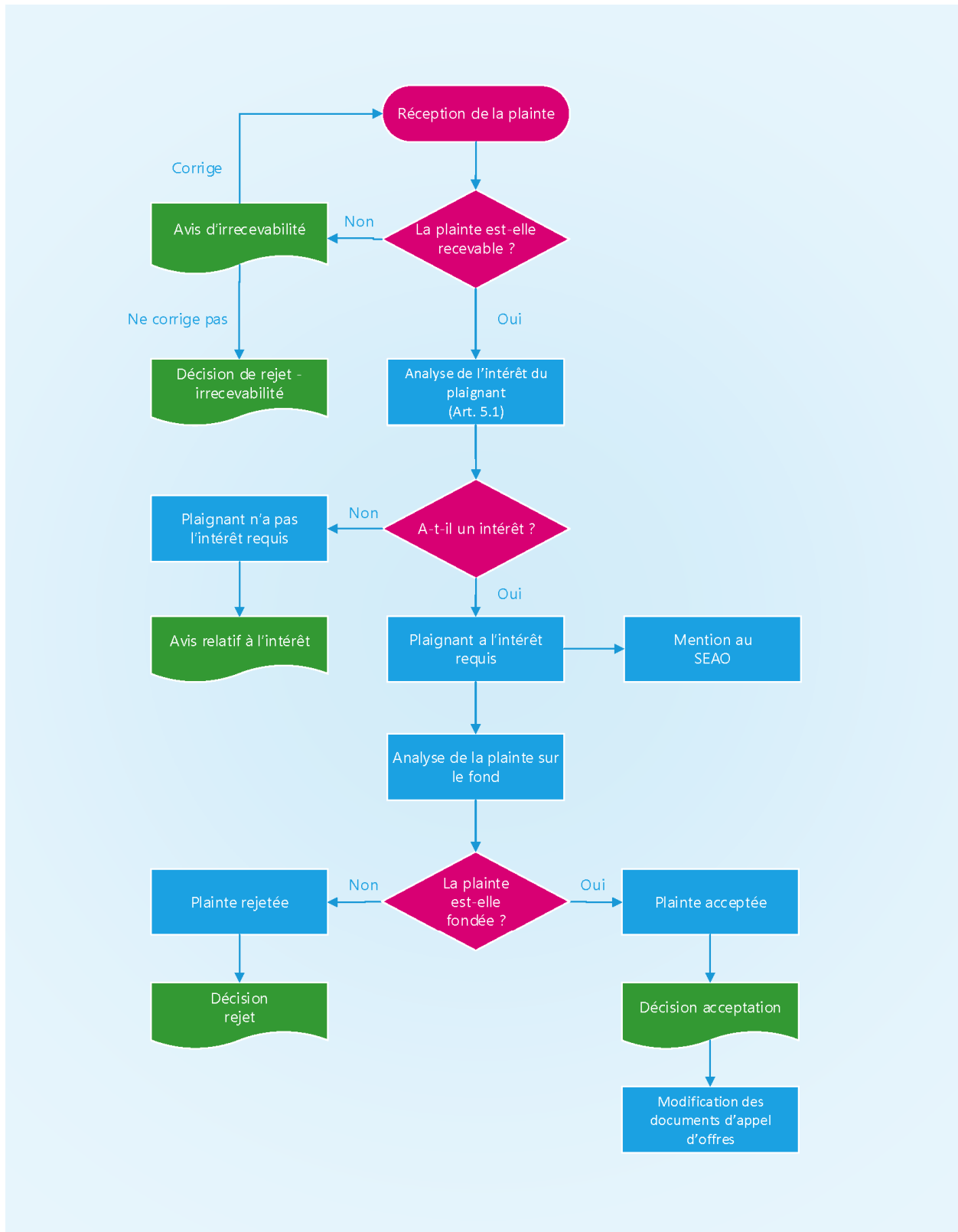
La réponse du vérificateur général sera transmise par courriel à l'adresse indiquée au formulaire de manifestation d'intérêt, et ce, au minimum 7 jours avant la date de conclusion du contrat. Sinon, cette date sera reportée afin de respecter le délai de 7 jours. Un avis sera alors publié dans le SEAO.

DEUXIÈME INSTANCE (s'il y a lieu) :

À la suite de la réception de la réponse du vérificateur général de la STM, le demandeur dispose d'un délai de 3 jours pour formuler une plainte au Bureau de l'inspecteur général de la Ville de Montréal.

- Remplir le formulaire de plainte émis par le BIG : <https://www.bigmtl.ca> sous la rubrique « Faire une dénonciation » en suivant les instructions.

ANNEXE 3 - PROCESSUS DU TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ – PROCÉDURE OUVERTE, PROCESSUS D'HOMOLOGATION OU DE QUALIFICATION



ANNEXE 4 - PROCESSUS DU TRAITEMENT D'UNE MANIFESTATION D'INTÉRÊT - PUBLICATION D'UN AVIS D'INTENTION D'ATTRIBUER UN CONTRAT DE GRÉ À GRÉ

