**Traitement des plaintes relatives à l’approvisionnement** ​

1. Il est important d’établir une distinction entre les demandes de renseignements généraux, les comptes rendus faits à l’intention de soumissionnaires et les plaintes émises par les soumissionnaires.

1. Les demandes de renseignements généraux portant sur les politiques et procédures en matière d’approvisionnement du PNUD sont traitées par l’Unité de l’approvisionnement. Elles sont considérées comme des clarifications, dont bon nombre sont de nature administrative et technique.

1. Après la notification signifiant la passation de marché, une entreprise peut souhaiter connaître les raisons pour lesquelles sa proposition n’a pas été retenue, cette demande est autorisée par les directives du PNUD en matière d’approvisionnement. Les soumissionnaires formulant une telle demande devraient être accueillis par le PNUD lors d’une session ou communication de compte rendu. Vous pouvez obtenir des informations supplémentaires au chapitre intitulé *Passation de marchés*, dans la section traitant des comptes rendus à l’intention de soumissionnaires non retenus.

1. La tenue d’une réunion de compte rendu est avantageuse tant pour le PNUD que pour le soumissionnaire non retenu si les procédures suivantes sont respectées : a) Le soumissionnaire est informé de ses points faibles et, dès lors, est habilité à améliorer ses propositions à l’avenir ; b) le compte rendu contribue au renforcement de la confiance au sein de la communauté des affaires du PNUD ; et c) il permet au PNUD de clarifier sa décision de façon cordiale, cela s’avère être le seul moyen d’éviter que les préoccupations des soumissionnaires ne se transforment en plaintes officielles.

1. Il est recommandé que la séance de compte rendu soit organisée par au moins deux membres du personnel du PNUD, l’un d’eux étant généralement le fonctionnaire responsable de l’approvisionnement ayant administré et/ou facilité le processus d’évaluation des soumissions. Il est important de garder à l’esprit certaines considérations lors de la séance de compte rendu, notamment les éléments suivants :
2. La portée du compte rendu devrait se limiter aux points forts et aux points faibles de la proposition émise par le soumissionnaire ayant déposé une demande pour un compte rendu ;
3. La divulgation des cotes comparatives obtenues par les soumissionnaires ou d’autres informations relatives à la proposition d’autres soumissionnaires est interdite ;
4. Le personnel du PNUD responsable du compte rendu doit arborer, dans la mesure du possible, une attitude calme, objective, constructive et respectueuse vis-à-vis de l’autre partie. Il est interdit de critiquer davantage la proposition lors de la discussion. Il est permis de laisser la parole à l’autre autant que nécessaire et de toujours tenir compte de la sensibilité du soumissionnaire non retenu.
5. Les plaintes doivent être traitées en temps opportun, de façon cohérente et précise par le personnel du PNUD, dans un souci de transparence, d’équité et de redevabilité. La section suivante porte sur le traitement des plaintes relatives à l’approvisionnement.

1. Tout soumissionnaire ou contractuel qui estime avoir été lésé à la suite de l’appel d’offres ou de la passation d’un marché effectuée par un Bureau du PNUD peut déposer une demande de protestation auprès de l’Unité opérationnelle (c.-à-d. auprès du Représentant résident ou du Chef de l’Unité opérationnelle).

1. Dans ce contexte, on entend par protestation contre l’approvisionnement toute allégation formulée par une personne ou une entité concernant le non-respect par le PNUD ou l’un de ses fonctionnaires des procédures d’approvisionnement pertinents et le non-respect des principes et des normes fondamentaux relatifs à l’intégrité, à la transparence et à l’équité attendus dans le cadre de la passation des marchés publics.

1. Pour être complétée, la demande de protestation doit contenir les informations suivantes :
2. Le nom, l’adresse, le numéro de téléphone et le numéro de fax du protestataire ;
3. Le numéro de l’appel d’offres ou du contrat, le nom du bureau responsable de la passation de marchés ;
4. Une déclaration détaillée de toutes les raisons de fait et de droit énoncées au titre de la demande de protestation et une explication précisant pourquoi le protestataire a été lésé ;
5. Des copies des documents pertinents, justificatifs de la déclaration du protestataire ;
6. Une déclaration sous forme de mesures conservatoires ;
7. Toute information établissant que le protestataire est la partie intéressée qui souhaite déposer une demande de protestation ; et
8. Toute information établissant le caractère opportun de la demande de protestation.

|  |
| --- |
| 1. Dès réception, l’Unité doit : 2. Accuser réception dans un délai de deux jours ouvrables, tout en indiquant que le PNUD examine les questions soulevées ; 3. Soumettre une copie de la lettre de protestation et de l’accusé de réception du PNUD au Directeur du Bureau des services d’approvisionnement (Procurement Support Office, PSO), aux fins de la consignation de l’affaire dans le journal des plaintes institutionnelles ; 4. Enregistrer la plainte dans le journal des plaintes du Bureau de pays/de l’Unité opérationnelle ; 5. Informer le Représentant résident et le Chef des Unités opérationnelles de la réception de la plainte, ils devront ensuite désigner l’agent de liaison qui sera en mesure d’exercer le principe de la diligence raisonnable et de mener les enquêtes de la manière la plus neutre et la plus objective possible ; 6. Ouvrir une enquête concernant les allégations ; 7. Le cas échéant, demander un avis consultatif auprès du Bureau des services d’approvisionnement, des services juridiques ou des Chefs régionaux des services d’approvisionnement (Regional Chief Procurement Officers, RCPO) ; 8. Préparer un rapport d’enquête et y inclure les mesures correctives proposées (au besoin) ; 9. Consigner les résultats de l’affaire dans un mémo au dossier ; 10. Le Représentant résident ou le Chef de l’Unité opérationnelle soumettra une lettre dans laquelle les réponses aux questions soulevées par le protestataire seront fournies et traitera toute autre question qui, même si elle n’a pas été soulevée, pourrait avoir été jugée pertinente par cette Unité opérationnelle dans la perspective du traitement équitable du processus d’approvisionnement. Il est important que la communication émane du Représentant résident ou du Chef de l’unité en sa qualité d’autorité déléguée de rang supérieur. |

**Intensification des protestations**

1. Le Représentant résident ou le Chef de l’Unité opérationnelle doit adresser en premier lieu toute plainte ou protestation émanant d’un soumissionnaire non retenu, en transmettant une copie au Directeur du Bureau des services d’approvisionnement. L’Unité opérationnelle doit également indiquer dans sa réponse que si le protestataire n’est pas satisfait, la plainte ainsi que la réponse seront transmises au Directeur du Bureau des services d’approvisionnement, qui procèdera à un examen et prendra une décision définitive et exécutoire pour toutes les parties concernées. De plus, le Représentant résident/Coordonnateur résident peut à tout moment, entrer en contact avec le Bureau de l’audit et des investigations (Office of Audit and Investigations, OAI).

1. Si le Directeur du Bureau des services d’approvisionnement constate une éventuelle faute dans le traitement de l’approvisionnement, l’affaire sera renvoyée au Bureau de l’audit et des investigations pour complément d’enquête.

1. Les plaintes doivent être reçues par écrit. Si elles sont reçues sous d’autres formes, le soumissionnaire sera invité à les soumettre par écrit, conformément au point 5.0 portant sur les interventions.

1. Dans le cadre d’un examen, il peut y avoir jusqu’à trois niveaux d’examen pour une plainte :

Premier niveau – Bureau de pays : lorsqu’une lettre rédigée par le Représentant résident ou le Chef de l’Unité est envoyée au soumissionnaire ;

Deuxième niveau (si nécessaire) – Bureau des services d’approvisionnement : lorsqu’un soumissionnaire n’est pas satisfait de la réponse fournie et demande l’intervention du Bureau des services d’approvisionnement ;

Troisième niveau (le cas échéant) – (Bureau de l’audit et des investigations) : lorsque le Bureau de l’audit et des investigations est contacté directement par le fournisseur, par le Bureau de pays ou par le Bureau des services d’approvisionnement, à tout moment.

**Protestation émise avant l’attribution**

1. Lorsqu’une protestation est déposée avant l’attribution, un contrat ne peut être attribué à moins que les conditions suivantes ne soient établies :
2. Il a été déterminé qu’une diligence raisonnable a été exercée au niveau des Bureaux de pays, ce qui a mené à la conclusion selon laquelle la protestation n’avait pas de base solide ;
3. Il a été déterminé par le Représentant résident ou le Chef de l’Unité opérationnelle que les biens, travaux ou services doivent être exécutés en raison d’une réelle exigence de service, ou qu’une attribution rapide serait dans le meilleur intérêt du PNUD.
4. Lorsque les conditions susmentionnées existent et sont dûment consignées, le Représentant résident ou le Chef de l’Unité opérationnelle alloue le contrat et fournit simultanément une correspondance écrite au soumissionnaire.

1. Si les conditions susmentionnées n’existent pas, le contrat ne devrait pas être attribué tant que la protestation n’a pas été résolue.

**Protestation émise après l’attribution**

1. Lorsqu’une protestation est déposée après l’attribution, le Représentant résident ou le Chef de l’Unité opérationnelle doit immédiatement ouvrir une enquête et exercer les diligences raisonnables au niveau du Bureau de pays afin de déterminer s’il y a ou non des raisons valables justifiant la protestation. Ces résultats ainsi que l’évaluation de l’incidence de la suspension du contrat serviront de base pour déterminer si la suspension du contrat est nécessaire jusqu’à ce que tout le processus soit terminé ou s’il est préférable de poursuivre l’exécution du contrat pendant le processus d’examen en cours.

**Journal des plaintes**

|  |
| --- |
| 1. Le Bureau de pays ou l’Unité opérationnelle concernée tiendra un journal des plaintes dans lequel seront consignées toutes les plaintes déposées au cours de l’année civile. Une copie du journal des plaintes doit être soumise tous les six mois au Directeur du Bureau des services d’approvisionnement en mettant en copie le Chef régional du service de l’approvisionnement (en l’absence du Chef régional du service de l’approvisionnement, une copie sera envoyée au Comité consultatif de l’approvisionnement). En même temps, le Bureau des services d’approvisionnement tiendra un journal des plaintes institutionnelles pour toute plainte transmise au Siège. |

1. Le journal des plaintes devra au moins contenir les informations suivantes :
2. La référence de la plainte ; à fournir dans l’ordre chronologique (c.-à-d. 1, 2, 3...)
3. Référence du projet/référence de l’affaire
4. Entreprise/personne soulevant la protestation
5. Début/date de réception de la plainte
6. Fin/date de clôture de la plainte
7. Principaux résultats

**Plaintes reposant sur des arguments juridiques**

1. Toute réclamation ne pouvant être réglée à l’amiable doit être immédiatement soumise au Bureau d’appui juridique (Legal Support Office, LSO)

**Informations requises**

1. Pour être complétée, la demande de protestation doit contenir les informations suivantes :
2. Le nom, l’adresse, le numéro de téléphone et le numéro de fax du protestataire ;
3. Le numéro de l’appel d’offres ou du contrat, le nom du bureau de passation de marché et le nom du fonctionnaire responsable de l’approvisionnement en question ;
4. Une déclaration détaillée de toutes les raisons de fait et de droit énoncées au titre de la demande de protestation et une explication précisant pourquoi le protestataire a été lésé ;
5. Des copies des documents pertinents, justificatifs de la déclaration du protestataire ;
6. Une déclaration sous forme de mesures conservatoires ;
7. Toute information établissant que le protestataire est la partie intéressée qui souhaite déposer une demande de protestation ; et
8. Toute information établissant le caractère opportun de la demande de protestation.

**Rôles et responsabilités**

​

1. Représentant résident ou Chef de l’Unité – dès réception d’une protestation formulée par écrit, les réponses doivent être préparées et signées uniquement par le Représentant résident ou le Chef de l’Unité opérationnelle. Toute demande de protestation adressée au personnel du PNUD doit être immédiatement transmise au Représentant résident ou au Chef de l’Unité opérationnelle sans aucune autre discussion ou communication effectuée avec le protestataire. Les demandes de protestations déposées par les missions permanentes auprès du Siège doivent être transmises au Bureau des services d’approvisionnement.

1. Transcripteur – agent de liaison désigné par le Représentant résident ou le Chef de l’Unité, responsable de la tenue et de l’exactitude du journal des plaintes.

**Enseignements tirés**

​

1. Lors du traitement des plaintes, le personnel ne doit pas :
2. Engager des discussions avec les soumissionnaires au sujet de la plainte ou leur communiquer tout avis (sauf s’il veut accuser réception de la plainte) ;
3. Fournir aux soumissionnaires des détails sur l’évaluation pendant que le processus est en cours ;
4. Rendre disponible ou divulguer la correspondance ou les documents du PNUD relatifs au processus d’évaluation ;
5. Parler d’un sujet autre que la propre soumission du plaignant après la notification signifiant la passation de marché.

Disclaimer: This document was translated from English into French. In the event of any discrepancy between this translation and the original English document, the original English document shall prevail.

Avertissement: Ce document a été traduit de l'anglais vers le français. En cas de divergence entre cette traduction et le document anglais original, le document anglais original prévaudra.