



Bureau de l'ombudsman
de l'approvisionnement

Office of the Procurement
Ombudsman



Guide à quoi s'attendre : Règlement extrajudiciaire des différends

Avril 2017

Table des matières

INTRODUCTION.....	3
1.1 Mandat de l'ombudsman de l'approvisionnement.....	3
1.2 Qu'est-ce que le mécanisme de règlement extrajudiciaire des différends?	3
1.3 Quels types de RED le BOA offre-t-il?.....	4
1.4 À qui s'adresse le RED de l'ombudsman de l'approvisionnement?.....	4
1.5 Pourquoi utiliser le processus de RED du BOA?	4
RENSEIGNEMENTS NÉCESSAIRES DANS LE CADRE DU RED.....	5
2.1 Renseignements requis	5
COMMENT FONCTIONNE LE PROCESSUS DE RED DU BOA?	5
3.1 Prise de contact avec les parties	5
3.2 Planification.....	6
3.3 Séance de médiation.....	6
3.4 Une convention de règlement est conclue	7
3.5 Une convention de règlement ne peut être conclue.....	7
3.6 À quoi les parties peuvent-elles s'attendre de la part du BOA?.....	8
3.7 À quoi le BOA s'attend de la part des parties?	8
FEUILLE DE ROUTE POUR LE PROCESSUS DE RED	9

INTRODUCTION

Le présent guide décrit les processus et le calendrier du Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement (BOA) liés au mécanisme de règlement extrajudiciaire des différends et donne un aperçu des attentes de toutes les parties impliquées.

1.1 Mandat de l'ombudsman de l'approvisionnement

L'alinéa 22.1 (3)d) de la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux (la Loi)* prévoit ce qui suit :

L'ombudsman de l'approvisionnement exerce les attributions ci-après conformément aux règlements :

d) de veiller à donner l'accès à des mécanismes de règlement extrajudiciaire des différends lorsque les deux parties concernées conviennent d'y participer.¹

Les paragraphes 23(1) à (3) du *Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement* sont les suivants :

- (1) Dans les dix jours ouvrables suivant la demande d'accès de l'une des parties à un marché de l'État à un mécanisme de règlement extrajudiciaire des différends en vertu de l'alinéa 22.1(3)d) de la *Loi* relativement à un différend sur l'interprétation ou l'application des conditions du marché, l'ombudsman de l'approvisionnement demande aux autres parties si elles acceptent de participer à un tel mécanisme, et de payer les frais qui s'y rapportent, et leur permet de répondre dans les dix jours ouvrables suivant sa demande.
- (2) L'ombudsman de l'approvisionnement reçoit la demande qui est écrite et qui comprend :
 - a. le nom des parties au marché de l'État;
 - b. une copie du marché de l'État;
 - c. un bref résumé des faits en litige.
- (3) Dans les dix jours ouvrables suivant la réception de la dernière des réponses des parties :
 - a. si toutes les parties acceptent, l'ombudsman de l'approvisionnement leur soumet une proposition de mécanisme de règlement extrajudiciaire des différends;
 - b. dans le cas contraire, l'ombudsman de l'approvisionnement avise la partie ayant fait la demande qu'il ne peut y donner suite.

1.2 Qu'est-ce que le mécanisme de règlement extrajudiciaire des différends?

Le BOA définit le règlement extrajudiciaire des différends (RED) comme un processus confidentiel et volontaire dans le cadre duquel un médiateur certifié du BOA aide les parties

¹ L'une des parties visée par le contrat doit être une organisation fédérale.

visées par un différend contractuel à résoudre les questions faisant l'objet d'une contestation et à régler le différend.

1.3 Quels types de RED le BOA offre-t-il?

Le BOA offre deux types de RED :

- **Facilitation** : Il s'agit d'un processus non officiel au cours duquel un médiateur certifié du BOA assiste les parties en jouant un rôle d'intermédiaire dans le processus de communication entre celles-ci afin de les aider à comprendre leur point de vue et à résoudre leurs différends de façon informelle. Ce processus est parfois appelé « navette diplomatique ».
- **Médiation** : Il s'agit d'un processus officiel au cours duquel un médiateur certifié du BOA guide les parties dans leurs discussions sur les questions litigieuses afin de les aider à régler ces questions et à parvenir à une solution mutuellement acceptable. Le médiateur n'a aucun pouvoir décisionnel. Par conséquent, même si le médiateur est responsable de la gestion du processus, les parties gardent le contrôle sur le contenu et les résultats de la médiation. Si une solution acceptable est obtenue, les parties signent une entente ayant force de loi.

1.4 À qui s'adresse le RED de l'ombudsman de l'approvisionnement?

L'ombudsman de l'approvisionnement peut offrir un service de RED aux entreprises canadiennes et aux organisations fédérales figurant aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Essentiellement, cela signifie que la plupart des organisations fédérales – à l'exception des sociétés d'État – relèvent du mandat de l'ombudsman de l'approvisionnement. Toutefois, l'article 3 du *Règlement* interdit à l'ombudsman de l'approvisionnement de fournir le processus de RED au Service canadien du renseignement de sécurité et au personnel du Sénat et de la Chambre des communes.

Le *Règlement* stipule que le BOA ne peut fournir un processus de RED que pour les différends concernant l'interprétation ou l'application de l'une des modalités et conditions du contrat d'approvisionnement. La partie qui fait la demande doit être l'une des parties au contrat en litige.

1.5 Pourquoi utiliser le processus de RED du BOA?

Le processus de RED du BOA offre une solution moins coûteuse et moins longue qu'un processus judiciaire. Les services du BOA sont fournis gratuitement et, à l'exception des frais de déplacement applicables, sont habituellement sans frais pour les participants au processus. Le BOA s'occupe de toute la logistique relative à une séance de RED, y compris l'ordonnancement et la réservation des salles. En faisant appel au processus de RED offert gratuitement par le BOA, les parties prenantes d'un contrat sont assurées de travailler avec un médiateur neutre qui n'a aucun intérêt dans le résultat du processus, tout en économisant temps et argent

comparé à la tenue d'un procès. En outre, le processus de RED du BOA est confidentiel et volontaire, et les discussions sont menées « sans préjudice ». Plus important encore, le processus de RED du BOA permet aux parties de garder le contrôle sur les solutions proposées et le règlement du différend.

RENSEIGNEMENTS NÉCESSAIRES DANS LE CADRE DU RED

2.1 Renseignements requis

Afin de lancer un processus de RED du BOA, le paragraphe 23(2) du *Règlement* exige ce qui suit :

- 2) L'ombudsman de l'approvisionnement reçoit la demande qui est écrite et qui comprend :
 - a. le nom des parties au marché de l'État;
 - b. une copie du marché de l'État;
 - c. un bref résumé des faits en litige.

Le requérant doit être partie prenante au contrat. Une fois la demande reçue, l'ombudsman de l'approvisionnement doit demander à l'autre (ou aux autres) parties prenantes² d'un contrat si elles acceptent de participer à un processus de RED. Toutes les parties doivent signer une entente écrite pour que le processus de RED du BOA soit mis en œuvre.

COMMENT FONCTIONNE LE PROCESSUS DE RED DU BOA?

La section suivante donne un aperçu de ce à quoi vous pouvez vous attendre dans le cadre du processus de RED du BOA.

3.1 Prise de contact avec les parties

Un fournisseur ou une organisation fédérale peut demander des services de RED du BOA. Dans les dix jours suivant la date de réception de la demande écrite de RED, l'ombudsman de l'approvisionnement demandera aux autres parties prenantes du contrat si elles acceptent de participer au processus. Les autres parties disposent de dix jours ouvrables pour répondre à la demande. Si les autres parties ne parviennent pas à une entente, l'ombudsman informera le demandeur que sa demande de RED ne peut lui être accordée. D'autre part, si les autres parties sont d'accord, l'ombudsman présentera une proposition à toutes les parties aux fins d'un processus de médiation dans les dix jours ouvrables suivant la réception de l'entente écrite de toutes les parties.

Pendant tout ce temps (c'est-à-dire entre le moment où la demande de RED est reçue et le moment où les réponses de toutes les parties sont obtenues), un médiateur certifié du BOA agira à titre de facilitateur entre les parties afin de tenter de résoudre les problèmes avant

² Tel qu'indiqué dans le texte du *Règlement*, « L'ombudsman de l'approvisionnement demandera aux autres parties si elles acceptent de participer » dans un processus de RED.

d'amorcer le processus de médiation. Si les problèmes peuvent être réglés au moyen de la facilitation, alors le demandeur peut retirer sa demande de RED.

3.2 Planification

Une fois que toutes les parties ont accepté de participer au processus de RED, le BOA rédige une proposition de médiation aux fins d'examen et d'approbation par toutes les parties. Cette proposition, qui sera fondée sur des consultations et des discussions menées avec les parties, comprendra la durée et le lieu où aura lieu le processus de RED. La proposition sera ensuite envoyée à toutes les parties aux fins d'examen et de commentaires. En fonction des commentaires recueillis, la proposition sera mise à jour au besoin. Une fois la proposition acceptée et signée, les préparatifs débuteront en vue de la tenue de la séance. Dans le cadre du processus de RED gratuit, le BOA s'occupera de la logistique, c'est-à-dire qu'il réservera les salles de réunion, obtiendra le matériel nécessaire et établira la liaison avec les parties. En général, les parties devront réserver un jour ouvrable en vue de la tenue de la séance de médiation. Le BOA obtiendra l'accord des parties pour tenir une session de médiation face à face.

Avant la séance, le médiateur du BOA communiquera avec chaque partie par téléphone en vue d'avoir une discussion préparatoire. Cette discussion permet au médiateur de présenter un aperçu du processus et de répondre à toutes les questions des parties.

3.3 Séance de médiation

Voici un aperçu du déroulement d'une séance typique de médiation.

Un médiateur certifié du BOA établira tout d'abord des règles de base qui permettront de diriger la séance. Un important principe directeur est que les parties doivent traiter les autres parties de façon respectueuse et courtoise tout au long de la séance.

Les parties auront ensuite l'occasion de présenter leur version des faits qui ont entraîné leur participation à la séance de médiation; le BOA a désigné cette partie de la présentation comme le « narratif ». Bien que les parties doivent être prêtes à présenter les faits, elles ne sont pas tenues de fournir un exposé de position écrite avant ou pendant la séance de RED.

Une fois que chaque partie a eu l'occasion de présenter sa version des faits, le médiateur demandera à chacune d'entre elles de discuter des problèmes et des intérêts. Cela permet aux parties de présenter les problèmes (questions) qu'elles veulent résoudre et d'expliquer l'importance de résoudre ces problèmes (intérêts).

Par la suite, les parties devront procéder à un exercice de remue-méninges pour trouver des solutions possibles. Il est important de faire preuve d'ouverture pendant cet exercice afin de déterminer toutes les solutions possibles. Le médiateur peut soumettre des solutions. Si l'une des parties envisage une solution, mais qu'elle n'est pas encore prête à en discuter avec l'autre partie, elle peut la présenter au médiateur au cours d'une rencontre avec celui-ci.

Il est important de noter que toutes les solutions proposées dans le cadre de l'exercice de remue-méninges sont considérées comme non compromettantes ou non obligatoires. En outre, les séances de médiation du BOA sont menées sans préjudice, c'est-à-dire que le contenu des discussions qui ont eu lieu au cours de la session ne peut être utilisé dans le cadre de procédures judiciaires. Tout au long de la médiation, les personnes qui participent à la séance peuvent consulter des personnes qui ne sont pas présentes sur place (notamment un conseiller juridique) et peuvent demander des séances de consultation privée (rencontres) avec le médiateur.

Une fois l'exercice de remue-méninges terminé, le médiateur commencera à travailler avec les parties afin de déterminer les solutions qui pourraient être des options à long terme. Il s'agit d'options qui permettront de régler les problèmes et de gérer les intérêts de toutes les parties. Dans le cadre des discussions portant sur ces options, le médiateur travaillera de concert avec les parties afin de déterminer des solutions qui pourraient être incluses dans une convention de règlement.

3.4 Une convention de règlement est conclue

Si une convention de règlement est conclue pendant la séance de médiation, un document sera complété et signé par les parties. Une copie de la convention signée sera remise à chaque partie à la fin de la séance de médiation ou immédiatement après celle-ci. Cette convention de règlement est un document ayant force obligatoire. Après la séance, le BOA écrira à toutes les parties pour confirmer les résultats du processus de RED et conclura celui-ci.

3.5 Une convention de règlement ne peut être conclue

Si une convention de règlement ne peut être conclue avant la fin de la séance, le médiateur du BOA fera état des progrès réalisés, déterminera les options possibles permettant aux parties d'aller de l'avant et confirmera de quelle façon elles pourront le faire, s'il y a lieu.

Si les parties souhaitent continuer de tenter de régler le différend, il est possible de prévoir une autre séance de médiation. Si les parties ne s'entendent pas sur la tenue d'une autre séance de médiation, le médiateur offrira de continuer de tenter de régler les problèmes au moyen de la facilitation (c'est-à-dire au moyen de la « navette de diplomatie »). Cela signifie que le médiateur devra communiquer par courriel et par téléphone à tour de rôle avec chacune des parties jusqu'à ce qu'il parvienne à une entente avec celles-ci.

À tout moment pendant la médiation, les parties peuvent choisir de se retirer. Si l'une des parties se retire, le médiateur en informera les autres parties, discutera des progrès réalisés avec toutes les parties et présentera des options possibles pour aller de l'avant.

3.6 À quoi les parties peuvent-elles s'attendre de la part du BOA?

Au cours du processus, les parties peuvent s'attendre à ce que le BOA :

- fasse preuve de respect, d'équité, de professionnalisme et de courtoisie avec toutes les parties;
- gère le processus de médiation de façon impartiale, indépendante et efficace;
- exécute ses tâches de façon à inspirer la confiance en ce qui a trait au caractère impartial du BOA;
- veille à ce que les mesures qu'il prend soient transparentes pour toutes les parties, sans pour autant compromettre la confidentialité lorsque nécessaire.

3.7 À quoi le BOA s'attend de la part des parties?

Au cours du processus, le BOA s'attend à ce que les parties acceptent de :

- veiller à ce que leurs représentants détiennent les pouvoirs nécessaires pour parler en leur nom, et de conclure une entente ayant force de loi, pour leur organisation;
- communiquer des renseignements qui sont pertinents à la résolution du différend, avant et pendant la session de médiation;
- simplifier tous les documents afin de s'assurer qu'ils soient compréhensibles pour tous les intervenants;
- s'abstenir de faire des attaques personnelles à l'endroit des autres parties;
- traiter toutes les parties avec respect;
- participer à la médiation en faisant preuve d'ouverture et être prêts à discuter des options et des solutions possibles.

FEUILLE DE ROUTE POUR LE PROCESSUS DE RED

