

PROCESSUS OFFICIEL DE RÉOLUTION DE DIFFÉREND
ENTRE

LES CLIENTS ON SIDE APRÈS-SINISTRE (LE « CLIENT »)
ET

ON SIDE APRÈS-SINISTRE (L' « ENTREPRISE »)

PROCESSUS DE RÉOLUTION DE DIFFÉREND

L'objectif On Side Après-Sinistre est que le chargé de projet (CP) et/ou le directeur de territoire (DT) s'unit dans le but de dialoguer avec toutes les personnes concernées, afin de tenter à résoudre les problèmes des clients, sans avoir à recourir au processus officiel de résolution de différend décrit dans le présent document.

Ce processus officiel a été établi afin de faciliter la résolution des différends sans entraîner d'obligations légales pour l'une ou l'autre des parties. Il ne s'agit pas d'une entente d'arbitrage établie en vertu de la *Loi sur l'arbitrage commercial*.

Un client souhaitant résoudre un différend lié à une facture, une décision, une action, des articles manquants, l'étendu des travaux, la qualité des travaux ainsi que le respect des délais des travaux ayant été effectué par On Side dans le cadre d'un projet conclu entre On Side et le client, peut venir au choix d'utiliser le processus officiel de résolution des différends, comme suit :

Partie 1 – résolution locale

1. Le client soumettra par écrit un résumé/liste complète des problèmes ou situations, ainsi que tous les documents à l'appui, au chargé de projet On Side.
2. Le chargé de projet On Side rencontrera le client pour discuter et tenter de résoudre le(s) problème(s). Le chargé de projet fournira au client le nom et les coordonnées de son directeur de territoire dans le cas où les parties ne parviennent pas à trouver une résolution selon les modalités décrites ci-dessous.
3. Si aucune résolution n'est trouvée dans les cinq (5) jours ouvrables suivant cette rencontre, le client peut contacter le directeur de territoire On Side pour discuter et tenter de résoudre le(s) problème(s). Le client doit être prêt à discuter des raisons spécifiques derrière le différend, des faits pertinents et des résultats souhaités. Une visite des lieux peut également être requise.
4. Le directeur de territoire, au nom On Side, doit fournir une réponse écrite dans les cinq (5) jours ouvrables, à l'exclusion des fins de semaine et des jours fériés. Cette réponse doit soit ;
 - (a) Indiquer un accord avec la position du client et la résolution proposée ou;
 - (b) Proposer une alternative à la résolution du client accompagnée des motifs écrits justifiant cette alternative ou;
 - (c) Rejeter la résolution du client en justifiant ce refus par écrit.

Si le directeur de territoire ne fournit pas de réponse écrite dans ce délai ou ne demande pas de prolongation raisonnable par écrit, le client peut immédiatement soumettre son différend au directeur de district (DD) et/ou au vice-président régional (VPR).

5. Si les points 4(b) ou 4(c) ci-dessus se produisent, le client peut soit accepter la réponse de l'entreprise, soit présenter son différend au DD ou au VPR.
6. Le DD ou le VPR, au nom de On Side, doit fournir une réponse écrite dans les cinq (5) jours ouvrables, à l'exclusion des fins de semaine et des jours fériés. Cette réponse doit soit :
 - (a) Indiquer un accord avec la position du client et la résolution proposée; ou
 - (b) Proposer une alternative à la résolution du client accompagnée des motifs écrits justifiant cette alternative; ou
 - (c) Rejeter la résolution du client en justifiant ce refus par écrit.

Si le DD ou le VPR ne fournit pas de réponse écrite dans ce délai ou ne demande pas de prolongation raisonnable par écrit, le client peut immédiatement soumettre son différend à l'Assurance de la qualité (AQ).

7. Si les points 6(b) ou 6(c) ci-dessus se produisent, le client peut soit accepter la réponse de l'entreprise, soit présenter son différend à l'AQ.

Partie 2 – Demande d'examen par l'équipe d'Assurance de la qualité

Lorsqu'un différend n'est pas résolu au niveau local et que le client souhaite déposer un avis officiel de résolution de différend auprès de l'AQ, suivre le processus suivant:

1. La demande de dépôt d'un avis formel de résolution des différends se fera par écrit et comprendra un résumé/une liste exhaustive du/des problème(s) et de tout document à l'appui. Cette demande doit également préciser qu'il s'agit d'un avis officiel de résolution de différend et décrit l'entente souhaitée par le client.
2. La demande sera soit envoyée par courriel à qualityassurance@onside.ca ou par la poste à On Side Restoration Services Ltd, à l'attention de : Quality Assurance, 3157 Grandview Hwy, Vancouver, BC V5M 2E9.
3. L'AQ informera le directeur de territoire et, le cas échéant, le directeur des opérations (DO), dans le territoire où se situe le différend, qu'un avis officiel de résolution de différend a été reçu.
4. L'AQ obtiendra et examinera la position du CP/DT/DD/VPR concernant la question et réitérera la position de l'entreprise ou proposera une dernière option de résolution.
5. Si le différend n'est pas résolu ou si le client n'accepte pas la réponse de l'entreprise, les parties procéderont à une médiation.

Partie 3 – Médiation

1. Principes du processus de résolution des différends et médiation :
 - a) Promouvoir des relations de travail positives.
 - b) Trouver des solutions justes et équitables aux différends.
 - c) Régler les différends de manière rapide, efficace et à l'amiable.
 - d) Toutes les parties acceptent de se conformer à ce processus de résolution des différends.
 - e) Tout au long du processus de résolution des différends, il est attendu des deux parties qu'elles continuent à dialoguer et à chercher des solutions entre elles sans s'en remettre uniquement à la médiation pour trouver une résolution.

2. Un médiateur sera sélectionné d'un commun accord :
 - a) L'entreprise proposera trois (3) noms de médiateurs potentiels.
 - b) Le client aura cinq (5) jours ouvrables pour passer en revue les médiateurs et soit accepter un (1) des noms, soit proposer les noms de deux (2) médiateurs différents.
 - c) L'entreprise aura cinq (5) jours ouvrables pour passer en revue les médiateurs proposés par le client et soit accepter l'un des noms, soit proposer les noms de deux (2) médiateurs différents.
 - d) Ce processus se poursuivra jusqu'à ce qu'un médiateur soit choisi d'un commun accord.
 - e) Si le médiateur choisi n'est pas disponible, le processus recommencera, à moins que les deux parties ne conviennent par écrit de l'un des autres noms proposés précédemment.

Remarque : Le client ou l'entreprise peut demander une prolongation raisonnable de ces délais, sans dépasser dix (10) jours ouvrables.

3. La médiation doit avoir lieu dans les soixante (60) jours suivant la nomination du médiateur.
4. Une fois la date convenue avec le médiateur, tous les documents et les noms des témoins doivent être fournis à l'autre partie au plus tard dix (10) jours ouvrables avant la date de la médiation.
5. Preuves et informations pour le processus de médiation
 - a) Chaque partie fournira une déclaration écrite résumant sa position.
 - b) Chaque partie fournira des documents, y compris, mais sans s'y limiter, les documents suivants :
 - i. Rapports d'experts
 - ii. Photos
 - iii. Faits ou éléments de preuve pertinents au différend (sous forme écrite ou orale)
 - iv. Témoins pertinents
 - v. Dossiers de l'entreprise ou du client concernant le(s) problème(s)
6. Coûts
 - a) L'entreprise et le client assumeront chacun leurs propres frais et (le cas échéant) les frais de leurs témoins, avocats et experts.
 - b) L'entreprise et le client paieront chacun cinquante pour cent (50 %) du coût du médiateur.
7. Décision
 - a) Le pouvoir décisionnel du médiateur sera limité à l'interprétation de tout accord écrit ou implicite entre les parties.
 - b) Le médiateur fournira une réponse écrite concernant le différend dans un délai de trente (30) jours à compter de l'audition du différend, sauf accord contraire.
 - c) Si la décision du médiateur aboutit à la nécessité d'indemniser le client, cette indemnisation sera versée dans un délai raisonnable. Normalement dans les trente (30) jours suivant l'annonce de la décision.