

PROTOCOLE FORMEL DE RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS

ENTRE

LES CLIENTS DE RESTAURATION ON SIDE (« L'ASSURÉ »)

ET

RESTAURATION ON SIDE (« L'ENTREPRISE »)

PROCESSUS DE RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS

On Side vise à ce que le gestionnaire de projet travaille avec toutes les parties afin de résoudre les problèmes des clients sans devoir recourir au processus formel de résolution des différends décrit dans ce document.

Ce processus formel a été mis sur pied en tant que protocole afin d'aider à résoudre les différends sans créer d'obligations juridiques pour l'une ou l'autre partie. Il ne s'agit pas d'une convention d'arbitrage établie en vertu de la *Loi sur l'arbitrage commercial*.

Un assuré qui souhaite régler un différend concernant une facture, une décision, une action, du matériel manquant, l'étendue du travail, l'achèvement du travail, la qualité du travail ou la promptitude du travail qui a été effectué par Restauration On Side dans le cadre d'un projet conclu entre On Side et l'assuré peut choisir d'utiliser le processus de résolution des différends comme suit :

Partie 1 - Résolution locale

1. L'assuré et le gestionnaire responsable du projet de On Side se réuniront pour discuter et tenter de régler le différend. Le gestionnaire de projet fournira à l'assuré le nom et les coordonnées de son directeur de succursale, dans l'éventualité où les deux parties seraient incapables de parvenir à une résolution dans les conditions décrites ci-dessous.
2. Si aucune résolution ne survient dans un délai de trois (3) jours civils suivant cette rencontre, l'assuré est en mesure de communiquer avec le directeur de la succursale On Side afin de discuter et de tenter de résoudre le différend. L'assuré doit être disposé à discuter des raisons précises pour lesquelles le différend est survenu, à fournir les faits pertinents et à indiquer les résultats souhaités.
3. Au nom de On Side, le directeur de succursale doit fournir une réponse écrite dans un format similaire au Formulaire A dans un délai de cinq (5) jours ouvrables, excluant les jours fériés. Cette réponse doit être l'une des suivantes:
 - (a) indiquer l'accord avec la position de l'assuré et la résolution proposée; ou
 - (b) proposer une solution de rechange à la résolution de l'assuré, en fournissant par écrit les raisons de cette alternative; ou
 - (c) rejeter la résolution de l'assuré en fournissant les raisons écrites du rejet.Lorsque le directeur de succursale ne parvient pas à fournir une réponse écrite à l'intérieur de ce délai, l'assuré peut immédiatement porter son différend à l'attention de la vice-présidence régionale.

4. Lorsque 3(b) ou 3(c) ci-dessus surviennent, l'assuré peut soit accepter la réponse de l'entreprise, ou présenter son différend à la vice-présidence régionale.
5. Au nom de On Side, la vice-présidence régionale doit fournir une réponse écrite dans un format similaire au Formulaire A dans un délai de cinq (5) jours ouvrables, excluant les jours fériés. Cette réponse doit être l'une des suivantes;
 - (a) indiquer l'accord avec la position de l'assuré et la résolution proposée; ou
 - (b) proposer une solution de rechange à la résolution de l'assuré, en fournissant les raisons écrites de cette alternative; ou
 - (c) rejeter la résolution de l'assuré en fournissant les raisons écrites du rejet.Si la direction générale régionale ne parvient pas à fournir une réponse écrite à l'intérieur de ce délai, l'assuré peut immédiatement porter son différend à l'attention du Comité d'examen des différends.
6. Lorsque 5(b) ou 5(c) ci-dessus surviennent, l'assuré peut soit accepter la réponse de l'entreprise, ou présenter son différend devant le Comité d'examen des différends.
7. Les délais peuvent être prolongés d'un commun accord écrit, mais des prolongations ne peuvent excéder quatorze (14) autres journées civiles au total.

Partie 2 - Demande pour un Comité d'examen des différends

Lorsqu'un différend n'est pas résolu au niveau local et que l'assuré souhaite déposer un différend auprès du Comité d'examen des différends, la procédure suivante sera suivie :

1. La demande de convoquer une réunion du Comité d'examen des différends sera consignée par écrit et présentée sur le Formulaire A (annexé).
2. La demande sera envoyée au spécialiste de l'assurance de la qualité de On Side à « Quality Assurance Specialist, On Side Restoration Services Ltd, 3157 Grandview Hwy, Vancouver, BC V5M 2E9 Attention: Quality Assurance »
3. Le spécialiste de l'assurance de la qualité avisera le chef de l'exploitation, le directeur général régional ainsi que le directeur de la succursale concerné par le différend, pour les informer qu'un Comité d'examen des différends est en voie d'être mis sur pied.
4. Le directeur général régional présentera la position de l'entreprise dans un format comme celui présenté sur le Formulaire A, et la transmettra au spécialiste de l'assurance de la qualité pour remise au Comité d'examen des différends.
5. Le spécialiste de l'assurance de la qualité mettra sur pied un Comité d'examen des différends selon les conditions énoncées dans la partie III, Résolution des différends et lignes directrices pour l'examen.
6. Lorsque le différend est réglé directement entre l'assuré et l'entreprise avant la convocation du Comité, puis lorsque l'entreprise et l'assuré informent par écrit le secrétaire que le différend est résolu, ledit différend sera alors supprimé de l'ordre du jour du Comité.

Partie 3 - Résolution des différends et lignes directrices pour l'examen

1. Principes du processus de résolution des différends et du Comité d'examen des différends :
 - a) Promouvoir de bonnes relations de travail
 - b) Parvenir à des solutions justes et équitables pour les différends
 - c) Régler les différends de façon rapide, efficace et à l'amiable
 - d) Toutes les parties conviennent de respecter le présent processus de résolution des différends
 - e) Tout au long du processus de résolution des différends, il est prévu que les deux parties continueront de dialoguer et de chercher des recours entre elles, et ne pas compter uniquement sur le Comité d'examen des différends pour en arriver à une résolution

2. Composition du Comité
 - 2 membres de l'entreprise;
 - 2 membres de l'assuré;
 - 1 président ;
 - 1 secrétaire, membre non-votant délégué par l'entreprise (par exemple, le spécialiste de l'assurance de la qualité)

3. Éléments de preuve et informations pour les réunions du Comité
 - a) La communication écrite de chaque partie;
 - b) Le matériel ou les documents de l'assuré et toutes les annexes se rapportant à cet égard, ainsi que toutes les modifications;
 - c) Des éléments de preuve supplémentaires jugés pertinents par le Comité;
 - d) Les opinions d'experts comme requis ou limités par le Comité;
 - e) Des faits ou des éléments de preuve pertinents au différend (écrits ou oraux);
 - f) Les dossiers de l'entreprise ou de l'assuré se rapportant au différend;
 - g) Les parties impliquées doivent fournir la divulgation franche, honnête et en temps opportun de tous les faits, documents, informations et photos de se rapportant de façon pertinente au différend;
 - h) L'assuré et l'entreprise ont chacun la possibilité de présenter des éléments de preuve de façon orale devant le Comité et celui-ci se réserve le droit de demander des présentations verbales de l'une ou l'autre partie; et

- i) Les décisions prises par le Comité seront fondées sur des éléments de preuve soumis à une audience du Comité. Le seul élément de preuve additionnel dont un Comité pourrait tenir compte sera celui découlant des visites sur le site de travail, si jugées nécessaires.
4. Administration du processus de règlement des différends
- a) Le Comité sera convoqué au besoin s'il y a des différends à résoudre;
 - b) ***Tous les différends seront déposés auprès de l'entreprise - Secretary, Dispute Review Panel, On Side Restoration Services Ltd, 3157 Grandview Hwy, Vancouver, BC V5M 2E9 Attention: V5M 2E9 Quality Assurance Specialist. Ces soumissions doivent être présentées dix (10) jours ouvrables avant la date de réunion du Comité, afin que les éléments de preuve puissent être examinés;***
 - c) Le secrétaire fournit uniquement des services administratifs et ne votera pas sur les décisions du Comité. L'administration comprendra l'organisation des documents et la réservation des salles de réunion, l'envoi postal de l'information sur le différend et les demandes aux membres du Comité, l'envoi des décisions aux parties en litige, et autres tâches administratives
 - d) Le président rédige les décisions du Comité;
 - e) Dans la mesure du possible, les installations de l'entreprise ou de l'assuré serviront aux réunions, à moins que les membres du Comité conviennent mutuellement de se réunir ailleurs;
 - f) Lors du dépôt d'un différend, un assuré s'engage à suivre ce processus de résolution des différends jusqu'à la fin et à respecter la décision si elle est acceptée;
 - g) Lorsqu'un différend est déposé, l'entreprise s'engage à suivre le processus de résolution des différends jusqu'à la fin et à respecter la décision si elle est acceptée; et
 - h) Le Comité se réserve le droit de limiter le nombre de différends entendus à un maximum de trois, par ordre de présentation, lors de ses réunions. Toutefois, si le Comité est d'avis qu'il peut traiter davantage de différends lors d'une réunion, d'autres différends peuvent alors être entendus en ordre de soumission.

5. Membres du Comité

- a) Le gestionnaire de l'assurance de la qualité, ou son représentant désigné, seront un membre permanent du Comité. De plus, l'entreprise choisira un deuxième membre qui sera généralement un gestionnaire supérieur, mais ne possédant pas une connaissance directe du différend;
- b) L'assuré a droit à deux (2) représentants de son choix pour siéger comme membres du Comité d'examen;
- c) Le président de chaque Comité sera un professionnel mutuellement accepté et provenant de l'association dans le domaine applicable. Ils agiront en tant que tierce partie indépendante.
- d) Les nouveaux membres du Comité, à l'exception de ceux désignés de façon permanente, seront nommés pour chaque audience du Comité;
- e) Lorsqu'un problème devant un membre du Comité a trait à une question qui, dans le cas d'un assuré, soulève un conflit d'intérêts ou, dans le cas de l'entreprise, porte sur une décision rendue par le membre du Comité, ledit membre du Comité nommera alors un représentant désigné pour entendre le différend à sa place.

6. Réunions

- a) Le Comité va se réunir avec les quatre (4) membres, plus le secrétaire et le président;
- b) Le président dirigera et animera les audiences du Comité, et en cas d'une égalité des voix, il aura un vote décisif;
- c) Lors d'une réunion du Comité :
 - i. L'assuré présentera son cas, y compris les éléments de preuve à l'appui, la documentation ou les témoins. Lorsque l'assuré aura terminé, l'entreprise présentera son cas, y compris les éléments de preuve à l'appui, la documentation ou les témoins;
 - ii. L'assuré et/ou le représentant de l'entreprise peuvent se questionner mutuellement sur tous les aspects liés au différend;
 - iii. Le Comité peut questionner l'assuré ou le représentant de l'entreprise sur tout aspect jugé pertinent;
 - iv. L'assuré fera des remarques finales avec sa proposition de résolution du différend. Lorsque l'assuré aura terminé, le représentant de l'entreprise fera des observations finales, conjointement avec son

- projet de résolution du litige;
- v. Le Comité examinera le différend en l'absence de l'assuré et du représentant de l'entreprise et s'efforcera de rendre une décision le jour de l'audience du Comité;
 - vi. Le Comité ne peut pas retarder une décision ou demander des informations supplémentaires, à moins qu'un tel retard ou de telles informations soient liés à la nécessité de visiter le site de travail et que le Comité approuve à l'unanimité un tel délai; en pareil cas, une décision sera fournie dans les délais fixés dans les présentes; et
 - vii. Le Comité doit rendre une décision majoritaire.
- d) À la suite d'une « décision » du Comité, le président consignera ladite décision par écrit et demandera au secrétaire de transmettre cette décision aux parties.

7. Coûts

- a) L'entreprise et l'assuré rembourseront tous les coûts normaux déboursés pour les membres respectifs du Comité. De telles dépenses incluront les frais de déplacement, de repas, d'hébergement ainsi que les autres frais complémentaires raisonnables relatifs à l'audience;
- b) Une indemnité journalière sera versée au président de concert avec les coûts déboursés, et sera remboursée à parts égales par l'entreprise et l'assuré;
- c) Des dépenses inhabituelles comme des visites sur les sites de travail ou des frais versés à des tiers ne seront pas remboursées, à moins d'être raisonnablement nécessaires et convenues par les parties avant que lesdites dépenses ne soient engagées. Les dépenses pour les visites de sites de travail seront payées comme indiqué dans a) et b) ci-dessus et les dépenses des tiers seront partagées à parts égales par l'entreprise et l'assuré;
- d) Pour administrer les dépenses de l'assuré, On Side facturera à l'assuré les frais de déplacement pour les membres et le président du comité de l'assuré, dont les différends sont entendus lors d'une réunion du Comité. Ces frais seront payables au prorata par chaque assuré lors d'un différend. Les frais des tiers et les dépenses liées à la visite d'un site de travail pour un différend spécifique ne seront pas partagés au prorata, mais seront imputés à l'assuré spécifique qui est impliqué.

8. Décisions du Comité

- a) Les pouvoirs de décision du Comité seront limités à l'interprétation de toute entente écrite ou implicite entre les parties. Le Comité n'établira pas de modifications au contrat ou au matériel connexe;
- b) Le président du Comité fournira une réponse écrite aux différends dans les dix (10) jours ouvrables suivant l'audience d'un différend. Le président communiquera les décisions par courriel, puis par courrier ordinaire;
- c) Dans les dix (10) jours ouvrables suivant la décision du Comité, les parties vont soit conclure une entente écrite pour être liées par les termes de la décision du Comité, ou aviser l'autre partie qu'elle n'accepte pas la décision du Comité et compte exercer d'autres recours. ;
- d) Les membres du Comité acceptent de maintenir la confidentialité des détails du différend et de toute décision du Comité, jusqu'à ce que les parties aient convenu d'accepter ou de rejeter la décision du Comité;
- e) Lorsque la décision du Comité résulte en la nécessité d'indemniser l'assuré, cette compensation sera alors versée dans un délai raisonnable. Normalement dans les trente (30) jours ouvrables suivant la réception de la notification de la décision; et
- f) D'un commun accord, les délais peuvent être prolongés.