

# SERVICES DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS – À QUOI S'ATTENDRE

Ce à quoi les fournisseurs et les organisations fédérales peuvent s'attendre du Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement (BOA)

**BOA-OPO.GC.CA**

Promouvoir l'équité, l'ouverture et la transparence du processus d'approvisionnement fédéral

## QUELS SONT LES SERVICES DE RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES DIFFÉRENDS (RED) OFFERTS PAR LE BOA?

### Facilitation

Il s'agit d'un processus **non officiel** au cours duquel un médiateur neutre certifié par le BOA joue le rôle d'intermédiaire en communiquant avec toutes les parties afin d'aider chacune d'entre elles à comprendre le point de vue des autres.

### Médiation

Il s'agit d'un processus plus officiel au cours duquel un médiateur neutre certifié par le BOA guide les parties dans le cadre d'une discussion pour tenter de résoudre leur différend contractuel et parvenir à une solution mutuellement acceptable.

## QUI PEUT PRÉSENTER UNE DEMANDE DE RED?

En plus d'être l'une des parties au contrat, le demandeur doit être l'un des acteurs suivants :

Un fournisseur canadien

Un fournisseur international ayant un établissement au Canada

Une organisation fédérale figurant aux annexes I, I.1 ou II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*

 Le demandeur peut présenter une demande **écrite** au BOA, en incluant :

Un résumé d'un ou plusieurs problèmes

Une copie du contrat

Le nom de toutes les parties au contrat, si elles sont connues

## DE QUELLE MANIÈRE LES PARTIES CONSENTENT-ELLES À PARTICIPER À UN RED?

### Consentement prévu dans le contrat

Selon les dispositions du contrat, les parties pourraient avoir convenu à l'avance de participer à un processus de RED du BOA, lorsqu'un RED est demandé.

### Invitation officielle à participer

L'ombudsman enverra à toutes les parties nommées dans le contrat une invitation officielle à participer au processus de RED.

## QUELLES SONT LES PROCHAINES ÉTAPES POUR LES PARTIES?

### Si toutes les parties acceptent de participer au RED

#### Le BOA prendra les mesures suivantes :

- Rédiger une proposition de règlement des différends et commencer à planifier la logistique de la séance de RED.
- Communiquer avant la séance avec chaque partie, afin de lui fournir un aperçu du processus et de répondre aux questions.
- Nommer un médiateur neutre certifié par le BOA afin de diriger la séance, ce qui permet aux parties de communiquer leur point de vue et de discuter de toutes les solutions possibles.

Si l'on parvient à un règlement, toutes les parties signeront un document juridiquement contraignant rédigé par le BOA.

Si l'on ne parvient pas à un règlement, le médiateur du BOA consignera les progrès réalisés, déterminera les prochaines étapes éventuelles, vérifiera si les parties ont l'intention d'aller de l'avant et en confirmera la façon.

### Si une partie refuse l'invitation à participer à un RED

#### La séance de RED n'aura pas lieu.

#### Le BOA prendra les mesures suivantes :

- Communiquer avec toutes les parties qui ont accepté l'invitation afin de les informer que la séance de RED n'aura pas lieu.
- Répondre à toute autre question concernant le processus.

Au cas par cas, le BOA pourrait quand même offrir un service de facilitation ou commencer un RED entre les parties qui ont accepté l'invitation, si celles-ci souhaitent poursuivre sans une ou plusieurs des parties qui ont refusé.

 Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le **Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement** au 1-866-734-5169 ou consulter notre site Web à [www.boa-opo.gc.ca](http://www.boa-opo.gc.ca)



Gouvernement  
du Canada

Government  
of Canada

Canada 