

## **Processus de règlement d'un différend lié à l'attribution d'un contrat d'OLG**

### **Objectif**

Le processus de règlement d'un différend lié à l'attribution d'un contrat d'OLG vise à répondre de manière rapide, efficace, transparente et non discriminatoire aux préoccupations et aux plaintes des fournisseurs qui participent à un processus d'approvisionnement concurrentiel d'OLG.

### **Règlement officieux des différends**

Les fournisseurs ont la possibilité de faire part de leurs préoccupations tout au long du processus d'approvisionnement concurrentiel d'OLG, notamment pendant la période de questions et réponses, ou lors d'une séance de compte rendu suivant l'attribution du contrat.

Les fournisseurs doivent faire entendre leurs préoccupations le plus tôt possible en communiquant d'abord avec la personne-ressource en matière d'approvisionnement désignée dans le document d'approvisionnement.

Avant de déposer une plainte officielle, les fournisseurs sont encouragés à tenter de résoudre leurs problèmes en communiquant avec OLG.

Cette dernière accordera une attention particulière aux préoccupations du fournisseur lors des consultations.

### **Dépôt d'une plainte officielle à l'égard de l'attribution d'un contrat**

Si une préoccupation d'un fournisseur concernant un processus d'approvisionnement d'OLG ne peut être résolue par le biais de consultations, un fournisseur peut demander un examen officiel (« examen de première étape »).

Les fournisseurs peuvent amorcer l'examen de première étape en soumettant un formulaire de dépôt d'une plainte dûment rempli (ci-joint), accompagné de toutes les pièces justificatives, au plus tard dix (10) jours civils à compter du moment où le motif de la contestation a été connu, ou aurait raisonnablement dû être connu, par le fournisseur.

OLG se réserve le droit de ne pas prendre en considération une plainte qui n'est pas soulevée par un fournisseur dans un délai raisonnable et doit informer le fournisseur par écrit de cette décision.

Tous les documents doivent être adressés au vice-président chargé de l'approvisionnement de l'entreprise et être soumis soit par courriel, soit par livraison d'une copie papier à :

Société des loteries et des jeux de l'Ontario  
4120, rue Yonge, bureau 600  
Toronto (Ontario) M2P 2B8  
À l'attention de : Jocelyn Wood, vice-président chargé de l'approvisionnement de l'entreprise  
Courriel : jwood@olg.ca

### **Examen de première étape et détermination**

Dès réception d'une plainte écrite d'un fournisseur, le vice-président chargé de l'approvisionnement de l'entreprise va :

- envoyer un accusé de réception de la plainte officielle;
- examiner la plainte ainsi que toutes les pièces justificatives;
- demander des précisions au fournisseur, s'il y a lieu;
- prendre une décision à l'égard de la plainte;
- avvertir le fournisseur, par écrit et par courriel, de sa décision et des motifs de celles-ci.

### **Engagement de réponse d'OLG**

OLG enverra un accusé de réception par courriel de la documentation liée à la plainte officielle concernant l'attribution d'un contrat au fournisseur dans les dix (10) jours civils suivant sa réception, y compris la date prévue pour l'achèvement de l'examen.

La décision d'OLG concernant l'examen de première étape sera envoyée au fournisseur par courriel dans les vingt-cinq (25) jours civils suivant sa réception ou la réception des clarifications demandées, s'il y a lieu. Si, de l'avis d'OLG, une prorogation du délai est justifiée, une décision sera rendue dans les quarante-cinq (45) jours civils.

### **Examen de deuxième étape**

Si un fournisseur conteste la décision prise lors de l'examen de première étape, il peut demander que la plainte fasse l'objet d'un examen de deuxième étape devant un tiers arbitre indépendant et impartial nommé par OLG (« l'arbitre »).

La demande d'un examen de deuxième étape doit être faite par le fournisseur au plus tard dix (10) jours civils à compter de la date à laquelle la détermination de l'examen de première étape est fournie au fournisseur. Toute la documentation, y compris les motifs détaillés du différend du fournisseur de la décision prise lors de l'examen de première étape, doit être adressée au

vice-président chargé de l'approvisionnement de l'entreprise et être envoyée par courriel ou par livraison d'une copie papier à l'adresse suivante :

Société des loteries et des jeux de l'Ontario  
4120, rue Yonge, bureau 600  
Toronto (Ontario) M2P 2B8  
À l'attention de : Jocelyn Wood, vice-président chargé de l'approvisionnement de l'entreprise  
Courriel : [jwood@olg.ca](mailto:jwood@olg.ca)

OLG se réserve le droit de ne pas prendre en considération une demande qui n'est pas soumise par un fournisseur dans un délai raisonnable et doit informer le fournisseur par écrit de cette décision.

### **Procédures d'examen de deuxième étape**

OLG enverra un accusé de réception par courriel de la demande de révision de deuxième étape du fournisseur dans les cinq (5) jours civils suivant sa réception. OLG doit répondre à la contestation et divulguer à l'arbitre tous les documents pertinents et non confidentiels en sa possession.

Les parties à la procédure sont OLG et le fournisseur.

L'examen de deuxième phase se déroule sur la base de documents uniquement, à moins qu'une partie ne choisisse une procédure en personne. Dans un tel cas, les parties auront :

- le droit d'être entendues avant que l'arbitre ne prenne sa décision;
- le droit d'être représentées et accompagnées;
- accès à toutes les procédures;
- le droit de convoquer des témoins.

L'arbitre prend sa décision dans les 90 jours civils suivant le dépôt de la demande d'examen de deuxième étape. Si, de l'avis de l'arbitre, une prorogation du délai est justifiée, la décision de l'arbitre sera rendue dans les cent trente-cinq (135) jours civils.

Pour rendre sa décision, l'arbitre ne tiendra compte que des documents déposés ou présentés par les parties conformément au présent processus et aux obligations du processus d'approvisionnement ou de l'engagement commercial applicable.

La décision de l'arbitre est communiquée par écrit au fournisseur et à OLG et comprend une explication des motifs de la décision.

La décision de l'arbitre est la décision définitive qui sera appliquée au fournisseur dans le cadre de ce processus.

### **Réparations**

Si l'arbitre a déterminé qu'OLG n'a pas respecté une politique d'approvisionnement pertinente, un processus connexe ou un engagement commercial applicable, une compensation correspondant aux coûts raisonnables de préparation de l'offre (tels que déterminés par l'arbitre) peut être accordée au fournisseur.

### **Portée du processus de règlement d'un différend lié à l'attribution d'un contrat**

Le processus de règlement des différends énoncé dans le présent document :

- a pour but de donner l'occasion aux fournisseurs de formuler des plaintes et d'aider OLG à cerner les lacunes dans ses pratiques d'approvisionnement;
- n'entraînera pas la mise de côté d'un contrat par OLG;
- ne peut être invoqué pour contester un processus d'approvisionnement à l'égard duquel le fournisseur a entamé une procédure judiciaire contre OLG.

Un fournisseur peut demander à OLG de reporter ou de suspendre un processus d'approvisionnement afin de faciliter la résolution d'une préoccupation soulevée par un fournisseur avant l'octroi du contrat. OLG mettra en œuvre, lorsque cela est approprié et possible, des mesures visant à préserver la possibilité pour le fournisseur de participer à l'approvisionnement. OLG peut refuser une telle demande après avoir pris en considération le bien-fondé de la plainte et toute conséquence négative prépondérante pour OLG, le gouvernement, les autres soumissionnaires ou les intervenants.

Les droits légaux d'un fournisseur liés à un processus d'approvisionnement concurrentiel d'OLG demeurent inchangés à la suite d'un examen effectué aux termes des présentes.