



CANADA  
GROCERY  
CODE

CODE  
D'ÉPICERIE  
DU CANADA



## Manuel du processus de gestion de la résolution des litiges

*FINAL – Tel qu'approuvé lors de l'assemblée  
extraordinaire des membres du 27  
novembre 2025.*





# 1. Interprétation

## 1.1 Cohérence interprétative

Le présent Manuel doit être lu conjointement avec le Code de conduite pour le secteur des produits d'épicerie, les Règlements administratifs et les Règles de fonctionnement du Bureau du Code de conduite pour le secteur des produits d'épicerie et doit être interprété conformément à leurs dispositions et à leurs principes directeurs. Cela inclut l'Article 2.5 du Code de conduite pour le secteur des produits d'épicerie, qui stipule qu'aucun Membre « ne doit concevoir un Accord pour contourner explicitement ou ignorer délibérément les dispositions du Code, et qu'aucune Partie ne peut renoncer à l'un quelconque de ses droits ou obligations en vertu du Code ». En cas d'incohérence entre une définition ou une disposition du présent Manuel et le Code, les Règlements administratifs ou les Règles de fonctionnement, les dispositions du Code, des Règlements administratifs et des Règles de fonctionnement prévaudront en tant que documents officiels de référence.

## 1.2 Définitions

Aux fins du présent Manuel du processus de gestion de la résolution des litiges, les termes ont la signification suivante.

« **Accord** » désigne tout ce qui définit les éléments matériels d'une relation entre détaillants et fournisseurs. Il peut s'agir de contrats, de feuilles de marché, de factures, de bons de commande, de connaissances, d'avis, de courriels et de tout autre document faisant état d'une entente entre les parties.

« **Arbitrage** » désigne une procédure formelle, mais non juridiquement contraignante, de résolution des litiges au cours de laquelle le Surintendant, agissant en tant que décideur impartial, examine les faits d'un litige ou d'une plainte et rend une décision sur un enjeu lié au Code, conformément à l'Article 6 du présent Manuel.

« **Avis de non-conformité** » signifie un avis public émis par le Surintendant lorsqu'il est établi qu'un Membre a enfreint au Code ou n'a pas soumis un plan de redressement dans les délais impartis.

« **BCCSPÉ** » désigne le Bureau du Code de conduite pour le secteur des produits d'épicerie.

« **Code** » signifie le Code de conduite pour le secteur des produits d'épicerie au Canada.

« **Dossier** » désigne le dossier consolidé d'un litige préparé par le BCCSPÉ au cours de la Procédure de requête. Il comprend les dossiers de procédures de requête et les documents à l'appui soumis par les deux Membres, sous réserve de l'expurgation des informations commercialement confidentielles en vertu du présent Manuel.

« **Informations commercialement sensibles** » désigne les informations commerciales non publiques qui, du point de vue d'un Membre, pourraient nuire à sa position concurrentielle ou



à ses intérêts commerciaux si elles étaient divulguées en dehors du PGRL et/ou utilisées par une partie à des fins autres que le PGRL. Il peut s'agir, par exemple, de données exclusives, de secrets commerciaux, de stratégies de tarification, de conditions commerciales, de dispositions de tout Accord, de volumes, de prévisions ou de toute autre information jugée confidentielle d'un point de vue commercial par un Membre.

« **Manuel** » signifie le présent Manuel du PGRL.

« **Médiation** » désigne une procédure volontaire, confidentielle et non contraignante facilitée par un médiateur de la résolution des litiges qualifié et impartial en vue d'aider les Membres à négocier une résolution mutuellement acceptable d'un litige lié au Code.

« **Membre** » signifie un Membre de la Société, tel que défini dans les Règlements administratifs.

« **PGRL** » désigne le processus de gestion de la résolution des litiges établi par le Bureau du Code de conduite pour le secteur des produits d'épicerie en vue de la résolution des litiges entre les Membres quant aux situations liées au Code, tel que défini dans le présent Manuel.

« **Président et Surintendant** » désigne l'employé du BCCSPÉ qui porte ce titre et qui est responsable de la direction et de la gestion des opérations de l'organisation, y compris de l'administration du PGRL. Cette personne joue également le rôle de Surintendant pour la résolution formelle des litiges, telle que décrite dans le PGRL.

« **Procédure de requête** » signifie le processus par lequel les Membres accèdent officiellement au PGRL conformément à l'Article 4.1. Il comprend une étape initiale de prérequête visant à confirmer le lien avec le Code et l'épuisement des mesures de résolution interne, suivie de la soumission d'un dossier de requête formel par les deux membres.

« **Règlements** » signifie les Règlements administratifs relatifs à la conduite des affaires du Bureau du Code de conduite pour le secteur des produits d'épicerie.

« **Règles de fonctionnement** » signifient les Règles de fonctionnement relatives à la conduite des affaires du Bureau du Code de conduite pour le secteur des produits d'épicerie.

## 2. Dispositions générales

### 2.1 Objectif du manuel

L'objectif de ce Manuel est de définir la structure, les rôles et les procédures de résolution des litiges et des plaintes en vertu du Code d'une manière claire, équitable, simple et efficace.



## 2.2 Champ d'application

- 2.2 (a) Le PGRL ne s'applique qu'aux litiges entre Membres portant sur des pratiques commerciales couvertes par une disposition spécifique du Code. Il s'applique à ces litiges, que la relation commerciale entre les Membres soit définie dans un Accord écrit, basée sur un Accord oral ou qu'elle soit menée sans Accord formel.
- 2.2 (b) Le PGRL ne s'applique pas aux litiges dans les cas suivants :
- I. l'une ou les deux Parties ne sont pas Membres du BCCSPÉ au moment où l'incident litigieux s'est produit ou est réputé s'être produit ;
  - II. l'incident litigieux n'est pas lié à une disposition du Code ;
  - III. le litige ou la plainte relève de la compétence de la Corporation de règlement des litiges relatifs aux fruits et légumes ;
  - IV. l'enjeu fait l'objet d'un litige ou d'un arbitrage dans un autre forum, tel qu'un tribunal ou un mécanisme d'arbitrage alternatif, ou l'enjeu litigieux devient l'objet d'un tel litige ou d'un autre mécanisme pendant le PGRL ;
  - V. l'enjeu en litige a déjà été réglé par une entente entre les Membres ou déterminé par une ordonnance d'un tribunal ou un arbitrage exécutoire ;
  - VI. le litige est régi par un régime réglementaire ou législatif contraignant.
- 2.2 (c) Pour plus de certitude, conformément à l'Article 2.5 du Code, le PGRL demeure applicable dans les cas où la conduite ou l'accord sous-jacent donnant lieu au litige est réputé ne pas être conforme au Code. Toutefois, lorsqu'un litige fait simultanément l'objet d'une autre procédure énumérée à l'Article 2.2 (b), ces procédures doivent être conclues avant l'introduction d'une requête en vertu du PGRL.
- 2.2 (d) Les Membres doivent lancer le processus de PGRL par le biais d'une requête officielle conformément à l'Article 4.1 (b) dans l'un des délais suivants, la date la plus tardive étant retenue :
- I. six (6) mois à compter de la date à laquelle le Code aurait été enfreint ou aurait pu être raisonnablement découvert ; ou
  - II. dans un délai d'un (1) mois à compter de l'échec des efforts déployés par les Membres pour résoudre un litige lié au Code conformément à l'Article 3.2 du présent Manuel.
- 2.2 (e) Pour les litiges courants, le délai de prescription est calculé à partir de la plus récente date à laquelle le Code aurait été enfreint. Seuls les incidents survenus dans les six (6) mois précédant la demande peuvent être considérés comme des contraventions potentielles dans le cadre du PGRL. Cela n'empêche toutefois pas le



médiateur ou le Surintendant de prendre en compte toutes les informations pertinentes, y compris le comportement antérieur, pour évaluer le litige.

- 2.2 (f) Si la procédure n'est pas engagée dans les délais prescrits, le litige sera considéré comme non éligible à une résolution dans le cadre du PGRL, à moins qu'une prolongation ne soit approuvée en vertu de l'Article 2.5.
- 2.2 (g) Aucune disposition du PGRL n'empêche un Membre de déposer une plainte confidentielle par l'intermédiaire du Centre de gestion des enjeux du portail des membres ou par courriel. Ce mécanisme permet aux Membres de faire part de leurs préoccupations concernant des enjeux liés au Code et aide le BCCSPÉ à surveiller la façon dont le Code est mis en œuvre, y compris l'identification des enjeux systémiques ou récurrents. Les informations soumises par l'intermédiaire du Centre de gestion des enjeux sont examinées par le BCCSPÉ et utilisées pour identifier les tendances et les défis systémiques, ainsi que pour informer les activités d'éducation et de sensibilisation, y compris les suivis informels effectués par le Surintendant. En outre, les enjeux relatifs au Code et à sa mise en œuvre peuvent être envoyés au BCCSPÉ par courrier électronique en dehors du processus du PGRL.

## 2.3 Administration

- 2.3 (a) Le BCCSPÉ administre le PGRL du présent Manuel pour résoudre les litiges liés au Code.
- 2.3 (b) Dans le cadre de l'administration du PGRL, le BCCSPÉ encouragera les Membres à résoudre leurs litiges de manière consensuelle et indépendante avant d'avoir recours au PGRL.

## 2.4 Langue de communication

- 2.4 (a) Les langues de travail du PGRL sont le français et l'anglais. Les versions française et anglaise du présent Manuel font également autorité et doivent être interprétées comme telles.
- 2.4 (b) Tous les documents produits par le BCCSPÉ seront disponibles en français et en anglais, à la demande d'un Membre selon la situation.
- 2.4 (c) Dans le cas d'une audience en personne avec le Surintendant, le BCCSPÉ fournira un interprète au besoin et à la demande d'un Membre.



## 2.5 Pouvoir discrétionnaire de prolonger les délais

- 2.5 (a) Pour favoriser l'équité procédurale et la mise en œuvre efficace du PGRL, le Président et Surintendant peut, dans des circonstances exceptionnelles, proroger toute échéance ou tout délai fixé dans le PGRL si la Partie qui demande la prorogation fournit une explication raisonnable du délai, s'il est peu probable que le délai cause un préjudice ou une contrainte excessive à l'une ou l'autre des Parties et si la prorogation contribue à la réalisation de l'objectif du Code. Avant d'accorder une prolongation, l'autre Membre en est informé et dispose d'un délai de sept (7) jours civils pour s'y opposer.
- 2.5 (b) En prenant une telle décision, le Président et Surintendant peut prendre en compte des facteurs tels que le temps écoulé depuis la prétendue contravention au Code, la complexité de l'affaire, les circonstances atténuantes et toute autre considération pertinente. Le Président et Surintendant consultera les Membres pour obtenir leurs remarques avant de décider d'accorder ou non une prolongation. La décision sera définitive et communiquée par écrit aux deux Membres.
- 2.5 (c) Lorsqu'un délai du présent Manuel expire en fin de semaine ou lors d'un jour férié reconnu dans le lieu où l'un des Membres exerce ses activités, le délai est réputé expirer le jour ouvrable suivant.

## 3. Résolution des litiges

### 3.1 Principes

- 3.1 (a) Les principes de transparence et de certitude, de traitement équitable, de rapidité et de simplicité sont énoncés dans le Code et sont censés guider toutes les décisions prises dans le cadre du présent PGRL.

Toutes les Parties impliquées dans un processus en vertu du présent Manuel, y compris les Membres, le Président et Surintendant, ainsi que le personnel du BCCSPÉ, sont censées agir d'une manière conforme à ces principes et les dispositions du Code.

Pour plus de clarté, le principe de transparence ne vise pas à créer des obligations de divulgation pour l'une ou l'autre des Parties.

- 3.1 (b) Le Président et Surintendant ainsi que le personnel du BCCSPÉ doivent agir avec impartialité à toutes les étapes du PGRL, conformément au Code et dans la poursuite de ses objectifs.



## 3.2 La Résolution des litiges prévue dans les Accords

- 3.2 (a) Les Parties devraient disposer de mécanismes clairs de résolution des litiges et de procédures pour remonter les litiges définis dans leurs Accords, le cas échéant.
- 3.2 (b) L'un des principes clés de la résolution des litiges sera que les Parties doivent d'abord épuiser tous les mécanismes internes de résolution et de remontée des litiges prévus dans un Accord avant d'avoir recours au PGRL.
- 3.2 (c) Si l'Accord ne prévoit pas de mécanisme de résolution des litiges et de procédure de remontée, les étapes suivantes devraient être entièrement achevées avant que l'une ou l'autre des Parties ne saisisse le PGRL d'un litige relatif aux Accords ou au Code :
- i Le litige devrait être examiné par le représentant, tel qu'indiqué à l'Article 5.1, de manière efficace en temps utile ; et
  - ii Si le litige n'est toujours pas résolu, il devrait être remonté jusqu'à un membre désigné de la direction de chaque Partie et une décision doit être fournie aux Parties de manière efficace en temps utile.
- 3.2 (d) Les Parties disposent de 30 jours dans le cas de l'Article 3.2 (c) (i) et de 30 jours supplémentaires dans le cas de l'Article 3.2 (c) (ii) pour tenter de trouver une solution mutuellement acceptable.

## 4. Accès au PGRL

### 4.1 Procédure de requête

- 4.1 (a) Les Membres doivent commencer par contacter le BCCSPÉ pour entamer l'étape de prérequête. Cette étape préliminaire a pour but de permettre au BCCSPÉ de déterminer si le litige ou la plainte est lié au Code, de s'assurer que les Membres connaissent les documents d'orientation pertinents du Code et de confirmer que les étapes de résolution interne décrites dans l'Article 3.2 ont été entièrement épuisées. Cette étape est informative et ne constitue pas une entrée formelle dans le PGRL.
- 4.1 (b) Pour accéder formellement au PGRL, un Membre (le « Membre initiateur ») doit soumettre un dossier de requête au BCCSPÉ. Ce dossier comprendra :
- i. un formulaire comprenant une brève description du litige, la ou les Articles pertinents du Code qui auraient été enfreints, un résumé des faits du point de vue du Membre ; et une indication du mode de résolution des litiges privilégié par le Membre (médiation et arbitrage, ou uniquement arbitrage) et



de ce que le Membre initiateur cherche à obtenir en guise de résolution du litige ;

- II. tout document justificatif que les Membres souhaitent partager avec le Surintendant ; et
- III. une déclaration confirmant que toutes les étapes de résolution préalables (telles que décrites à l'Article 3.2 du présent Manuel), dans la mesure où elles sont applicables, ont été épuisées.

- 4.1 (c) Une fois le dossier de soumission du Membre initiateur reçu, le BCCSPÉ informera l'autre Membre (le « Membre répondant ») qu'une requête de PGRL a été déposée, partagera avec lui le dossier de requête du Membre initiateur et l'invitera à soumettre son propre dossier de soumission en utilisant le même formulaire et les mêmes exigences que ceux décrits à l'Article 4.1 (b), dans un délai de 30 jours de calendrier. Cette deuxième soumission permettra au Membre répondant de donner son point de vue (y compris de préciser si le litige est lié au Code), de fournir des documents à l'appui et d'indiquer la procédure qu'il préfère.
- 4.1 (d) Le BCCSPÉ constituera un dossier à partir des informations fournies par les deux Membres conformément aux Articles 4.1 (b) et (c). Ce dossier servira de document de référence fondamental pour la médiation et l'arbitrage, selon le cas. Avant que le dossier ne soit partagé avec qui que ce soit, chaque Membre aura la possibilité d'identifier et d'expurger toute information commercialement confidentielle de ses propres soumissions. Une fois les expurgations effectuées, le dossier finalisé sera partagé avec les deux Membres afin de garantir la transparence du processus de PGRL.
- 4.1 (e) Un Membre initiateur peut à tout moment retirer une requête introduite dans le cadre du PGRL. Une fois qu'une requête a été retirée, elle ne peut plus être redéposée.

## 4.2 Rôle du BCCSPÉ lors des procédures de requête

- 4.2 (a) Au cours des procédures de requête, le personnel du BCCSPÉ ne fournira pas d'interprétations spécifiques du Code, n'évaluera pas le bien-fondé de la position d'un Membre et n'émettra pas d'avis quant à une quelconque contravention au Code.
- 4.2 (b) Le rôle du personnel du BCCSPÉ au cours des procédures de requête est le suivant :



- I. orienter les Membres vers les dispositions pertinentes du Code et les documents d'orientation disponibles ;
  - II. préciser que les étapes de résolution des litiges énoncées à l'Article 3.2 doivent être entièrement épuisées avant d'accéder au PGRL ;
  - III. expliquer les options disponibles dans le cadre du PGRL, y compris la médiation et l'arbitrage, et les exigences procédurales associées à chacune d'entre elles ; et
  - IV. déterminer si le litige est un enjeu lié au Code qui peut être traité dans le cadre du PGRL.
- 4.2 (c) Le Président et Surintendant peut rejeter une demande d'accès au PGRL lorsque :
- I. la requête ne porte pas sur un enjeu lié au Code ;
  - II. la requête est frivole, répétitive ou faite de mauvaise foi ; ou
  - III. le litige entre dans les catégories énumérées à l'Article 2.2 (b).

Le Président et Surintendant consultera les Membres pour obtenir leurs remarques avant de décider de rejeter ou non la requête. Après avoir pris en compte ces informations, le Président et Surintendant rendra une décision finale.

## 5. Médiation

### 5.1 Accès à la médiation

- 5.1 (a) La médiation est facultative et non contraignante. Elle est accessible aux Membres qui ont suivi la procédure de requête décrite à l'Article 4.1 et qui ont indiqué dans leur dossier de requête qu'ils souhaitent avoir recours à la Médiation.
- 5.1 (b) Si l'un ou les deux Membres impliqués dans un litige ne veulent pas passer par la médiation, le litige ne passera pas par la médiation et sera directement soumis à l'arbitrage.

### 5.2 Liste des médiateurs et les honoraires

- 5.2 (a) Le BCCSPÉ établira et tiendra à jour une liste de professionnels de la résolution des litiges préqualifiés pour mener des médiations dans le cadre du PGRL.
- 5.2 (b) Le BCCSPÉ couvrira le coût des services de médiation dans le cadre du PGRL pour une durée maximale de quatre (4) heures. Si du temps supplémentaire est nécessaire, le médiateur peut recommander une prolongation. Dans ce cas, le(s) Membre(s) doit (vent) obtenir l'approbation préalable du Président et Surintendant pour que les frais de médiation supplémentaires soient couverts. Si l'approbation



n'est pas accordée, les Membres peuvent néanmoins convenir de prolonger la Médiation à leurs propres frais, les coûts étant partagés comme convenu entre eux.

- 5.2 (c) Si les deux Membres ne parviennent pas à se mettre d'accord sur le choix d'un médiateur à partir de la liste fournie par le BCCSPÉ dans les 30 jours de calendrier suivant la réception de la liste, l'un des Membres peut passer directement à l'étape de l'arbitrage.
- 5.2 (d) Si les deux Membres choisissent de procéder à la médiation en faisant appel à un médiateur qui ne figure pas sur la liste du BCCSPÉ, ils perdent l'accès à la médiation financée par le BCCSPÉ et devront assumer tous les coûts associés. Ces coûts seront partagés à parts égales entre les Membres, à moins qu'ils n'en décident autrement d'une entente mutuelle.

### 5.3 Processus de médiation

- 5.3 (a) Le rôle du médiateur est d'aider les Membres à trouver une solution mutuellement acceptable. Le médiateur ne prend pas de décisions et n'impose pas de solutions. Il facilite la communication, identifie les enjeux et encourage la compréhension et le compromis.
- 5.3 (b) Le dossier élaboré au cours des procédures de requête (décrite à l'Article 4.1) sera fourni par le BCCSPÉ au médiateur en tant que référence principale pour les discussions de médiation. Les Membres peuvent également soumettre des documents ou des informations supplémentaires directement au médiateur. Ces documents ne seront pas communiqués au Surintendant ou au BCCSPÉ, à moins que le Membre qui les a soumis n'y consente expressément. Toute information supplémentaire communiquée au médiateur doit également être fournie à l'autre Membre, sous réserve de l'expurgation des informations commercialement confidentielles.
- 5.3 (c) Le processus de médiation est considéré terminé dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes :
- I. les Membres informent conjointement le Président et Surintendant que le problème a été réglé ;
  - II. le médiateur confirme par écrit qu'une solution mutuellement acceptable a été trouvée ;
  - III. un Membre retire formellement sa plainte ;
  - IV. un ou plusieurs Membres notifient au Président et Surintendant qu'il(s) souhaite (nt) se retirer de la Médiation et procéder à l'arbitrage ; ou



- V. le temps de médiation imparti expire sans qu'une solution ait été trouvée, sous réserve de toute prolongation accordée conformément au présent Manuel.

## 6. Arbitrage

### 6.1 Accès à l'arbitrage

- 6.1 (a) La procédure d'arbitrage est une procédure formelle dans le cadre de laquelle le Surintendant reçoit des informations de la part des Membres sur un litige lié au Code et rend une décision écrite concise quant à la question de savoir s'il y a eu contravention au Code.
- 6.1 (b) La procédure d'arbitrage est ouverte à tout Membre qui souhaite l'engager, que les Parties aient ou non participé à la médiation. Elle est ouverte à tout Membre qui a suivi les étapes de la procédure de requête décrites à l'Article 4.1.
- 6.1 (c) La procédure d'arbitrage commence à la demande de l'un des Membres ou des deux, une fois que la médiation a pris fin conformément à l'Article 5.3 (c) (IV) ou (V) ou si l'un des Membres ou les deux choisissent de ne pas poursuivre la médiation.

### 6.2 Soumissions et échanges d'informations

- 6.2 (a) Lors de l'ouverture du processus d'arbitrage, le Surintendant invitera le Membre à revoir son dossier de requête et, s'il le souhaite, à fournir des informations ou des documents supplémentaires dans un délai de quinze (15) jours de calendrier. Une fois reçu, le dossier révisé sera partagé avec le Membre répondant. Le Surintendant invitera alors le Membre répondant à examiner le dossier révisé et, s'il le souhaite, à fournir des informations ou des documents supplémentaires dans un délai de quinze (15) jours de calendrier. Tout document supplémentaire soumis par l'un ou l'autre Membre peut être expurgé des informations commercialement confidentielles avant d'être communiqué au BCCSPÉ et à l'autre Membre.
- 6.2 (b) Le Surintendant ne peut pas obliger les Membres à fournir des informations. Toutefois, les décisions du Surintendant seront fondées uniquement sur les renseignements fournis au cours du processus du PGRL.

### 6.3 Décisions du Surintendant

- 6.3 (a) Le Surintendant examinera les dispositions pertinentes du Code ainsi que l'information soumise par les Membres au cours du processus du PGRL et invitera



les deux Membres à assister à une réunion d'arbitrage avant de rendre une décision.

6.3 (b) En rendant sa décision, le Surintendant rendra l'une des conclusions suivantes :

- I. Constatation d'une contravention au Code ; ou
- II. Pas de constat de contravention au Code.

6.3 (c) Le Surintendant rendra une décision écrite aux deux Membres dans les 30 jours de calendrier suivant la réunion d'arbitrage. La décision ne sera pas rendue publique et ne sera transmise qu'aux Membres impliqués dans le litige. La décision écrite identifiera les Membres impliqués, fournira une brève description des faits, fera référence aux dispositions du Code applicables et exposera les raisons de la décision. La décision peut également inclure des recommandations pour la résolution du litige.

6.3 (d) La décision du Surintendant n'est pas juridiquement contraignante, mais elle est définitive et ne peut faire l'objet d'un appel en ce qui concerne le Code ou le PGRL. Pour plus de clarté, la décision du Surintendant n'affecte pas les droits ou les recours que les Parties peuvent avoir en vertu d'un contrat ou de la Loi.

## 6.4 Avis de non-conformité

6.4 (a) Si la décision conclut à une contravention au Code, le Président et Surintendant émettra, après avoir rendu sa décision, un Avis public de non-conformité à l'intention du Membre qui a enfreint le Code. Cet avis sera également transmis à l'autre membre et publié sur le site web du BCCSPÉ.

6.4 (b) L'Avis de non-conformité indiquera :

- I. la disposition du Code qui a été enfreint ;
- II. le nom du Membre qui a enfreint le Code ;
- III. la date à laquelle la contravention a été commise ;
- IV. un bref résumé des faits constituant la contravention (qui n'inclut pas les informations commercialement confidentielles) ; et
- V. l'obligation pour le membre ayant enfreint le Code de confirmer au Surintendant, dans les trente (30) jours de calendrier suivant la réception de l'Avis de non-conformité, que des mesures ont été ou seront prises en réponse à la décision du Surintendant.

6.4 (c) Les deux Parties à la plainte auront la possibilité d'examiner une ébauche de l'Avis et de faire des suggestions au Surintendant quant à l'expurgation des informations commercialement confidentielles avant que l'Avis ne soit rendu public.



## 6.5 Plan de redressement

- 6.5 (a) Lorsqu'il a été établi qu'un Membre a enfreint le Code, ce Membre doit, dans les 30 jours suivant la publication de l'Avis de non-conformité, confirmer au Surintendant et au plaignant que des mesures ont été ou seront prises de bonne foi en réponse aux conclusions du Surintendant, y compris une description des mesures spécifiques entreprises ou proposées.
- 6.5 (b) Si le Membre qui a enfreint le Code ne fournit pas cette confirmation dans les délais prévus par le PGRL, cela sera noté dans l'Avis de non-conformité publié sur le site web du BCCSPÉ concernant la convention en question. La mise à jour de l'Avis de non-conformité sera ensuite envoyée aux deux Parties et publiée sur le site web du BCCSPÉ, indiquant qu'aucun plan de redressement n'a été fourni.
- 6.5 (c) Pour plus de clarté, rien dans la présente Article 6.5 n'empêchera un Membre d'entamer un nouveau litige s'il estime que, malgré les mesures prises par un Membre à la suite d'un Avis de non-conformité, ce dernier enfreint toujours le Code.

## 7. Rôles et responsabilités lors de la résolution des litiges

### 7.1 BCCSPÉ

- 7.1 (a) Le Président et Surintendant est chargé de superviser l'intégrité du PGRL et d'assurer la liaison avec les Membres au besoin. Au cours de la procédure d'arbitrage, le Surintendant examine le litige et les points de vue des deux Membres avant de rendre une décision.
- 7.1 (b) Le personnel du BCCSPÉ est chargé d'administrer le PGRL, y compris les procédures de requête, de tenir à jour une liste de médiateurs tiers et de répondre aux questions sur le PGRL. Ils transmettent des informations de manière impartiale et ne se prononcent pas ou ne donnent pas d'avis sur des cas ou des enjeux spécifiques.
- 7.1 (c) Le Président et Surintendant ainsi que le personnel du BCCSPÉ traiteront de manière strictement confidentielle toutes les informations échangées dans le cadre du PGRL, y compris les soumissions de requêtes, les dossiers, les documents d'appui, les résultats des médiations et les décisions d'arbitrage. Ces informations ne seront pas divulguées à l'extérieur du BCCSPÉ ou à d'autres Membres. Le fait qu'un processus de PGRL soit en cours ou ait eu lieu restera également confidentiel. Les seules informations qui peuvent être rendues publiques sont les Avis de non-conformité, le cas échéant.



## 7.2 Membres

- 7.2 (a) Les Membres acceptent de se conformer aux procédures de résolution des litiges décrites dans le PGRL.
- 7.2 (b) Les Membres participant au PGRL sont tenus de garder confidentielles toutes les informations échangées au cours du processus. Il s'agit notamment des dossiers de requête, des dossiers, des documents d'appui ainsi que des résultats de la médiation et des décisions d'arbitrage. Les informations ne peuvent être partagées au sein de l'organisation d'un Membre qu'avec les personnes qui en ont besoin pour gérer le litige, telles que le représentant du Code de l'organisation. Les Membres doivent également garder confidentiel le fait qu'un processus de PGRL est en cours ou a eu lieu. Les seules informations qui peuvent être rendues publiques sont les Avis de non-conformité, le cas échéant.

## 8. Confidentialité et utilisation des informations

### 8.1 Confidentialité du PGRL

- 8.1 (a) Toutes les procédures de résolution des litiges dans le cadre du PGRL, y compris la procédure de requête, la médiation et l'arbitrage, sont menées sur une base confidentielle. Les informations peuvent être partagées entre les Membres en litige, le BCCSPÉ et tout médiateur désigné, mais ne seront pas divulguées au-delà de ces parties, à moins que les deux Membres n'en conviennent autrement par écrit.
- 8.1 (b) Tous les renseignements échangés au cours du PGRL, y compris le fait qu'un Membre ait présenté une requête, doivent demeurer confidentiels tant pour les Membres que pour le personnel du BCCSPÉ et ne peuvent être utilisés que dans le but de la résolution d'un litige par l'entremise du processus du PGRL. Elles ne peuvent être divulguées, citées ou utilisées dans le cadre de transactions commerciales ultérieures, de procédures judiciaires ou de communications publiques, sauf si la Loi l'exige. En particulier, ces informations ne peuvent être utilisées à des fins de reprécisions commerciales, pour influencer des négociations futures ou à des fins de marketing ou de réputation. Dans les cas où un Membre ou le BCCSPÉ a connaissance d'une obligation légale de divulguer des informations reçues dans le cadre du PGRL, ce Membre ou le BCCSPÉ doit, lorsque la Loi le permet, en informer rapidement et préalablement le(s) Membre(s) concerné(s) afin qu'il(s) ait (nt) la possibilité de prendre des mesures pour s'opposer à la divulgation auprès de l'instance appropriée.
- 8.1 (c) Cette obligation de confidentialité n'empêche pas le BCCSPÉ :



- I. de publier des Avis de non-conformité ;
- II. de publier des résumés globaux anonymes des tendances et des conclusions des litiges, à condition qu'aucune information d'identification ou commercialement confidentielle ne soit divulguée; et
- III. Lorsqu'un litige implique des Membres qui sont titulaires d'une licence, ou soumis à une licence, dans le cadre de la Corporation de règlement des différends dans les fruits et légumes (DRC), de partager des informations avec la DRC afin de déterminer la compétence et d'éviter la duplication des procédures, à condition que ces informations soient traitées de manière confidentielle par les deux organisations et utilisées uniquement dans le but de coordonner les responsabilités en matière de résolution des litiges.

## 8.2 Divulgence et découverte juridiques

Les Membres doivent savoir que la confidentialité au sein du PGRL n'empêche pas la divulgation d'informations lorsque la Loi l'exige. Il s'agit notamment de se conformer à des procédures légales telles que la divulgation dans le cadre d'un litige civil, les ordonnances des tribunaux, les citations à comparaître ou les enquêtes menées par les autorités de régulation. Bien que tous les processus du PGRL soient confidentiels, le Président et Surintendant, ainsi que les Membres, peuvent être légalement contraints de divulguer des informations si les lois applicables l'exigent. Toutefois, avant de fournir des informations confidentielles, le BCCSPÉ doit avertir le(s) Membre(s) concerné(s) et lui (leur) donner la possibilité de s'y opposer auprès de l'instance appropriée, si la Loi le permet.

## 9. Coûts et frais

- 9.1 (a) Les Membres n'ont rien à déboursier pour les services du BCCSPÉ liés aux procédures de requête, à la médiation ou à l'arbitrage.
- 9.1 (b) Nonobstant l'Article 9.1 (a), s'il est établi qu'un Membre utilise les procédures de requête, de médiation ou d'arbitrage de manière frivole ou abusive ou adopte de façon répétée une conduite qui entraîne des demandes de résolution de litiges inutiles ou évitables, le BCCSPÉ peut recouvrer les coûts en augmentant les cotisations annuelles de ce Membre sur une base unique.



## 10. Entrée en vigueur et révision

### 10.1 Entrée en vigueur

Ce PGRL entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2026.

Le Code est en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> juin 2025. Nonobstant la date officielle d'entrée en vigueur du PGRL, le PGRL peut être appliqué pour traiter un litige survenu entre le 1<sup>er</sup> juin 2025 et le 31 décembre 2025, à condition que :

- I. les deux Parties soient des Membres en règle au moment où le litige est survenu; et
- II. toutes les conditions applicables du PGRL sont remplies.

### 10.2 Révision régulière du Manuel

- 10.2 (a) Afin de garantir l'efficacité continue du PGRL, le présent Manuel sera révisé un an après son entrée en vigueur et tous les deux ans par la suite, ou selon les besoins.
- 10.2 (b) L'objectif de chaque révision sera d'évaluer la clarté et l'efficacité du PGRL, son alignement sur les objectifs et les principes du Code, et sa capacité à répondre aux tendances émergentes, aux défis ou aux lacunes dans les pratiques de résolution des litiges.
- 10.2 (c) Les révisions seront menées par le BCCSPÉ en consultation avec les Membres. Toute proposition de mise à jour ou de modification du PGRL et du présent Manuel suivra les procédures d'amendement et d'approbation requises pour le Code en vertu des Règlements administratifs et des Règles de fonctionnement.