

**Vivian Rahaussen**

*Fiducie Familiale Vivian Rahaussen*  
725 Principale St.  
Saint-Zotique, QC J0P 1Z0  
vrdent@hotmail.com

**VIVIAN RAHAUSEN**

*(« Dr Rahaussen »)*

**CÉDRIC LEBOEUF**

*(« M. Leboeuf »)*

**FIDUCIE FAMILIALE VIVIAN RAHAUSEN**

*(« Fiducie Rahaussen »)*

**FIDUCIE FAMILIALE CÉDRIC LEBOEUF**

*(« Fiducie Leboeuf »)*

**(les « Vendeurs »)**

**9467-3878 QUÉBEC INC., anciennement Les Centres Dentaires Viva 2014 inc.**

*(« Viva 2014 inc. »)*

**9467-3886 QUÉBEC INC., anciennement Les Dentistes Viva inc.**

*(« Viva inc. »)*

**2607741 ONTARIO INC., anciennement Dr. V. Rahaussen Dentistry Professional Corporation**

*(« Rahaussen Dentistry »)*

---

**À l'attention de :**

*Vice-présidence, Affaires juridiques*

*Dentalcorp Health Services Ltd.*

*et toutes ses filiales et compagnies associées et qui pourraient s'y rattacher*

*181 rue Bay, bureau 2600*

*Toronto, ON, M5J 2T3*

*Courriel : legal@dentalcorp.ca*

---

**OBJET : Re: Re: Notice of Direct Claim – Variable Compensation**

Cher Monsieur Tchaplia,

Je fais suite à votre courriel du 12 juillet 2024 relatif à la compensation variable. Après un examen minutieux de votre réclamation, nous sommes contraints de la rejeter pour les motifs suivants :

## **I. Incompétence Juridique et Nullité Absolue des Actes Coercitifs**

**Dentalcorp** n'est investie d'aucune compétence juridique légitime pour procéder à l'annulation de mes actions ou à toute autre mesure coercitive. Toute tentative en ce sens serait constitutive d'un manquement grave aux stipulations contractuelles en vigueur, équivalant à une nullité absolue des actes entrepris. Nous nous réservons expressément le droit d'exercer tous les recours juridictionnels appropriés pour préserver nos droits et obtenir réparation intégrale des préjudices subis.

## **II. Exception d'Inexécution et Suspension des Obligations Contestées**

En vertu de l'article **4.2(b)** du *Share Purchase Agreement* et de l'article **2(b)** du *Services Agreement*, il est stipulé qu'aucun montant contesté ne saurait être exigible tant que le différend n'a pas été résolu par les voies légales appropriées. Ainsi, votre allégation selon laquelle "If we do not receive the Owed Amount by August 9, 2024, we will conclude that you decided to pay the Owed Amount by allowing the Facility Operator to cancel your shares of dentalcorp Holding Ltd." est juridiquement infondée et dénuée de tout effet contraignant.

## **III. Contestation Intégrale du Montant Réclamé**

Nous contestons intégralement le montant réclamé de **662,431 \$**. En application stricte de nos droits contractuels, tout montant contesté demeure en suspens jusqu'à résolution complète et définitive du différend. Votre affirmation d'un prétendu manquement aux sections **2(b)** du *Services Agreement* et **4.2(b)** du *Share Purchase Agreement* est donc erronée et non avenue.

## **IV. Avis de Contestation de Rajustement**

**Date** : 23 mai 2024

**À l'attention de** :

*Ali Jinnah, Vice-président principal des finances*

Dentalcorp Health Services Ltd.

181 rue Bay, bureau 2600

Toronto, ON, M5J 2T3

**Objet** : Contestation de l'Indemnité Variable et Demande de Compensation

Cher M. Jinnah,

Je vous écris en qualité de représentant de **Réseau VIVA (Cédric Leboeuf)** pour contester l'intégralité du montant de l'Indemnité Variable de **662,431 \$** réclamé dans votre avis daté du 9 mai 2024. Nous estimons que cette réclamation est infondée en raison de manquements contractuels avérés, d'omissions récurrentes et de négligences graves de la part de **Dentalcorp**. En conséquence, nous demandons l'annulation de cette réclamation et

sollicitons une compensation pour les dommages subis. Les preuves documentaires détaillées seront fournies lors de l'arbitrage, s'il y a lieu.

## V. Communication Exclusive avec Cédric Leboeuf

Par ailleurs, nous tenons à souligner que toute communication relative à ce dossier doit impérativement être effectuée par l'intermédiaire de **Cédric Leboeuf**. Toute communication directe non acheminée par ce canal officiel sera réputée nulle et non avenue, et ne produira aucun effet juridique contraignant.

## VI. Réitération de la Contestation et Demande de Réévaluation

**Extrait Pertinent** : "Dans l'éventualité où le Partenaire est en désaccord avec le montant du Revenu attribué ou de l'Indemnité variable indiqué à l'Avis de rajustement, ou si le Partenaire est en désaccord avec l'absence d'un tel Avis de rajustement, selon le cas, le Partenaire doit donner promptement un avis de contestation écrit à l'Exploitant de la clinique (l'« Avis de contestation de rajustement ») en précisant de façon raisonnable (dans la mesure où les renseignements sont disponibles) : (i) le fondement factuel de la contestation; et (ii) le montant du Revenu attribué ou de l'Indemnité variable que le Partenaire estime être dû en vertu de la présente Convention."

Nous vous prions de bien vouloir réévaluer cette réclamation dans les 15 jours suivant la réception de cet avis de contestation, conformément aux stipulations de la *Convention de Services*. Toute tentative de **Dentalcorp** de procéder à l'annulation de mes actions serait considérée comme une violation grave et délibérée de nos accords contractuels. Nous vous invitons à contacter notre représentant **Cédric Leboeuf** pour toute communication future concernant ce différend.

---

## VII. Points de Contestation

### 1. Non-respect des Obligations Contractuelles et Négligence

**Extrait pertinent** : "L'Exploitant de la clinique et la Société professionnelle indemnisent solidairement le Partenaire à l'égard de toutes les Pertes qu'il peut subir ou engager en conséquence : (i) de la violation de la présente Convention par l'Exploitant de la clinique ou la Société professionnelle; (ii) d'un acte ou d'une omission dus à la négligence de l'Exploitant de la clinique ou de la Société professionnelle." (Convention de Service, Section 9.a)

**Preuves :**

**Erreur de Paie :**

- "Les erreurs sur la paie c'est *INACCEPTABLE*. Je ne peux pas concevoir qu'une grosse corporation telle que **Dentalcorp** ne soit pas en mesure d'apporter les changements nécessaires au service de paie." (Courriel Cédric #3, p. 2)

- "Je remarque ce matin qu'il me manque 300\$ sur ma paie et qu'on m'a mis 16 heures en vacances non payées. Je suis payée annuellement alors je ne comprends pas pourquoi?" (Courriel Cédric #3, p. 2)
- "Je constate ce matin qu'aucun de mes employés n'a reçu les corrections de leur rétroaction salariale du 1er janvier en plus des corrections à faire sur ce qu'ils avaient déjà reçu mais avec des erreurs." (Courriel Cédric #4, p. 3)
- "Les employés sont frustrés de toujours devoir vérifier leurs paies car il y a toujours des erreurs et ça prend un montant incroyable de temps à rectifier." (Courriel Cédric #1, p. 4)
- "Beaucoup d'erreurs se produisent continuellement au niveau des finances. Ça m'inquiète beaucoup." (Courriel Cédric #5, p. 2)
- "Nous n'avons plus d'internet à Cornwall en raison du paiement en retard." (Rapport sur les Manquements de **Dentalcorp**, p. 2)
- "Il n'y aura donc personne au Centre de services, mise à part Cédric. Chantal est de retour uniquement le 22 août." (Courriel Cédric #5)
- "Je pense qu'il faut absolument régler les dossiers des gens qui manquent de paiements sinon nous allons perdre ces candidats et/ou les frustrer." (Rapport sur les Manquements de **Dentalcorp**)
- "Nous avons perdu un dentiste à Ormstown car elle n'a pas été payée depuis deux mois." (Courriel Cédric #9)
- "Je reçois personnellement plusieurs messages de la part des gestionnaires concernant le paiement de leur cellulaire, etc." (Courriel Cédric #5)
- "Je viens tout juste d'avoir un appel de Bell Mobilité m'avisant que mon compte de téléphone n'a pas été payé depuis 2 mois." (Rapport sur les Manquements de **Dentalcorp**)
- "Problèmes de paiement de la téléphonie mobile et de l'électricité en clinique." (Rapport sur les Manquements de **Dentalcorp**)
- "Les employés doivent souvent vérifier et corriger leurs paies, ce qui prend énormément de temps." (Courriel Cédric #5)
- "Les retards de paiement affectent non seulement le moral des employés, mais aussi la qualité des soins fournis aux patients." (Rapport sur les Manquements de **Dentalcorp**)
- "Il y a eu plusieurs erreurs de paie documentées, y compris des erreurs de vacances non payées et des montants incorrects sur les chèques de paie." (Rapport sur les Manquements de **Dentalcorp**)
- "L'absence de paiements à temps a entraîné des interruptions de services essentiels, telles que l'Internet et la téléphonie, affectant directement notre capacité à fonctionner efficacement." (Rapport sur les Manquements de **Dentalcorp**)
- "Nous avons dû consacrer des ressources significatives pour résoudre les problèmes de paie, détournant ainsi les efforts de notre mission principale de fournir des soins de santé de qualité." (Courriel Cédric #9)
- "La fréquence des erreurs de paie et les retards de rectification indiquent une gestion financière défaillante au sein de **Dentalcorp**." (Courriel Cédric #3)
- "Les erreurs de paie et la lenteur pour les corriger, voire parfois aucune correction, ont fait en sorte que les médias sociaux se sont enflammés dans des groupes spécifiques dentaires, ce qui a grandement nui à la rétention et à l'attraction de nouveaux employés et dentistes, car ils ont peur de ne pas être payés."

---

## 2. Communication et Support Inadéquats, et Manque d'Investissement pour Embaucher du Personnel Nécessaire et Qualifié

**Extrait pertinent :** "Personnel. La Société professionnelle ou l'Exploitant de la clinique, selon le cas, emploie ou engage d'une autre manière tout le Personnel raisonnablement nécessaire, selon la Société professionnelle ou l'Exploitant agissant raisonnablement, pour permettre au Partenaire de fournir les Services du Partenaire. La rémunération globale payable pendant l'Année de services initiale à chacun des membres du Personnel est conforme à la rémunération globale en vigueur à la Date de prise d'effet, après quoi, toute modification du salaire, des primes ou de toute autre rémunération payable au Personnel est déterminée par l'Exploitant de la clinique en consultation avec le Partenaire. Les modalités et conditions d'emploi de tous les membres du Personnel, y compris les politiques, les avantages, la rémunération et les droits aux vacances applicables, sont assujetties au manuel des employés de l'Exploitant de la clinique, tel que mis à jour ou révisé de temps à autre. L'Exploitant de la clinique peut embaucher tout membre du Personnel ou mettre fin à son emploi ou à son travail contractuel en consultation avec le Partenaire à cet effet." (Convention de Service, Section 1.g)

### Preuves :

#### Manque de Support :

- "Lack of employees and visibility on social media in terms of postings... The lack of speed concerning retroactive pays; the amount paid out was a fraction due." (Courriel Cédric #3, p. 5)
- "We ask managers to always go through us for all requests and the answers do not come." (Courriel Cédric #1, p. 5)
- "The employees do not feel any support from **Dentalcorp** (not in the clinic, nor from higher-ups) and no longer have a sense of belonging." (Courriel Cédric #4, p. 2)
- "Il n'y a aucune formation ou aide en personne de leur part. Nous étions tous dans le néant." (Courriel Cédric #5, p. 2)
- "La situation est urgente... La réputation de **Dentalcorp** est affectée. Mon profit atteint est également affecté." (Courriel Cédric #3, p. 7)
- "Les employés sont frustrés de ne pas recevoir de soutien et doivent souvent attendre des semaines pour obtenir des réponses." (Courriel Cédric #5)
- "Les employés ne sentent aucun support de **Dentalcorp** (pas en clinique ni des supérieurs) et n'ont plus un sens d'appartenance." (Rapport sur les Manquements de **Dentalcorp**)
- "Nous avons demandé à plusieurs reprises des réponses à nos questions sans succès." (Courriel Cédric #9)
- "Les employés se plaignent de l'absence de formation adéquate et d'un manque de communication clair." (Rapport sur les Manquements de **Dentalcorp**)
- "Les employés n'ont pas reçu de formation adéquate, ce qui a conduit à des erreurs fréquentes et à une qualité de service médiocre." (Rapport sur les Manquements de **Dentalcorp**)

- "Les réponses aux requêtes sont souvent tardives ou inexistantes, ce qui aggrave la frustration des employés et nuit à l'efficacité opérationnelle." (Courriel Cédric #3)
  - "Les gestionnaires de clinique se sentent isolés et mal soutenus par **Dentalcorp**, ce qui affecte leur capacité à gérer efficacement leurs équipes." (Rapport sur les Manquements de **Dentalcorp**)
  - "Le manque de communication et de support a conduit à une diminution de la satisfaction des employés et à une augmentation du turnover." (Courriel Cédric #9)
  - "Il y a un manque de transparence concernant les changements de procédures et les décisions de leadership, ce qui crée un climat de méfiance et d'incertitude parmi les employés." (Rapport sur les Manquements de **Dentalcorp**)
  - "Incapacité à nous fournir les chiffres réels de nos opérations profit and loss. Lors d'un meeting au dix30 à Brossard avec les autres partenaires, tous à la table étaient d'accord que les PNL n'étaient pas accurates. Même Nate, le CFO, l'a avoué."
- 

#### **Manque d'Investissement pour Embaucher du Personnel Nécessaire et Qualifié :**

- "Les témoignages d'employés et les audits internes révèlent une pénurie chronique de personnel qualifié." (Courriel Cédric #3, p. 0)
- "Since 2 and a half months, no CVs have been sent by the talent team." (Courriel Cédric #4, p. 2)
- "Pour l'ensemble des cliniques **VIVA**, les besoins de base sont : 3 secrétaires, 5-6 assistantes, 4 hygiénistes, 6-7 dentistes, 3 gestionnaires (PM)." (Courriel Cédric #5)
- "Problèmes pour combler les postes vacants et gérer les listes d'attente pour les nouveaux clients." (Rapport sur les Manquements de **Dentalcorp**)
- "Difficulté à maintenir le personnel nécessaire." (Rapport sur les Manquements de **Dentalcorp**)
- "Depuis 2 mois et ½, aucun CV n'a été envoyé par l'équipe de talent." (Courriel Cédric #11)
- "Les besoins sont là : de 3 à 6 mois de liste d'attente pour des nouveaux clients." (Courriel Cédric #11)
- "Nous avons perdu plusieurs employés clés, y compris des dentistes, ce qui a affecté notre capacité à fournir des soins." (Courriel Cédric #9)
- "Nous avons dû réduire les heures d'ouverture en raison du manque de personnel." (Rapport sur les Manquements de **Dentalcorp**)
- "Les départs fréquents des employés et l'absence de remplacement adéquat perturbent gravement les opérations." (Courriel Cédric #8)
- "Le manque de personnel qualifié a entraîné des retards dans les soins aux patients et une diminution de la satisfaction des clients." (Rapport sur les Manquements de **Dentalcorp**)
- "Les difficultés de recrutement ont conduit à une surcharge de travail pour les employés restants, ce qui a augmenté le stress et le burnout." (Courriel Cédric #9)
- "L'incapacité de **Dentalcorp** à fournir un personnel adéquat a directement affecté notre capacité à répondre à la demande croissante de services dentaires." (Courriel Cédric #5)

- "La perte de plusieurs employés expérimentés a entraîné une diminution de la qualité des soins et une augmentation des plaintes des patients." (Rapport sur les Manquements de **Dentalcorp**)
  - "Les pénuries de personnel ont obligé la fermeture temporaire de certaines cliniques, affectant gravement les revenus et la réputation." (Courriel Cédric #3)
  - "Lors d'une conversation téléphonique avec maître **Line Saint-Laurent** et **Robert Boy de Cain Lamarre**, maître **Line Saint-Laurent** a dit spécifiquement à **Cédric** que ce n'était pas un secret des dieux que d'acheter trop de cliniques dentaires en même temps n'était pas gérable, et ils n'ont pas été capables de les intégrer correctement, ce qui a grandement nui à la réputation de **Dentalcorp** et surtout aux partenaires qui ont des clubs avec des profits garantis à atteindre."
- 

### 3. Manque de Personnel et Dommages Causés

Voici une liste non exhaustive des employés perdus, des départs notables et des dommages causés estimés, y compris les revenus perdus estimés. Je vous invite à calculer ces pertes avec les données dont vous disposez. De plus, je vous invite à évaluer l'impact de la clientèle perdue lorsque ces dentistes partent, en fonction de leur ancienneté :

- **Isabelle Barsolo (Dentiste)** : 600 000 \$/an
  - **Dr Puentes (Dentiste)** : 600 000 \$/an
  - **Chantal Savary (Directrice des opérations)** : 3 000 000 \$ total
  - **Karim Adjı (Dentiste à St-Constant)** : 300 000 \$/an
  - **Fabrizio (Dentiste à Ormstown)** : 600 000 \$/an
  - **René Ou (Dentiste)** : 75 000 \$/an
  - **Annabelle Gagné (Gestionnaire à St-Pie)** : 200 000 \$/an
  - **Josée Villeneuve (Gestionnaire)** : 500 000 \$/an
  - **Patrick St-Onge (Directeur général)** : 3 000 000 \$ total
  - **Micheline Brunette (Gestionnaire)** : 500 000 \$/an
  - **Dentiste Ormstown (Dentiste)** : 600 000 \$/an
  - **Aryanne Pintal (RH)** : 300 000 \$/an
  - **Lyne Chadwick (Dentiste)** : 1 000 000 \$/an
  - **Julie Vallée (Hygiéniste dentaire et gestion des horaires)** : 100 000 \$/an
  - **Sylviane (Gestionnaire à Valleyfield)** : 100 000 \$/an
  - **Dre Sahar Khoshab (Dentiste)** : 200 000 \$/an
  - **Dr. Lynch (Dentiste)** : 800 000 \$/an
  - **Jolaine (HD)** : 100 000 \$/an
- 

### 4. Démission d'Employés et Concurrence

Un groupe d'employés, comprenant **Patrick St-Onge**, **Chantal Savary**, **Aryanne Pintal** et **Cyntia Garand**, a décidé de démissionner plutôt que de continuer à travailler avec le nouveau propriétaire de l'entreprise. Ils se sont sentis trompés et les engagements pris envers eux n'ont pas été respectés. De plus, la dynamique de l'acquisition ne permettait aucune envie de collaboration. Frustrés par la gestion de **Dentalcorp**, ils ont créé une

entreprise de consultation appelée **Dentago**, qui est maintenant en concurrence directe avec nous. En réaction aux engagements non tenus lors de l'intégration et aux promesses non respectées par l'équipe de M&A, les ressources humaines et les opérations, **Dentago** réussit à solliciter nos employés pour leurs clients. Aucun support juridique n'a été fourni pour les empêcher de le faire, malgré les demandes.

**Patrick St-Onge**, qui était directeur général senior, **Chantal Savary**, directrice des opérations, **Aryanne Pintal**, responsable des ressources humaines, et **Cyntia Garand**, responsable du développement, ont également recruté **Dr. Barsolo**, la Chief Dental Officer et dentiste la plus influente du réseau. Elle possédait presque toutes les relations avec les dentistes, car elle les intégrait, les soutenait et les formait. De plus, ils ont contribué à ce que d'autres praticiens quittent notre réseau pour ouvrir une clinique à quelques kilomètres des nôtres, tout en recrutant au passage la gestionnaire la plus senior de notre réseau. Cela a eu des conséquences dévastatrices pour nos cliniques et la rétention des employés.

Ils ont également aidé **Dr. Puentes** à quitter notre réseau pour ouvrir une clinique à quelques kilomètres des nôtres, tout en recrutant au passage la gestionnaire la plus senior de notre réseau.

---

## 5. Impact des Violations Contractuelles sur les Performances Financières

**Extrait pertinent** : "Dans l'éventualité où le Partenaire est en désaccord avec le montant du Revenu attribué ou de l'Indemnité variable indiqué à l'Avis de rajustement, ou si le Partenaire est en désaccord avec l'absence d'un tel Avis de rajustement, selon le cas, le Partenaire doit donner promptement un avis de contestation écrit à l'Exploitant de la clinique (l'« Avis de contestation de rajustement ») en précisant de façon raisonnable (dans la mesure où les renseignements sont disponibles) : (i) le fondement factuel de la contestation; et (ii) le montant du Revenu attribué ou de l'Indemnité variable que le Partenaire estime être dû en vertu de la présente Convention. Dans les 15 jours de la réception par l'Exploitant de la clinique de l'Avis de contestation de rajustement, l'Exploitant de la clinique doit mettre à la disposition du Partenaire les renseignements sur lesquels l'Exploitant de la clinique s'est fondé pour établir l'Avis de rajustement ou toute absence d'un tel avis." (Convention de Service, Annexe C)

**Preuves :**

**Communication de Mécontentement :**

- "Nous avons perdu un dentiste à Ormstown à cause qu'elle n'a pas été payée depuis deux mois." (Courriel Cédric #3, p. 8)
- "En plus d'endommager la réputation de **Dentalcorp**, beaucoup de facturation s'est envolée en l'air." (Courriel Cédric #4, p. 2)
- "Problèmes de recrutement et heures d'ouverture réduites." (Rapport sur les Manquements de **Dentalcorp**)
- "Les employés ne la respectent plus à cause de ça. Elle voit que je commence à être brûlée et 2 de nos employés (star) vont quitter LA elle pense que c'est urgent." (Rapport sur les Manquements de **Dentalcorp**)



- "Un meilleur recrutement pourrait allonger nos heures d'ouverture. On doit fermer plus tôt souvent car il manque de main-d'œuvre en soirée." (Courriel Cédric #11)
- "Certains employés, insatisfaits des conditions chez **Dentalcorp**, ont quitté pour créer leur propre firme de consultation. Cela a vidé certaines cliniques et impacté la capacité de **Dentalcorp** à compétir." (Rapport sur les Manquements de **Dentalcorp**)
- "La réputation de **Dentalcorp** a été gravement endommagée, entraînant une perte de clients et de revenus." (Courriel Cédric #9)
- "Les retards constants et la mauvaise gestion financière ont conduit à des pertes de facturation significatives." (Rapport sur les Manquements de **Dentalcorp**)
- "L'incapacité de **Dentalcorp** à respecter ses engagements contractuels a entraîné une diminution de notre EBITDA, affectant directement notre performance financière." (Courriel Cédric #3)
- "Les violations contractuelles répétées ont causé une perte de confiance parmi les employés et les patients, entraînant une diminution de la rétention et de la satisfaction." (Rapport sur les Manquements de **Dentalcorp**)
- "La mauvaise gestion des ressources humaines et financières par **Dentalcorp** a conduit à des inefficacités opérationnelles et à une baisse de rentabilité." (Courriel Cédric #9)
- "Les départs fréquents de personnel et l'absence de soutien adéquat ont entraîné une diminution de la qualité des soins, affectant négativement notre réputation et nos revenus." (Rapport sur les Manquements de **Dentalcorp**)
- "Les erreurs de paie et la lenteur pour les corriger et dans certains cas juste aucune correction ont fait en sorte que les médias sociaux se sont enflammés dans des groupes spécifiques dentaires, ce qui a grandement nui à la rétention et à l'attraction de nouveaux employés et dentistes, car ils ont peur de ne pas être payés."

---

Toutes ces personnes ont éprouvé des problèmes similaires et l'ont affirmé au quartier Dix30 le 16 mars : **Marc Gouron, Natalie Socque, Famille Lafrenière St-Pierre, Dr. Bernard, Cedric Leboeuf, Éric Chatelain, Pierre-Luc Caron**. En copie : **Alain Maranda**. Ils sont également d'accord pour dire que **Darrin** et **Philippe** sont incompetents, passifs, oppressants et micromanagent dans leurs rôles. Tous les participants à cette table ont vécu des expériences similaires et ont reçu des promesses qui n'ont pas été tenues.

## 6. Imprécision Probable dans les Calculs d'EBITDA

Avec toutes les erreurs de paie et autres manquements documentés, il est pratiquement impossible qu'il n'y ait pas d'erreurs dans le calcul de mon **EBITDA**. Les erreurs systémiques dans la gestion financière de **Dentalcorp** indiquent une forte probabilité de calculs incorrects de l'EBITDA, affectant directement le montant de l'Indemnité Variable réclamée.

Il est important de noter que notre contrat avec **Dentalcorp** est contestable et que nous nous réservons le droit de le résilier en raison des multiples violations contractuelles documentées. Selon la clause de résiliation, notre droit à résilier ce contrat est justifié par les points suivants :

---

## Violations Documentées

### Violations des lois applicables et des obligations contractuelles :

- "Nous avons perdu un dentiste à Ormstown car elle n'a pas été payée depuis deux mois." (Courriel Cédric #3, p. 8)

### Manquements en matière de support et de communication :

- "Les employés ne sentent aucun support de **Dentalcorp** (pas en clinique ni des supérieurs) et n'ont plus un sens d'appartenance." (Rapport sur les Manquements de **Dentalcorp**)
- "Nous avons demandé à plusieurs reprises des réponses à nos questions sans succès." (Courriel Cédric #9)

### Impact sur la performance financière :

- "Les violations contractuelles répétées ont causé une perte de confiance parmi les employés et les patients, entraînant une diminution de la rétention et de la satisfaction." (Rapport sur les Manquements de **Dentalcorp**)
- "La mauvaise gestion des ressources humaines et financières par **Dentalcorp** a conduit à des inefficacités opérationnelles et à une baisse de rentabilité." (Courriel Cédric #9)

### Extrait pertinent d'Alain Maranda : *Hello everyone,*

*I just had a very urgent discussion with Patrick and Cedric from Viva. I put everyone in this message because it is super important for our company and our future to fully understand the current issues. I don't want to offend anyone here but just make sure to rectify a few shots in order to avoid carnage.*

*First of all, it must be understood that Viva, like Dentarius, is a complete group with a service center already established. We can't integrate them like a normal clinic. Everyone involved knew from the start that these service centers would have to be scaled down. But there the proposed ratios are much too low and we ask to pass everything through Darrin and Philippe who have already been overwhelmed for too long. The managers of the different clinics are completely lost and do not know the process. They are trying to get help from their service center but we have made the decision not to give any access to our systems to their service center employees so they cannot help. We even prevented them from having their email address.*

*Since the beginning, no one from our team has visited the managers of the various clinics. Our already overwhelmed operations team seems completely disorganized and the Viva team can't even help them. We ask managers to always go through us for all requests and the answers do not come. The ultra-important base at present is HR and we also decided to remove the person who does this from them, by offering them a person from us without knowing their functioning and their current success at this level. We currently have the example of Dentarius, which is imploding with the frequent departures of managers and other employees who follow, and we are repeating the same mistakes.*

*In addition to not having their answers, we do micro-management for banal situations, as in the majority of files elsewhere. For example, managers bring an important person from each clinic to the JDIQ each year and pay them a dinner of about \$75. Darrin demanded that everyone ask his permission from now on. Already the atmosphere is not very strong, we could refrain from adding fuel to the fire.*

*Patrick and Cédric are very discouraged. They don't know who to talk to back home who could understand the urgency of the situation. That's why they specifically asked me to put Guy and Nate in the message hoping to get their help. They remain available for a call with you to reverse the situation.*

*Their request is simple: Let them operate as they know how. Give them access to our system so that they can perform the required work. Their service center had 11 people, they want to keep a maximum of 5, maybe even 4. They are offered 2.5 and it does not work. Please react immediately before it is too late.*

*I apologize once again for my message to all. I had promised not to make this kind of message anymore, but I do it for the good of our company, our investors and our partners who wish more than anything that it works.*

*Thanks,  
Alain Maranda*

En raison de ces manquements graves et répétés, nous estimons que notre droit de résiliation est fondé et nous nous réservons le droit d'engager des actions appropriées pour protéger nos intérêts. Je vous invite à réévaluer cette réclamation dans les 15 jours suivant la réception de cet avis de contestation, comme stipulé dans la *Convention de Services*.

## **Questions de Clarification**

Pour nous permettre de bien comprendre les fondements de votre réclamation et d'assurer une résolution équitable, nous aurions besoin de clarifications sur plusieurs points. Merci de bien vouloir répondre aux questions suivantes :

### **Justification de l'Indemnité Variable**

#### **1. Méthodologie de Calcul**

- Pouvez-vous fournir une explication détaillée de la méthodologie utilisée pour calculer l'indemnité variable de 662 431 \$ ?
- Quels modèles financiers ou projections ont été utilisés pour déterminer ce montant ?
- Comment avez-vous ajusté cette méthodologie en fonction des variations de performance ou des conditions de marché ?

#### **2. Éléments Contractuels**

- Quels éléments spécifiques du contrat justifient cette réclamation ?
- Pouvez-vous indiquer les clauses précises du contrat qui stipulent les conditions de calcul de cette indemnité ?

- Comment ces clauses ont-elles été interprétées dans le contexte de cette réclamation ?
- 3. **Équité et Conformité**
  - Comment avez-vous déterminé que le montant de 662 431 \$ est équitable et conforme aux termes du contrat ?
  - Quels critères de performance ou indicateurs clés ont été utilisés pour justifier ce montant ?
  - En quoi ce montant reflète-t-il la contribution réelle et mesurable du bénéficiaire ?
- 4. **Consultation d'Experts**
  - Avez-vous consulté des experts externes pour valider ce montant ? Si oui, qui sont-ils et quelles étaient leurs conclusions ?
  - Quels rapports ou analyses d'experts soutiennent ce montant ?
  - Les experts consultés ont-ils des conflits d'intérêt potentiels avec Dentalcorp ?
- 5. **Base Légale**
  - Quelle est la base légale exacte pour l'indemnité variable demandée ?
  - Pouvez-vous citer des précédents juridiques ou des dispositions légales spécifiques qui soutiennent cette demande ?
  - Comment cette base légale a-t-elle été communiquée et validée par vos conseillers juridiques ?
- 6. **Justification en Cas de Manquements**
  - Comment justifiez-vous cette réclamation en tenant compte des nombreux manquements de Dentalcorp ?
  - Quels mécanismes de contrôle interne ont été utilisés pour identifier et évaluer ces manquements ?
  - Comment ces manquements ont-ils été pris en compte dans le calcul de l'indemnité variable ?
- 7. **Comparaison avec d'Autres Partenaires**
  - Quelles sont les comparaisons de l'indemnité variable avec d'autres partenaires dans des situations similaires ?
  - Pouvez-vous fournir des exemples concrets de cas similaires et des montants accordés ?
  - Comment ces comparaisons influencent-elles la justification de votre réclamation ?
- 8. **Transparence dans les Réunions**
  - Avez-vous informé de manière transparente sur le calcul de cette indemnité lors des réunions précédentes ?
  - Quels documents ou rapports ont été partagés lors de ces réunions pour justifier l'indemnité variable ?
  - Comment les préoccupations ou questions soulevées lors de ces réunions ont-elles été traitées ?
- 9. **Critères de Calcul**
  - Quels critères objectifs et subjectifs ont été pris en compte dans le calcul de cette indemnité ?
  - Comment ces critères ont-ils été pondérés dans la méthodologie de calcul ?
  - Pouvez-vous détailler les contributions spécifiques et les performances évaluées ?

## **10. Alignement avec les Meilleures Pratiques**

- Comment cette indemnité variable est-elle alignée avec les meilleures pratiques de l'industrie ?
- Quelles benchmarks ou normes sectorielles ont été utilisées pour justifier ce montant ?
- Pouvez-vous citer des exemples de pratiques similaires dans d'autres entreprises de l'industrie ?

## **11. Précédents Juridiques**

- Avez-vous des précédents juridiques ou des cas similaires où une indemnité similaire a été accordée ?
- Pouvez-vous fournir des références de jugements ou d'arbitrages pertinents ?
- Comment ces précédents influencent-ils la légitimité de votre réclamation ?

## **12. Communication aux Parties Prenantes**

- Comment l'indemnité variable a-t-elle été communiquée aux employés et aux autres parties prenantes ?
- Quels canaux de communication ont été utilisés pour assurer la transparence de cette information ?
- Comment les réactions ou commentaires des parties prenantes ont-ils été intégrés dans votre processus décisionnel ?

## **13. Impact sur la Performance Globale**

- Comment l'indemnité variable a-t-elle affecté la performance globale de l'entreprise ?
- Quels indicateurs de performance ont montré une amélioration ou un déclin en lien avec cette indemnité ?
- Comment cette indemnité a-t-elle été perçue par les investisseurs et les actionnaires ?

## **14. Évaluation des Alternatives**

- Avez-vous considéré des alternatives à cette indemnité variable ?
- Quelles autres options de compensation ont été évaluées et pourquoi ont-elles été rejetées ?
- Comment ces alternatives auraient-elles influencé la performance et la motivation des employés ?

## **15. Audit et Vérification**

- Cette indemnité a-t-elle fait l'objet d'un audit ou d'une vérification indépendante ?
- Quels ont été les résultats de ces audits et comment ont-ils été pris en compte ?
- Comment assurez-vous la conformité de ce processus avec les réglementations en vigueur ?

## **Obligations Contractuelles**

### **1. Justification du Respect des Obligations**

- Comment Dentalcorp justifie-t-elle le respect de ses obligations contractuelles malgré les nombreuses erreurs de paie signalées depuis 2022 ?
- Quels mécanismes internes avez-vous mis en place pour assurer la conformité avec les obligations contractuelles ?

- Pouvez-vous fournir des documents ou rapports démontrant votre adhésion aux termes contractuels malgré ces erreurs ?
- 2. Correctifs Mis en Place**
  - Quels correctifs ont été mis en place pour remédier aux erreurs de paie ?
  - Comment ces correctifs ont-ils été identifiés et validés comme solutions efficaces ?
  - Quels indicateurs de performance utilisez-vous pour mesurer l'efficacité de ces correctifs ?
- 3. Délais d'Application des Correctifs**
  - Dans quels délais ces correctifs ont-ils été appliqués ?
  - Quels délais spécifiques ont été respectés ou non dans la mise en œuvre de ces correctifs ?
  - Comment justifiez-vous les délais d'application par rapport aux standards de l'industrie ?
- 4. Communication des Correctifs**
  - Comment ces correctifs ont-ils été communiqués aux employés et partenaires concernés ?
  - Quels canaux de communication ont été utilisés pour garantir que tous les parties prenantes soient informées ?
  - Pouvez-vous fournir des exemples de communications spécifiques et leur contenu ?
- 5. Actions pour Prévenir la Répétition des Erreurs**
  - Quelles actions spécifiques avez-vous prises pour éviter la répétition de ces erreurs de paie ?
  - Quels changements systémiques ou organisationnels ont été effectués pour renforcer la prévention ?
  - Pouvez-vous décrire les formations ou les mises à jour des processus de paie mises en place ?
- 6. Exemples Concrets de Respect des Obligations**
  - Pouvez-vous fournir des exemples concrets de cas où les obligations contractuelles ont été respectées malgré les problèmes signalés ?
  - Quels résultats tangibles démontrent que les obligations ont été remplies ?
  - Comment ces exemples montrent-ils l'engagement de Dentalcorp envers la conformité contractuelle ?
- 7. Protocoles pour Prévenir les Manquements**
  - Quels protocoles avez-vous en place pour s'assurer que de tels manquements ne se reproduiront plus ?
  - Comment ces protocoles sont-ils surveillés et évalués pour leur efficacité ?
  - Pouvez-vous fournir des copies des protocoles ou des procédures documentées ?
- 8. Évaluation de l'Impact sur la Relation Contractuelle**
  - Comment évaluez-vous l'impact de ces manquements sur la relation contractuelle avec les partenaires ?
  - Quelles mesures correctives ont été prises pour restaurer la confiance et la collaboration ?
  - Pouvez-vous partager les retours des partenaires suite aux mesures correctives ?
- 9. Pénalités Contractuelles en Cas de Manquement**

- Quelles pénalités contractuelles Dentalcorp a-t-elle prévues en cas de manquement à ses obligations ?
- Comment ces pénalités sont-elles calculées et appliquées ?
- Pouvez-vous fournir des exemples où des pénalités ont été mises en œuvre ?

#### **10. Audits Internes ou Externes**

- Quels audits internes ou externes ont été réalisés pour évaluer la conformité contractuelle ?
- Quels étaient les principaux résultats et recommandations de ces audits ?
- Comment les conclusions de ces audits ont-elles été intégrées dans les processus internes ?

#### **11. Mécanismes de Surveillance**

- Quels mécanismes de surveillance ont été mis en place pour garantir le respect continu des obligations contractuelles ?
- Qui est responsable de la surveillance et comment ces mécanismes sont-ils structurés ?
- Pouvez-vous fournir des rapports de surveillance réguliers et leur analyse ?

#### **12. Information des Employés et Partenaires**

- Comment les employés et partenaires sont-ils informés de leurs droits et obligations contractuelles ?
- Quels supports d'information et formations sont fournis pour assurer la compréhension et la conformité ?
- Comment Dentalcorp s'assure-t-elle que toutes les parties prenantes ont accès à l'information nécessaire ?

#### **13. Impact des Correctifs sur la Performance**

- Quel a été l'impact des correctifs sur la performance globale de l'entreprise ?
- Comment ces correctifs ont-ils influencé la satisfaction des employés et des partenaires ?
- Pouvez-vous fournir des indicateurs de performance avant et après la mise en place des correctifs ?

#### **14. Réaction des Parties Prenantes**

- Comment les employés et les partenaires ont-ils réagi aux correctifs mis en place ?
- Quels retours avez-vous reçus et comment ces retours ont-ils été pris en compte ?
- Pouvez-vous fournir des témoignages ou des études de cas illustrant ces réactions ?

#### **15. Plan de Continuité et d'Amélioration**

- Quel est le plan de continuité et d'amélioration pour assurer le respect des obligations contractuelles à long terme ?
- Quelles initiatives nouvelles ont été mises en place pour renforcer la conformité ?
- Comment Dentalcorp prévoit-elle d'évaluer régulièrement et d'améliorer ses pratiques contractuelles ?

## **Support et Communication - Délais Contractuels Non Respectés**

### **1. Mesures de Support aux Employés**

- Quelles mesures précises Dentalcorp a-t-elle prises pour assurer un support adéquat aux employés depuis 2022 ?
- Étant donné les délais contractuels stipulés, pourquoi ces mesures n'ont-elles pas été mises en œuvre en temps voulu ?
- Pouvez-vous fournir des documents ou des rapports démontrant vos actions de support malgré les retards signalés ?

## **2. Communication avec les Partenaires**

- Quelles mesures spécifiques Dentalcorp a-t-elle prises pour assurer une communication efficace avec les partenaires ?
- Quels protocoles de communication ont été adoptés pour garantir une transparence et une réactivité optimales ?
- Pourquoi ces protocoles n'ont-ils pas permis de répondre aux attentes contractuelles en matière de délais ?

## **3. Suffisance du Support en Gestion**

- Étant donné que seulement 5 responsables étaient en charge de la gestion d'environ 80 cliniques au Québec, estimez-vous que ce niveau de support était suffisant pour répondre aux besoins des partenaires et des employés ?
- Quelles analyses ou études internes ont été réalisées pour évaluer la suffisance de ce support ?
- Comment Dentalcorp justifie-t-elle cette répartition des responsabilités et l'impact sur les délais de réponse ?

## **4. Exemples de Formation au Personnel**

- Pouvez-vous fournir des exemples détaillés de formations apportées au personnel suite aux problèmes signalés ?
- Pourquoi ces formations n'ont-elles pas été mises en œuvre selon les délais contractuels ?
- Quels résultats mesurables ont été obtenus suite à ces initiatives de formation malgré les retards ?

## **5. Exemples de Support au Personnel**

- Pouvez-vous fournir des exemples précis de support apporté au personnel suite aux problèmes signalés ?
- Quelles ressources ou aides spécifiques ont été mises à disposition des employés concernés ?
- Comment justifiez-vous que ces mesures de support n'ont pas été déployées dans les délais convenus ?

## **6. Protocoles pour Adresser les Problèmes Signalés**

- Quels sont les protocoles en place pour s'assurer que les problèmes signalés sont correctement adressés ?
- Pourquoi ces protocoles n'ont-ils pas permis de traiter les problèmes dans les délais contractuels ?
- Pouvez-vous fournir des documents ou des processus détaillant ces protocoles et les raisons des retards ?

## **7. Évaluation de l'Efficacité de la Communication**

- Comment évaluez-vous l'efficacité de la communication entre les responsables et les cliniques ?
- Quels indicateurs de performance utilisez-vous pour mesurer cette efficacité ?
- Comment expliquez-vous les échecs de communication en termes de respect des délais contractuels ?



## **8. Difficultés et Solutions en Communication**

- Quelles sont les principales difficultés rencontrées dans la communication avec les cliniques, et comment ont-elles été surmontées ?
- Quelles actions correctives spécifiques ont été entreprises pour remédier à ces difficultés ?
- Pourquoi ces solutions n'ont-elles pas été mises en œuvre dans les délais appropriés ?

## **9. Initiatives d'Amélioration de la Communication**

- Pouvez-vous détailler les initiatives prises pour améliorer la communication après avoir reçu des plaintes ?
- Quels nouveaux processus ou outils ont été introduits pour répondre aux préoccupations soulevées ?
- Pourquoi ces initiatives n'ont-elles pas corrigé les problèmes dans les délais convenus contractuellement ?

## **10. Outils de Communication Mis en Place**

- Quels outils de communication avez-vous mis en place pour faciliter le support aux cliniques ?
- Comment ces outils ont-ils amélioré la rapidité et l'efficacité de la communication ?
- Pouvez-vous fournir des exemples de cas où ces outils ont été inefficaces en raison des retards ?

## **11. Communication Rapide et Efficace des Informations**

- Comment assurez-vous que les informations cruciales sont communiquées rapidement et efficacement à toutes les parties concernées ?
- Quels processus de vérification sont en place pour garantir la précision et la pertinence des informations communiquées ?
- Pouvez-vous partager des exemples de situations où ces processus n'ont pas respecté les délais contractuels ?

## **12. Résolution des Problèmes de Communication Liés aux Barrières Linguistiques**

- Quelles mesures spécifiques ont été prises pour résoudre les problèmes de communication liés aux barrières linguistiques ?
- Quels outils ou ressources linguistiques ont été mis en place pour faciliter la communication multilingue ?
- Comment justifiez-vous les retards dans la mise en place de ces mesures ?

## **13. Évaluation de la Satisfaction des Employés et Partenaires**

- Comment évaluez-vous la satisfaction des employés et des partenaires concernant le support fourni ?
- Quels instruments de mesure utilisez-vous pour collecter et analyser les retours de satisfaction ?
- Pouvez-vous fournir des résultats d'enquêtes ou des analyses de feedback, en expliquant les retards dans la mise en œuvre des mesures correctives ?

## **14. Feedback Positif Suite à l'Amélioration des Processus de Communication**

- Avez-vous des exemples de feedback positif suite à l'amélioration des processus de communication ?
- Comment ces retours ont-ils influencé les pratiques de communication futures ?
- Pouvez-vous partager des témoignages ou des études de cas illustrant ces feedbacks positifs, malgré les délais de mise en œuvre ?

**15. Formations pour Améliorer les Compétences en Communication des Responsables**

- Quelles formations spécifiques ont été mises en place pour améliorer les compétences en communication des responsables ?
- Quels étaient les objectifs de ces formations et comment ont-elles été évaluées pour leur efficacité ?
- Pourquoi ces formations n'ont-elles pas été déployées dans les délais contractuels ?

**16. Indicateurs Clés de Performance pour le Support et la Communication**

- Quels sont les indicateurs clés de performance utilisés pour mesurer l'efficacité du support et de la communication ?
- Comment ces indicateurs sont-ils surveillés et rapportés ?
- Pouvez-vous fournir des exemples de données ou de rapports illustrant ces mesures de performance, en expliquant les retards observés ?

**17. Gestion des Retours d'Expérience Négatifs**

- Comment gérez-vous les retours d'expérience négatifs concernant le support et la communication ?
- Quels processus sont en place pour adresser et corriger ces feedbacks négatifs ?
- Pouvez-vous partager des exemples de situations où des retours négatifs ont conduit à des améliorations concrètes, malgré les retards dans la réponse ?

## **Support et Communication**

**1. Mesures de Support aux Employés**

- Quelles mesures précises Dentalcorp a-t-elle prises pour assurer un support adéquat aux employés depuis 2022, malgré un effectif insuffisant ?
- Comment justifiez-vous la décision de maintenir un personnel réduit, impactant la capacité à fournir un support approprié, pour paraître plus rentable sur le marché public ?
- Pouvez-vous fournir des preuves démontrant que les mesures de support étaient suffisantes malgré des ressources limitées et des décisions axées sur des gains à court terme ?

**2. Communication avec les Partenaires**

- Quelles mesures spécifiques Dentalcorp a-t-elle prises pour assurer une communication efficace avec les partenaires, en tenant compte de l'effectif limité ?
- Comment justifiez-vous les décisions stratégiques visant à réduire les ressources humaines nécessaires au support des partenaires pour des gains à court terme ?
- Pouvez-vous fournir des exemples concrets de cas où une communication efficace a été maintenue malgré un sous-effectif manifeste, tout en visant à améliorer l'apparence sur le marché public ?

**3. Suffisance du Support en Gestion**

- Étant donné que seulement 5 responsables étaient en charge de la gestion d'environ 80 cliniques au Québec, estimez-vous que ce niveau de support était suffisant pour répondre aux besoins des partenaires et des employés ?

- Comment Dentalcorp justifie-t-elle cette répartition des responsabilités en termes d'efficacité opérationnelle et de gains à court terme pour mieux paraître auprès des investisseurs ?
- Quelles sont les conséquences de cette insuffisance de support sur la performance des cliniques et la satisfaction des partenaires ?

#### **4. Exemples de Formation au Personnel**

- Pouvez-vous fournir des exemples détaillés de formations apportées au personnel suite aux problèmes signalés, malgré le manque de personnel ?
- Comment avez-vous assuré la qualité et l'efficacité de ces formations avec des ressources humaines limitées ?
- Quels résultats mesurables ont été obtenus suite à ces initiatives de formation malgré les contraintes de personnel, en tenant compte des décisions axées sur les gains à court terme ?

#### **5. Exemples de Support au Personnel**

- Pouvez-vous fournir des exemples précis de support apporté au personnel suite aux problèmes signalés, malgré le sous-effectif ?
- Comment avez-vous alloué les ressources nécessaires pour garantir un support adéquat, malgré les décisions visant à maximiser les gains à court terme ?
- Quels impacts négatifs sur le support avez-vous observés en raison de l'insuffisance de personnel et des priorités données à l'apparence sur le marché public ?

#### **6. Protocoles pour Adresser les Problèmes Signalés**

- Quels sont les protocoles en place pour s'assurer que les problèmes signalés sont correctement adressés malgré l'effectif réduit ?
- Pourquoi ces protocoles n'ont-ils pas permis de traiter efficacement les problèmes en raison de la réduction du personnel et des décisions de maximiser la rentabilité à court terme ?
- Pouvez-vous fournir des documents ou des processus détaillant ces protocoles et les impacts des décisions de réduction de personnel ?

#### **7. Évaluation de l'Efficacité de la Communication**

- Comment évaluez-vous l'efficacité de la communication entre les responsables et les cliniques avec un effectif limité ?
- Quels indicateurs de performance utilisez-vous pour mesurer cette efficacité malgré les réductions de personnel et les priorités à court terme ?
- Comment expliquez-vous les échecs de communication en termes de ressources humaines insuffisantes et des décisions axées sur le court terme ?

#### **8. Difficultés et Solutions en Communication**

- Quelles sont les principales difficultés rencontrées dans la communication avec les cliniques, et comment ont-elles été surmontées malgré un personnel limité ?
- Quelles actions correctives spécifiques ont été entreprises pour remédier à ces difficultés en situation de sous-effectif et de priorités à court terme ?
- Pourquoi ces solutions n'ont-elles pas été mises en œuvre de manière efficace en raison du manque de personnel et de l'accent sur la rentabilité à court terme ?

#### **9. Initiatives d'Amélioration de la Communication**

- Pouvez-vous détailler les initiatives prises pour améliorer la communication après avoir reçu des plaintes, en dépit du sous-effectif ?
- Quels nouveaux processus ou outils ont été introduits pour répondre aux préoccupations soulevées, malgré les réductions de personnel et les priorités axées sur l'apparence publique ?
- Comment justifiez-vous l'inefficacité de ces initiatives en raison de la réduction stratégique des effectifs et de la volonté de maximiser les gains à court terme ?

#### **10. Outils de Communication Mis en Place**

- Quels outils de communication avez-vous mis en place pour faciliter le support aux cliniques avec un personnel limité ?
- Comment ces outils ont-ils amélioré la rapidité et l'efficacité de la communication malgré un effectif réduit ?
- Pouvez-vous fournir des exemples de cas où ces outils ont été inefficaces en raison du manque de personnel et des décisions axées sur le court terme ?

#### **11. Communication Rapide et Efficace des Informations**

- Comment assurez-vous que les informations cruciales sont communiquées rapidement et efficacement à toutes les parties concernées malgré un effectif limité ?
- Quels processus de vérification sont en place pour garantir la précision et la pertinence des informations communiquées, malgré les réductions de personnel et les priorités axées sur les gains à court terme ?
- Pouvez-vous partager des exemples de situations où ces processus n'ont pas respecté les attentes en raison de la réduction du personnel et des décisions axées sur le marché public ?

#### **12. Résolution des Problèmes de Communication Liés aux Barrières Linguistiques**

- Quelles mesures spécifiques ont été prises pour résoudre les problèmes de communication liés aux barrières linguistiques, en dépit du sous-effectif ?
- Quels outils ou ressources linguistiques ont été mis en place pour faciliter la communication multilingue malgré un effectif réduit ?
- Comment justifiez-vous les retards dans la mise en place de ces mesures en raison du manque de personnel et des priorités de rentabilité à court terme ?

#### **13. Évaluation de la Satisfaction des Employés et Partenaires**

- Comment évaluez-vous la satisfaction des employés et des partenaires concernant le support fourni avec un personnel limité ?
- Quels instruments de mesure utilisez-vous pour collecter et analyser les retours de satisfaction malgré un effectif réduit ?
- Pouvez-vous fournir des résultats d'enquêtes ou des analyses de feedback, en expliquant les retards dans la mise en œuvre des mesures correctives en raison des décisions axées sur les gains à court terme ?

#### **14. Feedback Positif Suite à l'Amélioration des Processus de Communication**

- Avez-vous des exemples de feedback positif suite à l'amélioration des processus de communication malgré le sous-effectif ?
- Comment ces retours ont-ils influencé les pratiques de communication futures, en tenant compte des contraintes de personnel et des priorités à court terme ?

- Pouvez-vous partager des témoignages ou des études de cas illustrant ces feedbacks positifs malgré les réductions de personnel et les décisions de maximiser les gains à court terme ?

#### **15. Formations pour Améliorer les Compétences en Communication des Responsables**

- Quelles formations spécifiques ont été mises en place pour améliorer les compétences en communication des responsables malgré un personnel limité ?
- Quels étaient les objectifs de ces formations et comment ont-elles été évaluées pour leur efficacité malgré les réductions de personnel ?
- Pourquoi ces formations n'ont-elles pas été déployées dans les délais contractuels en raison du sous-effectif et des priorités axées sur le court terme ?

#### **16. Indicateurs Clés de Performance pour le Support et la Communication**

- Quels sont les indicateurs clés de performance utilisés pour mesurer l'efficacité du support et de la communication malgré un personnel réduit ?
- Comment ces indicateurs sont-ils surveillés et rapportés en tenant compte de l'effectif limité et des décisions axées sur les gains à court terme ?
- Pouvez-vous fournir des exemples de données ou de rapports illustrant ces mesures de performance, en expliquant les retards observés en raison de la réduction du personnel et des priorités sur le marché public ?

#### **17. Gestion des Retours d'Expérience Négatifs**

- Comment gérez-vous les retours d'expérience négatifs concernant le support et la communication, en tenant compte de l'effectif limité ?
- Quels processus sont en place pour adresser et corriger ces feedbacks négatifs malgré les contraintes de personnel et les priorités axées sur le court terme ?
- Pouvez-vous partager des exemples de situations où des retours négatifs ont conduit à des améliorations concrètes, malgré les retards dans la réponse dus à un sous-effectif ?

#### **18. Impact des Réductions de Personnel sur la Réputation**

- Comment expliquez-vous l'impact des réductions de personnel sur la réputation de Dentalcorp dans les médias sociaux ?
- Quelles mesures correctives avez-vous prises pour remédier à la perception négative liée au manque de support, en tenant compte des décisions de réduction d'effectifs pour maximiser les gains à court terme ?
- Pouvez-vous fournir des preuves de la baisse d'intérêt pour vos postes en raison de cette mauvaise réputation, et comment cette situation a-t-elle été gérée ?

### **Stratégie d'Acquisition - Questions Légales Formelles avec Accent sur les Défis d'Intégration, les Problèmes de Système de Paie et les Commentaires Internes**

#### **1. Effet de la Stratégie d'Achat Massif**

- Est-ce que cette stratégie d'achat massif a eu pour effet de pénaliser tous les partenaires en diluant les effectifs disponibles pour les intégrer correctement depuis 2022 ?
- Comment Dentalcorp justifie-t-elle la décision d'acquérir un nombre record de cliniques sans renforcer les équipes chargées de l'intégration, notamment dans le contexte de notre regroupement de cliniques nécessitant une attention particulière ?
- Pouvez-vous fournir des preuves démontrant que les ressources étaient adéquates malgré l'acquisition massive et les besoins spécifiques de notre écosystème ?

## **2. Concordance avec l'Année de Partenariat**

- Est-il exact que l'année record de nombre d'acquisitions sans précédent a coïncidé exactement avec l'année de notre partenariat ?
- Si oui, comment cela a-t-il impacté les ressources disponibles pour soutenir notre intégration, compte tenu de la complexité de notre écosystème de cliniques dentaires ?
- Comment Dentalcorp explique-t-elle l'impact de cette stratégie sur la qualité du support fourni à notre partenariat spécifique ?

## **3. Absence de Distinction entre Cliniques Solos et Regroupements**

- Pourquoi Dentalcorp n'a-t-elle pas fait de distinction entre l'achat de cliniques individuelles et celui de regroupements de cliniques dentaires, ce qui a nui à l'intégration correcte de ces dernières ?
- Quelles analyses ont été effectuées pour évaluer les besoins spécifiques des regroupements de cliniques comparés à ceux des cliniques solos ?
- Pouvez-vous fournir des documents démontrant la reconnaissance de cette distinction dans les plans d'intégration futurs ?

## **4. Satisfaction du Directeur des Ressources Humaines au Québec**

- Le directeur des ressources humaines au Québec est-il satisfait de notre intégration ?
- Que voulait-il dire par "c'était un shit show" en référence à notre intégration ?
- Quelles actions spécifiques ont été prises pour remédier aux problèmes évoqués par ce commentaire ?

## **5. Mesures pour Intégrer les Acquisitions**

- Quelles mesures ont été prises pour intégrer ces nombreuses acquisitions, en particulier celles ayant un écosystème complexe comme le nôtre ?
- Pourquoi ces mesures n'ont-elles pas réussi à éviter les problèmes rencontrés, notamment les erreurs de paie dues à un système insuffisamment robuste ?
- Comment Dentalcorp prévoit-elle d'améliorer le processus d'intégration à l'avenir, en tenant compte des besoins spécifiques des regroupements de cliniques dentaires comme le nôtre ?

## **6. Leçons Tirées des Difficultés d'Intégration**

- Quelles leçons avez-vous tirées des difficultés rencontrées lors de l'intégration de nombreuses acquisitions, en particulier celles nécessitant une attention particulière en raison de leur écosystème complexe ?
- Quelles modifications structurelles ou opérationnelles ont été mises en place pour éviter la répétition de ces problèmes ?

- Pouvez-vous fournir des exemples de cas où l'intégration d'acquisitions a réussi malgré les défis, en tenant compte des besoins spécifiques de notre regroupement de cliniques ?

#### **7. Principaux Défis Identifiés**

- Quels sont les principaux défis que vous avez identifiés lors de l'intégration d'acquisitions multiples, notamment ceux avec des écosystèmes complexes comme le nôtre ?
- Comment ces défis ont-ils été abordés dans d'autres contextes similaires ?
- Quels systèmes de soutien ont été mis en place pour gérer ces défis ?

#### **8. Indicateurs de Performance de l'Intégration**

- Quels sont les indicateurs de performance utilisés pour mesurer le succès de l'intégration des acquisitions, en particulier celles avec des besoins complexes ?
- Comment ces indicateurs sont-ils suivis et rapportés pour assurer une transition en douceur ?
- Pouvez-vous fournir des rapports ou des analyses démontrant la performance des intégrations précédentes ?

#### **9. Transition en Douceur pour les Employés et Partenaires**

- Comment assurez-vous une transition en douceur pour les employés et les partenaires lors des acquisitions, notamment pour les regroupements de cliniques dentaires nécessitant une attention particulière ?
- Quelles ressources spécifiques ont été allouées pour faciliter cette transition malgré les acquisitions multiples ?
- Comment les retours des employés et des partenaires ont-ils été pris en compte dans ce processus ?

#### **10. Formations pour les Nouvelles Acquisitions**

- Quelles formations spécifiques sont offertes aux nouvelles acquisitions pour faciliter leur intégration, en particulier pour les regroupements de cliniques dentaires comme le nôtre ?
- Comment ces formations sont-elles adaptées pour répondre aux défis spécifiques des acquisitions multiples ?
- Pouvez-vous fournir des exemples de programmes de formation réussis ?

#### **11. Adhésion aux Standards et Valeurs de l'Entreprise**

- Comment Dentalcorp s'assure-t-elle que les nouvelles acquisitions adhèrent aux standards et aux valeurs de l'entreprise, en tenant compte des besoins particuliers de notre regroupement de cliniques ?
- Quels mécanismes de contrôle sont en place pour surveiller cette adhésion ?
- Pouvez-vous fournir des exemples de mesures correctives prises en cas de non-conformité ?

#### **12. Attentes en Termes de Performance et de Conformité**

- Quelles sont les attentes de Dentalcorp envers les nouvelles acquisitions en termes de performance et de conformité, particulièrement pour les regroupements de cliniques dentaires comme le nôtre ?
- Comment ces attentes sont-elles communiquées et surveillées ?
- Pouvez-vous partager des exemples de suivi de performance post-acquisition ?

#### **13. Impact Financier des Acquisitions**

- Comment évaluez-vous l'impact financier des acquisitions sur les opérations existantes, en particulier celles ayant des besoins complexes ?
- Quels sont les indicateurs financiers utilisés pour mesurer cet impact ?
- Pouvez-vous fournir des analyses démontrant l'effet des acquisitions sur la rentabilité et l'efficacité opérationnelle ?

#### **14. Processus de Due Diligence Avant les Acquisitions**

- Pouvez-vous fournir des détails sur les processus de due diligence avant les acquisitions, notamment pour des regroupements de cliniques dentaires avec des écosystèmes complexes ?
- Quels critères spécifiques sont évalués pour assurer la compatibilité et la viabilité des acquisitions ?
- Comment ces processus ont-ils évolué suite aux difficultés rencontrées avec les acquisitions précédentes ?

#### **15. Gestion des Différences Culturelles et Opérationnelles**

- Comment gérez-vous les différences culturelles et opérationnelles entre les acquisitions et les entités existantes, en particulier pour des regroupements de cliniques dentaires comme le nôtre ?
- Quels programmes d'intégration culturelle ont été mis en place pour faciliter cette transition ?
- Pouvez-vous fournir des exemples de réussites et de défis dans la gestion de ces différences ?

#### **16. Problèmes de Système de Paie**

- Comment expliquez-vous que le système de paie de Dentalcorp n'était pas suffisamment robuste pour gérer l'ajout de toutes ces nouvelles cliniques ?
- Quelles étaient les erreurs de paie les plus fréquentes rencontrées après les acquisitions, notamment dans notre regroupement de cliniques dentaires ?
- Quelles mesures correctives spécifiques ont été mises en place pour renforcer le système de paie et éviter de telles erreurs à l'avenir ?

#### **17. Communication des Problèmes de Paie**

- Comment les erreurs de paie ont-elles été communiquées aux employés et aux partenaires concernés ?
- Quelles mesures de communication proactive ont été prises pour gérer les inquiétudes des employés et des partenaires, en particulier dans notre regroupement de cliniques dentaires ?
- Pouvez-vous fournir des exemples de cas où la communication a été efficace ou inefficace ?

#### **18. Impact des Erreurs de Paie sur la Confiance**

- Comment les erreurs de paie ont-elles affecté la confiance des employés et des partenaires envers Dentalcorp, notamment dans notre regroupement de cliniques dentaires ?
- Quelles actions spécifiques ont été prises pour restaurer cette confiance après les erreurs de paie ?
- Pouvez-vous fournir des témoignages ou des enquêtes de satisfaction démontrant l'impact de ces actions ?

#### **19. Réputation sur les Médias Sociaux**

- Comment expliquez-vous l'impact des réductions de personnel sur la réputation de Dentalcorp dans les médias sociaux ?



- Quelles mesures correctives avez-vous prises pour remédier à la perception négative liée au manque de support, en tenant compte des décisions de réduction d'effectifs pour maximiser les gains à court terme ?
- Pouvez-vous fournir des preuves de la baisse d'intérêt pour vos postes en raison de cette mauvaise réputation, et comment cette situation a-t-elle été gérée ?

## **Centre de Service de Toronto**

### **1. Délais de Réponse**

- Pourquoi les employés du centre de service de Toronto n'ont-ils pas été en mesure de répondre dans des délais raisonnables ?
- Quelles mesures ont été prises pour améliorer les délais de réponse du centre de service de Toronto ?

### **2. Barrières Linguistiques**

- Est-ce que la barrière linguistique entre les équipes de Toronto et les cliniques francophones du Québec a contribué à ces retards de réponse ?
- Comment Dentalcorp prévoit-elle de surmonter les barrières linguistiques pour améliorer la communication et le support ?

### **3. Protocoles de Résolution des Tickets**

- Quels sont les protocoles en place pour s'assurer que les tickets sont résolus en temps opportun ?
- Comment Dentalcorp mesure-t-elle la performance et l'efficacité du centre de service de Toronto ?

### **4. Défis Rencontrés**

- Quels sont les principaux défis rencontrés par le centre de service de Toronto dans le traitement des tickets ?
- Comment ces défis ont-ils été adressés pour améliorer le service ?

### **5. Formations pour le Personnel**

- Quelles formations sont offertes aux employés du centre de service pour améliorer leur performance ?
- Comment évaluez-vous la satisfaction des cliniques concernant le support reçu du centre de service de Toronto ?

### **6. Plaintes et Résolutions**

- Quelles sont les principales plaintes reçues concernant le centre de service de Toronto et comment ont-elles été résolues ?
- Pouvez-vous fournir des exemples de réussites dans l'amélioration des délais de réponse ?

### **7. Suivi de la Qualité du Service**

- Comment Dentalcorp assure-t-elle un suivi constant de la qualité du service fourni par le centre de service de Toronto ?
- Quels outils technologiques sont utilisés pour améliorer l'efficacité du centre de service ?

### **8. Initiatives pour Renforcer la Capacité du Centre**

- Quelles sont les initiatives en cours pour renforcer la capacité du centre de service à répondre aux besoins des cliniques ?
- Comment Dentalcorp gère-t-elle les cas de tickets non résolus dans des délais acceptables ?

## **Correctifs et Délais - Questions Légales Formelles avec Accent sur la Violation Contractuelle et la Conscience des Obligations de Support**

### **1. Correctifs Apportés**

- Quels correctifs ont été apportés pour résoudre les problèmes signalés ?
- Pourquoi ces correctifs ont-ils pris autant de temps à être mis en place, malgré les délais contractuels stipulés pour une résolution rapide ?
- Pouvez-vous fournir une liste détaillée des correctifs mis en œuvre et les délais respectifs pour chacun ?

### **2. Politique de Suivi et Résolution des Plaintes**

- Quelle est la politique de Dentalcorp en matière de suivi et de résolution des plaintes internes ?
- Comment cette politique a-t-elle été appliquée dans le contexte des plaintes spécifiques à notre regroupement de cliniques dentaires ?
- Quels délais standards pour la résolution des plaintes internes sont stipulés dans les contrats et comment ont-ils été respectés ou non ?

### **3. Conscience des Obligations Contractuelles**

- Comment Dentalcorp s'assure-t-elle que ses employés de support sont pleinement conscients des obligations contractuelles envers les partenaires ?
- Quels programmes de formation ou de communication sont en place pour informer les employés de support des engagements contractuels de Dentalcorp ?
- Pouvez-vous fournir des exemples de cas où cette information a été clairement communiquée aux équipes de support ?

### **4. Efficacité et Durabilité des Correctifs**

- Comment Dentalcorp s'assure-t-elle que les correctifs apportés sont efficaces et durables ?
- Quels mécanismes de feedback Dentalcorp a-t-elle mis en place pour évaluer l'efficacité des correctifs ?
- Pouvez-vous fournir des exemples concrets de correctifs qui ont été vérifiés pour leur durabilité et efficacité ?

### **5. Information des Employés et Partenaires**

- Comment les employés et partenaires sont-ils informés des correctifs et des actions entreprises, conformément aux obligations contractuelles ?
- Quels canaux de communication sont utilisés pour garantir la transparence et la rapidité de l'information ?
- Pouvez-vous fournir des exemples de communications spécifiques et leur contenu ?

### **6. Audits Internes ou Externes**

- Quels audits internes ou externes ont été réalisés pour s'assurer de la mise en œuvre des correctifs ?
- Quels ont été les principaux résultats et recommandations de ces audits ?
- Comment les conclusions de ces audits ont-elles été intégrées dans les processus internes ?

### **7. Conséquences du Non-Respect des Délais de Correctif**

- Quelles sont les conséquences pour Dentalcorp en cas de non-respect des délais de correctif stipulés contractuellement ?

- Quelles actions correctives ont été prises pour compenser les retards dans la mise en œuvre des correctifs ?
  - Pouvez-vous fournir des exemples de sanctions ou de compensations accordées en cas de non-respect des délais ?
- 8. Impact des Correctifs sur la Satisfaction**
- Comment évaluez-vous l'impact des correctifs sur la satisfaction des employés et des partenaires ?
  - Quels instruments de mesure utilisez-vous pour collecter et analyser les retours de satisfaction ?
  - Pouvez-vous fournir des résultats d'enquêtes ou des analyses de feedback démontrant l'impact des correctifs ?
- 9. Exemples de Plaintes Résolues avec Succès**
- Pouvez-vous fournir des exemples de plaintes résolues avec succès grâce aux correctifs apportés ?
  - Comment ces cas ont-ils été gérés pour assurer une résolution rapide et efficace ?
  - Quels étaient les principaux défis rencontrés et comment ont-ils été surmontés ?
- 10. Leçons Tirées et Meilleures Pratiques**
- Quelles leçons Dentalcorp a-t-elle tirées de la gestion des plaintes et des correctifs ?
  - Quelles modifications ont été apportées aux politiques et procédures en conséquence ?
  - Quelles sont les meilleures pratiques adoptées par Dentalcorp pour s'assurer de la rapidité et de l'efficacité des correctifs ?
- 11. Suivi Régulier des Plaintes et Correctifs**
- Comment Dentalcorp assure-t-elle un suivi régulier des plaintes et des correctifs pour éviter les récurrences ?
  - Quels processus de surveillance continue sont en place pour garantir la conformité avec les délais contractuels ?
  - Pouvez-vous fournir des exemples de rapports de suivi et leur analyse ?
- 12. Indicateurs de Performance des Correctifs**
- Quels sont les indicateurs de performance utilisés pour mesurer l'efficacité des correctifs apportés ?
  - Comment ces indicateurs sont-ils surveillés et rapportés ?
  - Pouvez-vous fournir des données ou des rapports illustrant les performances des correctifs ?
- 13. Communication et Feedback Continu**
- Comment Dentalcorp s'assure-t-elle que les mécanismes de communication et de feedback continu sont efficaces ?
  - Quels outils sont utilisés pour recueillir et analyser les retours des employés et partenaires concernant les correctifs ?
  - Pouvez-vous partager des exemples de feedback positif ou négatif et comment il a été traité ?

## **Questions sur le Sujet de Harcèlement**

### **1. Nature des Menaces**

- Quels types de menaces verbales et physiques ont été rapportés par la gestionnaire régionale ?
- Y a-t-il des enregistrements ou des témoins de ces incidents ?
- 2. Manque de Support des Ressources Humaines**
  - Pourquoi la gestionnaire régionale a-t-elle ressenti un manque de support de la part des ressources humaines ?
  - Quelle était la réponse initiale de l'équipe des ressources humaines aux plaintes de harcèlement ?
- 3. Délais d'Action**
  - Combien de temps a-t-il fallu pour que les ressources humaines réagissent après la première plainte ?
  - Quels sont les délais standards de Dentalcorp pour réagir à des plaintes de harcèlement et comment ces délais ont-ils été respectés ou non ?
- 4. Communication des Politiques de Harcèlement**
  - Comment les politiques de Dentalcorp en matière de harcèlement sont-elles communiquées aux employés ?
  - Les employés reçoivent-ils une formation régulière sur la manière de signaler et de gérer le harcèlement ?
- 5. Suivi des Plaintes**
  - Quelles mesures de suivi ont été mises en place pour s'assurer que les plaintes de la gestionnaire régionale étaient correctement traitées ?
  - Qui est responsable du suivi des plaintes de harcèlement chez Dentalcorp ?
- 6. Support Psychologique**
  - Quels types de support psychologique Dentalcorp offre-t-elle aux employés victimes de harcèlement ?
  - La gestionnaire régionale a-t-elle reçu une aide psychologique adéquate pendant cette période ?
- 7. Mesures de Protection**
  - Quelles mesures de protection immédiates ont été prises pour assurer la sécurité de la gestionnaire régionale après le signalement des menaces ?
  - Des mesures de précaution (comme le changement de bureau ou des horaires de travail) ont-elles été mises en place pour protéger la victime ?
- 8. Résolution des Conflits**
  - Quels sont les processus de résolution des conflits en cas de harcèlement chez Dentalcorp ?
  - Ces processus ont-ils été appliqués dans le cas de la gestionnaire régionale et avec quels résultats ?
- 9. Sanctions Disciplinaires**
  - Quelles sanctions disciplinaires sont prévues par Dentalcorp pour les auteurs de harcèlement ?
  - L'auteur des menaces envers la gestionnaire régionale a-t-il été sanctionné, et si oui, comment ?
- 10. Feedback des Employés**
  - Comment Dentalcorp recueille-t-elle le feedback des employés concernant la gestion des plaintes de harcèlement ?
  - Des enquêtes anonymes sont-elles régulièrement menées pour évaluer le climat de travail et le ressenti des employés sur le harcèlement ?
- 11. Incidents Précédents**

- Y a-t-il eu des incidents similaires de harcèlement signalés par d'autres employés dans le passé ?
- Comment ces incidents ont-ils été gérés et quelles leçons en ont été tirées ?

## **12. Transparence et Communication**

- Dans quelle mesure Dentalcorp est-elle transparente avec les employés sur les procédures et les résultats des enquêtes de harcèlement ?
- Comment les décisions prises suite aux enquêtes de harcèlement sont-elles communiquées aux parties concernées ?

## **13. Formation des Gestionnaires**

- Les gestionnaires reçoivent-ils une formation spécifique pour identifier et gérer les cas de harcèlement ?
- Quelles sont les compétences clés enseignées dans ces formations ?

## **14. Rôle des Syndicats**

- Les syndicats jouent-ils un rôle dans la gestion des plaintes de harcèlement chez Dentalcorp ?
- Comment les représentants syndicaux sont-ils impliqués dans les enquêtes et les résolutions de harcèlement ?

## **15. Impact sur la Culture d'Entreprise**

- Quel impact ces incidents de harcèlement ont-ils eu sur la culture d'entreprise chez Dentalcorp ?
- Quelles actions ont été entreprises pour améliorer le climat de travail suite à ces incidents ?

## **16. Responsabilité de l'Employeur**

- Comment Dentalcorp assume-t-elle sa responsabilité en tant qu'employeur pour assurer un environnement de travail sûr et respectueux ?
- Quelles politiques sont en place pour prévenir le harcèlement avant qu'il ne survienne ?

## **17. Évaluation des Risques**

- Dentalcorp effectue-t-elle des évaluations régulières des risques de harcèlement dans l'entreprise ?
- Quels critères sont utilisés pour évaluer ces risques ?

## **18. Témoignages et Confidentialité**

- Comment Dentalcorp garantit-elle la confidentialité des témoignages des victimes de harcèlement ?
- Quels protocoles sont en place pour protéger les informations sensibles durant les enquêtes ?

## **19. Politique de Tolérance Zéro**

- Dentalcorp a-t-elle une politique de tolérance zéro en matière de harcèlement ?
- Comment cette politique est-elle mise en œuvre et communiquée aux employés ?

## **20. Récurrence des Incidents**

- Combien de cas de harcèlement ont été signalés au cours des dernières années chez Dentalcorp ?
- Y a-t-il une tendance à la hausse ou à la baisse dans le nombre de signalements ?

## **21. Implication de la Direction**

- Comment la direction de Dentalcorp est-elle impliquée dans la gestion des cas de harcèlement ?
  - Des membres de la direction ont-ils été directement impliqués dans l'enquête sur les menaces contre la gestionnaire régionale ?
- 22. Retour à la Normale**
- Quels soutiens ont été fournis à la gestionnaire régionale pour lui permettre de retourner à un environnement de travail normal après les incidents de harcèlement ?
  - Quelles mesures spécifiques ont été mises en place pour faciliter son retour ?
- 23. Impact sur la Performance**
- Quel impact le harcèlement et le manque de support ont-ils eu sur la performance de la gestionnaire régionale ?
  - Comment Dentalcorp mesure-t-elle l'impact du harcèlement sur la performance des employés ?
- 24. Surveillance Continue**
- Quels mécanismes de surveillance continue sont en place pour prévenir le harcèlement après la résolution initiale des plaintes ?
  - Comment ces mécanismes sont-ils évalués et améliorés ?
- 25. Consultation Légale**
- Dentalcorp consulte-t-elle des experts légaux pour s'assurer que ses politiques et pratiques de gestion du harcèlement sont conformes à la législation ?
  - Des modifications ont-elles été apportées suite à des consultations légales ?
- 26. Assistance Juridique aux Victimes**
- Dentalcorp offre-t-elle une assistance juridique aux victimes de harcèlement ?
  - Si oui, quels sont les services spécifiques offerts ?
- 27. Récidive des Auteurs de Harcèlement**
- Comment Dentalcorp gère-t-elle les cas de récidive de harcèlement par le même auteur ?
  - Quelles mesures spécifiques sont prises pour empêcher les récidives ?
- 28. Rétroaction Post-Incident**
- La gestionnaire régionale a-t-elle eu l'opportunité de donner son feedback sur la manière dont son cas a été traité ?
  - Comment ce feedback a-t-il été utilisé pour améliorer les pratiques de Dentalcorp ?
- 29. Comparaison avec les Normes de l'Industrie**
- Comment les politiques et pratiques de Dentalcorp en matière de harcèlement se comparent-elles aux normes de l'industrie ?
  - Dentalcorp a-t-elle été reconnue ou critiquée par des organismes externes pour sa gestion du harcèlement ?
- 30. Prévention Proactive**
- Quelles initiatives proactives Dentalcorp a-t-elle mises en place pour prévenir le harcèlement avant qu'il ne se produise ?
  - Comment ces initiatives sont-elles mesurées pour leur efficacité et améliorées en continu ?

## **Questions Légales Formelles sur le Refus des Embauches**

**1. Budget et Contrat**

- Pourquoi mes demandes d'embauche ont-elles été refusées malgré l'allocation d'un budget de plus de 200 000 \$ ?
- Comment le refus d'approuver mes embauches s'articule-t-il contractuellement avec notre entente ?

**2. Processus d'Approbation**

- Quel est le processus d'approbation des embauches chez Dentalcorp ?
- Qui a la responsabilité finale d'approuver ou de refuser les demandes d'embauche ?
- Quels critères sont utilisés pour évaluer les demandes d'embauche ?

**3. Justification des Refus**

- Quelles étaient les raisons spécifiques fournies pour refuser mes demandes d'embauche ?
- Ces raisons étaient-elles documentées et communiquées de manière transparente ?
- Pouvez-vous fournir des copies des communications expliquant le refus de mes demandes d'embauche ?

**4. Accord Contractuel**

- Comment notre accord contractuel aborde-t-il la question des embauches et du budget alloué ?
- Quels sont les termes spécifiques dans notre contrat concernant l'approbation des embauches ?
- Y a-t-il des clauses spécifiques stipulant les conditions de refus d'embauche ?

**5. Utilisation du Budget**

- Comment le budget de 200 000 \$ alloué pour les embauches a-t-il été utilisé, si ce n'est pas pour approuver mes demandes ?
- Y a-t-il des documents financiers détaillant l'utilisation de ce budget ?
- Le budget a-t-il été réaffecté à d'autres projets ou besoins sans mon consentement ?

**6. Communication et Transparence**

- Comment Dentalcorp assure-t-elle la transparence dans la communication des décisions de refus d'embauche ?
- Quels canaux de communication ont été utilisés pour informer du refus ?
- Pouvez-vous fournir des copies des courriels ou des documents de communication relatifs à mes demandes d'embauche ?

**7. Impact sur les Opérations**

- Quel impact le refus des embauches a-t-il eu sur mes capacités opérationnelles ?
- Comment Dentalcorp évalue-t-elle l'impact de ces décisions sur la performance et l'efficacité de mon équipe ?
- Y a-t-il eu des discussions sur les conséquences négatives potentielles de ces refus ?

**8. Rôles et Responsabilités**

- Quels étaient les rôles et responsabilités des postes pour lesquels j'ai demandé l'embauche ?
- Pourquoi ces rôles ont-ils été jugés non nécessaires malgré l'allocation du budget ?

- Des évaluations des besoins en personnel ont-elles été effectuées avant de refuser les embauches ?

#### **9. Conformité Contractuelle**

- Les refus d'embauche sont-ils conformes aux obligations contractuelles de Dentalcorp ?
- Quels mécanismes de contrôle de conformité ont été utilisés pour évaluer cette situation ?
- Y a-t-il eu des révisions ou audits internes sur la conformité aux termes du contrat concernant les embauches ?

#### **10. Droits et Recours**

- Quels sont mes droits contractuels en cas de refus non justifié des embauches ?
- Quels recours sont disponibles selon notre contrat pour contester ces refus ?
- Dentalcorp a-t-elle proposé des alternatives ou des solutions pour résoudre ce problème ?

#### **11. Comparaison avec d'Autres Partenaires**

- Les autres partenaires de Dentalcorp ont-ils rencontré des refus similaires concernant les embauches ?
- Y a-t-il une politique ou un précédent chez Dentalcorp pour approuver ou refuser les demandes d'embauche ?
- Comment mes demandes se comparent-elles avec celles d'autres partenaires en termes d'approbation ?

#### **12. Décisions Stratégiques**

- Y a-t-il eu des décisions stratégiques ou des changements de politique au sein de Dentalcorp influençant l'approbation des embauches ?
- Quels sont les objectifs stratégiques qui pourraient justifier ces refus ?
- Comment ces décisions stratégiques sont-elles alignées avec notre contrat et mes besoins opérationnels ?

#### **13. Feedback et Suivi**

- Dentalcorp a-t-elle sollicité mon feedback après les refus d'embauche ?
- Y a-t-il eu des discussions de suivi pour comprendre et adresser mes préoccupations ?
- Quels étaient les résultats de ces discussions, le cas échéant ?

#### **14. Politique de Ressources Humaines**

- Quelle est la politique de Dentalcorp en matière de ressources humaines et d'embauche ?
- Comment cette politique a-t-elle été appliquée dans mon cas ?
- Y a-t-il des écarts par rapport à la politique standard dans le traitement de mes demandes ?

#### **15. Documentation et Archivage**

- Dentalcorp conserve-t-elle une documentation des demandes d'embauche et des décisions associées ?
- Puis-je accéder à cette documentation pour comprendre les raisons des refus ?
- Y a-t-il des procédures d'archivage spécifiques pour ces documents ?

#### **16. Audit des Pratiques d'Embauche**

- Dentalcorp a-t-elle effectué des audits internes sur ses pratiques d'embauche ?



- Quels étaient les résultats de ces audits ?
- Comment ces résultats influencent-ils les décisions d'approbation des embauches ?

#### **17. Évaluations de Performance**

- Ma performance en tant que responsable a-t-elle été évaluée dans le contexte des refus d'embauche ?
- Quels critères de performance ont été utilisés pour justifier ou réfuter mes demandes ?
- Des évaluations de performance ont-elles influencé les décisions d'embauche ?

#### **18. Implication des Ressources Humaines**

- Quelle a été l'implication spécifique du département des ressources humaines dans le processus de refus ?
- Y a-t-il eu des consultations ou des discussions entre les ressources humaines et la direction concernant mes demandes ?
- Quelles étaient les recommandations des ressources humaines sur mes demandes d'embauche ?

#### **19. Impact Financier**

- Quel impact financier les refus d'embauche ont-ils eu sur mes opérations ?
- Dentalcorp a-t-elle évalué les coûts associés à la sous-dotation en personnel ?
- Y a-t-il eu des économies réalisées au détriment de l'efficacité opérationnelle ?

#### **20. Comparaison avec les Pratiques du Secteur**

- Comment les pratiques d'embauche de Dentalcorp se comparent-elles avec celles du secteur dentaire ?
- Des études comparatives ont-elles été effectuées pour évaluer ces pratiques ?
- Dentalcorp est-elle conforme aux meilleures pratiques du secteur en matière d'embauche et de gestion des ressources humaines ?

#### **21. Recours en Cas de Litige**

- Quels sont les recours contractuels en cas de litige concernant les refus d'embauche ?
- Comment puis-je contester formellement ces décisions selon notre contrat ?
- Y a-t-il des mécanismes de médiation ou d'arbitrage prévus dans notre contrat pour ces situations ?

#### **22. Impact sur la Motivation**

- Quel impact les refus d'embauche ont-ils eu sur ma motivation et celle de mon équipe ?
- Dentalcorp a-t-elle évalué les conséquences psychologiques ou motivationnelles de ces décisions ?
- Des actions ont-elles été prises pour adresser ces impacts ?

#### **23. Rétroaction du Responsable des Embauches**

- Le responsable des embauches a-t-il fourni une rétroaction spécifique sur les raisons des refus ?
- Y a-t-il eu des recommandations ou des conseils pour améliorer mes demandes futures ?
- Pouvez-vous partager les communications écrites de ces rétroactions ?

#### **24. Alignement avec les Objectifs de l'Entreprise**

- Comment mes demandes d'embauche s'alignaient-elles avec les objectifs stratégiques de Dentalcorp ?
- Les objectifs de mon équipe ont-ils été pris en compte dans les décisions d'embauche ?
- Y a-t-il eu des divergences entre nos objectifs et ceux de la direction de Dentalcorp ?

#### **25. Équité et Non-Discrimination**

- Dentalcorp a-t-elle assuré l'équité et la non-discrimination dans le processus de refus de mes embauches ?
- Y a-t-il eu des biais ou des discriminations dans le traitement de mes demandes ?
- Quels mécanismes de contrôle de l'équité sont en place pour prévenir de telles situations ?

#### **26. Formation et Compétences**

- Dentalcorp a-t-elle considéré les compétences spécifiques et la formation requises pour les postes demandés ?
- Les refus étaient-ils basés sur des évaluations des compétences nécessaires ?
- Y a-t-il eu des suggestions pour ajuster les profils de poste afin de répondre aux besoins de Dentalcorp ?

#### **27. Impact sur la Qualité des Soins**

- Quel impact les refus d'embauche ont-ils eu sur la qualité des soins fournis par mon équipe ?
- Dentalcorp a-t-elle évalué les conséquences de ces décisions sur la satisfaction des patients ?
- Y a-t-il eu des plaintes ou des retours négatifs de patients en raison de la sous-dotation en personnel ?

#### **28. Retour d'Expérience**

- Dentalcorp a-t-elle sollicité mon retour d'expérience sur les refus d'embauche ?
- Y a-t-il eu des réunions ou des discussions pour comprendre mes besoins et préoccupations ?
- Comment ces retours ont-ils été intégrés dans les processus décisionnels futurs ?

#### **29. Révision des Politiques d'Embauche**

- Dentalcorp envisage-t-elle de réviser ses politiques d'embauche à la lumière des problèmes rencontrés ?
- Y a-t-il des plans pour améliorer la transparence et l'efficacité des processus d'embauche ?
- Pouvez-vous fournir des exemples de changements apportés aux politiques d'embauche suite aux retours des partenaires ?

### **Questions Légales Formelles sur le Refus des Embauches et les Conséquences**

#### **1. Raisons du Refus**

- Pourquoi Dentalcorp a-t-elle refusé que j'embauche Aryanne Pintal aux ressources humaines malgré ses compétences et son expérience prouvées ?
- Quelles étaient les raisons spécifiques fournies pour ce refus ?
- 2. Accès aux Systèmes de Gestion**
  - Pourquoi Aryanne Pintal n'a-t-elle pas été autorisée à avoir accès aux systèmes de gestion des employés ?
  - Quels sont les critères utilisés pour accorder ou refuser l'accès aux systèmes de gestion des employés ?
- 3. Non-Collaboration du Directeur des Ressources Humaines**
  - Pourquoi le directeur des ressources humaines a-t-il refusé de collaborer pour intégrer Aryanne Pintal dans mon équipe ?
  - Quelles justifications ont été fournies pour cette non-collaboration ?
- 4. Impact sur les Ressources Humaines**
  - Comment le refus d'intégrer Aryanne Pintal a-t-il impacté la gestion des ressources humaines dans mon équipe ?
  - Quelles alternatives ont été proposées pour combler ce besoin ?
- 5. Impact sur la Rétention des Employés**
  - Quel impact ce refus a-t-il eu sur la rétention des employés dans mon réseau ?
  - Pouvez-vous fournir des données sur les démissions d'employés clés suite à ce refus ?
- 6. Impact sur la Rentabilité**
  - Comment ce refus a-t-il affecté la rentabilité de mon réseau de cliniques ?
  - Dentalcorp a-t-elle évalué les conséquences financières de ce refus sur mon réseau ?
- 7. Politique de Ressources Humaines**
  - Quelle est la politique de Dentalcorp concernant l'intégration de personnels externes dans les équipes internes ?
  - Cette politique a-t-elle été appliquée dans le cas d'Aryanne Pintal et avec quelles justifications ?
- 8. Contrat et Obligations**
  - Comment notre accord contractuel aborde-t-il la question de l'embauche de personnel spécifique aux besoins des cliniques ?
  - Quels sont les termes spécifiques dans notre contrat concernant l'intégration de personnels expérimentés comme Aryanne Pintal ?
- 9. Feedback et Communication**
  - Comment Dentalcorp assure-t-elle la transparence dans la communication des décisions de refus d'intégration ?
  - Quels canaux de communication ont été utilisés pour informer du refus concernant Aryanne Pintal ?
  - Pouvez-vous fournir des copies des courriels ou des documents de communication relatifs à ce refus ?
- 10. Impact sur le Climat de Travail**
  - Quel impact ce refus a-t-il eu sur le climat de travail au sein de mon équipe ?
  - Dentalcorp a-t-elle évalué les conséquences psychologiques ou motivationnelles de ce refus sur les employés ?
- 11. Conséquences de la Non-Collaboration**

- Quelles conséquences spécifiques la non-collaboration du directeur des ressources humaines a-t-elle eu sur la gestion des ressources humaines ?
- Quelles mesures ont été prises pour compenser ce manque de collaboration ?

#### **12. Sanctions et Compensations**

- Y a-t-il eu des sanctions ou des compensations accordées en raison des impacts négatifs de ce refus ?
- Comment Dentalcorp prévoit-elle de compenser les pertes de rentabilité et de personnel suite à ces décisions ?

#### **13. Alternatives Proposées**

- Quelles alternatives ont été proposées par Dentalcorp pour répondre à mes besoins en personnel après le refus d'intégrer Aryanne Pintal ?
- Ces alternatives étaient-elles viables et ont-elles été mises en œuvre ?

#### **14. Évaluations des Besoins en Personnel**

- Des évaluations des besoins en personnel ont-elles été effectuées avant de refuser l'intégration d'Aryanne Pintal ?
- Quels critères ont été utilisés pour évaluer ces besoins et justifier le refus ?

#### **15. Recours en Cas de Litige**

- Quels sont les recours contractuels en cas de litige concernant les refus d'intégration de personnel ?
- Comment puis-je contester formellement ces décisions selon notre contrat ?
- Y a-t-il des mécanismes de médiation ou d'arbitrage prévus dans notre contrat pour ces situations ?

#### **16. Comparaison avec d'Autres Partenaires**

- Les autres partenaires de Dentalcorp ont-ils rencontré des refus similaires concernant l'intégration de personnel clé ?
- Y a-t-il une politique ou un précédent chez Dentalcorp pour approuver ou refuser les demandes d'intégration de personnel clé ?
- Comment mes demandes se comparent-elles avec celles d'autres partenaires en termes d'approbation ?

#### **17. Impact sur la Qualité des Soins**

- Quel impact le refus d'intégration d'Aryanne Pintal a-t-il eu sur la qualité des soins fournis par mon équipe ?
- Dentalcorp a-t-elle évalué les conséquences de ces décisions sur la satisfaction des patients ?
- Y a-t-il eu des plaintes ou des retours négatifs de patients en raison de la sous-dotation en personnel ?

#### **18. Droits Contractuels**

- Quels sont mes droits contractuels en cas de refus non justifié de l'intégration de personnel clé ?
- Quels recours sont disponibles selon notre contrat pour contester ces refus ?
- Dentalcorp a-t-elle proposé des alternatives ou des solutions pour résoudre ce problème ?

#### **19. Retour d'Expérience**

- Dentalcorp a-t-elle sollicité mon retour d'expérience sur les refus d'intégration de personnel clé ?
- Y a-t-il eu des réunions ou des discussions pour comprendre mes besoins et préoccupations ?

- Comment ces retours ont-ils été intégrés dans les processus décisionnels futurs ?

#### **20. Impact sur la Performance**

- Quel impact le refus d'intégration de personnel clé a-t-il eu sur ma performance en tant que responsable ?
- Comment Dentalcorp mesure-t-elle l'impact de ces décisions sur la performance des responsables de clinique ?

#### **21. Comparaison avec les Pratiques du Secteur**

- Comment les pratiques de Dentalcorp en matière d'intégration de personnel clé se comparent-elles avec celles du secteur dentaire ?
- Des études comparatives ont-elles été effectuées pour évaluer ces pratiques ?
- Dentalcorp est-elle conforme aux meilleures pratiques du secteur en matière de gestion des ressources humaines ?

#### **22. Formation et Compétences**

- Dentalcorp a-t-elle considéré les compétences spécifiques et la formation requises pour les postes demandés ?
- Les refus étaient-ils basés sur des évaluations des compétences nécessaires ?
- Y a-t-il eu des suggestions pour ajuster les profils de poste afin de répondre aux besoins de Dentalcorp ?

#### **23. Politique de Tolérance Zéro**

- Dentalcorp a-t-elle une politique de tolérance zéro en matière de refus non justifiés d'intégration de personnel clé ?
- Comment cette politique est-elle mise en œuvre et communiquée aux responsables de clinique ?
- Quelles sont les conséquences en cas de violation de cette politique ?

#### **24. Évaluation des Risques**

- Dentalcorp effectue-t-elle des évaluations régulières des risques liés aux refus d'intégration de personnel clé ?
- Quels critères sont utilisés pour évaluer ces risques ?
- Comment ces évaluations influencent-elles les décisions d'intégration ?

#### **25. Consultation Légale**

- Dentalcorp consulte-t-elle des experts légaux pour s'assurer que ses politiques et pratiques de gestion des ressources humaines sont conformes à la législation ?
- Des modifications ont-elles été apportées suite à des consultations légales concernant les refus d'intégration de personnel clé ?

#### **26. Récidive des Refus**

- Comment Dentalcorp gère-t-elle les cas de récidive de refus d'intégration de personnel clé par les mêmes décideurs ?
- Quelles mesures spécifiques sont prises pour empêcher les récidives ?
- Des audits internes sont-ils effectués pour surveiller ces pratiques ?

#### **27. Assistance Juridique**

- Dentalcorp offre-t-elle une assistance juridique aux responsables de clinique en cas de litige concernant les refus d'intégration de personnel clé ?
- Si oui, quels sont les services spécifiques offerts ?

- Quels sont les recours légaux disponibles en cas de non-respect des obligations contractuelles par Dentalcorp ?

#### **28. Impact sur la Motivation**

- Quel impact les refus d'intégration de personnel clé ont-ils eu sur ma motivation et celle de mon équipe ?
- Dentalcorp a-t-elle évalué les conséquences psychologiques ou motivationnelles de ces décisions ?
- Des actions ont-elles été prises pour adresser ces impacts ?

#### **29. Stratégie de Réintégration**

- Quelles stratégies Dentalcorp a-t-elle mises en place pour réintégrer du personnel clé après des refus initiaux ?
- Comment ces stratégies sont-elles communiquées et mises en œuvre ?
- Pouvez-vous fournir des exemples de succès dans la réintégration de personnel clé après des refus ?

#### **30. Recommandations et Améliorations**

- Quels sont les plans de Dentalcorp pour améliorer ses processus d'intégration de personnel clé à l'avenir ?
- Des recommandations spécifiques ont-elles été formulées suite aux incidents de refus ?
- Comment ces recommandations sont-elles mises en œuvre pour éviter des situations similaires à l'avenir ?

### **Questions Légales Formelles sur les Pénalités Monétaires et l'Utilisation du Budget Alloué**

#### **1. Base Contractuelle des Pénalités**

- Sur quelle base contractuelle Dentalcorp se fonde-t-elle pour demander des pénalités monétaires en cas de sous-performance, alors que l'accès aux ressources nécessaires m'a été refusé ?
- Quels sont les termes spécifiques dans notre contrat qui stipulent les conditions et les montants des pénalités ?

#### **2. Lien entre Sous-Performance et Refus des Ressources**

- Comment Dentalcorp justifie-t-elle l'application de pénalités monétaires en cas de sous-performance, malgré le refus de mes demandes d'embauche pour cause de réorganisation ?
- Quels mécanismes de vérification sont en place pour évaluer l'impact direct des refus de ressources sur la performance ?

#### **3. Impact des Refus de Ressources sur la Performance**

- Quel impact les refus d'intégration de personnel clé ont-ils eu sur la performance de mon équipe ?
- Dentalcorp a-t-elle évalué les conséquences de ces refus sur la productivité et la rentabilité de mon réseau de cliniques ?

#### **4. Documentation des Refus**

- Pouvez-vous fournir des documents détaillant les raisons des refus d'intégration de personnel et leur impact attendu sur la performance ?
- Des analyses ont-elles été réalisées pour comprendre l'effet de ces refus sur la sous-performance ?

#### **5. Politique de Pénalités**

- Quelle est la politique de Dentalcorp en matière de pénalités monétaires pour sous-performance ?
- Cette politique tient-elle compte des circonstances dans lesquelles les ressources nécessaires ont été refusées ?

#### **6. Utilisation du Budget Alloué**

- Pourquoi mes demandes d'embauche ont-elles été refusées pour des raisons de budget alors que j'avais plus de 200 000 \$ alloués pour ces embauches ?
- Comment Dentalcorp justifie-t-elle ces refus en invoquant une réorganisation, et quels étaient les détails de cette réorganisation ?
- Comment le budget de 200 000 \$ alloué pour les embauches a-t-il été utilisé, si ce n'est pas pour approuver mes demandes ?

#### **7. Latitude d'Allocation du Budget**

- Selon notre entente, il était clair que j'avais la latitude d'allouer mon budget à ma guise. Pourquoi cette latitude n'a-t-elle pas été respectée ?
- Pouvez-vous fournir des clauses spécifiques du contrat confirmant cette latitude d'allocation du budget ?

#### **8. Communication des Décisions**

- Comment Dentalcorp assure-t-elle la transparence dans la communication des décisions de refus d'embauche pour cause de réorganisation et de manque de budget ?
- Quels canaux de communication ont été utilisés pour informer de ces refus ?
- Pouvez-vous fournir des copies des courriels ou des documents de communication relatifs à ces refus ?

#### **9. Impact sur la Rétention des Employés**

- Quel impact ces refus ont-ils eu sur la rétention des employés dans mon réseau ?
- Pouvez-vous fournir des données sur les démissions d'employés clés suite à ces refus ?

#### **10. Impact sur la Rentabilité**

- Comment ces refus ont-ils affecté la rentabilité de mon réseau de cliniques ?
- Dentalcorp a-t-elle évalué les conséquences financières de ces refus sur mon réseau ?

#### **11. Comparaison avec d'Autres Partenaires**

- D'autres partenaires de Dentalcorp ont-ils rencontré des refus similaires concernant les embauches pour cause de réorganisation et de budget ?
- Comment les situations des autres partenaires se comparent-elles à la mienne en termes de refus d'embauche et d'imposition de pénalités ?

#### **12. Équité et Transparence**

- Comment Dentalcorp assure-t-elle l'équité et la transparence dans l'application des pénalités monétaires ?
- Quels mécanismes de contrôle sont en place pour garantir que les pénalités sont appliquées de manière juste et cohérente ?

#### **13. Solutions Alternatives**

- Quelles solutions alternatives Dentalcorp a-t-elle proposées pour éviter les pénalités monétaires malgré les refus de ressources pour cause de réorganisation et de budget ?
- Des discussions ont-elles eu lieu pour explorer des moyens de compensation ou d'assistance supplémentaires ?

#### **14. Évaluation des Besoins en Ressources**

- Dentalcorp a-t-elle effectué des évaluations des besoins en ressources avant de refuser les intégrations de personnel clé pour des raisons de budget et de réorganisation ?
- Quels critères ont été utilisés pour évaluer ces besoins et les impacts potentiels sur la performance ?

#### **15. Documentation des Pénalités**

- Pouvez-vous fournir des copies des communications et des documents relatifs à l'imposition des pénalités monétaires ?
- Y a-t-il des rapports détaillant les calculs et les justifications des montants des pénalités ?

#### **16. Rôle du Directeur des Ressources Humaines**

- Quel rôle le directeur des ressources humaines a-t-il joué dans les décisions de refus de ressources et l'application des pénalités monétaires ?
- Des discussions ont-elles eu lieu avec le directeur des ressources humaines pour comprendre et résoudre ces problématiques ?

#### **17. Feedback des Employés**

- Comment Dentalcorp recueille-t-elle le feedback des employés concernant l'impact des refus de ressources sur la performance ?
- Des enquêtes anonymes sont-elles régulièrement menées pour évaluer le ressenti des employés sur ces décisions ?

#### **18. Conséquences des Refus**

- Quelles conséquences spécifiques les refus d'intégration de personnel clé ont-ils eu sur les opérations quotidiennes et la gestion de mon équipe ?
- Pouvez-vous fournir des exemples concrets de situations où ces refus ont directement impacté la performance ?

#### **19. Rétroaction Post-Pénalités**

- Ai-je eu l'opportunité de donner mon feedback sur la manière dont les pénalités monétaires ont été appliquées ?
- Comment ce feedback a-t-il été utilisé pour améliorer les pratiques de Dentalcorp ?

#### **20. Consultation Légale**

- Dentalcorp consulte-t-elle des experts légaux pour s'assurer que l'imposition des pénalités monétaires est conforme à la législation ?
- Des modifications ont-elles été apportées suite à des consultations légales concernant ces pénalités ?

#### **21. Assistance Juridique**

- Dentalcorp offre-t-elle une assistance juridique pour contester les pénalités monétaires imposées en raison de la sous-performance ?
- Si oui, quels sont les services spécifiques offerts ?

#### **22. Indicateurs de Performance**

- Quels sont les indicateurs de performance utilisés pour justifier les pénalités monétaires ?
- Comment ces indicateurs sont-ils surveillés et rapportés ?

#### **23. Comparaison avec les Pratiques du Secteur**

- Comment les pratiques de Dentalcorp en matière de pénalités monétaires se comparent-elles avec celles du secteur dentaire ?



- Des études comparatives ont-elles été effectuées pour évaluer ces pratiques ?

#### **24. Mesures Correctives**

- Quelles mesures correctives ont été proposées par Dentalcorp pour compenser les impacts négatifs des refus de ressources pour cause de réorganisation et de budget ?
- Ces mesures ont-elles été mises en œuvre et avec quels résultats ?

#### **25. Impact Psychologique**

- Quel impact psychologique les refus de ressources et les pénalités monétaires ont-ils eu sur moi et mon équipe ?
- Dentalcorp a-t-elle évalué ces impacts et proposé des solutions de soutien psychologique ?

#### **26. Consultation des Parties Prenantes**

- Dentalcorp consulte-t-elle régulièrement les parties prenantes pour évaluer l'impact des refus de ressources et des pénalités monétaires ?
- Quels étaient les résultats de ces consultations et comment ont-ils influencé les décisions futures ?

#### **27. Prévention de la Sous-Performance**

- Quelles initiatives Dentalcorp a-t-elle mises en place pour prévenir la sous-performance en fournissant un accès adéquat aux ressources nécessaires ?
- Comment ces initiatives sont-elles mesurées et évaluées pour leur efficacité ?

#### **28. Contrôle de Conformité**

- Quels mécanismes de contrôle de conformité sont en place pour évaluer les décisions de refus de ressources et l'imposition de pénalités ?
- Pouvez-vous fournir des exemples de contrôles effectués et leurs conclusions ?

#### **29. Feedback des Clients**

- Quel impact les refus de ressources et les pénalités monétaires ont-ils eu sur la satisfaction des clients ?
- Dentalcorp a-t-elle recueilli des retours de clients concernant ces impacts ?

#### **30. Demande d'Audit Indépendant**

- Puis-je demander un audit indépendant pour évaluer l'équité et la justification des pénalités monétaires imposées ?
- Quels sont les processus et critères pour initier un tel audit ?

### **Questions Légales Formelles sur les Promesses Non Respectées et l'Impact sur la Réputation et le Contrôle Opérationnel**

#### **1. Base Contractuelle des Promesses**

- Sur quelle base contractuelle Dentalcorp s'engage-t-elle à respecter les promesses faites lors des discussions initiales ?
- Quelles sont les clauses spécifiques dans notre contrat concernant les promesses de latitude décisionnelle et de support ?

#### **2. Impact sur la Réputation**

- Quel impact les promesses non respectées ont-elles eu sur ma réputation professionnelle ?

- Dentalcorp a-t-elle évalué les conséquences de ces promesses non tenues sur ma crédibilité auprès de mes équipes ?
- 3. **Différences entre Discussions et Réalité**
  - Quelles étaient les différences spécifiques entre les discussions que j'ai eues avec l'équipe de fusion et acquisition et les opérations réelles mises en place ?
  - Pouvez-vous fournir des exemples concrets de promesses faites et non tenues ?
- 4. **Communication des Promesses**
  - Comment les promesses faites par Dentalcorp lors des discussions initiales ont-elles été communiquées à mes équipes ?
  - Quels documents ou communications écrites existent pour confirmer ces promesses ?
- 5. **Contrôle Opérationnel**
  - Comment Dentalcorp justifie-t-elle la perte de contrôle décisionnel malgré les promesses initiales de latitude décisionnelle ?
  - Quels sont les mécanismes de contrôle actuels en place et comment diffèrent-ils de ceux promis initialement ?
- 6. **Impact sur la Performance**
  - Quel impact la perte de contrôle décisionnel a-t-elle eu sur la performance de mes cliniques ?
  - Dentalcorp a-t-elle évalué les conséquences de ce manque de contrôle sur la productivité et la rentabilité ?
- 7. **Documentations des Différences**
  - Pouvez-vous fournir des documents détaillant les différences entre les promesses faites et les réalités opérationnelles actuelles ?
  - Des analyses ont-elles été réalisées pour comprendre l'effet de ces différences sur la performance et la réputation ?
- 8. **Politique de Transparence**
  - Quelle est la politique de Dentalcorp en matière de transparence dans la communication des changements et des décisions opérationnelles ?
  - Cette politique a-t-elle été respectée dans mon cas ?
- 9. **Recours pour Promesses Non Respectées**
  - Quels sont mes recours contractuels en cas de promesses non respectées par Dentalcorp ?
  - Quels mécanismes de médiation ou d'arbitrage sont prévus dans notre contrat pour résoudre ces situations ?
- 10. **Solutions Alternatives**
  - Quelles solutions alternatives Dentalcorp a-t-elle proposées pour compenser les promesses non tenues et la perte de contrôle décisionnel ?
  - Des discussions ont-elles eu lieu pour explorer des moyens de compensation ou d'assistance supplémentaires ?
- 11. **Impact sur la Rétention des Employés**
  - Quel impact ces promesses non respectées ont-elles eu sur la rétention des employés dans mon réseau ?
  - Pouvez-vous fournir des données sur les démissions d'employés clés suite à ces promesses non tenues ?
- 12. **Impact sur la Rentabilité**

- Comment ces promesses non tenues ont-elles affecté la rentabilité de mon réseau de cliniques ?
- Dentalcorp a-t-elle évalué les conséquences financières de ces promesses non respectées ?

### **13. Feedback des Employés**

- Comment Dentalcorp recueille-t-elle le feedback des employés concernant les promesses non tenues et le manque de contrôle décisionnel ?
- Des enquêtes anonymes sont-elles régulièrement menées pour évaluer le ressenti des employés sur ces décisions ?

### **14. Conséquences des Promesses Non Tenues**

- Quelles conséquences spécifiques les promesses non respectées ont-elles eu sur les opérations quotidiennes et la gestion de mon équipe ?
- Pouvez-vous fournir des exemples concrets de situations où ces promesses non tenues ont directement impacté la performance ?

### **15. Rétroaction Post-Promesses**

- Ai-je eu l'opportunité de donner mon feedback sur la manière dont les promesses non respectées ont été gérées ?
- Comment ce feedback a-t-il été utilisé pour améliorer les pratiques de Dentalcorp ?

### **16. Consultation Légale**

- Dentalcorp consulte-t-elle des experts légaux pour s'assurer que ses pratiques de promesses et de communication sont conformes à la législation ?
- Des modifications ont-elles été apportées suite à des consultations légales concernant ces promesses non tenues ?

### **17. Assistance Juridique**

- Dentalcorp offre-t-elle une assistance juridique pour contester les promesses non respectées et la perte de contrôle décisionnel ?
- Si oui, quels sont les services spécifiques offerts ?

### **18. Indicateurs de Performance**

- Quels sont les indicateurs de performance utilisés pour évaluer l'impact des promesses non tenues sur la performance des cliniques ?
- Comment ces indicateurs sont-ils surveillés et rapportés ?

### **19. Comparaison avec les Pratiques du Secteur**

- Comment les pratiques de Dentalcorp en matière de promesses et de contrôle opérationnel se comparent-elles avec celles du secteur dentaire ?
- Des études comparatives ont-elles été effectuées pour évaluer ces pratiques ?

### **20. Mesures Correctives**

- Quelles mesures correctives ont été proposées par Dentalcorp pour compenser les impacts négatifs des promesses non tenues ?
- Ces mesures ont-elles été mises en œuvre et avec quels résultats ?

### **21. Impact Psychologique**

- Quel impact psychologique les promesses non tenues et la perte de contrôle décisionnel ont-ils eu sur moi et mon équipe ?
- Dentalcorp a-t-elle évalué ces impacts et proposé des solutions de soutien psychologique ?

### **22. Consultation des Parties Prenantes**

- Dentalcorp consulte-t-elle régulièrement les parties prenantes pour évaluer l'impact des promesses non tenues et de la perte de contrôle décisionnel ?
- Quels étaient les résultats de ces consultations et comment ont-ils influencé les décisions futures ?

### **23. Prévention de la Sous-Performance**

- Quelles initiatives Dentalcorp a-t-elle mises en place pour prévenir la sous-performance en respectant les promesses initiales et en fournissant un accès adéquat aux ressources nécessaires ?
- Comment ces initiatives sont-elles mesurées et évaluées pour leur efficacité ?

### **24. Contrôle de Conformité**

- Quels mécanismes de contrôle de conformité sont en place pour évaluer les décisions de refus de ressources et la non-réalisation des promesses ?
- Pouvez-vous fournir des exemples de contrôles effectués et leurs conclusions ?

### **25. Feedback des Clients**

- Quel impact les promesses non tenues et la perte de contrôle décisionnel ont-ils eu sur la satisfaction des clients ?
- Dentalcorp a-t-elle recueilli des retours de clients concernant ces impacts ?

### **26. Documentation des Différences**

- Pouvez-vous fournir des documents détaillant les différences entre les promesses faites et les réalités opérationnelles actuelles ?
- Des analyses ont-elles été réalisées pour comprendre l'effet de ces différences sur la performance et la réputation ?

### **27. Communication des Décisions**

- Comment Dentalcorp assure-t-elle la transparence dans la communication des décisions opérationnelles et des changements par rapport aux promesses initiales ?
- Quels canaux de communication ont été utilisés pour informer de ces différences ?

### **28. Comparaison avec d'Autres Partenaires**

- D'autres partenaires de Dentalcorp ont-ils rencontré des promesses non tenues similaires concernant le contrôle opérationnel ?
- Comment les situations des autres partenaires se comparent-elles à la mienne en termes de promesses non tenues et d'impact sur la performance ?

### **29. Recours et Compensations**

- Quels recours contractuels sont disponibles pour contester les promesses non tenues et la perte de contrôle décisionnel ?
- Dentalcorp a-t-elle proposé des compensations ou des solutions alternatives pour résoudre ces problèmes ?

### **30. Demande d'Audit Indépendant**

- Puis-je demander un audit indépendant pour évaluer l'équité et la justification des promesses non tenues et de la perte de contrôle décisionnel ?
- Quels sont les processus et critères pour initier un tel audit ?

## **Communication Pré-Partenariat**

- **Email de Marc Gouron (22 avril 2022)**

- "I'd like to introduce you to our partners Eric Chatelain and Pierre-Luc Caron from Dentarius and our future partners Cedric Leboeuf and Patrick St-Onge from Viva. Eric and his clinics are having a few issues with payments, credit activations, DC assist training and so forth. Cedric was also concerned and wanted to make sure his upcoming onboarding/integration would not have these hiccups."
- **Email de Joe Spagnuolo (17 février 2023)**
  - "Thanks for taking the time to come to Toronto yesterday. Hopefully, we can work together to get things moving in the right direction. Action plan: AI will oversee both groups as the Sr. Director of operations – Start date Feb 27th. Yanny will also support the Viva group for recruitment."

**Email de Marc Gouron (22 avril 2022)**

Objet: Issues with Payments, Credit Activations, and Training

Hi Joe,

Hope all is well.

I'd like to introduce you to our partners Eric Chatelain and Pierre-Luc Caron from Dentarius and our future partners Cedric Leboeuf and Patrick St-Onge from Viva.

I had a conference call with them this evening and Eric and his clinics are having a few issues with payments, credit activations, DC assist training and so forth. Eric was a little concerned with the integration process and would need your help and support to resolve several issues asap. Obviously Cedric was also concerned and wanted to make sure his upcoming onboarding/integration would not have these hiccups.

I will flip you by text all of their contact information and I would appreciate if your could reach out to Eric and Cedric tomorrow to discuss with them and help them resolve this.

Les gars je vais aussi vous envoyer par message texte la fiche contact de Joe notre VP des opérations. Ne soyez pas inquiet nous sommes ici pour vous supporter et vous aider. Tout sera réglé et vous verrez que le tout ira de plus en plus smooth.

Bonne soirée à vous tous et si vous avez besoin de quoi ce soit nous sommes tous disponible pour vous aider.

Marc Gouron  
 Directeur, Développement des Partenariats  
 Director, Partnership Development  
 dentalcorp  
 C 514.699.6915

**Email de Joe Spagnuolo (17 février 2023)**

Objet: Meeting Recap

Guys,

First of all thanks for taking the time to come to Toronto yesterday. Appreciate your honesty and hopefully we can work together to get things moving in the right direction.

Action plan:

- In the interim AI will over see both groups as the Sr. Director of operations – Start date Feb 27th (Darrin is back on Feb 21st, I will need a few days to work out the details)
- Yanny will also be supporting the viva group for recruitment – Julie, AI, and Yanny to have a kick off call next week
- Jorge will now own the HR relationship with the 2 groups
- Meeting to now move to Thursdays Morning 1 hr max ... only the PM'S from the 2 groups will join – Start date March 2nd
- AI will be sending you the budgets by practice so you can send them to your PM'S
- AI will send you the PM bonus plan and how it works – It will be ready in a week or 2
- DC Assist – All issues got to Diane – Diane to follow up with the departments – We need to figure this process out
- PM Meeting – Jorge did a listening session, let's see what comes back and then we can meet with them to discuss plans to improve

Let me know if I have missed anything.

Thanks,

Joe Spagnuolo  
Senior Vice President, Operations  
dentalcorp  
C 416.571.5517  
E joe.spagnuolo@dentalcorp.ca

## **Conclusion**

Dentalcorp a manqué à ses obligations contractuelles en ne résolvant pas les problèmes dans le délai de 45 jours stipulé par le contrat. En effet, Marc Gouron a signalé des problèmes graves avant le partenariat, comme en témoigne son courriel du 22 avril 2022. Cependant, comme le montre le courriel de Joe Spagnuolo du 17 février 2023, Dentalcorp n'a commencé à prendre des mesures pour résoudre ces problèmes que 301 jours plus tard. Nous rejetons toute demande de paiement jusqu'à la résolution de ces différends.

## **Contexte**

Marc Gouron a signalé des problèmes graves avant le partenariat, dans un courriel daté du 22 avril 2022. Dans ce courriel, Marc Gouron a souligné les préoccupations concernant les paiements, les activations de crédit et la formation, en mentionnant spécifiquement les inquiétudes de Cédric Leboeuf quant à l'intégration prochaine de Viva. Ce courriel démontre que Dentalcorp avait été informée des problèmes bien avant le partenariat officiel.

Le courriel de Joe Spagnuolo du 17 février 2023 fournit une preuve claire que Dentalcorp n'a commencé à agir pour résoudre ces problèmes que bien après le délai de 45 jours stipulé

par le contrat. Cela prouve que Dentalcorp a omis de respecter ses obligations contractuelles en ne répondant pas aux problèmes signalés dans le temps imparti, causant ainsi des pertes significatives.

Nous rejetons toute demande de paiement jusqu'à la résolution de ces différends, conformément aux termes de notre contrat.

### **Clause Additionnelle**

Il est important de préciser que tout montant contesté n'a pas besoin d'être payé tant que le différend n'est pas résolu. Par conséquent, aucun retard de paiement ne sera attribué à notre partie pendant la période de contestation.

Je reste ouvert à une discussion constructive pour résoudre ces différends de manière amiable avant d'entamer les démarches d'un recours légal important. Je vous invite à réévaluer cette réclamation dans les plus brefs délais et à me contacter pour discuter des mesures à prendre pour résoudre ce différend.

Pour conclure, je tiens à souligner que Dentalcorp a une fenêtre d'opportunité pour résoudre cette situation en toute confidentialité, évitant ainsi tout dommage collatéral.

Cordialement,

**Vivian Rahausen**  
**Fiducie Familiale Vivian Rahausen**  
**725 Principale St.**  
**Saint-Zotique, QC J0P 1Z0**  
**vrdent@hotmail.com**

**VIVIAN RAHAUSEN**  
(« Dr Rahausen »)  
**CÉDRIC LEBOEUF**  
(« M. Leboeuf »)

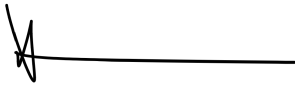
**FIDUCIE FAMILIALE VIVIAN RAHAUSEN**  
(« Fiducie Rahausen »)  
**FIDUCIE FAMILIALE CÉDRIC LEBOEUF**  
(« Fiducie Leboeuf »)  
(les « Vendeurs »)

**9467-3878 QUÉBEC INC., anciennement Les Centres Dentaires Viva 2014 inc.**  
(« Viva 2014 inc. »)

**9467-3886 QUÉBEC INC., anciennement Les Dentistes Viva inc.**  
(« Viva inc. »)

**2607741 ONTARIO INC., anciennement Dr. V. Rahausen Dentistry Professional Corporation**  
(« Rahausen Dentistry »)

**Signature :**

A handwritten signature consisting of a stylized 'V' followed by a horizontal line.

**VIVIAN RAHAUSEN**

**Signature :**

A handwritten signature consisting of a stylized 'C' followed by a horizontal line.

**CÉDRIC LEBOEUF**