



Règlement commercial des différends (RCD) du CN



Objectifs du CN



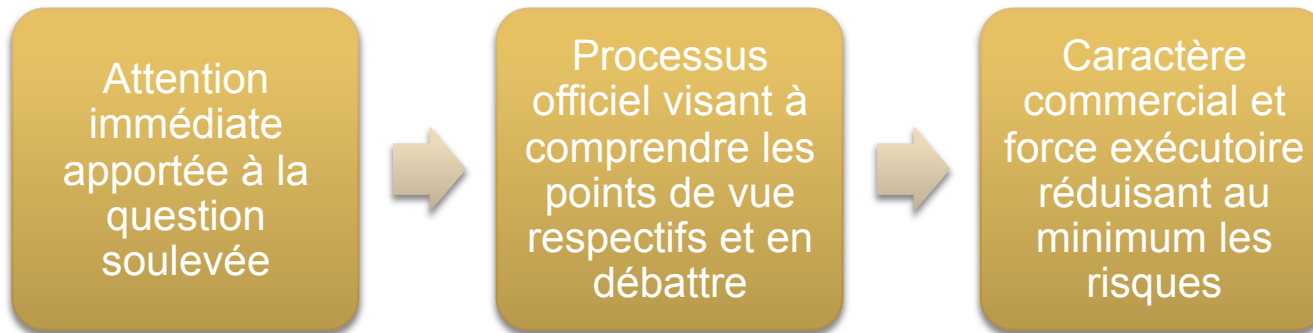
- Accroître la rapidité de réaction et la souplesse
- Améliorer les communications entre le CN et ses clients grâce à une médiation obligatoire
- Régler les différends avec les clients :
 - Différends concernant les prix
 - Différends concernant le niveau de service
 - Différends concernant l'application du tarif des services optionnels

Qu'est-ce que l'accord sur le règlement commercial des différends (RCD) du CN?



Il s'agit d'un processus de résolution commercial des différends visant à améliorer la rapidité de réaction, la communication entre les parties et la souplesse.

Avantages pour les clients du CN



À quoi le RCD s'applique-t-il?



Le règlement commercial des différends s'applique aux envois en wagons complets.

Différends relatifs
aux prix de
transport

Tous les prix facturés ou proposés pour le transport de marchandises, y compris les conditions associées, qui peuvent être soumis au processus d'arbitrage en vertu de l'article 161 de la *Loi sur les transports au Canada*.

Différends relatifs
aux niveaux de
services

Toutes les obligations de service ferroviaire qui peuvent faire l'objet d'une plainte en vertu des articles 113 à 115 sur le niveau de services de la *Loi sur les transports au Canada*.

Application du tarif
des services
optionnels

S'applique à la façon dont les frais de services optionnels sont appliqués et non aux prix des services optionnels publiés dans les tarifs. Les différends ayant trait aux prix ou aux modalités des services optionnels concernent tous les clients et doivent donc faire l'objet d'un recours distinct auprès de l'Office.



Comment le processus du RCD fonctionne-t-il?

Phase 1 – **Médiation**

- Nomination d'un membre du personnel de l'Office comme médiateur – processus efficace et peu coûteux
- Processus de médiation existant
- Les parties ou le médiateur peuvent interrompre la médiation et passer à la phase 2 à tout moment
- La durée de la médiation ne peut pas excéder deux jours, sauf convention contraire des parties, dans un processus global maximal de 15 jours ouvrables

Issue

- Règlement du différends au moyen d'une entente confidentielle établie entre les parties
- En cas de manquement, les mécanismes d'exécution existants s'appliquent

Avantages

- Peu coûteux – Les médiateurs sont fournis par l'Office
- Le personnel de l'Office est déjà formé
- Caractère coopératif
- La médiation est une méthode bien éprouvée dans le cas des différends du secteur ferroviaire

Phase 2 – **Arbitrage commercial exécutoire**

- Nomination d'un membre du personnel de l'Office comme arbitre (sauf convention contraire des parties) – processus rapide et peu coûteux
- L'arbitre a le pouvoir d'imposer une décision

Issue

- L'issue est la décision de l'arbitre
- Entente confidentielle établie entre les parties
- En cas de manquement, les mécanismes d'exécution existants s'appliquent

Avantages

- Les arbitres sont des experts chevronnés du domaine du transport
- Processus souple, efficace et peu coûteux
- Les décisions sur les prix peuvent s'appliquer pour plus d'un an – jusqu'à deux ans au maximum
- Décision officialisée au moyen d'une entente confidentielle

Que sont les principes directeurs du CN?

+ Collaboration

Processus plus coopératif pour comprendre les points de vue respectifs et en débattre

+ Efficacité

Médiation obligatoire avec possibilité pour le client de faire ensuite appel à l'arbitrage commercial exécutoire ou aux recours de la LTC

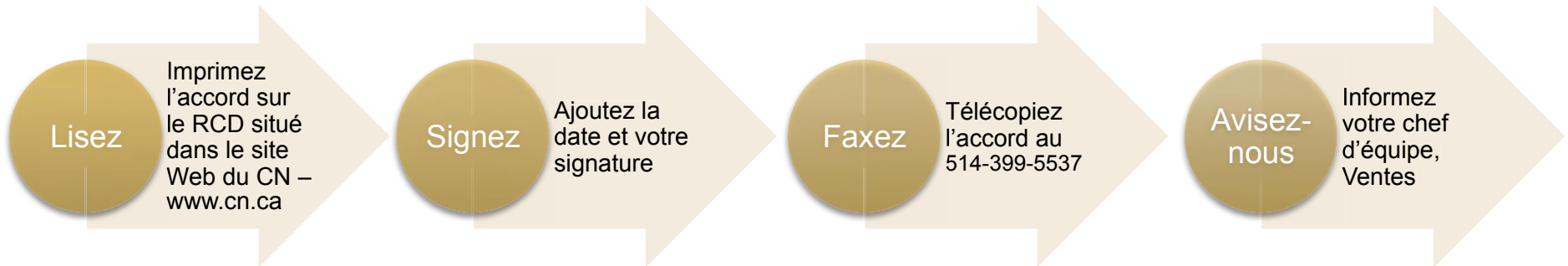
+ Rapidité

- **15** jours ouvrables à compter de la nomination d'un médiateur
- **60** jours ouvrables suivant la conférence téléphonique préparatoire de l'arbitre dans le cas des différends relatifs aux prix de transport de ligne et aux niveaux de services

+ Caractère commercial

Décision arbitrale exécutoire pouvant constituer un compromis qui restreint au minimum le risque pour les deux parties

Comment s'inscrire?



Processus efficace de résolution des différends comportant de la valeur pour nos clients.

