



Le 29 avril 2010

Cher client,

Le CN a récemment réorganisé son service des Ventes/Marketing/Opérations. Plusieurs d'entre vous nous ont mentionné avoir constaté des efforts tangibles et réels de notre part afin de devenir encore davantage axés sur les besoins de notre clientèle, tout en maintenant notre tradition d'excellence en matière d'opérations.

Par exemple:

- Nous nous concentrons sur les premier et dernier milles de notre service.
- Nous avons modifié les règles d'application de redevances de surestarie au point d'origine en août 2009 et au point de destination en décembre 2009.
- Nous sommes impliqués au sein d'un groupe de clients afin de modifier notre processus de commandes de wagons dans le but de mieux répondre à vos besoins quant aux commandes de vos propres clients.
- Nous avons instauré un service de grain programmé à une journée spécifique en semaine, lequel a généré une critique très positive au cours du premier trimestre de l'année 2010.
- Nous effectuons la gestion de notre livre de commandes de wagons de façon à atteindre un pourcentage de commandes hebdomadaires plus élevé. Nous désirons que vous et votre clientèle puissiez compter sur nous.
- Quant à notre rôle dans le domaine du transport, nous adoptons une approche de chaîne d'approvisionnement. Nous nous impliquons présentement auprès des ports et des terminaux de vrac afin de rendre le processus conteneur/terminal/rail plus cohérent.

Même si ces initiatives portent déjà fruit, il y aura de temps à autre des sujets difficiles sur lesquels nous pourrions avoir des divergences. Lorsque celles-ci surviennent, nous aimerions offrir à nos clients un processus commercial de règlement de différends (RCD). Il s'agit d'un processus commercial de médiation et d'arbitrage favorisant la conclusion d'une entente acceptable pour toutes les parties, un processus beaucoup plus rapide et moins onéreux pour tous.

Vous trouverez en annexe un [exemple du RCD](#) ainsi qu'un [exposé général du processus](#). Ce RCD s'applique notamment aux questions de service et de taux pour le transport de ligne qui sont sujettes à la Loi sur les transports au Canada ainsi qu'aux plaintes quant à l'application du tarif des services optionnels.

Ceci constitue un réel effort de la part du CN pour améliorer davantage notre interaction avec nos clients. Nous nous réjouissons à l'idée de pouvoir prospérer ensemble.

Vos tous dévoués,

Jean-Jacques Ruest
Vice-président exécutif et Chef du marketing CN