

## Expérience client, Intermodal

Les équipes Expérience client, Intermodal du CN constituent votre lien avec l'Exploitation et vous procurent des renseignements fiables sur vos expéditions ou de l'aide pour le transport de vos marchandises. Veuillez noter que tout au long de la journée, il n'est pas inhabituel que notre temps de réponse frôle les 90 minutes puisque nous nous occupons de plusieurs canaux de communication et de boîtes de courriel. Nous vous demandons de ne pas mettre votre directeur ou votre directrice de comptes ou plusieurs équipes Expérience client en copie de votre demande. Nous sommes heureux de vous compter parmi nos clients et nous répondrons à votre demande le plus rapidement possible.

Pour une réponse plus rapide, vous pouvez consulter les renseignements suivants sur notre site Web.

Commande de matériel vide : <https://ecprod.cn.ca/imxs6/IntermodalOrders>

Envoi des instructions d'expédition : <https://ecprod.cn.ca/cis/#/tools/shipping-instructions>

Suivi et repérage : <https://ecprod.cn.ca/cis/#/tools/intermodal-shipment-status>

Fixer un rendez-vous de livraison : <https://ecprod.cn.ca/cis/#/tools/intermodal-retail>

Preuve de livraison : <https://ecprod.cn.ca/cis/#/tools/si-details>

Libération de conteneurs vides : <https://ecprod.cn.ca/cis/#/tools/intermodal-retail>

Contestations de services optionnels : <https://ecprod.cn.ca/cis/#/tools/ebill-service>

❖ ***Le CN se réserve le droit, en vertu du tarif 9100, article 12000, d'imputer des frais pour les transactions manuelles qui auraient pu être réalisées au moyen des outils en ligne.***

Tarif 9100 :

[http://ecprod.cn.ca/velocity/eDistribution/english/public/PriceDocuments?URL=PriceDocuments&ACTION=DisplayDocumentOtherVersions&DOCUMENT\\_REFERENCE\\_NUMBER=CN+T+9100+\(En\)](http://ecprod.cn.ca/velocity/eDistribution/english/public/PriceDocuments?URL=PriceDocuments&ACTION=DisplayDocumentOtherVersions&DOCUMENT_REFERENCE_NUMBER=CN+T+9100+(En))

## **PROCESSUS DE RECOURS À LA HIÉRARCHIE**

Veuillez suivre le processus décrit ci-dessous :

ÉTAPE 1 • Envoyer un courriel à votre équipe Expérience client du CN pour toute question non urgente.

ÉTAPE 2 • Si la situation devient urgente et que notre équipe Expérience client n'est pas en mesure d'offrir de l'aide, indiquer « **RECOURS À LA HIÉRARCHIE** » dans l'objet du courriel suivant. Votre courriel sera automatiquement envoyé à l'un de vos directeurs adjoints Expérience client.

ÉTAPE 3 • Si les étapes 1 et 2 n'ont pas donné de résultat, veuillez communiquer avec votre directeur ou votre directrice de comptes.

<b>Rendez-vous de livraison</b>	Courriel : <a href="mailto:cnroc-appointments@cn.ca">cnroc-appointments@cn.ca</a>
<b>Libérations</b>	Courriel : <a href="mailto:cnroc-releases@cn.ca">cnroc-releases@cn.ca</a>
<b>Preuve de livraison</b>	Courriel : <a href="mailto:cnroc-pod@cn.ca">cnroc-pod@cn.ca</a> service facturable en vertu du tarif 9100
<b>Frais d'entreposage et de terminal</b>	Courriel : <a href="mailto:OS-IM-Billing@cn.ca">OS-IM-Billing@cn.ca</a>
<b>Contestations de services optionnels</b>	Soumettez vos contestations en utilisant l'outil Facturation électronique au <a href="http://www.cn.ca">www.cn.ca</a>
<b>Remarque : Tous les conducteurs doivent communiquer avec leur répartiteur.</b>	
<b>Le site Web du CN <a href="http://www.cn.ca">www.cn.ca</a> peut être utilisé 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour faire le suivi de l'état le plus récent de vos envois circulant sur notre réseau et les heures d'activités du service Expérience client sont énumérées ci-dessous pour chacun des groupes commerciaux (HE)</b>	
<b>Expérience client, Marchés internationaux pour toutes demandes d'importation et d'exportation</b> Du lundi au vendredi, de 7 h à 18 h	
<b>Demandes générales</b>	
Trafic d'importation et d'exportation Courriel: <a href="mailto:CN-INTLOG@CN.CA">CN-INTLOG@CN.CA</a>	
Équipement vide Courriel : <a href="mailto:CN-MTLOG@CN.CA">CN-MTLOG@CN.CA</a>	
<b>Veillez consulter le document de recours à la hiérarchie pour le processus</b>	
<b>Directrice</b> : Jeff Bedell Courriel : <a href="mailto:jeff.bedell@cn.ca">jeff.bedell@cn.ca</a>	
<b>Directrice</b> : Melanie Minshull Courriel : <a href="mailto:melanie.minshull@cn.ca">melanie.minshull@cn.ca</a>	
<b>Cargo Cool – Transport nord-américain et international de marchandises à températures contrôlées</b> Du lundi au vendredi, de 7 h à 18 h Samedi et dimanche, de 7 h à 16 h	
<b>Demandes générales – Transport à température contrôlée</b>	
Courriel : <a href="mailto:CargoCool-Domestic@cn.ca">CargoCool-Domestic@cn.ca</a> Trafic nord-américain	
Courriel : <a href="mailto:CARGOCOOL-INTL@CN.CA">CARGOCOOL-INTL@CN.CA</a> Trafic international de conteneurs frigorifiques	
<b>Veillez consulter le document de recours à la hiérarchie pour le processus.</b>	
<b>Directeur principal</b> : Keegan Donaghey Courriel : <a href="mailto:Keegan.Donaghey@cn.ca">Keegan.Donaghey@cn.ca</a>	
<b>Expérience client, Véhicules automobiles pour les conteneurs et wagons complets</b> Du lundi au vendredi, de 7 h à 18 h	
<b>Demandes générales</b>	
Courriel : <a href="mailto:AutoServiceTeam@cn.ca">AutoServiceTeam@cn.ca</a>	
<b>Veillez consulter le document de recours à la hiérarchie pour le processus</b>	
<b>Directrice</b> : Melanie Minshull Courriel : <a href="mailto:melanie.minshull@cn.ca">melanie.minshull@cn.ca</a>	

L'Expérience client, Marchés nord-américains dessert tous les envois avec un ramassage ou une livraison CNTL  
Du lundi au vendredi, de 7 h à 23 h 59.  
Samedi et dimanche, de 7 h à 20 h

**Demandes générales**

Courriel : [CNROC-Retail.Logistics@cn.ca](mailto:CNROC-Retail.Logistics@cn.ca)  
Téléphone : 866-896-6601 (option 3)

Courriel : [cnroc\\_retail\\_usa@cn.ca](mailto:cnroc_retail_usa@cn.ca)  
Téléphone : 866-482-6025

**Veillez consulter le document de recours à la hiérarchie pour le processus**

**Directrice** : Carla Tremblay  
Courriel : [carla.tremblay@cn.ca](mailto:carla.tremblay@cn.ca)

Service domestique de rampe à rampe, y compris IMX-Traffic, Courriers, EMP et 3PL  
Lundi-Vendredi, de 7h à 20 h  
Samedi de 7 h à 16 h

**Demandes générales**

Courriel : [IMX-traffic@cn.ca](mailto:IMX-traffic@cn.ca)

**Services de messagerie**  
Courriel : [Couriertraffic@cn.ca](mailto:Couriertraffic@cn.ca)

**EMP**

Courriel : [emp@cn.ca](mailto:emp@cn.ca)

Téléphone : 866-896-6601 (option 4)

**Veillez consulter le document de recours à la hiérarchie pour le processus**

**Directrice** : Gareth Virgo  
Courriel : [gareth.virgo@cn.ca](mailto:gareth.virgo@cn.ca)

Demandes de renseignements sur l'expérience client au Mexique pour les envois au Mexique

**Demandes générales**

Courriel : [Intermodal\\_Mexico@cn.ca](mailto:Intermodal_Mexico@cn.ca)

Téléphone: +52 81 8215 5801

**Veillez consulter le document de recours à la hiérarchie pour le processus**

**Directeur de la logistique et des ventes - Directeur Général:** Rodrigo Estrada  
Courriel : [rodrigo.estrada@cn.ca](mailto:rodrigo.estrada@cn.ca)