

Processus d'escalation du service à la clientèle – Wagons complets

((Représentants du service à la clientèle marchandise et vrac pour problèmes liés aux services du chemin de fer))

Les représentants du service à la clientèle du CN sont votre lien avec les opérations. Nous fournissons des informations d'expédition fiables ou une assistance pour le transport de marchandises. Nous avons (3) centre régionaux pour répondre aux besoins de nos clients.

- L'équipe de CN Ouest sert les clients à l'ouest de Thunder Bay (Ontario) ainsi que les clients du secteur céréalier
- L'équipe de CN Est répond aux besoins de tous les clients de l'Ontario, du Québec et des Maritimes
- L'équipe du CN Sud s'occupe de tous nos clients basés aux États-Unis.

Que vous expédiez des marchandises d'un expéditeur du CN ou destinées à un receveur du CN, nos représentants du service à la clientèle sont là pour vous servir. Veuillez utiliser le processus suivant:

Étape 1

- Envoyez un courriel à l'un des représentants du service à la clientèle (CSR) du CN.
CNWEST@CN.CA, CNEAST@CN.CA, CNSOUTH@CN.CA ou CNGRAIN@CN.CA pour les clients du secteur céréalier.
- **Pour toute urgence** – S.V.P. Envoyer un courriel à nos CSR (indiquez URGENT dans le sujet du courriel) et faites un suivi immédiat en téléphonant au **1-866-9CN-RAIL (1-866-926-7245)**.
- NOTE: Nous vous serions reconnaissants de suivre le processus ci-dessus et de ne pas passer par vos directeurs de comptes ou directeurs adjoints sur chaque courriel. Cela simplifie le processus et réduit le nombre de signalement de problème en double.

Étape 2

- Contactez l'un de nos directeurs adjoints (courriel ou téléphone) si une situation devient urgente et que votre CSR n'est pas en mesure de fournir une assistance appropriée. Nous avons des directeurs du service à la clientèle disponibles 7 jours par semaine.

Étape 3

- Contactez votre directeur (courriel ou téléphone) lorsque les étapes 1 et 2 n'ont pas produit de résultats. Nos cadres supérieurs du service à la clientèle sont disponibles du lundi au vendredi.

Étape 4

- Contactez votre premier directeur marchandises, chaîne d'approvisionnement (courriel ou téléphone) lorsque les étapes 1 à 3 n'ont pas donné de résultats. Nos cadres supérieurs du service à la clientèle sont disponibles du lundi au vendredi.

Étape 5

- Contactez votre directeur général marchandises, chaîne d'approvisionnement (courriel ou téléphone)) lorsque la situation est urgente et que les étapes précédentes n'ont pas produit de résultats



Personnes-Ressources pour Service à la clientèle

Ouest du Canada	Est du Canada	Sud (États-Unis)
<p>Edmonton, AB (CSR) Courriel: CNWEST@CN.CA</p> <p>Directeurs/trices adjoints(es) Téléphone: 780-643-7853 Courriel: SERVICE_WEST_SUPV_LIST@CN.CA</p> <p>Directrice: Kristine Meleskie Phone: 780-472-3208 Email: Kristine.Meleskie@cn.ca</p> <p>Premier Directeur, Chaîne d’approvisionnement en marchandises Jason Ho Téléphone: 780-643-7682 Courriel: Jason.ho@cn.ca</p>	<p>Montréal, QC (CSR) Courriel: CNEAST@CN.CA</p> <p>Directeurs/trices adjoints(es): Téléphone: 514-734-3843 Courriel: SERVICE_EAST_SUPV_LIST@CN.CA</p> <p>Directeur: James Feret Phone: 438-357-5787 Email: James.Feret@cn.ca</p> <p>Première Directrice, Chaîne d’approvisionnement en marchandises Christiane Therrien Téléphone: 514-917-6422 Courriel: Christiane.Therrien@cn.ca</p>	<p>Stevens Point, WI (CSR) Courriel: CNSOUTH@CN.CA</p> <p>Directrices adjointes: Téléphone: 715-345-2474 Courriel: SERVICE_SOUTH_SUPV_LIST@CN.CA</p> <p>Directrice: Tammie Hutchinson Phone: 715-345-2564 Email: Tammie.Hutchinson@cn.ca</p> <p>Première Directrice, Chaîne d’approvisionnement en marchandises Katie Roop Téléphone: 219-883-2787 Courriel: Katie.Roop@cn.ca</p>
<p>Nicole James– Directrice Principale, Chaîne d’approvisionnement en marchandises - Téléphone: 780 332-4378 Email: Nicole.James@cn.ca</p>		



Personnes-Ressources pour (les) autres services

Services Optionnels	Est	Ouest	Sud	Gulf
Équipe	OS EAST@CN.CA	OSWEST@CN.CA	OSPOINT@CN.CA	OSGULF@CN.CA
Dirigeant(e)	Anouk Ducharme - Directrice Téléphone: 514-734-3855 Anouk.ducharme@cn.ca	Jason Ho - Directeur Téléphone: 780-643-7682 Jason.ho@cn.ca	Tammie Hutchinson - Directrice Téléphone: 715-345-2564 Tammie.hutchinson@cn.ca	Robin Williams - Directrice Téléphone: 901-786-5649 Robin.williams@cn.ca
Pour les escalades, veuillez contacter le Premier(e) Directeur(rice) responsable pour la région.				

Personnes-Ressources pour eBusiness, Support EDI et Douanes

eBUSINESS	DOUANES	Support EDI /Wagons en retenus ou surcharges
eBUSINESS/Velocité – Winnipeg, MB Courriel: ebusiness@cn.ca 1-800-361-0198 CN Directrice: Daniel Blackmore Courriel: Daniel.Blackmore@CN.CA Téléphone: 204-643-7646	EDISUPT – Winnipeg, MB Email: CUSTOMSTRAINS@CN.CA 1-800-267-9779 Option -1 CN Directrice: Barbara Plant Courriel: Barbara.Plant@CN.CA Téléphone: 204-795-0291 Directeurs/trices adjoints(es) Annette Theoret Téléphone: 204-934-0781 Dean Brathwaite Téléphone: 204-934-8159 Leigh Chenoweth Téléphone: 204-934-0623 Patrik Temesvari Téléphone: 204-934-0854 Courriel: OMC-ESC@CN.CA	EDISUPT – Winnipeg, MB Email: EDISUPT@CN.CA 1-800-267-9779 Option -1 CN Directrice: Barbara Plant Courriel: Barbara.Plant@CN.CA Téléphone: 204-795-0291 Directeurs/trices adjoints(es) Annette Theoret Téléphone: 204-934-0781 Dean Brathwaite Téléphone: 204-934-8159 Leigh Chenoweth Téléphone: 204-934-0623 Patrik Temesvari Téléphone: 204-934-0854 Email: OMC-ESC@CN.CA



Autres Personnes-Ressources

Restrictions relatives à la feuille de route (instructions d'expédition) Un embargo est un mode de gestion de la circulation du trafic qui est employé par un chemin de fer lorsque des circonstances temporaires comme la congestion, l'état de la voie ou des catastrophes naturelles l'obligent à limiter la circulation.	Courriel : CN-EMBARGO@cn.ca
Le Centre des Affaires électroniques Le Centre des Affaires électroniques et des transactions du CN est un point de contact unique pouvant répondre avec efficacité et précision à toutes vos questions sur les outils et les transmissions électroniques.	Téléphone : 1-800-361-0198 Courriel : ebusiness@cn.ca
Soutien EDI, Centre feuille de route, retenues et surcharges	Téléphone : 1-800-267-9779 Option 1 Courriel : edisupt@cn.ca
Manifestes ferroviaires de douane et envois transfrontaliers	Téléphone : 1-800-267-9779 Option 2 Courriel : customstrains@cn.ca
Service de courtiers en douanes du CN	Téléphone : 1-866-890-1931 Courriel : customs_brokerage@cn.ca
Service à la clientèle – Mexique	Téléphone : 001-800-514-1999

Numéros d'urgence – Principales Ressources 24 heures sur 24

Au CN, la sécurité est une valeur fondamentale et s'inscrit dans toutes nos activités. Notre but est d'assurer la sécurité de notre personnel, de nos collectivités et des marchandises de nos clients.

Chaque wagon déplacé, chaque frein serré et chaque conteneur chargé peut avoir une incidence sur la sécurité.

Nous demandons à tous les membres de notre personnel de jouer un rôle de leader-en matière de sécurité et, aujourd'hui, nous vous demandons de faire de même.

Veillez vous adresser à votre Centre de service à la clientèle, au 1-866-926-7245

- Déraillement d'un wagon sur une voie de votre installation
- Fuite d'une marchandise dangereuse dans votre installation pouvant vous empêcher de recevoir le service ferroviaire
- Dommages à un aiguillage, à un dérailleur, à un panneau de signalisation, à un rail ou une voie sur votre propriété
- Dommage aux wagons (y compris aux échelles, portes, attelages)
- Modification d'ouvrages, de rampes ou de quais de chargement, changement des conditions au sol ou présence de piles temporaires, de véhicules stationnés, dans le gabarit d'une voie industrielle :
 - o hauteur : 6,72 mètres (22 pieds) au-dessus du rail
 - o jusqu'à 1,22 mètre (quatre pieds) au-dessus du rail : dégagement latéral d'au moins 1,83 mètre (six pieds)
 - o au-delà de 1,22 mètre (quatre pieds) au-dessus du rail : dégagement latéral de 2,44 mètres (huit pieds)

Veillez aviser sans tarder la Police du CN, au 1-800-465-9239

- Intrusions, vandalisme, dommages matériels sur la propriété du CN
- Préoccupations, infractions et accidents relatifs aux passages à niveau
- Déraillement d'un wagon sur le réseau du CN
- Présence de machines ou d'équipements à moins de huit mètres (25 pieds) du rail le plus rapproché de la voie principale ou de l'embranchement
- Déraillleurs laissés déverrouillés ou dans une position de non-déraillement pouvant toucher la voie principale du CN

Pour en savoir plus :
www.cn.ca/securite
www.cn.ca/hiver