

### Processus de recours à la hiérarchie pour trafic intermodal (Service à la clientèle et recours à la hiérarchie)

Accessible 24 heures sur 24, 7 jours semaine. Les représentants du service 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. Comme nous souhaitons mieux répondre à vos besoins et éviter le dédoublement des tâches, nous vous suggérons de

Équipe	Courriel	Téléphone	Heures d'ouverture	Semaine	Après les heures d'ouverture	Directeur ou directrice	
Marchés de gros	<a href="mailto:imx-traffic@cn.ca">imx-traffic@cn.ca</a>	Tel (866) 896-6601	Jour et nuit 6h à 2h	<b>Suzie Whent</b> Directrice Adjointe <a href="mailto:suzie.whent@cn.ca">suzie.whent@cn.ca</a> Bureau: 905-789-4348 Cell: 647-519-0867	<b>Steve Baril</b> Directeur Adjoint <a href="mailto:steve.baril@cn.ca">steve.baril@cn.ca</a> Bureau: 289-341-4224 Cell: 289-541-6803	<b>Gareth Virgo</b> Directeur <a href="mailto:gareth.virgo@cn.ca">gareth.virgo@cn.ca</a> Office: 905-789-4595 Cell: 416-523-3143	
Entreprise de services logistiques	<a href="mailto:imx-3pl@cn.ca">imx-3pl@cn.ca</a>	Tel (866) 896-6601	7 jours semaine 6h à 2h				
Marchés de détail	<a href="mailto:cnroc-retail.logistics@cn.ca">cnroc-retail.logistics@cn.ca</a>	Tel (866) 896-6601	7 jours semaine 6h à 2h	<b>Thierry Cano</b> Directeur Adjoint <a href="mailto:thierry.cano@cn.ca">thierry.cano@cn.ca</a> Bureau: 905-789-4365 Cell: 905-872-4850			
Marchés de détail	Équipe d'envois de détail	Tel (866) 896-6601	7 jours semaine 6h à 2h	<b>Carla Tremblay</b> Directrice Adjointe <a href="mailto:carla.tremblay@cn.ca">carla.tremblay@cn.ca</a> Bureau: 905-789-4477 Cell: 416-579-7268  <b>Michael Weeks</b> Directeur Adjoint <a href="mailto:michael.weeks@cn.ca">michael.weeks@cn.ca</a> Bureau: 905-789-4352 Cell: 905-866-8493			<b>Russ Croskery</b> Manager <a href="mailto:russ.croskery@cn.ca">russ.croskery@cn.ca</a> Office: 905-789-4409 Cell: 416-407-4924
Service de transport réfrigéré CargoCool	<a href="mailto:cargocool@cn.ca">cargocool@cn.ca</a>	Tel (866) 896-6601	7 jours semaine 6h à 2h	<b>Jessica Levitt</b> Directrice Adjointe <a href="mailto:jessica.levitt@cn.ca">jessica.levitt@cn.ca</a> Bureau: 905-789-4397 Cell: 416-434-7246			<b>Samreen Umer</b> Directrice <a href="mailto:samreen.umer@cn.ca">samreen.umer@cn.ca</a> Office: 905-789-4483 Cell: 905-872-3873
Véhicules Automobile	<a href="mailto:AutoServiceTeam@cn.ca">AutoServiceTeam@cn.ca</a>	Tel (866) 896-6601	7 jours semaine 6h à 2h	<b>Nicole Lafarciola</b> Directrice Adjointe <a href="mailto:nicole.lafarciola@cn.ca">nicole.lafarciola@cn.ca</a> Office: 905-789-4633 Cell: 416-522-2795			
Service international d'importation	<a href="mailto:imx-import@cn.ca">imx-import@cn.ca</a>	Tel (866) 896-6601	Téloc. : de 6 h à 22 h Sam. et dim. : de 7 h à 17 h	<b>Gonzalo De Romana</b> Directeur Adjoint <a href="mailto:gonzalo.deromana@cn.ca">gonzalo.deromana@cn.ca</a> Bureau: 905-789-4341 Cell: 416-819-5169	<b>Jennifer Al-Kais</b> Directrice <a href="mailto:jennifer.alkais@cn.ca">jennifer.alkais@cn.ca</a> Office: 905-789-4404 Cell: 416-557-6013		
Service international d'exportation	<a href="mailto:imx-export@cn.ca">imx-export@cn.ca</a>	Tel (866) 896-6601	Téloc. : de 6 h à 22 h Sam. et dim. : de 7 h à 17 h				
Mouvement à vide international	<a href="mailto:imx-EQPT@cn.ca">imx-EQPT@cn.ca</a>	Tel (866) 896-6601	Téloc. : de 6 h à 22 h Sam. et dim. : de 7 h à 17 h				
Conteneurs réfrigérés en service International	<a href="mailto:imx-reefer@cn.ca">imx-reefer@cn.ca</a>	Tel (866) 896-6601	Du lun. au ven. de 6 h à 22 h Sam. et dim. : de 7 h à 17 h	<b>Faruque Sheikh</b> Directeur Adjoint <a href="mailto:faruque.sheikh@cn.ca">faruque.sheikh@cn.ca</a> Bureau: 905-789-4331 Cell: 416-605-4315			

CN Personnes Ressources Additionnelles	
Contact	Méthode
Affaires électroniques	Courriel: <a href="mailto:ebusiness@cn.ca">ebusiness@cn.ca</a>
Réservations (Canada et États-Unis)	Courriel: <a href="mailto:cnroc_rv@cn.ca">cnroc_rv@cn.ca</a>
Rendez-vous de livraison	Courriel : <a href="mailto:cnroc-appointments@cn.ca">cnroc-appointments@cn.ca</a> Téloc. : 1 866 627-8579
Libération	Courriel: <a href="mailto:cnroc-releases@cn.ca">cnroc-releases@cn.ca</a>
Fourniture de matériel vide	Courriel: <a href="mailto:imcube@cn.ca">imcube@cn.ca</a>
Soutien ED, Feuilles de route, Envois transfrontaliers	Téléphone : 1-800-267-9779 Courriel: <a href="mailto:edisupt@cn.ca">edisupt@cn.ca</a> Fax: 1-800-665-1942
Manifestes ferroviaires de douane	Courriel : <a href="mailto:customstrains@cn.ca">customstrains@cn.ca</a>
Service de courtiers en douanes du CN	Courriel : <a href="mailto:customs_brokerage@cn.ca">customs_brokerage@cn.ca</a> Téléphone: 1-866-890-1931