



Processus de recours à la hiérarchie de l'Expérience client, Intermodal

1 866 896-6601

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.

(Remarque : Veuillez vous assurer d'ouvrir une session CN One avant de cliquer sur les liens ci-dessous.)

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.

Mise à jour : avril 2022



Processus de recours à la hiérarchie de l'Expérience client, Intermodal

1 866 896-6601

L'Expérience client, Marchés nord-américains dessert tous les envois avec un ramassage ou une livraison CNTL	IMX-Traffic et IMX-3pl Expérience client dessert tous les envois de rampe à rampe du marché intérieur.
<p>Demandes générales</p> <p>Courriel : CNROC-Retail.Logistics@cn.ca Téléphone : 866 896-6601</p> <p>Courriel : cnroc_retail_usa@cn.ca Téléphone : 866 482-6025</p> <p>Domestic-afterhours@cn.ca</p> <p>En dehors des heures de travail normales : De 18 h à 23 h 59 (du lun. au ven.) Samedi et dimanche de 17 h à 20 h</p> <p>Veillez consulter le document de recours à la hiérarchie pour le processus.</p> <p>Directrice : Carla Tremblay Courriel : carla.tremblay@cn.ca</p>	<p>Demandes générales</p> <p>Courriel : IMX-traffic@cn.ca Courriel : IMX-3pl@cn.ca Courriel : cargocoobox@cn.ca</p> <p>Téléphone : 866 896-6601</p> <p>Domestic-afterhours@cn.ca</p> <p>En dehors des heures de travail normales : De 18 h à 23 h 59 (du lun. au ven.) Samedi et dimanche de 17 h à 20 h</p> <p>Veillez consulter le document de recours à la hiérarchie pour le processus.</p> <p>Directeur : Gareth Virgo Courriel : gareth.virgo@cn.ca</p>
Rendez-vous de livraison	Courriel : cnroc-appointments@cn.ca
Libérations	Courriel : cnroc-releases@cn.ca
Preuve de livraison	Soumettez votre demande au www.cn.ca
Frais d'entreposage et de terminal	Courriel : OS-IM-Billing@cn.ca
Contestations de services optionnels	Soumettez vos contestations en utilisant l'outil Facturation électronique au www.cn.ca
Remarque : Tous les conducteurs doivent communiquer avec leur répartiteur.	
Expérience client, Marchés internationaux pour toutes demandes d'importation et d'exportation.	Expérience client, Véhicules automobiles pour les conteneurs et wagons complets.



Processus de recours à la hiérarchie de l'Expérience client, Intermodal

1 866 896-6601

<p>Demandes générales</p> <p>Trafic d'importation Courriel : IMX-IMPORT@CN.CA</p> <p>Trafic d'exportation Courriel : IMX-EXPORT@CN.CA</p> <p>Trafic des unités réfrigérées Courriel : IMX-REEFER@CN.CA</p> <p>Matériel vide Courriel : IMX-EOPT@CN.CA</p> <p>Veillez consulter le document de recours à la hiérarchie pour le processus.</p> <p>Directeur : Jeff Bedell Courriel : jeff.bedell@cn.ca</p>	<p>Demandes générales</p> <p>Courriel : AutoServiceTeam@cn.ca</p> <p>Veillez consulter le document de recours à la hiérarchie pour le processus.</p> <p>Directeur : À déterminer Courriel : À déterminer</p>
Directeur principal Marchés internationaux et véhicules automobiles : Mark Lazaro	
Directrice principale Expérience client, Marchés nord-américains, Actifs et Services optionnels : Stacey Lisanti	
Premier directeur Produits de consommation, Expérience client, Actifs, Services optionnels, Marchés internationaux et véhicules automobiles : Tim Roulston	