



## Processus de recours à la hiérarchie – Wagons complets

(problèmes liés aux services du chemin de fer)

**Accessible 24 heures sur 24, sept jours sur sept.** Les représentants Prestation de services (RPS) 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 suivre le processus ci-après.

Trois centres régionaux sont à votre disposition pour mieux vous servir.

- L'équipe de CN Ouest est située à Edmonton et sert les clients à l'ouest de Thunder Bay (Ontario).
- L'équipe de CN Est est située à Montréal et répond aux besoins de tous les clients de l'Ontario, du Québec et des Maritimes.
- Le centre de prestation de services de CN Sud est situé à Stevens Point (WI) et s'occupe de tous nos clients basés aux États-Unis.

Nos représentants Prestation de services sont là pour vous servir. Voici comment vous pouvez les joindre.

### ÉTAPE 1

- Veuillez envoyer un courriel à un représentant ou à une représentante Prestation de services (RPS) pour toutes les questions non urgentes : [CNWEST@CN.CA](mailto:CNWEST@CN.CA) ou [CNEAST@CN.CA](mailto:CNEAST@CN.CA) ou [CNSOUTH@CN.CA](mailto:CNSOUTH@CN.CA)
- **Si le problème est urgent** : veuillez envoyer un courriel à un RPS en ajoutant la mention URGENT sur la ligne d'objet du courriel, puis faites un suivi immédiat par téléphone, car les appels sont traités en priorité.

**Courriel** : [CNWEST@CN.CA](mailto:CNWEST@CN.CA) ou [CNEAST@CN.CA](mailto:CNEAST@CN.CA) ou [CNSOUTH@CN.CA](mailto:CNSOUTH@CN.CA)

**Téléphone** : 1 866 9CN-RAIL (1 866 926-7245)

- **Après les heures de travail et la fin de semaine** : Envoyez un courriel à [CNWEST@CN.CA](mailto:CNWEST@CN.CA) ou [CNEAST@CN.CA](mailto:CNEAST@CN.CA) ou [CNSOUTH@CN.CA](mailto:CNSOUTH@CN.CA)
- **Ensuite, composez immédiatement le 1 866 9CN-RAIL (1 866 926-7245) pour signaler le problème.**

***Nous vous serions reconnaissants de suivre le processus ci-dessus et de ne pas passer par votre directeur ou directrice de compte ou vos directeurs adjoints. Cela simplifie le processus et réduit le signalement des problèmes en double.***



## ÉTAPE 2

**Communiquez avec votre directeur adjoint ou directrice adjointe Prestation de services par courriel, et ensuite par téléphone** lorsque la situation est urgente et que le ou la RPS n'est pas en mesure de vous fournir l'aide appropriée. Des directeurs adjoints ou directrices adjointes Prestation de services sont sur place sept jours sur sept, 16 heures par jour en général.

## ÉTAPE 3

**Communiquez avec votre directeur ou directrice Prestation de services par téléphone** ou envoyez-lui un courriel si la situation est urgente et que les étapes 1 et 2 n'ont pas eu les résultats escomptés. Les directeurs et directrices Prestation de services sont disponibles du lundi au vendredi.

## ÉTAPE 4

**Communiquez avec votre directeur principal ou directrice principale Marchandises, Prestation de services par téléphone** ou envoyez-lui un courriel si la situation est urgente et que les étapes 1 à 3 n'ont pas donné de résultats.

### PERSONNES-RESSOURCES POUR SERVICES FERROVIAIRES

Ouest du Canada	Est du Canada	Sud (États-Unis)
<b>CN Ouest – Edmonton (Alberta)</b> Courriel : <a href="mailto:CNWEST@CN.CA">CNWEST@CN.CA</a>  <b>Directeurs adjoints, CN Ouest :</b> Kristine, Ainsley, Meghan, Mahmoud Téléphone : 780 643-7853 Courriel : <a href="mailto:SERVICE_WEST_SUPV_LIST@CN.CA">SERVICE_WEST_SUPV_LIST@CN.CA</a>  <b>Directeur principal intérimaire, Prestation de services, CN Ouest :</b> Travis Hnatiuk Téléphone : 780 643-7534 Courriel : <a href="mailto:travis.hnatiuk@cn.ca">travis.hnatiuk@cn.ca</a>	<b>CN Est – Montréal (Québec)</b> Courriel : <a href="mailto:CNEAST@CN.CA">CNEAST@CN.CA</a>  <b>Directeurs adjoints, CN Est :</b> James, Shawn, Mathieu Téléphone : 514 399-7410 Courriel : <a href="mailto:SERVICE_EAST_SUPV_LIST@CN.CA">SERVICE_EAST_SUPV_LIST@CN.CA</a>  <b>Directeur Prestation de services, CN Est</b> Sylvain Brière Téléphone : 514 399-7104 Courriel : <a href="mailto:sylvain.briere@cn.ca">sylvain.briere@cn.ca</a>	<b>CN Sud – Stevens Point (WI)</b> Courriel : <a href="mailto:CNSOUTH@CN.CA">CNSOUTH@CN.CA</a>  <b>Directrices adjointes, CN Sud :</b> Becky, Jessica, Jennifer Téléphone : 715 345-2474 Courriel : <a href="mailto:SERVICE_SOUTH_SUPV_LIST@CN.CA">SERVICE_SOUTH_SUPV_LIST@CN.CA</a>  <b>Directeur principal Prestation de services CN Sud :</b> Guy Goar Téléphone : 708 332-4545 Courriel : <a href="mailto:guy.goar@cn.ca">guy.goar@cn.ca</a>
<b>Directrice principale Marchandises, Chaîne d'approvisionnement</b>	<b>Kim Duggan</b>	<b>Téléphone : 438 340-2408</b> <b>Courriel : <a href="mailto:kim.duggan@cn.ca">kim.duggan@cn.ca</a></b>



## AUTRES PERSONNES-RESSOURCES

<b>Restrictions relatives à la feuille de route</b> 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.	<b>Courriel :</b> <a href="mailto:EDIMGR@cn.ca">EDIMGR@cn.ca</a>
<b>Services à la clientèle – Affaires électroniques</b> 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.	<b>Téléphone :</b> 1 800 361-0198 <b>Courriel :</b> <a href="mailto:ebusiness@cn.ca">ebusiness@cn.ca</a>
<b>Soutien EDI, Centre feuilles de route, Retenues et surcharges</b>	<b>Téléphone :</b> 1 800 267-9779 (option 1) <b>Courriel :</b> <a href="mailto:edisupt@cn.ca">edisupt@cn.ca</a>
<b>Manifestes ferroviaires de douane et envois transfrontaliers</b>	<b>Téléphone :</b> 1 800 267-9779 (option 1) <b>Courriel :</b> <a href="mailto:customstrains@cn.ca">customstrains@cn.ca</a>
<b>Service de courtiers en douanes du CN</b>	<b>Courriel :</b> <a href="mailto:customs_brokerage@cn.ca">customs_brokerage@cn.ca</a> <b>Téléphone :</b> 1 866 890-1931
<b>Service à la clientèle – Mexique</b>	<b>Téléphone :</b> 001 800 514-1999