



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 pour toutes les questions non urgentes.
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 responsable du service client (par courriel ou par téléphone) en cas d'urgence, si votre adjoint au responsable du service client n'est pas en mesure de vous aider. Les responsables sont disponibles du lundi au vendredi (de garde les week-ends).

Étape 4

- Contactez votre responsable (par courriel ou par téléphone) en cas d'urgence, si les étapes 1, 2 et 3 n'ont pas permis de résoudre le problème. Nos responsables du service client sont disponibles du lundi au vendredi.



Personnes-Ressources pour Service à la clientèle

Ouest du Canada	Est du Canada	Sud (États-Unis)
Représentant du service à la clientèle – Edmonton, AB Courriel: CNWEST@CN.CA Téléphone: 1-866-926-7245 Directeurs/trices adjoints(es) : (Christian Nielsen, Craig Fleming and Gary Natt) Téléphone: 1-780-643-7853 Courriel: SERVICE_WEST_SUPV_LIST@CN.CA Directrice: Andrew Wiltshire Téléphone: 587-334-0152 Courriel: ANDREW.WILTSHIRE@CN.CA Première Directeur, Chaîne d’approvisionnement en marchandises Jason Ho Téléphone: 780-710-5022 Courriel: JASON.HO@CN.CA	Représentant du service à la clientèle – Montreal, QC Courriel: CNEAST@CN.CA Téléphone: 1-866-926-7245 Directeurs/trices adjoints(es) : (Francesca Vasile and Steven Montour) Téléphone: 1-514-734-3843 Courriel: SERVICE_EAST_SUPV_LIST@CN.CA Directrice: Lisa Amadouny Téléphone: 514-702-8262 Courriel: LISA.AMADOUNY@CN.CA Première Directeur, Chaîne d’approvisionnement en marchandises Jason Ho Téléphone: 780-710-5022 Courriel: JASON.HO@CN.CA	Représentant du service à la clientèle – Stevens Point, WI Courriel: CNSOUTH@CN.CA Téléphone: 1-866-926-7245 Directeurs/trices adjoints(es) : (Brian Austin, Libbie Womochil and Bob Geary) Téléphone: 1-219-883-7986 Courriel: SERVICE_SOUTH_SUPV_LIST@CN.CA Directrice: Jennifer Kobishop Téléphone: 715-496-0194 Courriel: JENNIFER.KOBISHOP@CN.CA Responsable principal de la chaîne d'approvisionnement des marchandises Sud: Katie Roop Téléphone: 312-882-2038 Courriel: KATIE.ROOP@CN.CA
Directeur Principal du Service à la Clientèle et de la Chaîne d’approvisionnement: Josh Ellis Téléphone: 780-499-6897 Courriel: josh.ellis@cn.ca		

Personnes-Ressources pour (les) autres services

Service Optionnels	Est	Ouest	Sud	Gulf
Equipe	OSCANADA@CN.CA	OSCANADA@CN.CA	OSPOINT@CN.CA	OSGULF@CN.CA
Kris Persaud - Directeur Téléphone: 647-526-2384 Courriel: kristopher.persaud@cn.ca				
Pour les escalades, veuillez contact: Première Directeur, Chaîne d’approvisionnement en marchandises Jason Ho Téléphone: 780-710-5022 Courriel: jason.ho@cn.ca				
				Avril 2026



Personnes-Ressources pour CNOne, Support EDI et Douanes

CNOne	DOUANES	Support EDI /Wagons en retenus ou surcharges
Pour obtenir de l’assistance carload sur l’utilisation des outils CNOne, comme les instructions d’expédition, la commande ou la libération, veuillez communiquer avec l’équipe Velocity au 1-800-361-0198. Pour obtenir de l’assistance intermodale/conteneurs sur l’utilisation des outils CNOne, comme les instructions d’expédition et la gestion des commandes, veuillez envoyer un courriel à serviceclientIM@cn.ca. Pour obtenir de l’assistance concernant les problèmes d’accès, les outils manquants, les nouveaux comptes et les réinitialisations de mot de passe, veuillez envoyer un courriel à ebusiness@cn.ca. CN Directrice: Kristine Meleskie Courriel: kristine.meleskie@cn.ca Téléphone: 587-545-9729	EDISUPT – Winnipeg, MB Courriel : CUSTOMSTRAINS@CN.CA 1-800-267-9779 Option -2 CN Gérant : Patrik Temesvari Courriel : patrik.temesvari@cn.ca Téléphone : 204-470-7928 Courriel : OMC-ESC@CN.CA	EDISUPT – Winnipeg, MB Courriel : EDISUPT@CN.CA 1-800-267-9779 Option -1 CN Gérant : Patrik Temesvari Courriel : patrik.temesvari@cn.ca Téléphone : 204-470-7928 Courriel : OMC-ESC@CN.CA



Autres Personnes-Ressources

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 :
 - hauteur : 6,72 mètres (22 pieds) au-dessus du rail
 - jusqu’à 1,22 mètre (quatre pieds) au-dessus du rail : dégagement latéral d’au moins 1,83 mètre (six pieds)
 - 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