



Le 16 mars 2020

Très cher client,

Nous nous adressons à vous aujourd'hui pour vous communiquer les renseignements sur la pandémie de COVID-19 et ses conséquences pour notre industrie. Nous vivons tous une période sans précédent et tournons nos cœurs et nos pensées vers les personnes touchées par cette situation hors du commun. Nous exprimons toute notre reconnaissance aux travailleurs de la santé, aux communautés locales et aux gouvernements du monde entier qui œuvrent en première ligne pour contenir la propagation de ce virus.

Chez MCI, nous tenons absolument à protéger la santé, la sécurité et le bien-être de nos clients et de nos employés aussi longtemps que durera cette pénible conjoncture. Nous surveillons de façon continue le déroulement des événements à l'échelle mondiale et nationale, de même que les conséquences de la COVID-19 sur votre entreprise et notre secteur d'activité.

À ce jour, la maladie à coronavirus n'a pas encore entraîné d'effets importants sur les activités de MCI, ce qui n'a par conséquent pas causé de problèmes de production majeurs à notre compagnie. Nous savons toutefois qu'il n'en sera pas nécessairement de même dans les semaines et les mois à venir. Nous consacrons nos efforts à l'acquittement de nos engagements envers nos clients et mettons tout en œuvre pour répondre aux besoins actuels de votre entreprise. Nous avons mis en place les mesures suivantes dans le cadre de nos activités.

La [lettre](#) du président et chef de la direction de NFI Group, Paul Soubry, fait état des mesures internes prises pour nos employés, qui comprennent celles qui suivent :

- Nous nous plierons à tous les avis et mandats des gouvernements qui s'appliquent à nos activités, et avons instauré des politiques relatives au lavage des mains et à l'hygiène, aux déplacements non essentiels, à l'éloignement social et à l'auto-isolement, le cas échéant.
- Tous les voyages d'affaires non obligatoires à effectuer en avion, notamment ceux des équipes d'assistance routière et de vente de MCI, ont été limités.
- Un site interne de messagerie directe permet une communication continue, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et un suivi des dernières nouvelles dès leur diffusion.

Nous continuons de prêter assistance à nos clients par les moyens suivants :

- Nous poursuivons la livraison et l'entretien d'autocars dans nos centres de service (là où les administrations locales l'autorisent), de même que l'expédition de pièces de rechange. Nos services de soutien technique et d'assistance routière restent offerts 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.



7 en composant le 1-800-241-2947, et nos équipes mobiles demeurent aussi à votre disposition lorsque vous téléphonez pour obtenir de l'aide.

- Veuillez composer le 1-888-912-9983 pour entrer en contact avec le centre de service MCI le plus près de votre emplacement. Nous afficherons sur le site Web de MCI tous les avis concernant les changements des heures ouvrables ou les fermetures en raison de la COVID-19, de même que la disponibilité de notre soutien mobile de secours.
- Les renseignements sur le soutien à la clientèle, notamment les réponses aux questions des clients et les directives des associations de l'industrie, sont également publiés dans la section de [notre site Web](#) réservée à la COVID-19.
- Nos associations professionnelles, comme [UMA](#) (United Motorcoach Association), [ABA](#) (American Bus Association) et [APTA](#) (American Public Transportation Association), se font les porte-parole de notre industrie et continuent de publier sur leurs sites Web de précieuses informations de dernière heure. Nous comptons assurer une présence à toutes les assemblées générales d'UMA et d'ABA qui organisent des webinaires, afin de leur apporter notre aide.

Depuis près de 87 ans, MCI a prospéré en se tenant aux côtés de ses clients durant toutes les épreuves qu'a traversées notre industrie, raison pour laquelle je vous encourage à vous tourner vers nous si vous avez besoin de quelque forme d'aide que ce soit. Nous vous communiquerons dès le dévoilement de tout nouveau renseignement important pour vos activités et notre entreprise.

Pour toute question immédiate, veuillez communiquer avec un des membres de votre équipe MCI, ou avec moi par courriel, à Patrick.Scully@mcicoach.com, ou par téléphone, au 336-255-2093.

Cordialement,

Patrick Scully

A blue ink signature of Patrick Scully, written in a cursive style.

Vice-président directeur, Ventes,
Marketing et Service à la clientèle

Ian Smart

A blue ink signature of Ian Smart, written in a cursive style.

Président