

Belliveau, Sébastien

De : Tran, Thi
Envoyé : 2 avril 2020 17 h 21
À : Khalil, Samantha; Belliveau, Sébastien
Cc : Kim, Sabrina
Objet : Envoi de DHL

De Transports Canada, si leur service des politiques ne vous l'a pas déjà signalé. TC a communiqué avec le président-directeur général de DHL. Cette histoire est incorrecte sur le plan des faits.

Plus important encore, cet envoi a été livré au destinataire à Montréal et, en fait, l'envoi n'a jamais quitté le Canada après être arrivé à Montréal. De plus, je viens juste de parler au client qui reçoit les marchandises et le journaliste du *Journal de Montréal* qui a rédigé l'article. Dans un contexte où le personnel de DHL, hommes et femmes, travaille sans relâche pour assurer la connectivité des chaînes d'approvisionnement essentielles, je suis d'abord très contrariée qu'une histoire non vérifiée comme celle-ci soit publiée.

« DHL Express Canada aimerait répondre à un certain nombre de reportages qui ont paru aujourd'hui dans les médias canadiens, et qui découlent d'un article publié dans le *Journal de Montréal* affirmant que DHL avait mal acheminé un envoi de masques qui avait été expédié par notre réseau au Canada. Ces reportages sont incorrects sur le plan des faits. L'envoi a été livré au Canada à temps et n'a pas été mal acheminé. L'envoi a été livré au destinataire aujourd'hui, après que le client a payé les droits de douane hier. Nous comprenons que le client ait pu être confus par l'information figurant sur le document de repérage de l'envoi qu'il a examinée (du fait que l'envoi a rapidement transité par notre centre de la région des Amériques, à Cincinnati, et atteint sa destination à Montréal avant que la mise à jour du statut en transit par les douanes américaines à Cincinnati n'ait été faite). Toutefois, notre équipe du service à la clientèle aurait pu éclaircir la situation avec le client s'il avait communiqué avec nous. Cette semaine, nous n'avons eu aucun problème de connexion ni de retard dans notre service à la clientèle et nous n'avons aucun dossier d'appels abandonnés (que notre système peut suivre). L'équipe de DHL Express au Canada travaille sans relâche pour soutenir le transport de matériel essentiel vers le Canada, et nous voulons souligner que nous maintenons toujours nos niveaux de service élevés. Nous voulons profiter de l'occasion pour souligner les efforts de notre personnel d'entrepôt et de nos livreurs, en particulier, qui travaillent toujours sans relâche au nom de nos clients dans ce contexte difficile. »

Thi Tran

Conseillère en gestion des enjeux
Cabinet du premier ministre
343-543-7313