

Chers clients,

Nous visons votre entière satisfaction et pour ce faire, nous prenons les mesures nécessaires pour que vous continuiez à recevoir le même service et soutien de qualité de STANDARD en cas d'une épidémie du virus grippal H1N1. Nous avons commencé à mettre en place un plan détaillé de continuité des opérations afin que STANDARD puisse demeurer disponible pour ses clients et que les affaires continuent advenant le cas où le virus ferait des ravages.

Le plan de continuité comporte 2 volets: 1) mettre en place des mesures internes pour éviter la propagation du virus H1N1 à l'intérieur de la compagnie et parmi nos employés, et 2) mettre sur pied un plan de rechange au cas où le virus aurait des répercussions négatives sur nos affaires courantes et notre service à la clientèle.

Voici les mesures préventives qui ont été prises et continueront à être appliquées pour éviter la propagation de ce virus pandémique parmi nos employés et à travers la compagnie :

- **Vaccination:** Standard va suivre les recommandations des agences publiques de la santé. Standard encourage aussi ses employés à l'éducation sur la vaccination.
- **Éducation:** Éduquer nos employés sur les meilleures pratiques pour aider à prévenir la propagation du virus au travail et à la maison et, advenant le cas où ils sont atteints, à mieux gérer la maladie.
- **Hygiène:** Promouvoir une bonne hygiène (mains et système respiratoire): Approvisionner le milieu de travail de nécessaire de base de prévention de la maladie (i.e. savon, désinfectants pour les mains, mouchoirs de papier, affiches illustrant les bonnes techniques sanitaires pour se laver les mains).

Des mesures drastiques seront prises pour aider à prévenir la propagation de ce virus pandémique. De plus, nous élaborons un plan de rechange pour atténuer tout effet négatif sur nos affaires courantes.

- **Expédition des commandes:** Nos entrepôts étant situés en plusieurs endroits (Montréal, Toronto et Vancouver), nous pourrions aider une région affectée par le virus en expédiant les commandes d'un autre entrepôt. Nous pourrions également rediriger les envois de produits de nos fournisseurs vers un autre entrepôt.
- **Formation:** Fournir une formation multidisciplinaire aux employés pour que les activités essentielles puissent être maintenues.
- **Souplesse des conditions de travail:** Nous avons ajouté de nouveaux accès à distance aux applications de la compagnie, permettant aux représentants du service à la clientèle et des ventes internes de toutes les régions, ainsi qu'à autres employés de la compagnie de travailler à distance, de continuer à exercer leurs fonctions par Internet et à réacheminer leurs appels.
- **Répartition du personnel:** Des mesures ont été prises pour assurer le bon roulement des affaires.
- **Inventaire:** Avec trois centres de distribution au pays, STANDARD peut expédier des produits de partout. Nous avons augmenté les niveaux de stocks pour éviter tout problème de transport.
- **Communication à la clientèle:** Nous avons établi une stratégie pour communiquer l'information à notre clientèle, lui donnant les mesures qui seront prises par STANDARD en cas d'urgence.
- **Communication aux employés:** Informer les employés du plan de continuité et leur rôle dans l'application de ce plan.

Nous voulons profiter de cette occasion pour rassurer notre clientèle et l'assurer que STANDARD a pris les mesures proactives afin d'atténuer les risques le mieux possible et d'offrir le meilleur soutien.

Nous vous remercions de votre appui.

Sincères salutations,

Produits Standard inc.

