



Honorons ces entreprises locales
**pour leur rôle dans la lutte
contre la COVID-19**

TENAQUIP

Réponse à la pandémie de la COVID-19

ENGAGÉ À PROTÉGER NOS EMPLOYÉS

Lorsque la pandémie de la Covid-19 a frappé en mars 2020, nous avons dû, comme la plupart des entreprises, réagir à une situation sans précédent. Il n'y avait pas de manuel ou de plan d'affaires qui nous aiderait à déterminer le meilleur plan d'actions.

Nous savions que nous devons avant tout assurer la santé et la sécurité de nos employés et de leurs familles. C'était la priorité numéro un pour TENAQUIP. Nous avons agi immédiatement en réduisant de 50% le nombre de personnes qui travaillaient dans nos bureaux, car nous savions que cela réduirait considérablement tout contact potentiel entre nos employés.

Cela a été rapidement changé pour que tout le personnel puisse travailler à distance. Nous avons remis à chaque membre du personnel une trousse d'équipement de protection individuelle (EPI) composée de masques approuvés par le gouvernement ainsi que des gants en nitrile et du désinfectant pour les mains. Par la suite, nous avons également distribué des masques réutilisables à nos employés dans le but de réduire la quantité de déchets.

Tous les employés de notre centre de distribution ont reçu des EPI et des instructions sur la meilleure façon de s'acquitter de leurs tâches tout en minimisant leurs contacts avec les autres membres du personnel. L'accès à nos entrepôts était limité au personnel de l'entrepôt de TENAQUIP uniquement; les cueillettes des clients étant annulées. Nous avons également fermé notre salle d'exposition au public afin de minimiser toute exposition potentielle au virus.

De plus, afin de favoriser la distanciation physique et la réduction de l'exposition potentielle au virus sur le lieu de travail, nous avons modifié nos quarts de travail de l'entrepôt de manière à ce qu'il y ait 30 minutes complètes entre les quarts de travail et qu'il n'y ait pas de chevauchement entre les entrées et

sorties des employés. De cette façon, si quelque chose arrivait à un membre de l'équipe lors d'un quart de travail, il y avait peu ou pas de chance que cela affecte un membre du personnel sur un autre quart de travail.

Nous avons également augmenté la fréquence de nettoyage de nos bureaux et de notre entrepôt pour nous assurer que le bâtiment et l'environnement de travail étaient fréquemment désinfectés.

TENAQUIP, UN DES PLUS GRANDS FOURNISSEURS D'EPI AU CANADA

Comme nous sommes un important fournisseur d'EPI aux entreprises canadiennes, nous savions que nos produits seraient en grande demande. Nous avons travaillé d'arrache-pied avec nos fournisseurs afin de sécuriser autant de produits que possible dans un court laps de temps pour faire notre part dans le processus d'approvisionnement. Cela a été très difficile car les principaux produits EPI (respirateurs, gants en nitrile et désinfectants pour les mains) étaient en grande demande et la chaîne d'approvisionnement était considérablement bouleversée. Il y avait une énorme demande pour ces produits et puisque la Chine était restée fermée pendant une longue période de temps, une grande partie des produits importés n'étaient pas disponibles dans des délais raisonnables.

Non seulement nous devons faire face à une pénurie de produits EPI, mais les prix de ces derniers augmentaient sans arrêt. Le prix des produits doublait et triplait de jour en jour et certains articles ont même augmenté de plus de 50 fois comparativement au prix original. C'était un défi de taille; d'une part il fallait nous procurer les équipements nécessaires afin de prévenir la propagation du virus, d'une autre part on essayait de maintenir des prix acceptables pour nos clients.

Parallèlement à l'approvisionnement, nous avons dû définir par ordre de priorité quels clients recevraient les produits EPI en premier. Nous avons organisé des réunions hebdomadaires pour nous assurer que les professionnels de la santé, les premiers répondants, le gouvernement et les clients commerciaux essentiels obtiendraient les produits avant le grand public.

Nous avons également réexaminé de façon hebdomadaire la catégorisation des produits indispensables, afin de les réserver dans notre système pour éviter les commandes potentielles par des clients qui ne correspondaient pas aux segments de la clientèle-clé que nous avons déterminés ayant les plus grands besoins.

Nos équipes d'approvisionnement (nationales et d'importation) ont dû travailler avec diligence pour trouver de nouvelles sources d'approvisionnement. Cela impliquait des recherches, des contacts et des négociations avec plus de 70 nouveaux fournisseurs et usines. La pandémie nous a permis de créer de nouvelles relations avec de nouveaux fournisseurs afin de permettre l'approvisionnement des produits en très grande demande. Toutefois, la rapidité d'exécution a entraîné plus de risques pour TENAQUIP, car nous n'avions pas toujours le temps pour effectuer une vérification exhaustive de nos nouveaux fournisseurs. Nous avons dû peser les pour et les contre de négocier avec de nombreux nouveaux fournisseurs, tout en évaluant les risques commerciaux inhérents qui en découlent. Pour souligner l'importance de la situation, un nouveau fournisseur canadien avec lequel nous n'avions jamais travaillé auparavant, est devenu l'un de nos cinq principaux fournisseurs pendant la pandémie. Cela ne s'était jamais produit au cours des 50 ans d'histoire de TENAQUIP.

MESURES POUR APPUYER LES OPÉRATIONS, LES EMPLOYÉS ET LEUR BIEN-ÊTRE

L'un des départements de TENAQUIP qui a dû réagir rapidement était notre département informatique et celui des opérations. Passer d'un petit nombre d'employés qui travaillaient à domicile avant la pandémie, à la quasi-totalité de notre personnel de bureau et de vente travaillant maintenant en télétravail, a mis une pression énorme sur notre infrastructure, nos processus informatiques et opérationnels. Nos équipes IT et celles des opérations ont travaillé très fort pour mettre en place rapidement un plan de télétravail afin d'essayer d'assurer la transition la plus transparente possible vers la « nouvelle normalité » pour nos employés et nos clients.

Afin de rester en contact régulier avec nos employés, clients et partenaires, nous avons eu des communications régulières par courriels, Microsoft Teams ou Zoom afin de nous assurer que la transition se passe le plus harmonieusement possible malgré les circonstances. Étant donné les nombreux changements, il était important de tenir toutes les parties prenantes aussi informées que possible sur l'évolution de nos différents projets.

La santé mentale de nos employés a été une de nos plus grandes priorités. Nous voulions maintenir un contact constant avec notre personnel, et nous avons même bonifié notre programme d'aide aux employés pour le personnel qui en avait besoin pendant la pandémie.

Notre service RH a aussi développé et déployé une politique de prévention des maladies infectieuses, ce qui a permis à notre entreprise et à nos employés d'être plus en sécurité en 2020.

LA FONDATION TENAQUIP – À L'APPUI DE LA COMMUNAUTÉ

Le directeur général de la Fondation TENAQUIP a contacté les principaux organismes communautaires que nous soutenons annuellement afin de s'assurer du maintien des services essentiels. Dans certains cas, nous avons même offert une assistance supplémentaire. Au plus fort de la pandémie, la Fondation a remis 125 000 \$ en avril et mai 2020 à des organismes qui apportaient une aide indispensable aux Canadiens dans le besoin, incluant un certain nombre de banques alimentaires, des organisations pour les sans-abris, ainsi que des lignes directes d'écoute pour la prévention du suicide.

Dans l'ensemble, nous sommes très fiers du rôle que TENAQUIP Ltée a joué en fournissant des produits et un soutien indispensable à nos clients et employés pendant la pandémie. Les conditions générales des affaires ont évolué de jour en jour et de semaine en semaine, et nos équipes à travers le pays ont travaillé ensemble pour s'assurer que les gens aient à leur disposition des produits et services nécessaires pour aider à minimiser les effets de la Covid-19.