



Together Improving Lives
Ensemble, améliorons des vies

Mise à jour du 30/01/2020 sur la communication de Medline Canada relative au Coronavirus de Wuhan (2019-nCoV)

Le 30 janvier 2020

Chers clients,

Le Coronavirus de Wuhan continue de se propager avec 7 711 cas confirmés, dont 170 décès en date d'aujourd'hui selon le *New York Times*. Voici quelques faits importants liés à l'épidémie qui, selon nous, affecteront notre capacité et/ou retarderont les expéditions en provenance de certaines de nos installations :

- Le Gouvernement de la Chine privilégie actuellement la production de masques et d'EPI pour le marché domestique chinois.
- La province du Hubei est celle où un grand pourcentage des produits EPI de Medline et d'autres organisations sont fabriqués. C'est également la province d'origine du Coronavirus. Les autoroutes ainsi que les transports publics, ferroviaires, fluviaux et aériens sont réservés exclusivement aux équipes médicales d'urgence. Des retards sont également à craindre pour le transport de certaines cargaisons.
- Le Gouvernement de la Chine a décidé de prolonger le congé du Nouvel An chinois, de sorte que les employés de la production reprendront le travail plus tard que prévu.

Ce niveau d'action est sans précédent et, à l'heure actuelle, nous ne savons pas quand ces restrictions seront levées.

Comme nous l'avons communiqué en date du 28 janvier 2020, nous connaissons déjà une forte augmentation au niveau de la demande d'EPI ainsi que de fournitures de protection et de prévention des infections et nous travaillons activement à assurer la disponibilité continue pour satisfaire à la demande. Nous avons lancé un processus d'attribution afin de nous assurer de pouvoir fournir à nos clients existants et à leur personnel médical de première ligne l'équipement dont ils ont besoin afin de se protéger et de protéger les patients les plus susceptibles d'être exposés.

Catégories sur attribution

- EPI
- Masques de protection
- Gants d'examen
- Gaze détectable aux rayons X, éponges de laboratoire ou serviettes en salle d'opération pour utilisation stérile et en kit





Together Improving Lives
Ensemble, améliorons des vies

Nous avons mis en place les mesures suivantes pour gérer la demande :

- 1) **Première priorité désignée** – Notre première priorité pour le traitement des commandes est de répondre aux besoins des clients existants qui sont en première ligne des soins médicaux ainsi qu'en fonction du niveau d'acuité. Les distributeurs, les revendeurs et les détaillants pourraient voir leur accès aux produits limité temporairement.
- 2) **Répartition basée sur l'historique de demande et la disponibilité** – Même les clients se trouvant en première ligne pourraient trouver que leur capacité à commander est limitée puisque nous assurons une distribution équitable des produits. Dans certains cas, la quantité demandée pourrait ne pas être entièrement respectée en raison de difficultés liées à l'approvisionnement des stocks. Toute partie non expédiée d'une commande sera annulée. Vous aurez alors la possibilité de passer une nouvelle commande dans les 5 jours.
- 3) **Maintenir les prix** - Nous allons maintenir les prix pour la demande régulière. Afin d'éliminer la demande artificielle, nous avons suspendu tous les prix promotionnels sur certains produits de protection alors que nous cherchons à gérer cette situation ensemble.
- 4) **Procédure de service à la clientèle et plan de ressources** - Nous vous demandons de bien vouloir considérer l'augmentation significative du volume d'appels entrants, des demandes par courriel, de l'échange de données électroniques et des télécopies reçues par les équipes de vente et de service à la clientèle durant cette période. Le délai de traitement de ces demandes sera retardé, ce qui ne correspond pas aux objectifs que nous nous sommes fixés à court terme. Notre volume d'appels et de commandes élevé peut entraîner un retard dans la livraison le jour suivant, et certaines commandes pourraient prendre de 2 à 3 jours pour arriver.

Afin de réduire l'impact de la situation, Medline prendra les mesures suivantes en matière de procédures et de personnel :

- **Mise à jour du répertoire téléphonique** – Nous mettrons à jour notre répertoire téléphonique afin de permettre aux clients de pouvoir commander séparément des produits liés à la protection contre le Coronavirus, ce qui réduira le temps d'attente prolongé.
- **Équipe d'intervention rapide** – Nous sommes en train de mettre en place une équipe d'intervention rapide composée de représentants du service à la clientèle afin de gérer les commandes urgentes spécifiques à cet événement.
- **Triage des courriels** – Nous procédons au triage des courriels en mettant l'accent sur les courriels concernant des commandes, qui auront la priorité sur les autres demandes de renseignements de routine.





Together Improving Lives
Ensemble, améliorons des vies

Nous vous remercions de votre compréhension durant cette période et continuerons à vous tenir informés des événements au fur et à mesure qu'ils se présenteront. Cela nous concerne tous.

Ensemble, améliorons des vies.

A handwritten signature in black ink that reads "Ernie Philip".

Ernie Philip
Président
Medline Canada

