

Notice concerning operations during COVID-19 pandemic

Dear Friends, Customers, and Partners,

We're certain that you're all dealing with the effects of the COVID-19 pandemic on your lives and operations. We realise that you, our customers and partners, provide an essential service to the people in your communities. As always, our main role is to support your business and therefore it is our goal to maintain our ability to do so. To that end, we're making some changes to our daily operations to protect the safety of our staff.

Parts orders from our US-based suppliers are normally shipped to a depot in Niagara Falls NY, imported by our staff, and then shipped to you. To reduce risk for our team members and to prevent interruption to our supply of parts, those parts will be shipped directly to our office, sanitized, and then sent out to you. We can also ship directly if necessary or requested. We will be evaluating the performance and cost relation of this method and determining if there is a better way forward when services return to normal.

While our office is a low-risk environment and already well prepared for social distancing measures, some of our team are working from home for various reasons. This may result in delays in responses from those individuals as they may be balancing their workload with other family duties. We appreciate your patience and understanding on this.

Our suppliers continue to operate as usual presently. They have also implemented social distancing practices in their offices and production facilities. In many cases, staff that are not required for production purposes are working remotely. Production schedules have not been affected so far. We will keep you updated of any changes on your pending orders.

Through our conversations with our partners, we understand that your production needs may be changing to adapt to this new climate. We're looking for feedback on how this has affected your operations and how the aftermath will continue to affect your business.

- How has the current situation affected your daily plant operations?
- What challenges are you dealing with on your production floor?
- What effect do you anticipate this crisis will have on your long-term process improvement plans?

The future of all our operations will likely not be the same as it was, so it's best for us to work together to prepare for the future.

We have been looking inside and forward to see how we can improve our operations to better support you through this crisis and in the future. Please let us know how we can support you to adapt to your new environment.

We wish you, your teams, and your families the best in this difficult time.

Sincerely,

Stephen Eckert
Vice President

Avis concernant nos opérations pendant la pandémie de COVID-19

Chers amis, clients, et partenaires,

Nous sommes certains que vous êtes tous confrontés aux effets de la pandémie de COVID-19 sur vos vies et vos opérations. Nous sommes conscients que vous, nos clients et partenaires, fournissez un service essentiel aux gens de vos communautés. Comme toujours, notre rôle principal est de soutenir votre entreprise et, par conséquent, notre objectif est de maintenir notre capacité à le faire pendant cette crise. Pour faciliter ce but, nous apportons des modifications à nos opérations quotidiennes pour protéger la sécurité de notre personnel.

Les commandes de pièces de nos fournisseurs basés aux États-Unis sont normalement expédiées à un dépôt à Niagara Falls NY, importées par notre personnel, puis expédiées à vous. Pour réduire les risques pour les membres de notre équipe et pour éviter l'interruption de notre approvisionnement en pièces, ces pièces seront expédiées directement à notre bureau, désinfectées, puis envoyées à vous. Nous pouvons également expédier directement si nécessaire ou demandé. Nous évaluerons la performance et la relation de coût de cette méthode et déterminerons s'il existe une meilleure façon d'avancer lorsque les services reviendront à la normale.

Bien que notre bureau soit un environnement à faible risque et déjà bien préparé pour les mesures de distanciation sociale, une partie de notre équipe travaille à domicile pour diverses raisons. Cela peut entraîner des retards dans les réponses de ces personnes car elles peuvent équilibrer leur charge de travail avec d'autres tâches familiales. Nous apprécions votre patience et votre compréhension à ce sujet.

Nos fournisseurs continuent de fonctionner comme d'habitude au présent. Ils ont également mis en place des pratiques de distanciation sociale dans leurs installations de production. Dans de nombreux cas, le personnel qui n'est pas requis pour la production travaille à distance. Jusqu'à présent, les calendriers de production n'ont pas été modifiés. Nous vous tiendrons au courant de tout changement sur vos commandes actives.

Au travers de nos conversations avec nos partenaires, nous comprenons que vos besoins de production peuvent évoluer pour s'adapter à ce nouveau climat. Nous recherchons des commentaires sur la façon dont cela a affecté vos opérations et sur la manière dont les conséquences continueront d'affecter votre entreprise au futur.

- Comment la situation actuelle a-t-elle affecté vos opérations quotidiennes de l'usine?
- Quels sont les défis auxquels vous faites face sur votre site de production?
- Quel effet pensez-vous que cette crise aura sur vos plans d'amélioration de procédé à long terme?

Il est très possible que la norme du passé ne sera pas la norme du futur, alors il nous faut se préparer pour ce futur ensemble.

Nous avons regardé à l'intérieur et au futur pour voir comment nous pouvons améliorer nos opérations afin de mieux vous soutenir pendant cette crise et à l'avenir. Veuillez nous faire savoir comment nous pouvons vous aider à vous adapter à votre nouvel environnement.

Nous vous souhaitons, à vos équipes et à vos familles, le meilleur en cette période difficile.

Sincèrement,

Stephen Eckert

Vice-Président