



Randy White
President, Sysco Canada

March 18, 2020

Dear Valued Customer,

In these unprecedented times in the midst of COVID-19, we feel that community and our commitment to our people is more important than ever. Our customers, employees and families are spread across every province and territory in Canada, in every community large and small, urban and rural.

A key component of ensuring the health and safety of Canadians is to ensure we deliver on our commitments to our Healthcare and Senior Living customers. Your ability to care for those in our community who are most at risk is paramount in our minds. How are we acting on this priority and ensuring continuity of service?

Product Availability

We are actively working with our suppliers to access all the products you need to maintain the health and nutrition of those in your care and ensure a safe working environment for your staff. Our team of 89 Healthcare and Senior Living reps coast to coast can recommend appropriate products and solutions for you as your needs and product availability fluctuate day to day. We are leveraging our size and working with our suppliers hourly to get you what you need as the market makes it available.

Service & Sanitization

To ensure continuity of service, we enacted our Pandemic Plans at the onset of this crisis. Our office based employees have been enabled to work from home, and our essential front line associates are being assessed every day before beginning work. We have also begun a practice of no-touch deliveries to your doors and docks, and increased sanitation practices in all of our operations. We are committed to working in partnership with you and our EHS teams to eliminate risk to the fullest extent.

Keeping Your Business Intact

Healthcare and Senior Living is a constant within our society. You do not have the option of limiting your services, and you need our full support to enable that. You are not alone. We are here to help you understand what options you have in order to successfully pivot your offerings, access emergency menus and offer products to support operating with reduced staff.

What is next?

- I will continue to communicate with you as the Canadian response to the COVID-19 virus evolves.
- We are planning continuous innovations to our service offerings, product sourcing and support resources. Healthcare is a critical segment of our business that will continue to be prioritized by Sysco.
- We are also committed to finding ways to give back to those in need in Canada, and I will have more to share with you on that front very soon.
- I am optimistic that we will get through these challenges quickly and safely together, and that we will build stronger partnerships and new ways of expanding our industry into the future.
- I welcome any suggestions or feedback you have regarding how we can serve you now in this time of need, and into the future.

<https://www.surveymonkey.com/r/X83GKZZ>

Your Partners,

Randy White
President, Sysco Canada
&
Sysco's Coast to Coast Healthcare and Senior Living Team





Randy White
Président, Sysco Canada

18 mars 2020

Très cher client,

En ces temps sans précédent de pandémie de COVID-19, nous pensons que l'intérêt de nos communautés et notre engagement envers notre personnel sont plus importants que jamais. Nos clients, employés et familles sont répartis dans chaque province et territoire du Canada, dans chaque communauté, grande et petite, urbaine et rurale.

Un élément clé pour assurer la santé et la sécurité des Canadiens est de s'assurer que nous respectons nos engagements envers nos clients des établissements de soins de santé et des résidences pour personnes âgées. Votre capacité à prendre soin des personnes les plus à risque de notre communauté est primordiale pour nous. Comment agissons-nous sur cette priorité tout en assurant la continuité du service?

Disponibilité du produit

Nous travaillons activement avec nos fournisseurs pour avoir accès à tous les produits dont vous avez besoin pour maintenir la santé et la bonne alimentation des personnes dont vous avez la charge, et assurer un environnement de travail sûr pour votre personnel. Notre équipe de 89 représentants pour les établissements de soins de santé et résidences pour personnes âgées à travers le pays peut vous recommander des produits et des solutions appropriés, car vos besoins et la disponibilité des produits varient quotidiennement. Nous tirons parti de notre taille et travaillons avec nos fournisseurs toutes les heures pour vous fournir ce dont vous avez besoin lorsque cela est disponible sur le marché.

Service et désinfection

Pour assurer la continuité des services, nous avons promulgué nos « Plans en cas de pandémie » au début de cette crise. Nos employés de bureau ont été autorisés à travailler à domicile, et nos associés de première ligne essentiels sont évalués chaque jour avant de commencer à travailler. Nous avons également commencé à utiliser une pratique de livraisons sans contact dans vos installations et augmenté les pratiques de désinfection dans toutes nos opérations. Nous nous engageons à travailler en partenariat avec vous et nos équipes de santé, sécurité et environnement pour éliminer les risques dans la mesure du possible.

Protéger vos activités

Les établissements de soins de santé et résidences pour personnes âgées sont des éléments indispensables à notre société. Vous n'avez pas la possibilité de limiter vos services, et vous avez besoin de tout notre soutien pour continuer vos activités. Vous n'êtes pas seul. Nous sommes ici pour vous aider à comprendre les options que vous avez afin d'ajuster avec succès vos offres, accéder aux menus d'urgence et proposer des produits pour permettre un fonctionnement avec un personnel réduit.

Et après?

- Je continuerai à communiquer avec vous au fur et à mesure de l'évolution de la situation mondiale face au virus COVID-19.
- Nous prévoyons des innovations continues dans nos offres de services, nos approvisionnements en produits et nos ressources de soutien. Les soins de santé sont un segment essentiel de nos activités qui continuera d'être priorisé par Sysco.
- Nous sommes également déterminés à trouver des moyens de redonner à ceux qui en ont besoin au Canada, et j'aurai très bientôt plus d'informations à partager avec vous à cet égard.
- J'ai bon espoir que nous arriverons à surmonter ces défis rapidement et en toute sécurité ensemble, et que nous établirons des partenariats plus solides et de nouvelles façons de préparer notre secteur pour le futur.
- Je suis à l'écoute de toute suggestion ou tout commentaire que vous pourriez avoir concernant la façon dont nous pouvons vous servir aujourd'hui en cette période difficile et à l'avenir.

Vos partenaires,

Randy White
Président, Sysco Canada

et
Équipe des établissements de soins de santé et résidences pour personnes âgées à travers le pays

Sysco
nourish
HEALTHCARE & SENIOR LIVING