



Chers clients, chers partenaires,

La récente escalade de la pandémie liée au Coronavirus a changé nos vies du jour au lendemain. Nos familles, nos communautés et nos entreprises en subissent les conséquences de manière significative : personne n'y échappe.

Il est rassurant de constater la rapidité avec laquelle des mesures de sécurité ont été mises en œuvre au sein de l'écosystème vétérinaire et d'observer la force collective de notre industrie, qui veille toujours à assurer le maintien de la santé animale.

Dans nos centres de distribution, nos équipes travaillent d'arrache-pied pour minimiser l'impact de cette crise sur nos clients, dont la mission est essentielle pour la société. Les volumes de commandes sans précédent que nous connaissons actuellement, et plus particulièrement la demande accrue de nourriture pour animaux de compagnie, créent des goulots d'étranglement logistiques, tout au long de la chaîne d'approvisionnement, avec des conséquences sur toutes les parties concernées.

C'est d'abord un soulagement de savoir que la situation actuelle, toutefois, n'est pas liée à une pénurie d'approvisionnement : nos sources d'approvisionnement ne sont pas remises en question. Toutefois, le volume accru, en plus d'exiger plus de temps pour la cueillette et la préparation de l'expédition, nécessite des camions supplémentaires, que les transporteurs doivent eux aussi ajouter à leur volume habituel. En résumé, nous recevons un plus grand nombre de commandes, et ces dernières sont plus volumineuses qu'à l'habitude.

Cette chaîne d'étapes se traduit par des retards dont nous sommes pleinement conscients qu'ils ont un impact sur vous et sur votre capacité à servir vos clients. Nous restons sensibles aux inconvénients que ces obstacles créent pour vous et vos équipes et vous assurons des efforts concertés déployés pour adapter nos processus, à la volée, afin de réduire les délais.

Face à cet ensemble de circonstances, la réponse et l'adaptation de nos équipes à travers le pays et la collaboration avec les partenaires de l'industrie ont été remarquables. Nos équipes ont récemment travaillé jour, nuits et week-ends pour arriver à livrer un maximum de commandes. Je ne pourrais être plus fière de l'énergie investie et du dévouement dont ils ont fait preuve pour traverser ces moments particulièrement demandants pour nous tous.

Je tiens également à remercier les clients qui ont pris soin de nous faire part de leur reconnaissance envers les efforts de nos équipes et de leur confiance dans notre capacité à faire *plus pour les vétérinaires*. Nous ne pouvons pas prévoir la durée de la tempête, mais il est certain que la collaboration est le seul moyen de la traverser et d'en sortir plus forts... ensemble.

---

Lucia Pollice  
Présidente-directrice générale

