



## Thank You For Helping Us Stay Strong

To our valued customers,

The immense and unprecedented escalation of the COVID-19 situation has affected people, businesses and industry across Canada and the world. Among all the chaos, I wanted to take a moment for gratitude. I am truly blown away by the dedication of our associates, as they work to support our customers and the important work you do. In these challenging times, we must rely on one another. I am honoured to see our community working together; our 2,500 associates in 220 branches, and all of you, our valued customers - the very foundation of what makes Wolseley who we are.

### Thank you

We appreciate your support as we navigate this uncharted environment together. Your feedback is important to us and we are listening! We are uplifted by the numerous messages we have received thanking us for keeping our branches open for business, and for handling your orders in the safest way possible. If your experience with Wolseley has been noteworthy in any way, please continue to let us know via [Pipe Up!](#), our short customer feedback survey, or by leaving a review on [Facebook](#).

### We miss you!

For those of you saying you miss the social interaction with our branch staff – we miss you, too! We look forward to welcoming you back inside our branches once the storm has passed.

We are committed to providing the best possible service. In these turbulent times, our communities rely on professionals like you more than ever. From maintaining safe drinking water and sanitary systems, to ensuring the comfort of all Canadians with effective heating, indoor air quality and more – we salute you for all that you do.

You can rely on us to provide the services and products you need to get the job done. While the guidelines for businesses in Canada vary by province, each province that has issued a closure order has deemed businesses like ours as essential. We are open for business, with new health and safety protocols in place.

Thank you to our many plumbing, HVAC/R and Waterworks customers who have registered for Wolseley Express and have placed orders online. Our associates appreciate this way to effectively manage your order, while maintaining social distancing. For those using the secure Invoice Gateway portal to Bill Trust, via Wolseley Express, we thank you for choosing a contactless option for paying invoices and managing your account.

As we will increasingly rely on digital communication channels, we encourage you to sign up for our emails to stay up to date with all our news, promotions and Wolseley Express updates. You can sign up [here](#).

## Our commitment to safety

We have put in place measures to help ensure the safety of our associates and customers, including the following:

- To ensure social distancing, only Wolseley associates will have access to our branch and showroom facilities across the country.
- All customers will still be able to use convenient alternatives to place orders, including calling your branch.
- For plumbing, HVAC/R and Waterworks customers, you can shop and place orders 24/7 on Wolseley Express. If you don't already have an account, you can register at: <https://www.wolseleyexpress.com/UserRegistration/Registration>
- Options are available for pick up and delivery.

Please [click here](#) to read my previous message with more details on placing orders, pick up and payment options, returns and more. For ongoing updates, please check the [Wolseley Canada website](#), [Wolseley Express](#), [Wolseley Waterworks](#) and [Wolseley Industrial](#) websites.

## We are all in this together

The health and safety of our customers, associates and neighbours remains our top priority. We are dedicated to doing our best to serve you, so you can continue working hard for our communities. Recognizing that flattening the curve and safeguarding our cities is a group effort, we thank you for all you do and for your unwavering support. By working together, we can all stay strong.

For any questions, please contact us at [customer.feedback@wolseleyinc.ca](mailto:customer.feedback@wolseleyinc.ca)

Sincerely,

Kevin Fancey

President,

Wolseley Canada

---

## Merci de nous aider à rester forts

À notre précieuse clientèle,

La progression fulgurante et sans précédent de la COVID-19 a touché les gens, les entreprises et l'industrie au Canada et dans le monde entier. Au cœur de tout ce chaos, je voulais prendre un moment pour exprimer ma gratitude. Je suis vraiment impressionné par le dévouement de nos associés, qui s'efforcent de soutenir nos clients et le travail important que vous faites. En ces temps difficiles, nous devons compter les uns sur les autres. Je suis fier de voir notre communauté travailler ensemble; nos 2 500 associés dans 220 succursales, et vous tous, nos précieux clients – le fondement même de ce qui fait de Wolseley ce que nous sommes.

## **Merci!**

Nous vous remercions de votre soutien alors que nous traversons cette période sans précédent. Vos commentaires sont importants pour nous et nous sommes à l'écoute! Nous sommes enchantés par les nombreux messages que nous avons reçus nous remerciant d'avoir maintenu nos succursales ouvertes et d'avoir traité vos commandes de la manière la plus sûre possible. Si votre expérience avec Wolseley est digne de mention, continuez à nous le faire savoir au moyen de notre court sondage [Donnez-nous un bon tuyau!](#) ou en laissant un commentaire sur [Facebook](#).

## **Vous nous manquez!**

À ceux d'entre vous qui disent que l'interaction sociale avec le personnel de nos succursales leur manque, vous nous manquez aussi! Nous avons très hâte de vous accueillir à nouveau dans nos succursales une fois la tempête passée.

Nous nous engageons à vous offrir le meilleur service possible. En ces temps de turbulences, nos communautés comptent plus que jamais sur des professionnels comme vous. Qu'il s'agisse d'assurer la sécurité de l'eau potable et des systèmes sanitaires, de garantir le confort de tous les Canadiens grâce à un chauffage efficace, d'assurer la qualité de l'air intérieur et bien plus encore, nous vous rendons hommage pour tout ce que vous faites.

Vous pouvez compter sur nous pour vous fournir les services et les produits dont vous avez besoin pour accomplir votre travail. Bien que les lignes directrices pour les entreprises au Canada varient d'une province à l'autre, chaque province qui a diffusé une ordonnance de fermeture a établi que les entreprises comme la nôtre sont essentielles. Nous sommes ouverts dans le cadre de nouveaux protocoles de santé et de sécurité.

Nous remercions nos nombreux clients des secteurs Plomberie, CVAC/R et Aqueduc qui se sont inscrits à Wolseley Express et ont passé des commandes en ligne. Nos associés sont reconnaissants de pouvoir gérer efficacement votre commande tout en maintenant une distance sociale. Si vous utilisez le portail sécurisé Espace Factures avec Bill Trust par l'entremise de Wolseley Express, nous vous remercions d'avoir choisi une option sans contact pour le paiement des factures et la gestion de votre compte.

Comme nous comptons de plus en plus sur les modes de communication numériques, nous vous encourageons à vous abonner à nos courriels pour rester au courant de toutes nos nouvelles, promotions et mises à jour concernant Wolseley Express. Vous pouvez vous inscrire [ici](#).

## **Notre engagement envers la sécurité**

Nous avons mis en place des mesures pour aider à assurer la sécurité de nos associés et de nos clients, notamment les suivantes :

- Afin de respecter la distanciation sociale, seuls les associés de Wolseley ont accès aux installations de nos succursales et salles d'exposition, et ce, dans tout le pays.
- Tous les clients peuvent toujours utiliser nos moyens pratiques pour passer des commandes, notamment en appelant à leur succursale.



- Les clients des secteurs Plomberie, CVAC/R et Aqueduc peuvent faire des achats et passer des commandes 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sur Wolseley Express. Si vous n'avez pas déjà un compte, inscrivez-vous au <https://www.wolseleyexpress.com/UserRegistration/Registration>.
- Des options de cueillette et de livraison sont offertes.

Veillez [cliquer ici](#) pour lire mon message précédent comportant plus de détails sur les commandes, les options de cueillette et de paiement, les retours et plus encore. Pour obtenir des mises à jour en continu, consultez les sites web de [Wolseley Canada](#), [Wolseley Express](#), [Wolseley Aqueduc](#) et [Wolseley Industriel](#).

#### **Nous sommes tous dans le même bateau**

La santé et la sécurité de nos clients, de nos associés et de nos voisins demeurent notre priorité absolue. Nous nous engageons à faire de notre mieux pour vous servir afin que vous puissiez continuer à travailler sans relâche pour nos communautés. Reconnaisant que l'aplatissement de la courbe et la protection de nos villes sont un effort collectif, nous vous remercions pour tout ce que vous faites et pour votre soutien indéfectible. En travaillant ensemble, nous pouvons tous rester forts.

Si vous avez des questions, écrivez-nous à [customer.feedback@wolseleyinc.ca](mailto:customer.feedback@wolseleyinc.ca).

Sincères salutations,

Kevin Fancey  
Président  
Wolseley Canada