

Chers Clients,

Depuis mars 2020, nous avons dû nous adapter pour assurer le fonctionnement de notre société et de ses différents services en respectant les règles gouvernementales liées à la Covid.

Aujourd'hui, nous sommes satisfaits d'avoir pu maintenir notre niveau de prestation auprès de vos équipes malgré les changements brutaux de nos manières de travailler.

A ce propos, nous tenons à remercier tous nos clients ainsi que nos collaborateurs pour leur implication dans cette période mouvante où il a fallu être agile et s'adapter très rapidement.

Cette situation a eu le mérite de nous démontrer que la quasi-totalité de nos prestations était réalisable à distance sans dégradation du service. Au contraire, la diminution des déplacements restreint l'impact de la fatigue, optimise notre productivité et diminue nos coûts d'intervention pour nos clients.

Aujourd'hui, et depuis plus d'1 an, nos opérations sont toujours réalisées dans un modèle de télétravail partiel, répondant d'abord aux risques sanitaires toujours présents mais également à une évolution de notre façon de travailler et de celle de notre industrie.

Nous restons donc attentifs aux évolutions sanitaires, aux nouvelles et meilleures pratiques mises en œuvre dans notre profession pour adapter notre organisation opérationnelle.

Notre organisation actuelle va perdurer, elle implique :

- de Privilégier les opérations à distance comme cela est le cas depuis plus d'un an,
- Lorsque nécessaire, les déplacements sur vos sites sont bien sûr assurés, aussi nous tenons à vous indiquer que nos collaborateurs sont bien tous titulaires de leur pass sanitaire.
- Concernant notre communication ; nous continuons d'utiliser au maximum les outils « on-line » à savoir :
  - Notre extranet « VOLUFICHE » ou « VF » pour toutes vos demandes concernant l'exploitation de nos produits
  - L'Audio et la Visio Conférence : pour les réunions
  - Les interventions techniques à distance via AnyDesk notamment pour les installations, mises à jour, tests, maintenance,...

Pour les appels téléphoniques, rien ne change, à savoir :

- Appel au Standard (02 47 66 47 20) : Muriel ou ses collègues vous accueilleront pour répondre à vos demandes et vous diriger vers les bons interlocuteurs,
- Appel au Support Hot-line : Pour contacter vos interlocuteurs habituels (Stéphane, Laurent, Pascal, Jean-Yves,...), composez toujours le 02 47 66 47 20.
- Appel à un Consultant/Chef de projet/Manager
  - Utilisez leur numéro de téléphone portable habituel ou passez par le standard.
- Appel au service « DAF » : Facture, comptabilité, règlement, ...
  - Mme Nicole Lebourhis - DAF : 02 47 66 49 55
  - Mme Anne-Marie Pereira – Comptable : 02 47 66 57 50

Nous restons à votre disposition pour toute question ou information complémentaire.

Bien à vous,

Jean-Christophe Orsoni

Dear Customers,

Since March 2020, we've had to adapt in order to ensure the continued operation of our company and its various services, while complying with the public safety measures against Covid.

Today, we are glad that we could maintain the level of our services with your teams in spite of the brutal changes in our working processes.

In this regard, we would like to thank all our customers and partners for their involvement during this insecure period which required great agility and adaptability.

This situation at least showed us that nearly all our services could be provided remotely without deterioration. On the contrary, fewer travels mean reduced impact of fatigue, optimizes our productivity and reduces the cost of our interventions for our customers.

As of today, and it has been the case for more than a year, our operations are still conducted by means of partial teleworking, first in response to the health threat which still exists but also as an evolution of the way we, and our industry, work.

Therefore, we remain attentive to health developments, and to new and better practices implemented in our business in order to adapt our operational organization.

Our current organization will remain in place, it involves:

- Preferring remote operations, as it has been the case for more than a year,
- When needed, travels to your sites will be performed, and we inform you that every member of our staff is holder of a health pass.
- For communications, we will maximize the use of online tools, namely:
  - o Our Extranet, using "VOLUFICHES" or "VF" for all requests about the usage of our products
  - o Audio and videoconferencing for meetings
  - o Remote technical interventions using Anydesk for installs, updates, tests, maintenance, etc.

Regarding phone calls, nothing changes :

- Call to Switchboard (+33 (0) 2 47 66 47 20): Muriel or one of her colleagues will welcome you and answer your requests and transfer you to the right person,
- Call to Hot-line support: to reach your usual contacts (Stéphane, Laurent, Pascal, Jean-Yves, ...), dial +33 (0) 2 47 66 47 20 as usual
- Call to Project manager
  - o Use the usual PM cell number or call the switchboard.
- Call to CFO service: Invoicing, accounting, payments, ...
  - o Mrs Nicole Lebourhis – CFO : +33 (0) 2 47 66 49 55
  - o Mrs Anne-Marie Pereira – Accountant : +33 (0) 2 47 66 57 50

We remain at your disposal for any question or additional information.

Best regards,

Jean-Christophe Orsoni