

**Bonjour à tous,
Hello all,**

**Je vous laisse prendre connaissance de la communication ci-dessous de Philippe Dubois.
Please read the communication below from Philippe Dubois.**

**2 types de réponse à faire aux clients qui seront touchés par des retards liés aux vérifications complémentaires PV
Ancizes**

**2 types of answers to give to customers impacted by the delays due to complementary verifications of quality
certificate in Les Ancizes.**

Cas 1. Le client ne parle pas du sujet qualité, alors nous n'en parlons pas et la réponse sera :

Case 1. The customer doesn't mention the quality topic, so don't we and the answer would be:

« Nous faisons face à une surcharge administrative importante et avons fait appel à des renforts en cours de mise en place pour limiter au maximum cet impact sur nos délais de livraison. »

“We are facing an excessive administration work and we reinforce staffing (implementation in progress) in order to best limit the impact on our delivery schedules.”

Cas 2. Le client parle du sujet qualité, notre réponse sera :

Case 2. The customer refers to the quality issue, our answer would be:

« Les vérifications engagées et partagées avec les clients concernés mobilisent beaucoup de ressources, ces vérifications sont indispensables pour assurer le niveau de prestation attendu par nos clients et nous sommes en train de dimensionner les ressources pour en minimiser l'impact. »

« The verifications undertaken and shared with the customers concerned mobilize a lot of resources. These verifications are essential to ensure the performance level expected by our customers and we are increasing the size of our resources to minimize the impact”

Merci de respecter ces conseils de communication.

Please respect these communication advices