

Meylan, le 7 mai 2020

Chère Cliente, cher Client,
Madame, Monsieur,

Au cours des dernières semaines, il y a eu des développements importants pour faire face à la pandémie SRAS-CoV-2. Roche s'engage à fournir des solutions de tests pour les urgences sanitaires et ainsi accompagner les systèmes de santé dans le monde. Acteurs des secteurs publics et privés du monde entier travaillent ensemble pour gérer efficacement cette situation en constante évolution.

La sécurité de nos patients, de nos clients et de vos/nos collaborateurs est une priorité absolue.

Nous nous engageons à faire en sorte que nos clients soient en mesure de maintenir la continuité des activités, tout en respectant les directives sanitaires.

En ces temps difficiles, il peut être nécessaire pour Roche Diagnostics France de prioriser les activités de service afin que nos clients puissent répondre aux demandes des urgences de santé. Cela peut entraîner des retards dans la maintenance préventive, les visites non essentielles ainsi que des installations.

Nous tenons à vous rassurer sur le fait que toute hiérarchisation des activités de soutien est/sera évaluée au cas par cas et tous les risques pris en compte.

Sur la base d'une analyse de risques, réalisée avec les données consolidées de Roche Diagnostics au niveau global, nous vous informons qu'en l'absence de comportements inhabituels avérés de vos contrôles de qualité ou d'alarmes, et en prenant en compte l'activité réelle des instruments Roche, **les maintenances préventives annuelles ou semestrielles réalisées par nos ingénieurs de maintenance peuvent être effectuées dans une tolérance de 3 mois supplémentaires aux 2 mois de tolérance habituelle.**

Notre assistance téléphonique reste à votre disposition et **nous vous encourageons à utiliser nos solutions digitales pour vos demandes** (en particulier « demande d'assistance ») via [Roche DiaLog](#) et nous aider à résoudre autant d'activités de service à distance que possible. Cela nous permettra de répondre à vos besoins d'assistance de manière rapide et efficace, tout en assurant la sécurité des patients, de nos clients et vos/nos collaborateurs.

La sécurité des patients est toujours la première priorité de Roche - c'est pourquoi nous sommes également en contact fréquent avec les autorités sanitaires internationales compétentes pour évaluer en permanence la situation.

Pour rappel, notre cellule de veille, mise en place depuis le 7 février dernier, continue de suivre l'évolution de la situation, en lien avec les consignes du Gouvernement.

Soyez assurés que nous mettons tout en œuvre pour assurer une continuité de service optimum.

Vous trouverez en lien une FAQ que nous mettrons à jour au fur et à mesure de l'évolution de la situation.

[Consultez notre FAQ.](#)

N'hésitez pas à nous contacter sur meylan.preventioncoronavirus@roche.com.

Nous vous prions d'agréer, Chère Cliente, cher Client, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Cordialement,



Jacques Pellerey
Directeur Service Client



Jean Luc Jardy
Responsable SAV Terrain