

FAQ à l'intention des clients

Nous suivons de près la propagation de la COVID-19 depuis son premier signalement et nous continuons de prendre des mesures pour protéger nos employés, nos clients et nos communautés.

Il s'agit d'une situation en évolution constante que nous suivons de très près. Les mesures de changement et d'intervention que nous avons mises en place sont temporaires et peuvent être élargies, prolongées ou interrompues par Stryker à tout moment.

[Généralités](#)

[Sécurité](#)

[Approvisionnement](#)

[Service, soutien et éducation](#)

Généralités

Que fait Stryker pour appuyer la clientèle et les professionnels de la santé durant cette pandémie mondiale?

Les gens sont au cœur de ce que nous faisons. Le coronavirus (COVID-19) n'y changera rien. C'est pourquoi nous travaillons partout dans le monde pour donner la priorité aux personnes et pour améliorer les soins de santé conformément à notre mission. Voici notre engagement envers nos clients :

- Nous reconnaissons que vous pourriez avoir besoin de nous d'une façon différente. Nos organisations de ventes et de services s'engagent à vous soutenir. Nous respecterons les demandes et les politiques établies par vos bureaux, établissements hospitaliers, organismes de réglementation et autorités gouvernementales.
- Nous comprenons que le maintien de l'approvisionnement en produits est plus important que jamais. Nous nous concentrons à maintenir la disponibilité des produits et vous tiendrons au courant en cas de changement.
- Nous pensons que la meilleure façon de protéger les gens est de réduire l'exposition. Pour ce faire, nous mettons en œuvre des politiques de travail à domicile, des restrictions de voyage et des programmes d'éducation virtuelle. Nous trouverons également de nouvelles façons créatives de nous impliquer auprès de vous et de vous soutenir.
- Nous savons que la communication est essentielle. Nous avons créé un centre de ressources dédié à la COVID-19, accessible sur la page [Stryker.com/COVID19](https://www.stryker.com/COVID19). Nous tiendrons ce centre à jour en y mettant des informations basées sur vos rétroactions et sur ce qui vous importe.

Mise à jour sur la **COVID-19**

Quelle est la contribution de Stryker pour pallier la pénurie d'équipement de protection individuelle (EPI)?

À l'heure actuelle, Stryker ne fabrique pas de masques ni de ventilateurs, mais nous collaborons avec nos partenaires de l'industrie afin d'étudier rapidement les options pour répondre à ce besoin. Nous fabriquons toutefois des produits d'hygiène pour les patients, des désinfectants et des produits de protection pour chirurgie qui peuvent aider à protéger les patients et les professionnels de la santé contre les contaminants en général, à mesure que le besoin augmente. Nous augmentons le plus rapidement possible la production de produits qui, à notre avis, peuvent être utiles au cours de cette période.

Stryker fait-elle des dons pour la recherche sur la COVID-19 ou en vue d'un traitement contre cette maladie?

Les sociétés spécialisées dans le secteur pharmaceutique et de diagnostic se concentrent sur le développement d'outils de dépistage et de vaccins contre la COVID-19. En tant que société de technologies médicales, nous investissons dans l'augmentation de la disponibilité des produits qui, à notre avis, peuvent aider nos clients, leurs patients et les collectivités au cours de cette période. Par exemple, nous fabriquons des lits et des civières pour les hôpitaux et les unités de soins intensifs. Nous accordons la priorité à la production des produits en forte demande.

Nous examinons également les possibilités de participer à la production d'EPI comme des masques, mais il faudra du temps pour obtenir l'approbation des produits et en accélérer la production. Nous collaborons avec notre association commerciale, AdvaMed, et la FDA afin d'accélérer les voies réglementaires pour l'EPI nécessaire.

Sécurité

Que fait Stryker pour protéger ses employés durant la situation causée par la COVID-19?

Nous pensons que la meilleure façon de protéger les gens est de réduire l'exposition. Pour ce faire, nous mettons en œuvre des politiques de travail à domicile, des restrictions de voyage et des programmes d'éducation virtuelle pour les personnes admissibles. De plus, nous envoyons régulièrement des communications et encourageons vivement les employés à puiser dans les ressources de l'intranet employés de Stryker, portant notamment sur ce qu'ils devraient faire s'ils ressentent des symptômes de maladie respiratoire ou s'ils pensent avoir été exposés à une personne atteinte de la COVID-19. Nous invitons aussi nos employés à consulter les renseignements publiés par les Centers for Disease Control and Prevention (CDC) des États-Unis et l'Organisation mondiale de la Santé (OMS).

Actuellement, quelles sont les restrictions de voyage pour les employés et les agents?

Dans le but de protéger la sécurité et le bien-être de nos employés, de nos clients et de nos collectivités, nous avons limité les voyages jusqu'au 30 juin 2020. Au cours de cette période, les voyages ne viseront que les activités essentielles de soutien à la clientèle ou d'approvisionnement en produits. Notre directive évoluera à mesure que nous en saurons davantage, ce qui comprend l'élargissement ou la prolongation de cette restriction de voyage.

Mise à jour sur la **COVID-19**

Quels types de voyages considère-t-on comme essentiels?

À la lumière de toutes les directives des CDC, de l'OMS et de la collectivité locale, nous accordons la priorité aux activités essentielles et limitons les activités non essentielles. Voici notre liste actuelle d'activités essentielles :

- La mise en œuvre de produits et les nouveaux produits en service
- La couverture et le soutien
- Les évaluations ou essais de mises à niveau ou de conversions
- La réparation, le service et le soutien des produits
- La formation clinique pratique
- Les démonstrations de produits et le renforcement de la conformité au protocole
- Les présentations cliniques qui favorisent la sécurité du personnel hospitalier et des patients
- La collecte d'appareils utilisés pour le retraitement

Approvisionnement

Est-ce que Stryker prévoit des perturbations de l'offre de produits en raison de la COVID-19?

Nous comprenons que le maintien de l'approvisionnement en produits est plus important que jamais. Pour le moment, nous avons connu des perturbations minimales relativement aux produits. Cependant, il s'agit d'une situation en évolution constante que nous suivons de très près. Nous évaluons de façon active les conséquences potentielles sur les opérations de l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement mondiale et prenons des mesures pour atténuer les risques en matière d'approvisionnement des produits.

Prévoyez-vous de continuer à fournir des ensembles prêtés et à réapprovisionner les produits en consignation?

Nous continuerons d'offrir ces services tant qu'il sera sécuritaire de le faire. Nous recommandons aux clients de communiquer avec leur représentant afin d'établir un plan personnalisé axé sur leurs besoins.

Les produits expédiés par Stryker sont-ils sûrs?

Notre chaîne d'approvisionnement est protégée et dépasse les politiques établies par les CDC et l'OMS. De plus, nous avons mis en place des normes rigoureuses pour nos employés afin qu'ils se protègent et protègent les autres.

Mise à jour sur la **COVID-19**

De quelle façon serai-je avisé(e) de toute perturbation en lien avec un produit ou service?

Les représentants aviseront les clients concernés en cas de perturbation relative à la disponibilité d'un produit ou d'un service.

Nous avons un besoin immédiat auquel Stryker pourrait aider à répondre. À qui puis-je m'adresser?

Nous sommes ensemble dans cette situation. Veuillez communiquer avec votre représentant ou votre agent Stryker pour savoir comment nous pouvons vous appuyer en cette période difficile. Au besoin, votre représentant local pourra vous diriger vers d'autres entreprises au sein de Stryker.

Est-ce que la fermeture des frontières ou d'autres problèmes liés à la chaîne d'approvisionnement risquent d'interrompre les commandes que j'ai déjà passées?

Heureusement, la technologie facilite le repérage des envois, et nous faisons tout en notre pouvoir pour vous acheminer les commandes dont vous avez besoin. Puisqu'il s'agit d'une situation qui évolue rapidement, nous ne pouvons pas promettre que votre envoi ne sera pas retardé. Les déplacements entre les frontières internationales sont limités partout dans le monde, mais la circulation essentielle est permise. Si vous avez des préoccupations concernant une commande, veuillez communiquer avec votre représentant Stryker local.

Service, soutien et éducation

Que fera Stryker pour m'appuyer en tant que client(e)?

Nous sommes engagés envers nos clients et nous nous adapterons afin de répondre à vos besoins émergents. Nos chaînes d'approvisionnement ont connu une perturbation minime et nous concentrons nos efforts afin que nos clients obtiennent l'équipement médical et les produits essentiels à l'exécution de leurs tâches. Nous répondrons à nos clients en continuant d'explorer de nouvelles façons créatives de les mobiliser et de les appuyer au cours des semaines et des mois à venir.

La société continuera-t-elle à participer aux grandes conférences médicales?

Toutes les conférences et tous les salons professionnels seront évalués par nos entreprises et régions respectives, en tenant compte de la forte recommandation d'annuler ou de limiter notre présence jusqu'au 30 juin 2020. Lorsqu'il ne sera pas possible de le faire, la participation des employés ou agents Stryker sera réduite au minimum.

Mise à jour sur la **COVID-19**

La société prévoit-elle de tenir les réunions, les événements et les programmes de formation prévus lors de conférences, de salons professionnels, de colloques et autres?

À moins qu'ils ne soient essentiels, les réunions et événements organisés par la société seront annulés, reportés, réduits ou tenus par téléconférence jusqu'au 30 juin 2020. L'annulation des réunions est à la discrétion de nos dirigeants d'entreprise régionaux et internationaux. Les réunions et les événements qui auront lieu se limiteront à 10 personnes ou moins, si possible. Nous encourageons, dans la mesure du possible, le recours aux télécommunications pour les réunions et les séances de formation médicale.