

# Mise à jour concernant le COVID-19

## FAQ à l'attention des clients

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

Il s'agit d'une situation changeante dont nous surveillons l'évolution de très près. Les changements et les mesures d'intervention que nous avons mis en place ont un caractère provisoire et pourront être élargis, prolongés ou révoqués par Stryker à tout moment.

[Informations générales](#)

[Sécurité](#)

[Approvisionnement](#)

[Service, assistance et formation](#)

### Informations générales

#### Comment la société Stryker accompagne-t-elle ses clients et les professionnels de santé pendant cette pandémie ?

Les gens sont au cœur de nos activités. Le coronavirus (COVID-19) ne change rien à cela. C'est pourquoi nous travaillons partout dans le monde pour donner la priorité aux personnes et réaliser notre mission d'améliorer les soins de santé. Voici notre engagement envers nos clients :

- Nous reconnaissons que vous pourriez avoir besoin de nous pour vous servir différemment. Nos entreprises de vente et de service restent déterminées 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'offre de produits est plus important que jamais. Nous nous concentrons sur le maintien de la disponibilité des produits et vous tiendrons au courant si quelque chose change.
- Nous pensons que la meilleure façon de protéger les gens est de réduire l'exposition. Nous saisissons les opportunités de le faire grâce à des politiques de travail à domicile, des restrictions de déplacement et des programmes de formation virtuels. Nous trouverons de nouvelles façons créatives de vous impliquer et de vous soutenir.
- Nous savons que la communication est essentielle. Nous avons créé un centre de ressources COVID-19 dédié à l'adresse [Stryker.com/COVID19](https://www.stryker.com/COVID19). Nous tiendrons ce centre à jour avec des informations basées sur les commentaires que vous nous aurez communiqués sur ce qui compte pour vous.

# Mise à jour concernant le COVID-19

## **Que fait Stryker pour remédier à la pénurie d'équipements de protection individuelle (EPI) ?**

À l'heure actuelle, Stryker ne fabrique pas de masques ni de respirateurs, mais nous étudions dans l'urgence avec nos partenaires du secteur les moyens de satisfaire ce besoin. Nous fabriquons des produits destinés à l'hygiène des patients, des produits de désinfection, ainsi que des produits de protection chirurgicale afin d'aider à protéger les patients et les professionnels de santé contre les contaminants d'ordre général au fur et à mesure que les besoins dans ces domaines augmentent. Nous accélérons le plus rapidement possible la production des produits qui, selon nous, peuvent être utiles en ce moment.

## **La société Stryker fait-elle des dons pour la recherche ou le traitement du COVID-19 ?**

Les compagnies pharmaceutiques et les fabricants de tests de diagnostic se concentrent sur le développement d'instruments de test et de vaccins contre le COVID-19. En tant qu'entreprise de technologie médicale, nous nous efforçons d'augmenter la disponibilité des produits qui, selon nous, peuvent être utiles à nos clients, à leurs patients et à leurs communautés en ce moment. Par exemple, nous fabriquons des lits d'hôpital et des civières pour les hôpitaux et les unités de soins intensifs. Nous privilégions la production de produits à forte demande.

Nous étudions également les moyens de contribuer à la production d'équipements de protection individuelle, tels que des masques, mais il faudra du temps pour obtenir l'homologation de ces produits et augmenter leur production. Nous travaillons avec notre association professionnelle, AdvaMed et la FDA pour accélérer les procédures d'homologation des équipements de protection individuelle (EPI) essentiels.

## **Sécurité**

## **Comment la société Stryker protège-t-elle les employés pendant la pandémie du COVID-19 ?**

Nous pensons que la meilleure façon de protéger les gens est de réduire l'exposition. Nous saisissons les opportunités de le faire grâce à des politiques de travail à domicile, des restrictions de déplacement et des programmes de formation virtuels pour tous ceux qui peuvent en bénéficier. Nous publions aussi des communications régulières et exhortons les employés à consulter les ressources mises à leur disposition sur le réseau intranet des employés de Stryker, notamment les consignes à suivre si les employés venaient à ressentir les symptômes d'une maladie respiratoire ou à être exposés à une personne atteinte du COVID-19, ainsi que les informations publiées par les Centers for Disease Control and Prevention des États-Unis et l'Organisation mondiale de la Santé (OMS).

## **À quelles restrictions les déplacements des employés et des agents sont-ils actuellement soumis ?**

Dans le souci de préserver la sécurité et le bien-être de nos employés, de nos clients et de nos communautés, nous avons restreint les déplacements jusqu'au 30 juin 2020. Pendant cette période, seuls les déplacements visant à soutenir les activités critiques de service à la clientèle ou de fourniture de produits seront autorisés. Nos conseils évolueront au fur et à mesure que nous en apprendrons davantage et ces restrictions des déplacements pourront être étendues ou renforcées.

# Mise à jour concernant le COVID-19

## Quels types de déplacements sont considérés comme critiques ?

En tenant compte de toutes les consignes des CDC, de l'OMS et des communautés locales, nous accordons la priorité aux activités critiques et restreignons les activités non critiques. Notre liste actuelle des activités critiques comprend :

- Mise en service de produits/nouveaux produits
- Couverture/assistance sur des cas
- Évaluations/essais en vue de mises à niveau ou conversions
- Réparation, entretien de produits et service après-vente
- Formation pratique clinique
- Démonstrations de produits et renforcement du respect des protocoles
- Présentations cliniques favorisant la sécurité du personnel hospitalier et des patients
- Collectes de dispositifs usagés aux fins de retraitement

## Approvisionnement

### La société Stryker prévoit-elle des ruptures de produits en conséquence du COVID-19 ?

Nous comprenons que le maintien de l'offre de produits est plus important que jamais. Nos produits, à l'heure actuelle, n'ont été affectés que par des perturbations minimales. Toutefois, il s'agit d'une situation changeante dont nous surveillons l'évolution de très près. Nous évaluons activement l'incidence commerciale potentielle dans l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement mondiale et prenons les mesures nécessaires pour aider à limiter le risque pour l'approvisionnement de nos produits.

### Allez-vous continuer à fournir des modules prêtés et à réapprovisionner le stock conigné ?

Nous continuerons à offrir ces services tant qu'ils n'impliquent aucun risque. Les clients doivent contacter leur représentant commercial pour personnaliser un plan en fonction de leurs besoins.

### Les produits expédiés par Stryker ne présentent-ils aucun danger ?

Notre chaîne d'approvisionnement est protégée et satisfait à des exigences qui dépassent celles des CDC et de l'OMS. Par ailleurs, nous avons mis en place des normes strictes pour que nos employés se protègent eux-mêmes et protègent les autres.

# Mise à jour concernant le COVID-19

## **Comment serai-je informé de toute rupture de produit ou interruption de service ?**

Les représentants commerciaux informeront les clients concernés de toute rupture de produit ou interruption de service.

## **Nous avons un besoin immédiat auquel Stryker pourrait répondre. Comment en informer un agent ?**

Nous sommes tous concernés par cette situation. N'hésitez pas à contacter votre représentant commercial ou votre agent Stryker pour savoir comment nous pouvons vous aider à traverser cette crise. Votre représentant local peut vous mettre en contact avec d'autres divisions de Stryker, le cas échéant.

## **La fermeture des frontières ou d'autres problèmes liés à la chaîne d'approvisionnement entraîneront-ils l'annulation des commandes que j'ai déjà passées ?**

Fort heureusement, la technologie facilite le suivi des expéditions et nous ferons tout notre possible pour honorer les commandes dont vous avez besoin. Dans la mesure où la situation ne cesse de changer, nous ne pouvons pas vous promettre que votre commande ne souffrira aucun retard. Les déplacements transfrontaliers sont restreints dans le monde entier, mais le trafic essentiel est autorisé. Si vous avez des commandes en souffrance, veuillez contacter votre représentant Stryker local.

## **Service, assistance et formation**

### **Quelle assistance la société Stryker m'apportera-t-elle en ma qualité de client ?**

Nous nous engageons envers nos clients et nous déploierons tous les efforts nécessaires pour satisfaire leurs nouveaux besoins. Nos chaînes d'approvisionnement ont souffert des perturbations minimales et nous nous efforçons autant que possible à fournir à nos clients les équipements médicaux et les produits qui sont essentiels à leur travail. Pour ce faire, nous continuerons à étudier les moyens, nouveaux et créatifs, de satisfaire et soutenir les clients dans les semaines et les mois à venir.

### **L'entreprise continuera-t-elle à participer et à exposer ses produits à l'occasion des grandes conférences médicales ?**

Toutes les conférences et tous les salons seront évalués par nos divisions et nos régions respectives et nous les encourageons vivement à annuler et/ou à limiter notre présence jusqu'au 30 juin 2020. Si cela n'est pas possible, la présence des employés et/ou des agences Stryker sera réduite au minimum.

# Mise à jour concernant le COVID-19

## **L'entreprise organisera-t-elle des réunions, des événements et des programmes de formation à l'occasion de conférences, salons, symposiums, etc. ?**

À moins qu'ils ne soient critiques, les réunions et les événements parrainés par l'entreprise seront annulés, reportés, réduits ou tenus par téléconférence jusqu'au 30 juin 2020. L'annulation des réunions est laissée à la discrétion de nos divisions, régions et leaders mondiaux. Les réunions et les événements qui ont lieu seront limités à 10 personnes au maximum, lorsque cela est possible. Nous recommandons le recours aux moyens de télécommunications pour les réunions et les événements de formation médicale chaque fois que cela est possible.