|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Id | Source | Target |
| [Screen 1](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=1_C_2)  [1\_C\_2](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=1_C_2) | In today’s business environment, where people are connected globally 24/7, communication is more important than ever.  This course will explain some simple steps we can all take to communicate ethically, responsibly, and professionally. | Dans le contexte de l’environnement commercial actuel, où les gens du monde entier sont connectés 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, la communication joue un rôle encore plus important qu’auparavant.  Ce cours vous présentera quelques étapes simples que nous pouvons tous suivre pour communiquer de façon éthique, responsable et professionnelle. |
| [Screen 2](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=2_C_3)  [2\_C\_3](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=2_C_3) | Upon completion of this course, you will be able to:   * Use clear, precise, unambiguous language in business communications; * Regulate your tone and emotions to avoid misunderstandings; * Select the most appropriate channel for your message; and * Know where to go for help and support.   This course will take approximately 35-40 minutes to complete. | À la fin de ce cours, vous saurez :   * utiliser un langage clair, précis et sans ambiguïté dans les communications professionnelles ; * modérer votre ton et vos émotions pour éviter les malentendus ; * sélectionner le canal le plus approprié pour votre message ; et * où trouver de l’aide et une assistance.   Ce cours vous prendra environ 35 à 40 minutes. |
| [Screen 3](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=3_C_4)  [3\_C\_4](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=3_C_4) | The icons at the top of the screen provide one-click access to key resources:   * The Table of Contents, * Important contact information, and * Reference material.   In addition, you can use the Exit icon to close the course window. | Les icônes en haut de l’écran fournissent un accès en un clic aux ressources clés :   * la table des matières, * les informations de contact importantes, et * les documents de référence.   De plus, vous pouvez utiliser l’icône Quitter pour fermer la fenêtre du cours. |
| [Screen 4](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=4_C_5)  [4\_C\_5](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=4_C_5) | There are several features to help guide you through the course:   * The Back and Forward arrows allow you to move from screen to screen. * A horizontal slider bar at the bottom of the screen allows you to see where you are in the course. * The Table of Contents lets you navigate from section to section. | Plusieurs fonctionnalités peuvent vous guider tout au long du cours :   * Les flèches Précédent et Suivant vous permettent de passer d’un écran à l’autre. * Une barre de navigation horizontale au bas de l’écran vous permet de voir où vous en êtes dans le cours. * La table des matières vous permet de naviguer d’une section à l’autre. |
| [Screen 5](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=5_C_6)  [5\_C\_6](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=5_C_6) | Knowledge Check  Once you have reviewed the content of this course, you will be required to complete a 10-question Knowledge Check.  The Knowledge Check can be taken at any time by clicking the Table of Contents icon and selecting Knowledge Check. | Contrôle des connaissances  Une fois que vous aurez étudié le contenu de ce cours, vous devrez passer un contrôle des connaissances en 10 questions.  Le contrôle des connaissances peut être effectué à tout moment. Pour cela, cliquez sur l’icône Table des matières et sélectionnez Contrôle des connaissances. |
| [Screen 6](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=6_C_7)  [6\_C\_7](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=6_C_7) | In this section, we will explain why it is essential to always consider your audience when communicating.  We will demonstrate how language, tone, and emotions play a significant role in how your message is received and interpreted. | Dans cette section, nous vous expliquerons pourquoi il est essentiel de toujours tenir compte de votre audience lorsque vous communiquez.  Nous démontrerons comment les mots, le ton et les émotions jouent un rôle important dans la façon dont votre message est reçu et interprété. |
| [Screen 7](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=7_C_8)  [7\_C\_8](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=7_C_8) | Communicating carefully in a business environment requires us to consider how others are likely to interpret what we are saying.  It requires us to recognize that others have different beliefs, experiences, backgrounds, and identities than our own. | Communiquer avec prudence dans un environnement professionnel nous oblige à anticiper la façon dont les autres sont susceptibles d’interpréter nos propos.  Cela nous impose de reconnaître que les autres ont des croyances, des expériences, des antécédents et des identités différents des nôtres. |
| [Screen 8](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=8_C_9)  [8\_C\_9](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=8_C_9) | Careful communication is more than simply avoiding offensive and discriminatory language or stopping yourself from making intolerant or threatening remarks.  It is recognizing that, while what you are saying may be clear to you, it may not be clear to others. | Une communication prudente ne consiste pas simplement à éviter un langage agressif et discriminatoire ou à vous retenir de faire des remarques intolérantes ou menaçantes.  Elle consiste à reconnaître que, même si ce que vous dites peut-être clair pour vous, cela peut ne pas l’être pour autrui. |
| [Screen 9](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=9_C_10)  [9\_C\_10](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=9_C_10) | A good way to think about communication is to imagine two people speaking to each other in person.  At its basic level, communication consists of a sender, a message, and a receiver. | Une bonne façon de se représenter la communication est d’imaginer deux personnes en train de se parler en face à face.  Fondamentalement, la communication implique un expéditeur, un message et un destinataire. |
| [Screen 10](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=10_C_11)  [10\_C\_11](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=10_C_11) | When we communicate, we often assume that our message and its meaning are identical.  Unfortunately, this may not always be the case, because the meaning of a message can be open to interpretation. | Lorsque nous communiquons, nous supposons souvent que notre message et sa signification sont identiques.  Malheureusement, cela peut ne pas toujours être le cas, car la signification d’un message peut être sujette à interprétation. |
| [Screen 11](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=11_C_12)  [11\_C\_12](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=11_C_12) | Always consider your audience before you communicate.  Imagine how others might interpret what you are saying and adjust your choice of words, tone, and body language accordingly.  CLICK EACH OF THE ICONS TO REVEAL QUESTIONS YOU SHOULD CONSIDER WHEN COMMUNICATING IN A BUSINESS ENVIRONMENT.  Is this an internal or an external audience?  Does the audience speak the same language?  Is this going to an individual or a group of people?  Is this going to a customer?  Are you communicating with your manager or a peer? | Pensez toujours à l’audience auquel vous vous adressez avant de communiquer.  Imaginez la façon dont vos interlocuteurs peuvent interpréter ce que vous dites et adaptez en conséquence votre choix de mots, votre ton et votre langage corporel.  CLIQUEZ SUR CHACUNE DES ICÔNES POUR RÉVÉLER LES QUESTIONS QUE VOUS DEVEZ PRENDRE EN COMPTE LORSQUE VOUS COMMUNIQUEZ DANS UN CONTEXTE PROFESSIONNEL.  S’agit-il d’un interlocuteur interne ou externe ?  Mon interlocuteur parle-t-il la même langue ?  Mon message s’adresse-t-il à une ou plusieurs personne(s) ?  Mon message s’adresse-t-il à un client ?  Communiquez-vous avec votre responsable ou un pair ? |
| [Screen 12](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=12_C_13)  [12\_C\_13](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=12_C_13) | Careful communication requires the use of clear, concise, unambiguous language. | Une communication prudente nécessite l’utilisation d’un langage clair, concis et sans ambiguïté. |
| [Screen 13](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=13_C_14)  [13\_C\_14](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=13_C_14) | Your message may be clear to you, but it doesn't mean it’s going to be clear to your audience.  This risk increases in written communications, where feedback isn’t always immediate, and it is difficult to gauge whether the intended message is being received. | Votre message peut vous sembler clair, mais cela ne veut pas dire qu’il le sera pour votre destinataire.  Ce risque augmente dans les communications écrites, où les retours ne sont pas toujours immédiats, et il est difficile d’évaluer si le message visé est bien reçu. |
| [Screen 14](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=14_C_15)  Activity: Scenario  [14\_C\_15](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=14_C_15) | Imagine . . .  A country manager sends a group email to employees:  We need to get this product moving. We are way behind where we are supposed to be. So, I need you to do whatever it takes to ensure we meet our numbers this month.  That's not correct!  That's correct!  That's partially correct! | Imaginons...  Un responsable pays envoie un e-mail de groupe à ses employés :  Nous devons avancer sur ce produit. Nous sommes vraiment en retard par rapport aux prévisions. J’ai donc besoin que vous fassiez tout ce qu’il faut pour vous assurer qu’on atteigne nos objectifs ce mois-ci.  Réponse incorrecte.  Bonne réponse !  Réponse partiellement correcte. |
| [Screen 14](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=16_C_15)  Activity: Questions  [16\_C\_15](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=16_C_15) | Do you think this message could pose a risk to the company?  [1] Yes  [2] No.  Submit | Pensez-vous que ce message pourrait présenter un risque pour l’entreprise ?  [1] Oui  [2] Non.  Envoyer |
| [Screen 14](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=15_C_15)  Activity: Feedback  [15\_C\_15](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=15_C_15) | While it is unlikely that the country manager’s intention is to encourage anything illegal, the fact is that the phrase, “I need you to do whatever it takes to ensure we meet our numbers,” is vague and open to interpretation.  If one of the employees, for instance, secured a contract while acting against company policy, they could point to the email and claim that the manager had given the green light to do whatever it takes to win the business. | Bien qu’il soit peu probable que l’intention du responsable pays soit d’encourager à faire quelque chose d’illégal, le fait est que la phrase « J’ai donc besoin que vous fassiez tout ce qu’il faut pour vous s’assurer qu’on atteigne nos objectifs » est vague et sujette à l’interprétation.  Par exemple, si l’un des employés réussit à obtenir un contrat en agissant contre la politique de l’entreprise, il pourrait utiliser cet e-mail pour affirmer que c’est le responsable qui lui avait donné le feu vert pour faire tout ce qu’il fallait pour remporter ce marché. |
| [Screen 15](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=17_C_16)  [17\_C\_16](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=17_C_16) | Here is a simple technique to help ensure the meaning of your message is as clear as possible. | Voici une technique simple pour vous assurer que le sens de votre message est aussi clair que possible. |
| [Screen 16](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=18_C_17)  [18\_C\_17](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=18_C_17) | First, consider your word choice.  Make sure that the words you are using are clear, precise, and unambiguous. Simply put, choose words that are simple to understand. | Tout d’abord, choisissez bien vos mots.  Veillez à ce que les mots que vous utilisez soient clairs, précis et sans ambiguïté. En gros, choisissez des mots simples à comprendre. |
| [Screen 17](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=19_C_18)  [19\_C\_18](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=19_C_18) | Second, check to make sure you have provided sufficient context.  By providing appropriate context, you can avoid confusion and ambiguity.  For example, if you are referencing someone or something, make sure you have provided enough detailed information to ensure it is clear who or what you are talking about. | Deuxièmement, vérifiez que vous avez bien précisé le contexte.  En indiquant un contexte précis, vous pouvez éviter toute confusion ou ambiguïté.  Par exemple, si vous faites référence à quelqu’un ou à quelque chose, assurez-vous d’avoir donné suffisamment d’informations détaillées pour que l’on sache clairement de *qui* ou de *quoi* vous parlez. |
| [Screen 18](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=20_C_19)  [20\_C\_19](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=20_C_19) | Third, avoid using legal terms.  Inadvertent use of legal language can have serious repercussions. Unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion, always avoid using legal terms, such as “negligent,” “illegal,” “reckless,” or “liable.” These terms can alter the meaning of your message. They can also be interpreted and/or used by third parties as admissions of liability in litigation. | Troisièmement, évitez d’utiliser des termes juridiques.  L’utilisation par inadvertance de langage juridique peut avoir de graves répercussions. À moins que vous ne soyez avocat et que vous ayez été autorisé à donner un avis juridique, évitez toujours d’utiliser des termes juridiques, tels que « négligent », « illégal », « imprudent » ou « responsable ». Ces termes peuvent modifier le sens de votre message. Ils peuvent également être interprétés et/ou utilisés par des tiers comme des aveux de responsabilité en cas de litige. |
| [Screen 19](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=21_C_20)  Activity: Scenario  [21\_C\_20](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=21_C_20) | Imagine . . .  A training manager emails a colleague about a virtual workshop attended as part of new product training.  The way they train on this product is unbelievable. Nobody learns anything. It is negligent!  That's not correct!  That's correct!  That's partially correct! | Imaginons...  Un responsable de formation envoie un e-mail à un collègue au sujet d’un atelier virtuel auquel il a participé dans le cadre d’une formation sur un nouveau produit.  La façon dont ils sont formés sur ce produit est hallucinante. Personne n’apprend quoi que ce soit. Il y a de la négligence !  Réponse incorrecte.  Bonne réponse !  Réponse partiellement correcte. |
| [Screen 19](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=23_C_20)  Activity: Questions  [23\_C\_20](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=23_C_20) | What do you think the training manager is trying to say?  [1] They are trying to say that the training observed was not very good.  [2] They are trying to say that training does not comply with the minimum standards required by law.  Submit | Que pensez-vous que le responsable de formation essaie de dire ?  [1] Il essaie de dire que la formation dispensée n’est pas très bonne.  [2] Il essaie de dire que la formation n’est pas conforme aux normes minimales requises par la loi.  Envoyer |
| [Screen 19](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=22_C_20)  Activity: Feedback  [22\_C\_20](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=22_C_20) | What the training manager is trying to say is that, in their opinion, the training observed was not very good. Using the term “negligent” could be interpreted by others as a legal opinion that the training does not comply with the minimum standards required by law. This communication could be used by third parties to argue that Abbott’s training is insufficient, and the company is violating the law. | Ce que le responsable formation essaie de dire, c’est que, à son avis, la formation dispensée n’est pas très bonne. L’utilisation du terme « négligence » pourrait être interprétée par les interlocuteurs comme un avis juridique selon lequel la formation n’est pas conforme aux normes minimales requises par la loi. Cette communication pourrait être utilisée par des tiers pour faire valoir que la formation d’Abbott est insuffisante et que l’entreprise enfreint la loi. |
| [Screen 20](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=24_C_21)  [24\_C\_21](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=24_C_21) | Finally, avoid the use of emojis and emoticons.  Even though emojis and emoticons are often considered harmless and playful, they can mean different things in different cultures and social settings. This can lead to serious misunderstandings in business communications. | Enfin, évitez d’utiliser des emojis et autres émoticônes.  Même si les emojis et les émoticônes sont souvent considérés comme inoffensifs et ludiques, ils peuvent avoir différentes significations selon les cultures et les contextes sociaux. Cela peut conduire à de graves malentendus dans les communications professionnelles. |
| [Screen 21](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=25_C_22)  [25\_C\_22](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=25_C_22) | Careful communication also avoids assumptions and the presentation of opinions as facts.  This doesn't mean that you can't speculate on something. It means that if you do, you should be clear that you are expressing your opinion and not presenting a fact.  For example, in a personal context there may be little harm in suggesting to a friend, ". . . that Company X will be out of business in a couple of years." But in a business context, this kind of speculation could be misinterpreted as a fact or a well-informed conclusion. It could then be used as the basis for a business decision – possibly with unfortunate consequences. | Une communication prudente évite également les hypothèses et la présentation d’opinions comme des faits.  Cela ne veut pas dire que vous ne pouvez pas émettre de suppositions sur quelque chose. Mais si vous le faites, vous devez préciser clairement que vous exprimez votre opinion et que vous ne présentez pas un fait.  Par exemple, dans un contexte personnel, il n’y a peut-être rien de mal à suggérer à un ami : « ... la société X va faire faillite dans quelques années. » Mais dans un contexte professionnel, ce genre de spéculation pourrait être interprété à tort comme un fait ou une conclusion bien renseignée. Cela pourrait ensuite influencer une prise de décision commerciale, avec d’éventuelles conséquences fâcheuses. |
| [Screen 22](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=26_C_23)  Activity: Scenario  [26\_C\_23](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=26_C_23) | Imagine . . .  A regional sales manager hears a rumor that a new product in development has run into quality issues. The manager then attends a meeting where it is announced that the launch of the new product is going to be delayed. After the meeting, the manager sends a text message to a colleague:  Just heard . . . They’ve canceled the launch for the second time. Major quality issues with the new product!  That’s partially correct!  That's correct!  That's partially correct! | Imaginons...  Un directeur régional des ventes entend une rumeur selon laquelle un nouveau produit en développement a rencontré des problèmes de qualité. Il assiste alors à une réunion où il est annoncé que le lancement du nouveau produit va être retardé. Après la réunion, il envoie un SMS à un collègue :  Je viens de l’apprendre... C’est la deuxième fois qu’ils annulent le lancement. Il y a de gros problèmes de qualité sur le nouveau produit !  Réponse partiellement correcte !  Bonne réponse !  Réponse partiellement correcte. |
| [Screen 22](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=28_C_23)  Activity: Questions  [28\_C\_23](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=28_C_23) | Based on this text message, which of the following statements would you assume to be true?  [1] The launch has been canceled.  [2] There are quality issues with the new product.  [3] Both 1 and 2.  Submit | Selon ce SMS, parmi les déclarations suivantes, laquelle pouvez-vous supposer être vraie ?  [1] Le lancement a été annulé.  [2] Il y a des problèmes de qualité sur le nouveau produit.  [3] Réponses 1 et 2.  Envoyer |
| [Screen 22](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=27_C_23)  Activity: Feedback  [27\_C\_23](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=27_C_23) | Most people would assume both statements were true – that the launch has been canceled and that the cancellation has been caused by “quality issues” with the new product.  The truth, however, is that the sales manager has no idea what has caused the delay. The manager has assumed the cancellation of the launch has been caused by (the rumor of) quality issues, consequently presenting that assumption as a fact. | La plupart des gens supposeraient que les deux déclarations sont vraies : le lancement a été annulé et l’annulation est due à des « problèmes de qualité » sur le nouveau produit.  Mais en réalité, le directeur des ventes n’a aucune idée de ce qui a causé le retard. Il a supposé que l’annulation du lancement avait été causée par (la rumeur de) problèmes de qualité, présentant ensuite cette hypothèse comme un fait. |
| [Screen 23](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=29_C_24)  [29\_C\_24](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=29_C_24) | How we say something is just as important as what we say.  Using the wrong tone when communicating may result in misunderstandings about the meaning of your message, affect perceptions, and suggest something we do not intend. | La façon dont on dit les choses est aussi importante que ce que l’on dit.  Utiliser le mauvais ton lors d’une communication peut causer des malentendus sur le sens de votre message, peut influencer les perceptions et suggérer une chose non souhaitée. |
| [Screen 24](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=30_C_25)  Activity: Scenario  [30\_C\_25](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=30_C_25) | Imagine . . .  A sales representative who has just completed a contract negotiation with a customer at their office posts a sarcastic comment on social media:  OMG! Customer X has just remodeled their office. It is certainly different. LOL! They must think orange is the new black!😊  That's not correct!  That's correct!  That's partially correct! | Imaginons...  Un représentant commercial vient de conclure une négociation de contrat avec un client dans son bureau et publie un commentaire sarcastique sur les réseaux sociaux :  Ouah ! Le client X vient de réaménager son bureau. C’est clair que ça change. MDR ! Ils doivent penser que l’orange est la nouvelle tendance !  Réponse incorrecte.  Bonne réponse !  Réponse partiellement correcte. |
| [Screen 24](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=32_C_25)  Activity: Questions  [32\_C\_25](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=32_C_25) | Now imagine that the post goes viral. How do you think Abbott’s customers and the public would react?  [1] They would wait for an official Abbott response before jumping to any conclusions.  [2] They would give the sales representative the benefit of the doubt and understand it is a joke.  [3] They would be shocked to see an Abbott employee display such an unprofessional attitude.  Submit | Maintenant, imaginons qu’un buzz se crée autour de cette publication. Comment pensez-vous que les clients d’Abbott et l’audience réagiraient ?  [1] Ils attendraient une réponse officielle d’Abbott avant de tirer des conclusions hâtives.  [2] Ils donneraient à ce représentant commercial le bénéfice du doute et comprendraient que c’est une boutade.  [3] Ils seraient choqués de voir un employé d’Abbott afficher publiquement une attitude aussi peu professionnelle.  Envoyer |
| [Screen 24](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=31_C_25)  Activity: Feedback  [31\_C\_25](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=31_C_25) | Even though the sales representative was only joking, people who do not know this person or the situation are likely to think the customer’s taste in decor was being mocked. | Même si ce représentant commercial ne faisait que plaisanter, les personnes qui ne connaissent pas cette personne ou la situation sont susceptibles de penser que le goût du client en matière de décoration a été raillé. |
| [Screen 25](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=33_C_26)  [33\_C\_26](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=33_C_26) | Sarcastic, ironic, and humorous tones are often misinterpreted in business communications.  This is especially true in written communications, where visual cues (such as body language) and aural cues (such as vocal inflections) are absent. | Les tons sarcastiques, ironiques et humoristiques sont souvent mal interprétés dans les communications professionnelles.  Cela est particulièrement vrai dans les communications écrites, où l’on n’a aucun repère visuel (tel que le langage corporel) ni indice sonore (tel que les inflexions vocales). |
| [Screen 26](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=34_C_27)  [34\_C\_27](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=34_C_27) | Misperceptions can also be caused by the use of secretive and conspiratorial tones and language.  For example, phrases such as “Keep this between us,” “You won’t believe this, but,” or “For your eyes only” can make a completely appropriate activity appear inappropriate or unlawful. | Un ton et un langage mystérieux et conspirateur peuvent également entraîner des malentendus.  Par exemple, des phrases comme « Cela reste entre nous », « Vous n’allez pas le croire, mais » ou « C’est confidentiel » peuvent faire apparaître une activité tout à fait appropriée comme inappropriée ou illégale. |
| [Screen 27](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=35_C_28)  Activity: Scenario  [35\_C\_28](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=35_C_28) | Imagine . . .  A government official is investigating a fraud allegation against a health care company accused of concealing negative information about one of its products.  During the investigation, the official comes across an email from one of the company’s researchers to a colleague:  Regarding what I told you earlier, let’s just keep that to ourselves. It would be a nightmare if this got out.  That's not correct!  That's correct!  That's partially correct! | Imaginons...  Un fonctionnaire enquête sur une allégation de fraude contre une société de soins de santé accusée d’avoir dissimulé des informations négatives sur l’un de ses produits.  Pendant l’enquête, il tombe sur un e-mail envoyé à un collègue et provenant de l’une des chercheuses de l’entreprise :  Concernant ce que je vous ai dit tout à l’heure, cela reste entre nous. Ce serait terrible si cela venait à se savoir.  Réponse incorrecte.  Bonne réponse !  Réponse partiellement correcte. |
| [Screen 27](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=37_C_28)  Activity: Questions  [37\_C\_28](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=37_C_28) | Given the fraud allegations, do you think it’s likely that this individual’s activities would be investigated further?  [1] Yes.  [2] No.  Submit | Compte tenu des allégations de fraude, pensez-vous qu’il est probable que les activités de cette personne fassent l’objet d’un examen plus approfondi ?  [1] Oui.  [2] Non.  Envoyer |
| [Screen 27](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=36_C_28)  Activity: Feedback  [36\_C\_28](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=36_C_28) | Even though the researcher may not be involved in any fraudulent activity or cover-up, the secretive and conspiratorial tone of the email makes it appear so.  As it turns out, the email is about a personal matter; because of the tone and choice of words, the researcher could possibly be implicated in the allegations. | Même si la chercheuse n’est impliquée dans aucune activité de fraude ou de dissimulation, l’emploi du ton mystérieux et conspirateur dans l’e-mail le laisse penser.  Il s’avère en fin de compte que l’e-mail concerne une affaire personnelle, mais à cause du ton et du choix des mots, la chercheuse pourrait être impliquée dans les allégations. |
| [Screen 28](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=38_C_29)  [38\_C\_29](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=38_C_29) | Our ability to control our emotions when we communicate has the potential to greatly affect others’ perceptions of what we are saying, and, ultimately, how they view us. | Notre capacité à contrôler nos émotions lorsque nous communiquons peut grandement conditionner la perception qu’ont les gens de ce que nous disons, et, par extension, de notre personne. |
| [Screen 29](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=39_C_30)  [39\_C\_30](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=39_C_30) | While at times we may feel justified in venting our frustration or disappointment with a work colleague or business partner, it is important to maintain a healthy work environment.  Even if the outburst is brief, your colleagues may remember it long after your emotions have subsided. | Bien que nous puissions parfois nous sentir en droit d’exprimer notre frustration ou notre déception auprès d’un collègue de travail ou d’un partenaire commercial, il est important de maintenir un environnement de travail sain.  Même si l’emportement est bref, vos collègues peuvent s’en souvenir longtemps après que vous vous soyez calmé. |
| [Screen 30](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=40_C_31)  [40\_C\_31](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=40_C_31) | Always take the time to calm down before you respond to someone.  Never send a message when you are upset. Instead, save a draft of the message for a period of time, re-read and adjust it, or consider not sending it at all. | Prenez toujours le temps de vous calmer avant de répondre à quelqu’un.  N’envoyez jamais de message lorsque vous êtes contrarié. Enregistrez plutôt le message en brouillon pendant un certain temps, relisez-le et peaufinez-le, ou même ne l’envoyez pas du tout. |
| [Screen 31](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=41_C_32)  [41\_C\_32](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=41_C_32) | Here are some other ways to regulate your emotions when communicating.  Use neutral language. For example, using "issue" instead of "problem" or "challenge" rather than "disaster" keeps things more objective and less emotional.  Avoid emotionally loaded terms, for example, “stupid,” “lazy,” or “dangerous.” Such words can be easily taken out of context.  Finally, if you ever have any doubt about something you are about to communicate, consult a colleague or your manager. | Voici quelques autres façons de réguler vos émotions lorsque vous communiquez.  Utilisez un langage neutre. Par exemple, utiliser « question » au lieu de « problème » ou « défi » plutôt que « catastrophe » permet de rester plus objectif et moins dans l’émotion.  Évitez les termes forts subjectivement, comme « stupide », « paresseux » ou « dangereux ». Ces mots peuvent être facilement sortis de leur contexte.  Enfin, si vous avez le moindre doute sur quelque chose que vous vous apprêtez à communiquer, consultez un collègue ou votre responsable. |
| [Screen 32](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=42_C_33)  [42\_C\_33](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=42_C_33) | Communicating carefully in a business environment requires us to consider how others are likely to interpret what we are saying.  Use clear, precise, unambiguous language   * Choose words that are simple to understand. * Check to make sure you have provided sufficient context. * Avoid using legal terms - unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion. * Avoid the use of emojis and emoticons. * Avoid assumptions and the presentation of opinions as facts.   Regulate your tone  How we say something is just as important as what we say:   * Sarcastic, ironic, and humorous tones are often misinterpreted in business communications. * Misperceptions can also be caused by the use of secretive and conspiratorial tones and language.   Control your emotions   * Always take the time to calm down before you respond to someone. * Use neutral language. * Avoid emotionally loaded terms. | Communiquer avec prudence dans un environnement professionnel nous oblige à anticiper la façon dont les autres sont susceptibles d’interpréter nos propos.  Utilisez un langage clair, précis et sans ambiguïté   * Choisissez des mots simples à comprendre. * Vérifiez que vous avez bien précisé le contexte. * Évitez d’utiliser des termes juridiques, à moins que vous ne soyez avocat et que vous ayez été autorisé à donner un avis juridique. * Évitez d’utiliser des emojis et autres émoticônes. * Évitez les hypothèses et la présentation d’opinions comme des faits.   Modérez votre ton  La façon dont on dit les choses est aussi importante que ce que l’on dit :   * Les tons sarcastiques, ironiques et humoristiques sont souvent mal interprétés dans les communications professionnelles. * Un ton et un langage mystérieux et conspirateur peuvent également entraîner des malentendus.   Contrôlez vos émotions   * Prenez toujours le temps de vous calmer avant de répondre à quelqu’un. * Utilisez un langage neutre.   Évitez les termes forts subjectivement. |
| [Screen 33](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=43_C_34)  [43\_C\_34](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=43_C_34) | In this section, you will learn how to select the most appropriate channel and tools to communicate your message. | Dans cette section, vous allez apprendre à sélectionner le canal et les outils les plus appropriés pour envoyer votre message. |
| [Screen 34](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=44_C_35)  [44\_C\_35](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=44_C_35) | The channel we use to communicate can have a significant impact on how we construct and convey our messages.  This also determines how much control we have over messages once they have been created. | Le canal que nous utilisons pour communiquer peut avoir un impact significatif sur la façon dont nous construisons et transmettons nos messages.  Cela détermine également le degré de contrôle que nous avons sur les messages une fois qu’ils ont été créés. |
| [Screen 35](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=45_C_36)  [45\_C\_36](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=45_C_36) | Certain media are more effective and appropriate than others for communicating certain types of information. | Certains moyens de communication sont plus efficaces et plus appropriés que d’autres lors de la diffusion de certains types d’informations. |
| [Screen 36](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=46_C_37)  [46\_C\_37](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=46_C_37) | Email, for example, is a great channel for creating and transmitting day-to-day business information.  Its speed and convenience make it a great tool for answering customer queries, updating colleagues on projects, forwarding proposals and reports, etc.  Email, however, is not appropriate to use for sharing highly confidential information of a proprietary nature. | Par exemple, un e-mail est un excellent canal pour la création et la transmission quotidienne d’informations de l’entreprise.  Sa vitesse et sa commodité en font un excellent outil pour répondre aux questions des clients, mettre des collègues à jour sur des projets, présenter des propositions et des rapports, etc.  Mais ce n’est pas l’idéal pour partager des informations hautement confidentielles. |
| [Screen 37](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=47_C_38)  [47\_C\_38](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=47_C_38) | Messages that are highly confidential in nature, or those requiring a lot of history and context, are best communicated in real time, either in person or over the phone.  Always think about the type of information you are sharing, the audience receiving this information, and the best channel to use to communicate. | Pour les messages de nature très confidentielle, ou ceux nécessitant beaucoup d’explications et un contexte, il est préférable de communiquer en temps réel, c’est-à-dire en personne ou par téléphone.  Pensez toujours au type d’informations que vous partagez, à l’audience visé et au meilleur canal de communication. |
| [Screen 38](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=48_C_39)  [48\_C\_39](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=48_C_39) | Instant messaging (IM) and text messaging (TM) are popular forms of communication increasingly used for business-related activities.  IM and TM are great tools that can be used to provide colleagues with updates on our activities, ask a quick question, alert partners of scheduling conflicts, as well as arrange and schedule meetings. IM and TM are not, however, appropriate channels for creating or transmitting substantive business information such as sales information or performance reviews. | La messagerie instantanée (MI) et la messagerie texte (MT) sont des moyens de communication très répandus et de plus en plus utilisés pour les activités professionnelles.  La MI et la MT sont d’excellents outils qui peuvent être utilisés pour mettre à jour les collègues sur nos activités, poser une question rapide, prévenir des partenaires à propos de problèmes d’agenda, ainsi qu’organiser et planifier des réunions. Mais ces canaux ne sont pas appropriés pour la création ou la transmission d’informations professionnelles de fond telles que les chiffres de vente ou les évaluations de rendement. |
| [Screen 39](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=49_C_40)  [49\_C\_40](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=49_C_40) | Virtual meetings such as conference calls and video conferences are being used more frequently.  They provide us with an ideal way to manage remote teams, conduct interactive demonstrations, etc. While virtual meetings offer multiple benefits, they also present challenges and risks. For example, virtual meetings are not as secure as face-to-face communications, which are often conducted behind closed doors. Thus, they are not suitable for discussing or sharing sensitive or confidential information. | Les réunions virtuelles telles que les conférences téléphoniques et les visioconférences sont de plus en plus fréquemment utilisées.  Elles nous offrent un moyen idéal pour gérer des équipes à distance, effectuer des présentations interactives, etc. Mais au-delà de ces nombreux avantages, elles présentent également des difficultés et des risques. Par exemple, les réunions virtuelles ne sont pas aussi sécurisées que les communications en face à face, qui se déroulent souvent en huis clos. Ainsi, elles ne sont pas adaptées pour discuter ou partager des informations sensibles ou confidentielles. |
| [Screen 40](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=50_C_41)  [50\_C\_41](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=50_C_41) | Social media, is perhaps, the most dynamic of all communication channels.  It offers us a unique opportunity for direct online interactions, collaboration, and information-sharing with customers, consumers, patients, other Abbott employees, and the public. This opportunity also presents a major challenge. Since interactions on social media are quick and dynamic and have the potential to go viral, information, views, and opinions can quickly become elevated, divulged, or misconstrued. As a result, improper use of social media can represent a significant risk to Abbott’s reputation. | Les réseaux sociaux sont peut-être le plus dynamique de tous les canaux de communication.  Ce canal nous offre une opportunité unique d’interactions en ligne directes, de collaboration et de partage d’informations avec les clients, les consommateurs, les patients, les autres employés d’Abbott et l’audience. Cette opportunité présente également une difficulté majeure. Les interactions sur les réseaux sociaux étant rapides et dynamiques, et ayant le potentiel de devenir virales, les informations, les points de vue et les opinions peuvent rapidement prendre de l’ampleur, être divulgués ou mal interprétés. Par conséquent, une utilisation inappropriée des réseaux sociaux peut représenter un risque important pour la réputation d’Abbott. |
| [Screen 41](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=51_C_42)  [51\_C\_42](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=51_C_42) | It is important to recognize that the channel we use to communicate can have an impact on how we construct and convey our messages.  This is particularly true in the case of electronic communications, where we tend to:   * Respond to messages very quickly, * Use a less formal tone, and * Take less care in our word choice. | Il est important de savoir que le canal que nous utilisons pour communiquer peut avoir un impact sur la façon dont nous construisons et transmettons nos messages.  Cela est particulièrement vrai dans le cas des communications électroniques, où nous avons tendance à :   * répondre aux messages très rapidement, * utiliser un ton moins formel, et * choisir moins prudemment nos mots. |
| [Screen 42](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=52_C_43)  [52\_C\_43](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=52_C_43) | Using electronic media can sometimes result in us saying things we don’t intend, sharing information with people we shouldn’t, or expressing views that might offend others.  This doesn’t mean that we shouldn’t use email, instant messaging, virtual meetings, or social media if they are the most appropriate or effective channels, but rather that we need to exercise care when using these media.  CLICK THE CAREFUL COMMUNICATION BUTTON TO LEARN MORE. | L’utilisation de moyens électroniques peut parfois nous amener à dire des choses non souhaitées, à partager des informations avec des gens avec qui on ne devrait pas le faire ou à exprimer des opinions qui pourraient offenser les autres.  Cela ne veut pas dire que nous ne devons pas utiliser l’e-mail, la messagerie instantanée, la messagerie texte ou les réseaux sociaux lorsque ce sont les canaux les plus appropriés ou efficaces, mais nous devons faire preuve de prudence lors de leur utilisation.  CLIQUEZ SUR LE BOUTON « COMMUNICATION PRUDENTE » POUR EN SAVOIR PLUS. |
| [Screen 42](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=53_C_43)  [53\_C\_43](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=53_C_43) | CAREFUL COMMUNICATION  Before sending an email, you should always re-read what you have written and ask yourself:   * Am I using an appropriate choice of words? * Am I maintaining a professional tone? * Is everything clear and unambiguous? * Is the information I am planning on sharing relevant to every person I am planning on sharing it with? | COMMUNICATION PRUDENTE  Avant d’envoyer un e-mail, vous devez toujours relire ce que vous avez écrit et vous poser les questions suivantes :   * Les mots que j’utilise sont-ils appropriés ? * Mon ton reste-t-il professionnel ? * Est-ce que tout est clair et sans ambiguïté ? * Les informations que je m’apprête à partager sont-elles pertinentes pour toutes les personnes à qui je prévois de les donner ? |
| [Screen 43](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=54_C_44)  [54\_C\_44](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=54_C_44) | Before selecting a channel, we also need to think about how much control we are likely to have over our message once it is created. | Avant de choisir un canal de communication, nous devons aussi penser au niveau de contrôle que nous sommes susceptibles d’avoir sur notre message une fois qu’il est créé. |
| [Screen 44](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=55_C_45)  [55\_C\_45](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=55_C_45) | Many of us underestimate the potential scope of public disclosure when it comes to communicating electronically.  Emails can be mistakenly sent or copied to the wrong recipient.  Messages can be forwarded to others.  Online posts can easily go viral. | Nous sommes nombreux à sous-estimer la portée éventuelle de la divulgation publique d’informations lorsqu’il s’agit de communication électronique.  Les e-mails peuvent être envoyés ou copiés par erreur au mauvais destinataire.  Les messages peuvent être transmis à d’autres personnes.  Les publications en ligne peuvent facilement devenir virales. |
| [Screen 45](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=56_C_46)  [56\_C\_46](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=56_C_46) | We forget that there are essentially no boundaries online, and that, once we press the send button, what happens to our message is largely out of our control.  This can result in information, views and opinions quickly becoming elevated, co-opted, or misconstrued. | Nous avons tendance à oublier qu’il n’y a pratiquement pas de limites en ligne, et qu’une fois que nous avons appuyé sur le bouton d’envoi, ce qui arrive à notre message est complètement hors de notre contrôle.  Cela peut aboutir à des informations, des avis et des opinions qui sont rapidement amplifiés, récupérés ou mal interprétés. |
| [Screen 46](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=57_C_47)  [57\_C\_47](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=57_C_47) | We also forget that electronic communications can last a lifetime.  While Abbott has very strict rules regarding document retention and destruction, others may not. That means that the comments you once posted on an obscure website while still in college could still be with you today. | Nous avons également tendance à oublier que les communications électroniques n’ont pas de limite de vie.  Bien qu’Abbott observe des règles très strictes en ce qui concerne la conservation et la destruction des documents, d’autres sociétés n’en ont pas forcément. Cela signifie que les commentaires que vous avez publiés par le passé sur un site obscur lorsque vous étiez encore étudiant peuvent encore être accessibles aujourd’hui. |
| [Screen 47](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=58_C_48)  [58\_C\_48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=58_C_48) | Finally, we need to remember that personal views and information shared, especially on social media, may have a negative effect on our professional lives, our company, our customers, our stakeholders, and our patients.  For example, we need to be aware that when using social media, our personal and business identities are likely to overlap. Content and related comments we originally intended only for family and friends may be viewed by others, even if privacy settings are enabled. | Enfin, il faut se rappeler que les opinions et les informations personnelles que nous partageons, surtout sur les réseaux sociaux, peuvent avoir un effet négatif sur nos vies professionnelles, notre entreprise, nos clients, nos partenaires et nos patients.  Par exemple, nous devons être conscients que lors de l’utilisation des réseaux sociaux, nos identités personnelles et professionnelles sont susceptibles de se confondre. Les contenus et leurs commentaires initialement destinés à la famille et aux amis peuvent être vus par d’autres personnes, même lorsque les paramètres de confidentialité sont activés. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=59_C_49)  [59\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=59_C_49) | Because of the heightened risk that social media poses to Abbott and its stakeholders, there are Social Media Guidelines that apply to all users of social media both inside and outside the Company.  CLICK THE PANELS TO LEARN MORE. | En raison du risque accru que les réseaux sociaux présentent pour Abbott et ses partenaires, il existe des directives relatives aux réseaux sociaux qui s’appliquent à tous les utilisateurs de réseaux sociaux à l’intérieur et à l’extérieur de l’entreprise.  CLIQUEZ SUR LES VOLETS POUR EN SAVOIR PLUS. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=60_C_49)  [60\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=60_C_49) | [1] Understand the Medium  Understand the Medium  Follow each platform’s terms of use, and make sure you keep up with changes, which can happen at any time. Also, understand the culture of the online communities with which you interact and how your intended audience communicates. | [1] Comprendre le canal de communication  Comprendre le canal de communication  Respectez les conditions d’utilisation de chaque plateforme et veillez à bien suivre les changements qui peuvent survenir à tout moment. Comprenez également la culture des communautés en ligne avec lesquelles vous interagissez et la façon dont votre public visé communique. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=61_C_49)  [61\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=61_C_49) | [2] Be Transparent  Be Transparent  When talking about Abbott, its brands, or its products, be sure to clearly disclose your connection to Abbott in your posts. This helps ensure that everyone in your social network understands that you have a vested interest in Abbott.  To disclose your Abbott connection, use statements such as:  “Check out my company’s new …!”  “ I work for Abbott and am excited about our new campaign.”  “Love my company’s new ....”  You can also use a hashtag at the end of your post to disclose your connection to Abbott, for example:  #IWorkAtAbbott  #ProudToBeAbbott | [2] Soyez transparent  Soyez transparent  Lorsque vous parlez d’Abbott, de ses marques ou de ses produits, pensez à bien indiquer clairement votre lien avec Abbott dans vos messages. Cela permet de s’assurer que tous les membres de votre réseau social comprennent que vous avez un intérêt direct dans Abbott.  Pour indiquer votre lien avec Abbott, utilisez des formules telles que :  « Découvrez le nouveau produit […] de mon entreprise ! »  « Je travaille pour Abbott et m’enthousiasme pour notre nouvelle campagne. »  « J’adore le nouveau produit […] de mon entreprise »  Vous pouvez également utiliser un hashtag à la fin de votre publication pour indiquer votre lien avec Abbott, par exemple :  #IWorkAtAbbott  #ProudToBeAbbott |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=62_C_49)  [62\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=62_C_49) | [3] Respect Others and Use Sound Judgment  Respect Others and Use Sound Judgment  Be respectful of your intended (and unintended) audiences and their perspectives. Remember that there are no geographic boundaries online. Local posts and comments may have global significance and vice versa.  Avoid using ethnic slurs, obscenities, or any language or activity that would violate Abbott’s policies. Also avoid making disparaging or false statements about anyone or anything, including our competitors or their products.  Consult Public Affairs when considering whether to respond to a negative comment posted on an Abbott external social media channel. | [3] Respectez les autres et faites preuve de discernement  Respectez les autres et faites preuve de discernement  Soyez respectueux de vos publics visés (et non visés) et de leurs points de vue. N’oubliez pas qu’il n’y a pas de frontières géographiques sur Internet. Les publications et commentaires locaux peuvent avoir une portée mondiale et vice versa.  Évitez d’utiliser des insultes ethniques, des obscénités ou tout autre langage ou activité qui enfreindrait les politiques d’Abbott. Évitez également de faire des déclarations désobligeantes ou fausses sur qui que ce soit ou quoi que ce soit, y compris nos concurrents ou leurs produits.  Consultez les Affaires publiques lorsque vous envisagez de répondre à un commentaire négatif publié sur un canal de réseau social externe d’Abbott. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=63_C_49)  [63\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=63_C_49) | [4] Pause Before You Post  Pause Before You Post  Speak truthfully and follow all local laws and regulations on what we can say about our businesses and products. Don’t make false or misleading statements or off-label claims about our products, and don’t comment on or share content for products that aren’t available for sale in your country. | [4] Prenez du recul avant de publier  Prenez du recul avant de publier  Parlez honnêtement et respectez toutes les lois et réglementations locales sur ce que nous pouvons dire au sujet de nos activités et de nos produits. Ne faites pas de déclarations fausses ou trompeuses, ou d’allégations non autorisées concernant nos produits, et ne commentez ni ne partagez pas de contenu pour des produits qui ne sont pas disponibles à la vente dans votre pays. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=64_C_49)  [64\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=64_C_49) | [5] Let the Experts Respond  Let the Experts Respond  If you are not an official Abbott spokesperson, do not respond to comments or media inquiries related to Abbott’s company position. Abbott responds to comments or media inquiries only through designated spokespersons. When in doubt, seek further guidance and pass the comments on to Public Affairs.  Don’t forget that, even when you are using social media in a personal capacity, people may perceive you to be speaking on behalf of Abbott. So always clarify which comments are your own. Avoid giving the impression that you are an official Abbott spokesperson when sharing official Abbott content. | [5] Laissez les experts répondre  Laissez les experts répondre  Si vous n’êtes pas un porte-parole officiel d’Abbott, ne répondez pas aux commentaires ou aux demandes des médias liés à la position d’Abbott en tant qu’entreprise. Abbott répond aux commentaires ou aux demandes des médias uniquement par l’intermédiaire de ses porte-parole désignés. En cas de doute, demandez des conseils supplémentaires et transmettez les commentaires aux Affaires publiques.  N’oubliez pas que, même lorsque vous utilisez les réseaux sociaux à titre personnel, les gens peuvent avoir l’impression que vous parlez au nom d’Abbott. Veillez donc toujours à bien indiquer quels sont les commentaires où vous vous exprimez à titre personnel. Évitez de donner l’impression que vous êtes un porte-parole officiel d’Abbott lorsque vous partagez du contenu officiel d’Abbott. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=65_C_49)  [65\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=65_C_49) | [6] Protect Privacy and Confidential Information  Protect Privacy and Confidential Information  Never share personal information, for example, another person’s name, address, phone number, government ID, email address, or credit card information without permission.  Never share sensitive and confidential information, like trade secrets, personally identifiable information, and intellectual property.  Never use or post copyrighted, trademarked, rights of publicity, and other information that belongs to Abbott or other parties without permission.  Remember that, even if a site has privacy settings, information can often be viewed and shared by others.  If you create or control an Abbott-sponsored social media forum, consult Legal to make sure you’re following laws regarding cookies and online tracking. | [6] Protégez la vie privée et les informations confidentielles  Protégez la vie privée et les informations confidentielles  Ne partagez jamais d’informations personnelles, par exemple, le nom, l’adresse postale ou électronique, le numéro de téléphone, la pièce d’identité ou les informations de carte de crédit d’une autre personne sans autorisation.  Ne partagez jamais d’informations sensibles et confidentielles, telles que des secrets industriels, des informations personnellement identifiables et la propriété intellectuelle.  N’utilisez ou ne publiez jamais d’informations protégées par des droits d’auteur, marques de commerce, droits de publicité et autres informations appartenant à Abbott ou à d’autres parties sans autorisation.  N’oubliez pas que, même si un site dispose de paramètres de confidentialité, les informations peuvent souvent être consultées et partagées par d’autres.  Si vous créez ou contrôlez un forum de réseaux sociaux sponsorisé par Abbott, consultez les mentions légales pour vous assurer que vous respectez les lois sur les cookies et le suivi en ligne. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=66_C_49)  [66\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=66_C_49) | [7] Use Care with What You Share  Use Care with What You Share  Guard your passwords, don’t post your personally identifiable information, and learn to use privacy settings.  Do not use your Abbott email address and password on social media sites. Attackers may steal your login information and use it to access Abbott systems.  Never post your personally identifiable information (including birth date, home address, or phone number), as it can be used to steal your identity or socially engineer attacks targeted against you and your contacts.  Learn to configure the social media platform’s privacy settings and read its privacy statement to understand how the company will share your information.  Only befriend people whom you personally know. | [7] Soyez prudent avec ce que vous partagez  Soyez prudent avec ce que vous partagez  Protégez vos mots de passe, ne publiez pas vos informations personnellement identifiables et apprenez à utiliser les paramètres de confidentialité.  N’utilisez pas votre adresse e-mail et votre mot de passe Abbott sur les réseaux sociaux. Les pirates peuvent voler vos identifiants de connexion et les utiliser pour accéder aux systèmes d’Abbott.  Ne publiez jamais vos informations personnellement identifiables (notamment votre date de naissance, votre adresse personnelle ou votre numéro de téléphone), car elles peuvent être utilisées pour usurper votre identité ou pour lancer des attaques d’ingénierie sociale dirigées contre vous et vos contacts.  Apprenez à configurer les paramètres de confidentialité de la plateforme de réseaux sociaux et lisez sa déclaration de confidentialité pour savoir comment l’entreprise partagera vos informations.  N’acceptez les demandes d’amis que des personnes que vous connaissez personnellement. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=67_C_49)  [67\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=67_C_49) | [8] Always Follow Company Policies and Local Laws  Always Follow Company Policies and Local Laws  When talking about Abbott on social media – in both your job and personally – follow Abbott’s Code of Business Conduct, Abbott policies, and all applicable local laws.  For social media governance, refer to External Social Media Policy (MKT05) and the Brand Resource Center.  The links to these and other resources can be found in the Resources section of this course. | [8] Respectez toujours les politiques de l’entreprise et les lois locales  Respectez toujours les politiques de l’entreprise et les lois locales  Lorsque vous parlez d’Abbott sur les réseaux sociaux, à la fois dans votre travail et personnellement, respectez le Code de conduite professionnelle d’Abbott, les politiques d’Abbott et toutes les lois locales en vigueur.  Pour la gouvernance des réseaux sociaux, reportez-vous à la Politique sur les réseaux sociaux externes (MKT05) et au Centre des ressources de la marque.  Les liens vers ces ressources et d’autres se trouvent dans la section Ressources de ce cours. |
| [Screen 49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=68_C_50)  [68\_C\_50](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=68_C_50) | Finally, always be aware that any time you communicate on any media, whether it is writing an email, answering a text message, or posting on social media, you are creating a record.  Before you communicate, stop, reflect, and ask yourself: Is this really what I want to say, and is this the best way to say it? Be sure that what you are saying and the way you are saying it are in line with Abbott’s policies. | Enfin, gardez toujours à l’esprit que chaque fois que vous communiquez sur n’importe quel média, que ce soit en écrivant un e-mail, en répondant à un SMS ou en publiant sur les réseaux sociaux, vous créez un enregistrement.  Avant de communiquer, arrêtez-vous, réfléchissez et demandez-vous : Est-ce vraiment ce que je veux dire et est-ce la meilleure façon de le dire ? Assurez-vous que ce que vous dites et la façon dont vous le dites sont conformes aux politiques d’Abbott. |
| [Screen 50](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=69_C_51)  [69\_C\_51](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=69_C_51) | Using Abbott-approved tools and software when communicating is another important aspect of properly managing your communications. | Un autre aspect important d’une bonne gestion de vos communications réside dans l’utilisation d’outils et de logiciels approuvés par Abbott. |
| [Screen 51](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=70_C_52)  [70\_C\_52](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=70_C_52) | These tools and software should always be used in a responsible manner, and in accordance with applicable laws, Abbott’s Code of Business Conduct, and Abbott policies.  For more information on how to safeguard your communications, visit the Information Security and Risk Management (ISRM) site on Abbott World. | Ces outils et logiciels doivent toujours être utilisés de manière responsable et conformément aux lois en vigueur, au Code de conduite professionnelle d’Abbott et aux politiques d’Abbott.  Pour en savoir plus sur les méthodes de protection de vos communications, consultez le site Sécurité de l’information et gestion des risques (Information Security and Risk Management, ISRM) sur Abbott World. |
| [Screen 52](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=71_C_53)  [71\_C\_53](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=71_C_53) | If you have a question or concern about a communication you receive from another Abbott employee, a business partner, a customer, or anyone else connected with Abbott, it is usually best to speak to your manager first.  Your manager knows you, the work environment and is closest to the issue.  You can also contact the Office of Ethics and Compliance (OEC), Legal, Human Resources, or Public Affairs, or call our multilingual Ethics and Compliance Helpline available globally 24/7. | Pour toute question ou doute concernant une communication que vous recevez d’un autre employé d’Abbott, d’un partenaire d’affaires, d’un client ou de toute autre personne liée à Abbott, il est généralement préférable de vous adresser à votre supérieur direct.  Votre supérieur vous connaît, il connaît l’environnement de travail et il est au plus proche des problèmes qui vous touchent.  Vous pouvez également contacter le Bureau d’éthique et de conformité (BEC), le service juridique, le service des ressources humaines, les Affaires publiques ou bien notre service d’assistance téléphonique de l’éthique et de conformité disponible en plusieurs langues dans le monde entier 24 h/24 et 7 j/7. |
| [Screen 53](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=72_C_54)  [72\_C\_54](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=72_C_54) | If you have questions or concerns about protecting yourself and Abbott from potential cybersecurity risks, contact Information Security and Risk Management (ISRM).  Please refer to the Resources section of this course for links to the above resources. | Si vous avez des questions ou des doutes concernant votre protection et celle d’Abbott contre les risques potentiels de cybersécurité, contactez la Sécurité de l’information et gestion des risques (ISRM).  Veuillez vous référer à la section Ressources de ce cours pour les liens vers les ressources ci-dessus. |
| [Screen 54](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=73_C_55)  [73\_C\_55](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=73_C_55) | Certain media are more effective and appropriate than others for communicating certain types of information.  Email communications  Email is a great channel for creating and transmitting day-to-day business information. Email is not appropriate to use for sharing highly confidential information of a proprietary nature.  In person communications  Messages that are highly confidential in nature, or those requiring a lot of history and context, are best communicated in real time, either in person or over the phone.  Instant messaging (IM) and text messaging (TM)  IM and TM are great tools that can be used to provide colleagues with updates on our activities, ask a quick question, alert partners of scheduling conflicts, as well as arrange and schedule meetings. IM and TM are not appropriate channels for creating or transmitting substantive business information.  Conference calls and video conferences  Virtual meetings offer multiple benefits, but they are not suitable for discussing or sharing sensitive or confidential information.  Social media  Social media offers us a unique opportunity for direct online interactions, collaboration, and information-sharing. However, since interactions on social media are quick and dynamic and have the potential to go viral, information, views, and opinions can quickly become elevated, divulged, or misconstrued.  Abbott-approved tools  Always use Abbott-approved tools and software.  Getting support  If you have a question or concern about a communication, talk to your manager, or someone in the Office of Ethics and Compliance (OEC), Legal, Human Resources, or Public Affairs. If you have questions or concerns about protecting yourself and Abbott from potential cybersecurity risks, contact Information Security and Risk Management (ISRM). | Certains moyens de communication sont plus efficaces et plus appropriés que d’autres lors de la diffusion de certains types d’informations.  Communications par e-mail  Un e-mail est un excellent canal pour la création et la transmission quotidienne d’informations de l’entreprise. L’e-mail n’est pas l’idéal pour partager des informations hautement confidentielles.  Communications en personne  Pour les messages de nature très confidentielle, ou ceux nécessitant beaucoup d’explications et un contexte, il est préférable de communiquer en temps réel, c’est-à-dire en personne ou par téléphone.  Messagerie instantanée (MI) et messagerie texte (MT)  La MI et la MT sont d’excellents outils qui peuvent être utilisés pour mettre à jour les collègues sur nos activités, poser une question rapide, prévenir des partenaires à propos de problèmes d’agenda, ainsi qu’organiser et planifier des réunions. La MI et la MT ne sont pas des canaux appropriés pour la création ou la transmission d’informations d’affaires de fond.  Conférences téléphoniques et visioconférences  Les réunions virtuelles présentent plusieurs avantages, mais elles ne conviennent pas pour discuter ou partager des informations sensibles ou confidentielles.  Réseaux sociaux  Les réseaux sociaux nous offrent une opportunité unique d’interagir directement en ligne, de collaborer et de partager des informations. Mais les interactions sur les réseaux sociaux étant rapides et dynamiques, et ayant le potentiel de devenir virales, les informations, les points de vue et les opinions peuvent rapidement prendre de l’ampleur, être divulgués ou mal interprétés.  Outils approuvés par Abbott  Utilisez toujours les outils et logiciels qu’Abbott a approuvés.  Obtenir une assistance  Si vous avez une question ou un doute concernant une communication, adressez-vous à votre responsable ou à un membre du Bureau d’éthique et de conformité (BEC), du service juridique, des ressources humaines ou des affaires publiques. Si vous avez des questions ou des doutes concernant votre protection et celle d’Abbott contre les risques potentiels de cybersécurité, contactez la Sécurité de l’information et gestion des risques (ISRM). |
| [Screen 55](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=74_C_56)  [74\_C\_56](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=74_C_56) | Manager  If you have a question or concern about your own communication, or a communication you receive from another Abbott employee, a business partner, a customer, or anyone else connected with Abbott, the best place to start is with your manager.  Public Affairs  Contact a Public Affairs representative if you have questions about Abbott’s expectations for communicating both internally and externally while working at Abbott.  Public Affairs Website   * Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) to access the Public Affairs website on Abbott World.   Public Affairs Policies and Procedures   * Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) to access communication related policies and procedures on the Global Policy Portal on Abbott World.   Social Media Resource Center   * Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/crp-irpa/smrc) to access the Social Media Resource Center on Abbott World for tools to help guide you while using social media at Abbott. The External Social Media Policy (MKT05) can be found in the Social Media Resource Center.   Human Resources (HR)  Contact a Human Resources representative for employee-related issues, including your concerns about interactions with other Abbott employees or anyone else connected with Abbott.  Human Resources Website   * Click [here](http://myhr.abbott.com/) to access the myHR Portal on Abbott World.   Human Resources Policies and Procedures – The following global HR policies describe conduct prohibited in the workplace: Workplace Harassment (C-111) and Violence (C-113).   * Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/myhr/US-EN/pages/global-hr-policies.aspx) to access the above policies on Abbott World.   Legal  Contact the Legal Division with questions or concerns about legal implications of careless communication.  Legal Website   * Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal) to access the Legal website on Abbott World. The [Legal Hold Information](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal/LHO/Pages/default.aspx) page on the Legal website provides important information about employee compliance with Legal Hold Orders (LHOs).   Legal Policies and Procedures – Refer to Legal policies and procedures for requirements related to confidential information, antitrust, and other legal matters.   * Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/GlobalPolicy/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_RES_GlobalPolicies) to access Legal policies and procedures on the Global Policy Portal on Abbott World.   Information Governance Resources   * For important policies, procedures, and resources on information and records management, Abbott employees should visit the [Information Governance](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/infogov) website on Abbott World.   Office of Ethics and Compliance (OEC)  The OEC is a global resource available to address your questions or concerns about our company’s values and standards of conduct.  OEC Website – Refer to the OEC website for answers to a variety of compliance questions.   * Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/Pages/Home.aspx) to access the OEC website on Abbott World.   OEC Policies and Procedures – For our company’s global and country-specific OEC policies and procedures:   * Abbott employees should visit [iComply](https://icomply.abbott.com/Default.aspx).   OEC Contacts – You are encouraged to contact the OEC at any time with any ethics and compliance questions, or to discuss concerns about possible violations of our written standards, laws, or regulations.   * Visit the [Contact OEC](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/About/Pages/Contacts.aspx) page on the [OEC website](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance) on Abbott World.   Ethics and Compliance Helpline – Visit our multilingual Ethics and Compliance [“Speak Up” Helpline](http://speakup.abbott.com/) to voice your concerns about a potential violation of our company’s values and standards of conduct. The Helpline is available 24 hours a day, 7 days a week and allows you to submit concerns online or by calling an operator who speaks your language. You can also email [investigations@abbott.com](mailto:investigations@abbott.com) to report a potential violation. | Responsable  Pour toute question ou doute concernant une communication que vous envoyer ou recevez d’un autre employé d’Abbott, d’un partenaire commercial, d’un client ou de toute autre personne liée à Abbott, la première personne a qui vous devez vous adresser est votre responsable.  Affaires publiques  Contactez un représentant des Affaires publiques si vous avez des questions concernant les attentes d’Abbott à propos des communications internes et externes de l’entreprise.  Site Web des Affaires publiques   * Cliquez [ici](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) pour accéder au site Web des Affaires publiques sur Abbott World.   Politiques et procédures des Affaires publiques   * Cliquez [ici](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) pour accéder aux politiques et procédures liées à la communication dans le Portail de la Politique mondiale sur Abbott World.   Centre de ressources sur les réseaux sociaux   * Cliquez [ici](https://abbott.sharepoint.com/sites/crp-irpa/smrc) pour accéder au Centre de ressources pour les réseaux sociaux sur Abbott World pour obtenir des outils qui vous guideront lors de l’utilisation des réseaux sociaux chez Abbott. La *Politique relative aux réseaux sociaux externes (MKT05)* est disponible dans le Centre de ressources pour les réseaux sociaux.   Ressources Humaines (RH)  Contactez un représentant des ressources humaines pour les problèmes liés aux employés, y compris vos doutes concernant les interactions avec d’autres employés d’Abbott ou toute autre personne liée à Abbott.  Site Web des ressources humaines   * Cliquez [ici](http://myhr.abbott.com/) pour accéder au Portail myHR sur Abbott World.   Politiques et procédures des ressources humaines – Les politiques internationales des RH ci-après décrivent les comportements interdits sur le lieu de travail : *Harcèlement au travail (C-111)* et *Violences (C-113)*.   * Cliquez [ici](https://abbott.sharepoint.com/sites/myhr/US-EN/pages/global-hr-policies.aspx) pour accéder aux politiques ci-dessus sur Abbott World.   Juridique  Contactez la division des Affaires juridiques si vous avez des questions ou des doutes concernant les implications juridiques d’une communication imprudente.  Site Web du service juridique   * Cliquez [ici](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal) pour accéder au site Web du service juridique sur Abbott World. La page [Informations légales de conservation](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal/LHO/Pages/default.aspx) sur le site Web du service juridique donne des informations importantes sur la conformité des employés ayant reçu une obligation légale de conservation (OLC).   Politiques et procédures juridiques – Reportez-vous aux politiques et procédures juridiques pour connaître les exigences relatives aux informations confidentielles, aux lois antitrust et autres questions juridiques.   * Cliquez [ici](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/GlobalPolicy/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_RES_GlobalPolicies) pour accéder aux politiques et procédures juridiques dans le Portail de la Politique mondiale sur Abbott World.   Ressources de gouvernance des informations   * Pour les politiques, procédures et ressources importantes sur la gestion des informations et des rapports, les employés d’Abbott doivent consulter le site Web [Gouvernance des informations](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/infogov) sur Abbott World.   Bureau d’éthique et de conformité (BEC)  Le BEC est une ressource internationale disponible pour répondre aux questions ou aux préoccupations concernant les valeurs et les normes de conduite de notre entreprise.  Site Web du BEC – Consultez le site du BEC pour obtenir des réponses à diverses questions de conformité.   * Cliquez [ici](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/Pages/Home.aspx) pour accéder au site Web du BEC sur Abbott World.   Politiques et procédures du BEC – Pour les politiques et les procédures mondiales et nationales du BEC de notre entreprise en matière d’éthique et de conformité :   * Les employés d’Abbott doivent consulter [iComply](https://icomply.abbott.com/Default.aspx).   Personnes du BEC à contacter – N’hésitez pas à contacter le BEC à tout moment pour des questions portant sur l’éthique et la conformité ou pour discuter de préoccupations relatives à de possibles infractions à nos normes, lois ou règlements écrits.   * Rendez-vous sur la page [Contact BEC](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/About/Pages/Contacts.aspx) dans le [site Web du BEC](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance) sur Abbott World.   Le service d’assistance téléphonique de l’éthique et de conformité – Consultez le site de notre [Ligne d’assistance téléphonique « Speak Up »](http://speakup.abbott.com/) disponible en plusieurs langues pour l’éthique et la conformité afin de faire part de vos doutes quant à une infraction potentielle aux valeurs et aux normes de conduite de notre entreprise. Ce service d’assistance est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et vous permet de faire part de vos doutes en ligne ou en contactant un opérateur qui parle votre langue. Vous pouvez aussi envoyer un e-mail à l’adresse [investigations@abbott.com](mailto:investigations@abbott.com) pour signaler une infraction potentielle. |
| [Screen 56](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=75_C_57)  [75\_C\_57](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=75_C_57) | Quick Reference Cards  Click [here](https://abbott.sharepoint.com/teams/GLB-LGL-OECTRNG/Shared%20Documents/Careful%20Communication_ABB-980_NEW/Translation_Tables/reference/Quick_Reference.pdf) to review summaries of each section of this course.  Course Transcript  Click [here](https://abbott.sharepoint.com/teams/GLB-LGL-OECTRNG/Shared%20Documents/Careful%20Communication_ABB-980_NEW/Translation_Tables/reference/Transcript.pdf) for a full transcript of the course. | Fiches aide-mémoire  Cliquez [ici](https://abbott.sharepoint.com/teams/GLB-LGL-OECTRNG/Shared%20Documents/Careful%20Communication_ABB-980_NEW/Translation_Tables/reference/Quick_Reference.pdf) pour voir un résumé de chaque section de ce cours.  Transcription de la formation  Cliquez [ici](https://abbott.sharepoint.com/teams/GLB-LGL-OECTRNG/Shared%20Documents/Careful%20Communication_ABB-980_NEW/Translation_Tables/reference/Transcript.pdf) pour afficher la transcription complète de la formation. |
| Screen 57  Activity: Introduction  76\_C\_58 | The Knowledge Check that follows consists of 10 questions. You must score 80% or higher to successfully complete this course. If you haven’t done so already, take a few minutes to review the Quick Reference Cards for each section. When you are ready, click the Knowledge Check button. | Le contrôle des connaissances comprend 10 questions. Vous devez obtenir une note d’au moins 80 % pour réussir ce cours. Si vous ne l’avez pas encore fait, prenez quelques minutes pour revoir les fiches aide-mémoire pour chaque partie. Lorsque vous êtes prêt, cliquez sur le bouton **Contrôle des connaissances**. |
| Screen 58  Question 1: Scenario  77\_C\_59 | When talking about Abbott, its brands, or its products on social media, you should clearly disclose your connection to Abbott. | Lorsque vous parlez d’Abbott, de ses marques ou de ses produits sur les réseaux sociaux, vous devez indiquer clairement votre lien avec Abbott. |
| Screen 58  Question 1: Options  78\_C\_59 | [1] True.  [2] False. | [1] Vrai.  [2] Faux. |
| Screen 58  Question 1: Feedback  79\_C\_59 | When talking about Abbott, its brands, or its products on social media, be sure to clearly disclose your connection to Abbott. This helps ensure that everyone in your social network understands that you have a vested interest in Abbott.  For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | Lorsque vous parlez d’Abbott, de ses marques ou de ses produits sur les réseaux sociaux, assurez-vous d’indiquer clairement votre lien avec Abbott. Cela permet de s’assurer que tous les membres de votre réseau social comprennent que vous avez un intérêt direct dans Abbott.  Pour plus d’informations sur la bonne réponse, consultez la *Section 3.2, Choisir le bon canal de communication*. |
| Screen 58  Question 2: Scenario  80\_C\_59 | In order to help ensure the meaning of your message is as clear as possible, you should:  Check all that apply. | Afin de vous assurer que le sens de votre message est aussi clair que possible, vous devez :  Cochez toutes les réponses qui s’appliquent. |
| Screen 58  Question 2: Options  81\_C\_59 | [1] Use clear, precise, and unambiguous language.  [2] Check to make sure you have provided sufficient context.  [3] Avoid using legal terms unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion.  [4] Avoid the use of emojis and emoticons. | [1] utiliser un langage clair, précis et sans ambiguïté.  [2] vérifier que vous avez bien précisé le contexte.  [3] éviter d’utiliser des termes juridiques, à moins que vous ne soyez avocat et que vous ayez été autorisé à donner un avis juridique.  [4] éviter d’utiliser des emojis et autres émoticônes. |
| Screen 58  Question 2: Feedback  82\_C\_59 | To help ensure the meaning of your message is as clear as possible, you should:   * Use clear, precise, and unambiguous language; * Check to make sure you have provided sufficient context; * Avoid using legal terms unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion; and * Avoid the use of emojis and emoticons.   For more information about the correct answer, see Section 2.3, Using Clear, Precise Language | Afin de vous assurer que le sens de votre message est aussi clair que possible, vous devez :   * utiliser un langage clair, précis et sans ambiguïté ; * vérifier que vous avez bien précisé le contexte ; * éviter d’utiliser des termes juridiques, à moins que vous ne soyez avocat et que vous ayez été autorisé à donner un avis juridique ; et * éviter d’utiliser des emojis et autres émoticônes.   Pour plus d’informations sur la bonne réponse, consultez la *Section 2.3, Utiliser un langage clair et précis* |
| Screen 58  Question 3: Scenario  83\_C\_59 | When is it appropriate to include personal opinions in business communications? | Dans quelle situation est-il approprié d’inclure des opinions personnelles dans les communications professionnelles ? |
| Screen 58  Question 3: Options  84\_C\_59 | [1] Never. There is never a place for personal opinions in business communications.  [2] Only when communicating face-to-face or via phone.  [3] Anytime, as long as you make it clear that you are stating an opinion and not presenting a fact.  [4] Only when communicating with close work colleagues. | [1] Jamais. Il n’y a pas de place pour des opinions personnelles dans les communications personnelles.  [2] Seulement lors d’une communication en face à face ou par téléphone.  [3] À tout moment, tant que vous indiquez clairement que vous exprimez une opinion et ne présentez pas un fait.  [4] Uniquement lors de la communication avec des collègues de travail proches. |
| Screen 58  Question 3: Feedback  85\_C\_59 | It is okay to express personal opinions in business communications, as long as you make it clear that you are expressing your opinion and not presenting a fact.  For more information about the correct answer, see Section 2.4, Avoiding Presenting Opinions as Facts. | Il n’y a pas de mal à exprimer des opinions personnelles dans les communications professionnelles, tant que vous indiquez clairement que vous exprimez votre opinion et que vous ne présentez pas un fait.  Pour plus d’informations sur la bonne réponse, consultez la *Section 2.4, Éviter de présenter des opinions comme des faits*. |
| Screen 58  Question 4: Scenario  86\_C\_59 | Messages requiring a lot of history and context are best communicated via electronic channels. | Il est préférable de communiquer les messages nécessitant beaucoup d’explications et un contexte via les canaux électroniques. |
| Screen 58  Question 4: Options  87\_C\_59 | [1] True.  [2] False. | [1] Vrai.  [2] Faux. |
| Screen 58  Question 4: Feedback  88\_C\_59 | Messages requiring a lot of history and context are best communicated in real time, either in person or over the phone.  For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | Il est préférable de communiquer les messages nécessitant beaucoup d’explications et un contexte en temps réel, c’est-à-dire en personne ou par téléphone.  Pour plus d’informations sur la bonne réponse, consultez la *Section 3.2, Choisir le bon canal de communication*. |
| Screen 58  Question 5: Scenario  89\_C\_59 | Which of the following are pitfalls you should avoid in your business communications?  Check all that apply. | Parmi les pièges suivants, lesquels devez-vous éviter dans vos communications professionnelles ?  Cochez toutes les réponses qui s’appliquent. |
| Screen 58  Question 5: Options  90\_C\_59 | [1] Imagining how others are likely to interpret what you are saying.  [2] Using secretive and conspiratorial tones.  [3] Adjusting your choice of words, tone, and body language to your audience.  [4] Using jokes and sarcasm to insert some fun in your communications. | [1] Imaginer comment les autres sont susceptibles d’interpréter ce que vous dites.  [2] Utiliser un ton mystérieux et conspirateur.  [3] Adapter votre choix de mots, de ton et de langage corporel à votre interlocuteur.  [4] Utiliser des blagues et du sarcasme pour rendre vos communications amusantes. |
| Screen 58  Question 5: Feedback  91\_C\_59 | Sarcastic, ironic, and humorous tones are often misinterpreted in business communications.  This is especially true in written communications, where visual cues (such as body language) and aural cues (such as vocal inflections) are absent. Misperceptions can also be caused by the use of secretive and conspiratorial tones and language.  For more information about the correct answer, see 2.5, Regulating Your Tone. | Les tons sarcastiques, ironiques et humoristiques sont souvent mal interprétés dans les communications professionnelles.  Cela est particulièrement vrai dans les communications écrites, où l’on n’a aucun repère visuel (tel que le langage corporel) ni indice sonore (tel que les inflexions vocales). Un ton et un langage mystérieux et conspirateur peuvent également entraîner des malentendus.  Pour plus d’informations sur la bonne réponse, consultez la *Section* *2.5, Modérer votre ton.* |
| Screen 58  Question 6: Scenario  92\_C\_59 | As long as you enable the privacy settings on a social media site, your comments and content will never be viewed by others. | Tant que vous activez les paramètres de confidentialité d’un site de réseaux sociaux, vos commentaires et le contenu de votre compte ne seront jamais vus par d’autres. |
| Screen 58  Question 6: Options  93\_C\_59 | [1] True.  [2] False. | [1] Vrai.  [2] Faux. |
| Screen 58  Question 6: Feedback  94\_C\_59 | Comments and content originally intended for only family and friends can often be viewed by others on social media, even if your privacy settings are enabled.  For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | Les commentaires et le contenu initialement destinés à la famille et aux amis peuvent souvent être vus par d’autres personnes sur les réseaux sociaux, même lorsque les paramètres de confidentialité sont activés.  Pour plus d’informations sur la bonne réponse, consultez la *Section 3.2, Choisir le bon canal de communication*. |
| Screen 58  Question 7: Scenario  95\_C\_59 | Which of the following are effective ways of controlling your emotions when communicating?  Check all that apply. | Parmi les propositions suivantes, lesquelles sont des moyens efficaces de contrôler vos émotions lorsque vous communiquez ?  Cochez toutes les réponses qui s’appliquent. |
| Screen 58  Question 7: Options  96\_C\_59 | [1] Using neutral language.  [2] Avoiding the use of emotionally loaded terms.  [3] Never sending a message when you are upset. | [1] Utiliser un langage neutre.  [2] Éviter l’utilisation de termes forts subjectivement.  [3] Ne jamais envoyer de message lorsque vous êtes contrarié. |
| Screen 58  Question 7: Feedback  97\_C\_59 | It is important to control your emotions when communicating in a business environment:   * Always use neutral language. * Avoid emotionally loaded terms. * Never send a message when you are upset.   For more information about the correct answer, see Section 2.6, Controlling Your Emotions. | Il est important de contrôler vos émotions lorsque vous communiquez dans un environnement professionnel :   * Utilisez toujours un langage neutre. * Évitez les termes forts subjectivement. * N’envoyez jamais de message lorsque vous êtes contrarié.   Pour plus d’informations sur la bonne réponse, consultez la *Section 2.6, Contrôler vos émotions*. |
| Screen 58  Question 8: Scenario  98\_C\_59 | Which of the following would be appropriate to send via instant messaging? | Lequel des éléments suivants serait approprié dans une messagerie instantanée ? |
| Screen 58  Question 8: Options  99\_C\_59 | [1] Sales information.  [2] An alert of a scheduling conflict.  [3] A performance evaluation.  [4] Potentially hiring a doctor for an educational event. | [1] Des chiffres de ventes.  [2] Une alerte d’un conflit d’agenda.  [3] Une évaluation des performances.  [4] L’embauche potentielle d’un médecin pour un événement éducatif. |
| Screen 58  Question 8: Feedback  100\_C\_59 | Instant messaging (IM) is a great tool that can be used to provide colleagues with updates on our activities, ask a quick question, alert partners of scheduling conflicts, as well as arrange and schedule meetings. IM is not, however, an appropriate channel for creating or transmitting substantive business information, such as sales information, performance reviews, or discussions about whether HCPs should be engaged for services/events.  For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | La messagerie instantanée est un excellent outil qui peut être utilisé pour fournir des mises à jour aux collègues sur nos activités, poser une question rapide, prévenir des partenaires à propos de conflits d’horaire, ainsi qu’organiser et planifier des réunions. La MI n’est cependant pas un canal approprié pour créer ou transmettre des informations professionnelles de fond, telles que des chiffres de ventes, des évaluations de performance ou des discussions sur la question de savoir si les professionnels de santé doivent être engagés pour des services/événements.  Pour plus d’informations sur la bonne réponse, consultez la *Section 3.2, Choisir le bon canal de communication*. |
| Screen 58  Question 9: Scenario  101\_C\_59 | Communications related to Abbott business may be conducted using home computers and personal email addresses, provided you are careful not to disclose confidential or proprietary information. | Les communications relatives à l’entreprise Abbott peuvent être effectuées sur les ordinateurs personnels et les adresses de messagerie électronique personnelles à condition que vous preniez soin de ne pas divulguer d’informations confidentielles ou exclusives. |
| Screen 58  Question 9: Options  102\_C\_59 | [1] True.  [2] False. | [1] Vrai.  [2] Faux. |
| Screen 58  Question 9: Feedback  103\_C\_59 | Communications related to Abbott business should only be done via the devices, software, and tools approved by Abbott.  For more information about the correct answer, see Section 3. 3, Using the Right Tools. | Les communications liées à l’activité d’Abbott doivent s’effectuer uniquement via des appareils, des logiciels et des outils approuvés par Abbott.  Pour plus d’informations sur la bonne réponse, consultez la *Section 3*.*3, Utiliser les bons outils.* |
| Screen 58  Question 10: Scenario  104\_C\_59 | Which of the following messages are examples of careful communications:  Check all that apply. | Parmi les messages suivants, lesquels sont des exemples de communications prudentes ?  Cochez toutes les réponses qui s’appliquent. |
| Screen 58  Question 10: Options  105\_C\_59 | [1] We need to do whatever it takes to get Dr. Smith’s business.  [2] Dr. Smith is a key opinion leader in the therapy area and a great communicator. We should make sure he is on our call plans and knows about the benefits of our products.  [3] We need to block our competitors.  [4] We need to plan for the competition. | [1] Nous devons faire tout ce qu’il faut pour obtenir le marché du Dr Smith.  [2] Le Dr Smith est un leader d’opinion clé dans le domaine thérapeutique et un excellent communicant. Nous devons nous assurer qu’il est sur nos plans d’appel et qu’il connaît les avantages de nos produits.  [3] Nous devons bloquer nos concurrents.  [4] Nous devons nous organiser face à la concurrence. |
| Screen 58  Question 10: Feedback  106\_C\_59 | Careful communication requires the use of clear, concise, unambiguous language. The statement, “We need to do whatever it takes to get Dr. Smith’s business,” is vague and open to potential negative interpretations. You should consider rephrasing using clear, unambiguous language: “Dr. Smith is a key opinion leader in the therapy area and a great communicator. We should make sure he is on our call plans and knows about the benefits of our products.” Likewise, the statement, “We need to block our competitors,” could be misconstrued as a restriction of trade. A more precise, less ambiguous statement is, “We need to plan for the competition.”  For more information about the correct answer, see Section 2.3, Using Clear, Precise Language. | Une communication prudente nécessite l’utilisation d’un langage clair, concis et sans ambiguïté. La déclaration, « Nous devons faire tout ce qu’il faut pour obtenir le marché du Dr Smith » est vague et laisse place à d’éventuelles interprétations négatives. Vous devez envisager de reformuler cela avec un langage clair et sans ambiguïté : « Le Dr Smith est un leader d’opinion clé dans le domaine thérapeutique et un excellent communicant. Nous devons nous assurer qu’il est sur nos plans d’appel et qu’il connaît les avantages de nos produits. » De même, la déclaration « Nous devons bloquer nos concurrents » pourrait être interprétée à tort comme une restriction aux échanges. Exemple de déclaration plus précise et moins ambiguë : « Nous devons nous organiser face à la concurrence. »  Pour plus d’informations sur la bonne réponse, consultez la *Section 2.3, Utiliser un langage clair et précis*. |
| Screen 58  107\_C\_59 | All questions remain unanswered | Toutes les questions restent sans réponse |
| Screen 59  Activity: Overall Feedback  108\_C\_60 | No results are available, as you have not completed the Knowledge Check.  Congratulations! You have successfully passed the Knowledge Check and completed the course.  Please review your results below by clicking on each question.  Once you are done, you must click the Exit [X] button in the course title bar before closing your browser window or browser tab.  Sorry, you did not pass the Knowledge Check. Take a few minutes to review your results below by clicking on each question.  When you are done, click the Retake Knowledge Check button. | Aucun résultat n’est disponible, car vous n’avez pas terminé le Contrôle des connaissances.  Félicitations ! Vous avez réussi le contrôle des connaissances et avez terminé le cours.  Veuillez examiner vos résultats présentés ci-dessous en cliquant sur chaque question.  Une fois que vous avez terminé, vous devez cliquer sur le bouton **Quitter [X]** dans la barre de titre du cours avant de fermer la fenêtre ou l’onglet de votre navigateur.  Désolé, vous n’avez pas réussi le contrôle des connaissances. Prenez quelques minutes pour examiner vos résultats présentés ci-dessous en cliquant sur chaque question.  Lorsque vous aurez terminé, cliquez sur le bouton **Repasser le contrôle des connaissances**. |
| 109\_toc\_1 | Introduction | Introduction |
| 110\_toc\_2 | Welcome | Bienvenue |
| 111\_toc\_3 | Objectives | Objectifs |
| 112\_toc\_4 | Tutorial | Tutoriel |
| 113\_toc\_5 | Crafting Your Message Carefully | Élaborer votre message avec prudence |
| 114\_toc\_6 | Overview | Présentation |
| 115\_toc\_7 | Considering Your Audience | Tenir compte de vos interlocuteurs |
| 116\_toc\_8 | Using Clear, Precise Language | Utiliser un langage clair et précis |
| 117\_toc\_9 | Avoiding Presenting Opinions as Facts | Éviter de présenter des opinions comme des faits |
| 118\_toc\_10 | Regulating Your Tone | Modérer votre ton |
| 119\_toc\_11 | Controlling Your Emotions | Contrôler vos émotions |
| 120\_toc\_12 | Crafting Your Message Carefully: Quick Reference | Élaborer votre message avec prudence : Aide-mémoire |
| 121\_toc\_13 | Managing Communications Responsibly | Gérer les communications de manière responsable |
| 122\_toc\_14 | Overview | Présentation |
| 123\_toc\_15 | Selecting the Right Channel | Choisir le bon canal |
| 124\_toc\_16 | Using the Right Tools | Utiliser les bons outils |
| 125\_toc\_17 | Where to Go for Support | Où obtenir une assistance |
| 126\_toc\_18 | Managing Communications Responsibly: Quick reference | Gérer les communications de manière responsable : Aide-mémoire |
| 127\_toc\_19 | Resources | Ressources |
| 128\_toc\_20 | Where to Get Help | Où obtenir de l’aide |
| 129\_toc\_21 | Reference Material | Documents de référence |
| 130\_toc\_22 | Knowledge Check | Contrôle des connaissances |
| 131\_toc\_23 | Introduction | Introduction |
| 132\_toc\_24 | Knowledge Check | Contrôle des connaissances |
| 133\_toc\_25 | Question 1 | Question 1 |
| 134\_toc\_26 | Question 2 | Question 2 |
| 135\_toc\_27 | Question 3 | Question 3 |
| 136\_toc\_28 | Question 4 | Question 4 |
| 137\_toc\_29 | Question 5 | Question 5 |
| 138\_toc\_30 | Question 6 | Question 6 |
| 139\_toc\_31 | Question 7 | Question 7 |
| 140\_toc\_32 | Question 8 | Question 8 |
| 141\_toc\_33 | Question 9 | Question 9 |
| 142\_toc\_34 | Question 10 | Question 10 |
| 143\_toc\_35 | Feedback | Commentaire |
| 144\_string\_1 | The Course cannot contact the LMS. Click 'OK' to continue and review the course. Note, Course Certification may not be available. Click 'Cancel' to exit | Le cours ne peut pas contacter le LMS. Cliquez sur OK pour continuer et revoir le cours. Note : une certification pour ce cours n’est peut-être pas disponible. Cliquez sur « Annuler » pour quitter |
| 145\_string\_2 | All questions remain unanswered | Toutes les questions restent sans réponse |
| 146\_string\_3 | Questions | Questions |
| 147\_string\_4 | Question | Question |
| 148\_string\_5 | not answered | pas de réponse |
| 149\_string\_6 | That's correct! | Bonne réponse ! |
| 150\_string\_7 | That's not correct! | Réponse incorrecte. |
| 151\_string\_8 | Feedback: | Commentaire : |
| 152\_string\_9 | Careful Communication | Communication prudente |
| 153\_string\_10 | Knowledge Check | Contrôle des connaissances |
| 154\_string\_11 | Submit | Envoyer |
| 155\_string\_12 | Retake Knowledge Check | Repasser le contrôle des connaissances |
| 156\_string\_13 | Course Description: Careful communication is key to building, maintaining, and protecting Abbott’s reputation. The aim of this course is to demonstrate how language, tone, and emotion play a significant role in how business communications are received and interpreted, and to provide guidance on how to select the most appropriate channel and tools to communicate your message. This course will take approximately 35-40 minutes to complete. | Description du cours : Une communication prudente est essentielle pour bâtir, maintenir et protéger la réputation d’Abbott. L’objectif de ce cours est de démontrer comment le langage, le ton et l’émotion jouent un rôle important dans la réception et l’interprétation des communications professionnelles, et d’apporter des conseils sur la façon de sélectionner le canal et les outils les plus appropriés pour communiquer votre message. Ce cours vous prendra environ 35 à 40 minutes. |
| 157\_string\_14 | Table of Contents | Table des matières |
| 158\_string\_15 | Where to Get Help | Où obtenir de l’aide |
| 159\_string\_16 | Reference Material | Documents de référence |
| 160\_string\_17 | Audio | Audio |
| 161\_string\_18 | Exit | Quitter |
| 162\_string\_19 | Close | Fermer |