



QUESTIONS FRÉQUENTES

Q : Que dois-je faire si quelqu'un m'informe d'un problème de qualité d'un produit ?

R : Si nous sommes informés d'une situation défavorable survenue lors de l'utilisation d'un produit d'Abbott, nous devons le signaler aux personnes ou groupes appropriés au sein d'Abbott.

Nous devons signaler les événements indésirables liés à l'utilisation de l'un ou l'autre de nos produits dans les délais imposés par les procédures de notre division, même si nous ne sommes pas sûrs qu'il y ait une relation de cause à effet entre le produit et le phénomène observé.

Q : Qu'exigent les politiques et les procédures d'Abbott concernant la promotion des produits ?

R : L'un des grands principes universels portant sur la promotion des produits, est que nous ne devons pas promouvoir ni vendre à l'avance un produit qui n'a pas encore été approuvé ou qui n'a pas encore reçu le feu vert de l'organisme de réglementation concerné pour le lieu ou l'usage en question. Si un professionnel de la santé pose des questions concernant des usages de produits d'Abbott qui débordent du cadre approuvé (parfois appelé usages non indiqués), la demande doit être adressée à la personne désignée pour ce genre de requêtes dans votre division, normalement un membre du Service des affaires médicales.



QUESTIONS FREQUENTES, SUITE

Q : Pourquoi devrais-je faire part d'une préoccupation ?

R : Nous partageons tous la responsabilité de vivre nos valeurs au quotidien. Nous devons notamment, pour ce faire, maintenir le dialogue ouvert en posant des questions lorsque nous ne savons pas quoi faire et en faisant part de nos inquiétudes au sujet des activités de notre entreprise.

Faire part d'une préoccupation relative à un problème de conformité, prolonge notre engagement à agir de manière éthique dans tous les aspects de nos activités et encourage une culture de la conformité. Vos actions peuvent faire la différence.

Q : Que faire si je fais face à des représailles ?

R : L'entreprise interdit formellement toute mesure de représailles contre toute personne ayant fait part d'une préoccupation. Les plaintes formulées de bonne foi ne vous exposeront à aucune sanction, que les faits sous-jacents se révèlent véridiques ou non. Si vous estimez avoir fait l'objet de représailles, signalez-le afin que l'entreprise puisse enquêter.





QUESTIONS FREQUENTES, SUITE

Q : Je travaille dans la finance et, en raison de mes performances académiques, j'ai toujours été en contact avec le monde académique. Une université m'a récemment contacté pour me demander de donner des cours d'analyse et d'évaluation d'états financiers. J'en ai discuté avec mon supérieur hiérarchique, et nous avons conclu que c'est un travail dont les fonctions sont totalement indépendantes de celles que j'occupe chez Abbott ; les horaires n'entrent pas en conflit avec mon travail chez Abbott et ce travail ne nécessite pas de divulgation d'informations confidentielles d'Abbott. Y a-t-il conflit d'intérêts ?

R : Comme un emploi à l'extérieur pourrait représenter un conflit d'intérêts, vous avez bien fait de mentionner le conflit d'intérêts potentiel et d'en discuter avec votre supérieur hiérarchique. Après avoir consulté votre supérieur hiérarchique, évalué avec lui la situation et déterminé que le nouveau travail n'influe pas sur l'exercice de vos fonctions chez Abbott, vous pouvez conclure que cette situation ne serait pas considérée comme représentant un conflit d'intérêts.

Q : Puis-je utiliser mon ordinateur de travail pour faire des achats en ligne pendant la période des vacances ?

R : La politique d'Abbott autorise les employés à utiliser les ordinateurs d'Abbott pour ce type d'usage personnel, pour autant que cela soit accessoire et n'entre pas en conflit avec leurs responsabilités au travail. Pour plus d'information, voir : la politique d'Abbott en matière d'utilisation de l'équipement électronique.



QUESTIONS FREQUENTES, SUITE

Q : Que dois-je faire si j'envoie par inadvertance une liste de noms de patients et d'adresses de courriel à un destinataire externe erroné par courriel ?

R : Les noms des patients et les autres informations les concernant, sont considérés comme étant des informations sensibles que nous devons protéger. Si la confidentialité de telles informations a été compromise de quelque manière que ce soit, vous devez suivre les procédures internes pour informer de l'incident les parties prenantes internes concernées. Vous devez contacter le Service mondial d'assistance (GSD) d'Abbott pour signaler cet incident.

Q : Que devrais-je faire si je reçois un appel ou une demande en ligne émanant de quelqu'un qui me demande les dernières nouvelles d'Abbott ? La personne qui m'a appelé semblait très professionnelle et a indiqué qu'elle procédait à une enquête formelle sur l'industrie des soins de santé portant sur les développements actuels de l'industrie. Suis-je autorisé à y participer ?

R : Fournir des informations qui ne sont pas publiques concernant les activités d'Abbott pourrait poser problème. Certaines des personnes qui contactent Abbott pour des informations de cette nature essaient de rassembler des informations de différentes sources, afin d'obtenir une vision de ce qui se passe en interne dans notre entreprise. Tant qu'Abbott n'est pas prête à publier ses résultats ou autres informations concernant ses activités, vous devez conserver confidentielles les informations concernant votre travail. Veillez à bien connaître ce qui est considéré comme confidentiel et non-confidentiel parmi les informations associées à votre travail. Si vous avez des questions, contactez votre supérieur hiérarchique, le Bureau d'éthique et de conformité ou le Service des affaires juridiques. Adressez les demandes émanant de la presse aux Affaires publiques.



QUESTIONS FREQUENTES, SUITE

Q : Comment puis-je faire la différence entre un pot-de-vin et un paiement légitime en vue d'obtenir un service soit effectué plus rapidement, comme lorsque je veux faire une demande de visa ou que je désire obtenir un dédouanement rapide ?

R : On peut faire la différence entre autres en observant la quantité de documents produits ou en vérifiant si la même option est offerte à tout le monde, peu importe l'identité du demandeur. Les frais pour options accélérées légitimes sont normalement publiés, avec un montant fixe, et accompagnés d'une documentation standard claire, comme un formulaire de demande et un reçu de l'entité concernée. Les politiques et les procédures d'Abbott n'autorisent pas les paiements de « facilitation », qui sont différents de ces options accélérées légitimes. Si vous n'êtes pas certain qu'un paiement en vue d'obtenir que des services soient effectués plus rapidement est permis, contactez votre supérieur hiérarchique, le Bureau d'éthique et de conformité ou le Service des affaires juridiques.

Q : Lors de fêtes nationales ou religieuses, pouvons-nous offrir à un professionnel de la santé un cadeau de courtoisie culturelle ?

R : Des cadeaux de courtoisie culturels associés à des fêtes nationales ou religieuses peuvent être offerts dans de nombreux pays, pour autant qu'ils soient autorisés par les procédures locales et n'excèdent pas certaines limites pécuniaires. Il est préférable de vérifier les procédures de votre Bureau d'éthique et de conformité local pour déterminer quels cadeaux, le cas échéant, peuvent être offerts.



QUESTIONS FREQUENTES, SUITE

Q : J'ai reçu un cadeau d'un fournisseur durant les vacances, et je ne suis pas sûr de pouvoir l'accepter. Que devrais-je faire ?

R : Cela dépend de la nature du cadeau, de sa valeur et de la culture du pays. Si la valeur du cadeau que vous recevez n'est pas modeste, vous devriez refuser celui-ci et le retourner au fournisseur en expliquant que notre politique ne permet pas aux employés de recevoir des cadeaux coûteux. Si, par contre, le montant du cadeau est modeste et considéré comme raisonnable selon la culture du pays, vous pouvez l'accepter, et la meilleure approche est de le partager avec les employés de votre service, pour autant que la nature du cadeau le permette. Dans les deux cas, la transparence est l'élément clé dans de telles circonstances ; par conséquent, vous devriez en informer votre supérieur hiérarchique et, si vous avez d'autres questions, contacter le Service des achats d'Abbott.

Q : Lors d'une visite commerciale à un professionnel de la santé, celui-ci demande au représentant s'ils peuvent discuter d'aspects commerciaux au dîner. Est-ce acceptable selon notre Code de conduite ?

R : Dans la plupart des pays, il est acceptable de partager un repas avec un professionnel de la santé dans le cadre d'une conversation commerciale. Vous devrez toutefois vérifier les procédures de votre Bureau d'éthique et de conformité local pour les exigences et les limites pécuniaires à respecter.



QUESTIONS FREQUENTES, SUITE

Q : Que dois-je faire si je découvre que quelqu'un a créé un compte distinct « officieux » qui n'a pas été signalé au Service des finances ?

R : Vous devez le signaler au Bureau d'éthique et de conformité, aux Affaires juridiques ou aux Finances, afin que la situation puisse être examinée.

Q : Il existe tant de lois de par le monde et dans mon pays, comment puis-je savoir lesquelles je dois suivre et ce qu'elles disent ?

R : Les politiques et procédures d'Abbott sont actualisées régulièrement afin de refléter précisément les changements intervenus dans les lois. Veillez à suivre toutes les politiques pertinentes, et adressez-vous au Bureau d'éthique et de conformité ou aux Affaires juridiques si vous avez des questions.

