



Code de conduite

Principes directeurs appliqués aux affaires et à l'entreprise (Code of Conduct)

RESPECT | **RESPONSABILITÉ** | TOLÉRANCE | COOPÉRATION | DURABILITÉ
RESPONSABILITÉ | TOLÉRANCE | **COOPÉRATION** | DURABILITÉ | RESPECT
TOLÉRANCE | COOPÉRATION | DURABILITÉ | **RESPECT** | RESPONSABILITÉ
COOPÉRATION | **DURABILITÉ** | RESPECT | RESPONSABILITÉ | TOLÉRANCE
DURABILITÉ | RESPECT | RESPONSABILITÉ | **TOLÉRANCE** | COOPÉRATION

Table des matières

Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH

« Nous sommes un partenaire fiable dans la rééducation pour une véritable maîtrise du quotidien de personnes laryngectomisées, trachéotomisées et bénéficiant d'une ventilation extra-hospitalière. »

Introduction	5
Champ d'application.....	6
Nos valeurs.....	7
1. Innovation et qualité	8
2. Concentration sur la clientèle.....	9
3. Intégrité et éthique	10
4. Responsabilité et durabilité	13
5. Communication et coopération	14
6. Prise de décision	15
7. Retour et résolution de conflit.....	16
8. Confidentialité et protection des données.....	18



Introduction



Depuis plus de 30 ans, Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH est le partenaire de confiance des personnes affectées, des professionnels de santé, des établissements médico-sociaux, des cliniques et du commerce spécialisé. C'est à partir de Cologne que nous organisons un approvisionnement étendu avec nos quelque 4000 dispositifs médicaux. Le contact avec des personnes affectées est aussi assuré par la filiale de Berlin (depuis 2002) et les succursales en Autriche (2003), ainsi qu'en Suisse (2019).

Peu importe que cela soit à l'échelle nationale ou internationale, plus de 150 000 patients répartis dans plus de 80 pays ont été appareillés selon leurs besoins au cours des dernières décennies. Aujourd'hui comme hier, les clients apprécient le traitement d'égal à égal ainsi que la fiabilité de notre service.

Ce qui commença en 1992 dans un petit bureau est aujourd'hui devenu un modèle international et un spécialiste des moyens auxiliaires dans les secteurs de la laryngectomie, de la trachéotomie et de la ventilation.

Ce succès s'explique par la qualité fiable des produits, l'orientation sur le service, un réseau de partenaires de confiance, mais avant tout le personnel hautement qualifié et engagé de notre entreprise. Plus de 270 collaborateurs répartis dans le monde entier mettent tout en œuvre pour offrir une prise en charge irréprochable (état : 2023).

Le succès est une affaire de coopération !



Andreas Fahl
Directeur général

Champ d'application

Nous sommes une valeur sûre sur le marché des fabricants et distributeurs de dispositifs médicaux. La technologie médicale est indispensable à l'accès aux soins des personnes. Raison pour laquelle elle est soumise à une surveillance particulière des autorités et est fortement réglementée.

Chaque collaborateur de la société Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH est par conséquent tenu dans le cadre de son travail quotidien de veiller au respect de l'ensemble des lois et réglementations. Tous les partenaires sont aussi tenus de les respecter. Cela désigne expressément les clients, les fournisseurs et les partenaires commerciaux. Ce Code de conduite aide au quotidien et sert de guide. Il s'agit d'une boussole en fonction de laquelle l'ensemble des activités à tous les niveaux organisationnels doivent s'orienter.

En cas de différences en termes d'exigences découlant du présent Code de conduite et d'autres lois et réglementations, les exigences les plus strictes dans chaque cas devront être privilégiées.

Nos valeurs

En tant qu'entreprise familiale traditionnelle, nous sommes tout particulièrement fiers de la qualité de nos produits ainsi que de nos services. Le bien-être de nos patients est au centre de nos activités. Il est donc indispensable que nous puissions nous orienter en fonction de nos propres valeurs.

Notre philosophie consiste à développer des solutions de technologie médicale de haute qualité qui améliorent la vie des individus et font progresser la santé. Notre travail repose sur les valeurs clés suivantes :

- 1. Innovation et qualité**
- 2. Concentration sur la clientèle**
- 3. Intégrité et éthique**
- 4. Responsabilité et durabilité**
- 5. Communication et coopération**
- 6. Prise de décision**
- 7. Retour et résolution de conflit**
- 8. Confidentialité et protection des données**

1. Innovation et qualité

- 1.1** La société Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH est fabricant au sens de la Directive CE relative aux dispositifs médicaux (93/42/CEE | MDD) et fabricant, distributeur et importateur selon le Règlement UE relatif aux dispositifs médicaux (Règlement UE 2017/745 | MDR).
- 1.2** Le succès de notre entreprise repose sur la haute qualité de nos produits et de notre service, c'est-à-dire :
- une large gamme de produits de haute qualité et innovants
 - une bonne disponibilité
 - des conseils amicaux et compétents ainsi qu'un accompagnement flexible de la clientèle
 - nos idées innovantes et la capacité à rapidement les mettre en œuvre en coopération avec nos groupes d'intérêt.

Nous nous efforçons de toujours trouver des solutions innovantes afin d'améliorer la prise en charge de santé et d'établir de nouvelles références.

- 1.3** Nous établissons des normes de qualité élevées dans le développement, la fabrication et le service à la clientèle. En qualité de fabricant et d'entreprise commerciale, le nom « Andreas Fahl » est aussi synonyme d'interlocuteur compétent parmi les professionnels du secteur. Notre système de gestion de la qualité est certifié depuis 1998 par un organisme de certification indépendant afin de garantir un niveau de qualité constant. Conformément à la norme EN ISO 13485 et aux Annexes II et V de la Directive européenne relative aux dispositifs médicaux 93/42/CEE, nous faisons régulièrement l'objet d'un audit mené par un organisme indépendant qui s'assure du respect de normes clairement définies et de valeur générale et le certifie. Le nouveau Règlement UE relatif aux dispositifs médicaux 2017/745 (MDR) est entré en vigueur et son respect a également été contrôlé par un organisme indépendant. Cela permet de garantir la conformité avec les exigences en vigueur.

2. Concentration sur la clientèle

- 2.1** Nous accompagnons quatre groupes de clients différents : clients finaux/patients, distributeurs, cliniques et organismes de financement/partenaires contractuels. Des relations mutuelles et d'égal à égal sont au centre de nos intérêts dans nos rapports avec ces différents groupes.
- 2.2** Nous écoutons attentivement les retours de nos clients et les exploitons pour améliorer en continu nos produits et nos prestations.
- 2.3** Afin d'appuyer et de sécuriser nos futures bases commerciales, nous entretenons des partenariats contractuels d'envergure avec des caisses d'assurance-maladie ainsi que des partenaires commerciaux internationaux. Nous nous engageons à respecter le Code des dispositifs médicaux 2023 de la fédération allemande de la technologie médicale Bundesverband Medizintechnologie e.V.

<https://www.bvmed.de/de/recht/healthcare-compliance>



3. Intégrité et éthique

- 3.1** Nous agissons en permanence avec intégrité et selon les standards éthiques les plus stricts. Notre démarche est empreinte de confiance et de transparence.
- 3.2** Nous nous engageons à établir un environnement dans lequel chaque individu est respecté et apprécié, indépendamment de son genre, de son âge, de sa couleur de peau, de son origine, de sa religion, de son orientation sexuelle ou d'autres critères. Nous orientons nos actions de manière à ce que chaque individu chez Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH puisse agir sans faire l'objet de discrimination, de harcèlement ou d'intimidation. Nous ne tolérons aucune forme de discrimination, d'intolérance ou de préjudice. Les informations ou les questions peuvent être adressées de manière confidentielle et anonymisée au service de gestion de la conformité à l'adresse compliance@fahl.de.
- 3.3** Nous rejetons toute forme de corruption, comme la corruption active, la corruption passive et le chantage et nous engageons en faveur de l'intégrité dans toutes nos relations commerciales. Tout comportement illégal ou inapproprié dont se rend responsable chaque collaborateur, partenaire commercial ainsi que l'ensemble des groupes d'intérêt de la société Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH se traduira par des poursuites civiles et pénales.
- 3.4** Nous respectons les droits de l'homme reconnus au niveau international ainsi que les obligations à l'égard de l'environnement et veillons à éviter toute violation des droits humains et pollution de l'environnement dans le cadre de notre activité commerciale.
- 3.5** Nous condamnons notamment toute forme de travail des enfants et de travail forcé, tout type d'esclavage et de traite (moderne) des êtres humains.

- 3.6** Nous soulignons par ailleurs notre attachement au respect des dispositions de protection au travail en vigueur au lieu de travail correspondant, au versement d'une rémunération appropriée et à la protection de la liberté d'association de notre personnel.

Dans le cadre de nos efforts de gestion du risque, nous menons tout au long de la chaîne d'approvisionnement des analyses du risque annuelles et en fonction d'un événement précis visant à identifier des risques liés au respect des droits de l'homme ou de l'environnement et accordons une attention particulière aux risques qui, selon notre expérience, sont prépondérants dans le secteur des dispositifs médicaux. Dans la mesure où nous constatons dans le cadre de notre analyse du risque que la violation d'une obligation liée au respect des droits de l'homme ou de l'environnement est déjà survenue ou s'apprête à survenir, nous prendrons immédiatement des mesures correctives appropriées. Les principes stipulés ici s'appliquent aussi bien à notre propre domaine d'activité, c'est-à-dire à l'ensemble de notre personnel, qu'à nos fournisseurs sur la chaîne d'approvisionnement.

- 3.7** Nous attendons de nos fournisseurs et partenaires commerciaux qu'ils s'engagent eux aussi au respect de nos principes tout en développant et en approfondissant des processus appropriés et efficaces visant aussi bien à traiter et à prévenir les risques et violations décelés par nos soins qu'à identifier d'autres éventuels risques. Afin de communiquer nos attentes à l'égard de nos fournisseurs et de nos partenaires commerciaux en toute transparence, nous avons développé un Code de conduite des fournisseurs qui fait partie intégrante de l'ensemble des contrats d'approvisionnement.

4. Responsabilité et durabilité

- 4.1 Nous adoptons une réflexion proactive et agissons en restant conscients de notre responsabilité afin d'assurer la sécurité au travail. Tous les collaborateurs et partenaires sont tenus de fournir des informations sur des infractions ou des divergences au chargé de la sécurité au travail ou de les signaler par le biais du système de signalement en matière de conformité à l'adresse compliance@fahl.de.
- 4.2 Nous sommes conscients de notre responsabilité à l'égard de la société et de l'environnement et nous efforçons de promouvoir les pratiques durables dans notre travail.
- 4.3 Nous nous engageons activement en faveur de la responsabilité sociale et écologique et contribuons à obtenir des changements positifs parmi notre communauté.



5. Communication et coopération

- 5.1** Nous communiquons entre nous de manière ouverte et respectueuse et favorisons une culture du dialogue respectueux, que cela soit dans le cadre d'un entretien direct, au téléphone ou par écrit.
- 5.2** Nous écoutons activement, apprécions la diversité des idées et des opinions de nos collègues et partenaires tout en contribuant de manière constructive à l'identification de solutions.

6. Prise de décision

- 6.1** Notre réflexion, notre travail et notre démarche sont axés sur la solution et nous sommes ouverts aux suggestions. C'est dans ce cadre que nous tenons compte de différents aspects pouvant aussi être abordés par une coopération communautaire.
- 6.2** Nous participons activement aux discussions ainsi qu'aux processus de prise de décisions et acceptons les décisions majoritaires.
- 6.3** Dans le cadre des réunions, nous respectons l'ordre du jour et le calendrier fixés. Nous nous présentons en temps voulu, nous préparons de manière appropriée et documentons les résultats dans des procès-verbaux.

7. Retour et résolution de conflit

- 7.1** Nous tenons à croître et nous améliorer en tant qu'organisation. C'est pourquoi nous donnons et accueillons les retours de manière constructive et systématique. Nous estimons qu'ils sont une opportunité d'amélioration.
- 7.2** Les idées, suggestions d'amélioration ou signalements peuvent être envoyés par écrit à l'adresse compliance@fahl.de ou soumis de manière anonymisée en utilisant l'encadré de retour prévu à cet effet. Un formulaire de signalement approprié est disponible pour assurer un signalement aisé.
- 7.3** Nous résolvons les conflits de manière constructive et respectueuse. La communication est pour nous un outil nous permettant de résoudre les différends.



8. Confidentialité et protection des données

- 8.1** Afin de pouvoir proposer aux patients notre offre de produits et de prestations, la société Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH doit recueillir, sauvegarder et éditer les données des mêmes patients. Nous traitons ces données sociales hautement confidentielles et à caractère personnel avec une grande prudence et une sensibilité accrue. Tous les collaborateurs entrant en contact avec ces données sont tenus individuellement au secret.
- 8.2** Nous avons établi un système de gestion de la protection des données afin d'assumer la responsabilité particulière qui nous incombe. Les données et informations confidentielles sont ainsi protégées de manière appropriée.
- 8.3** Les informations et infractions doivent être adressées au chargé de la conformité ou à l'adresse compliance@fahl.de.

Les informations sont traitées avec une confidentialité absolue conformément à la loi allemande relative à la protection des informateurs. Nous ne tolérons aucun préjudice ni représailles à l'égard de ces derniers.

Les éventuels signalements peuvent être réalisés auprès de chaque supérieur ou en personne auprès de Thomas Schwerdt, chargé de la conformité. E-Mail: compliance@fahl.de.

Le respect du présent Code de conduite est obligatoire pour tous les collaborateurs d'Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH. Le non-respect du Code de conduite a un effet négatif sur les relations commerciales et la réputation de la société Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH. Nous sommes convaincus que la mise en œuvre de ces principes contribue à satisfaire notre mission et renforce notre position en qualité d'entreprise responsable et innovante du secteur de la technologie médicale.

« Nous sommes un partenaire fiable dans la rééducation pour une véritable maîtrise du quotidien de personnes laryngectomisées, trachéotomisées et bénéficiant d'une ventilation extra-hospitalière. »

Andreas Fahl, Directeur général

RESPECT | RESPONSABILITÉ | TOLÉRANCE | COOPÉRATION | DURABILITÉ
RESPONSABILITÉ | TOLÉRANCE | COOPÉRATION | DURABILITÉ | RESPECT
TOLÉRANCE | COOPÉRATION | DURABILITÉ | RESPECT | RESPONSABILITÉ
COOPÉRATION | DURABILITÉ | RESPECT | RESPONSABILITÉ | TOLÉRANCE
DURABILITÉ | RESPECT | RESPONSABILITÉ | TOLÉRANCE | COOPÉRATION



Andreas Fahl
Medizintechnik-Vertrieb GmbH
August-Horch-Str. 4a
51149 Cologne - Allemagne
Tél. +49 (0) 22 03/29 80-0
Fax +49 (0) 22 03/29 80-100
E-mail info@fahl.de
Web www.fahl.com

Succursale de Berlin
Am Borsigturm 62
13507 Berlin - Allemagne
Tél. +49 (0) 30/43 73 139-0
Fax +49 (0) 30/43 73 139-35

Succursale en Autriche
Triester Straße 14 / Bürohaus 2
2351 Wiener Neudorf - Autriche
Tél. +43 (0) 22 36/89 28 38-0
Fax +43 (0) 22 36/89 28 38-14

Succursale en Suisse
Cherstrasse 4
8152 Glattbrugg - Suisse
Tél. +41 (0) 448293060
Fax +41 (0) 448293061