

Cher Client,

Au cours des dernières semaines, j'ai eu le plaisir de rencontrer et m'entretenir avec un bon nombre d'entre vous. Fournir aux patients un appareil de thérapie sûr dès que possible est notre priorité. Dans notre engagement à communiquer de manière transparente à propos de la notification de sécurité de certains produits de notre gamme de thérapie du sommeil et d'assistance respiratoire, j'en profite pour partager avec vous d'importants développements. Au cours des dernières semaines, notre équipe a travaillé sans relâche pour accélérer les opérations requises afin de finaliser le rappel des produits. Bien que la remédiation ne puisse pas se dérouler aussi vite que nous le souhaitons, nous faisons d'importants progrès. Je veux donc partager avec vous les mesures qui ont été prises ces dernières semaines.

Enregistrement des appareils concernés

Avec votre aide, nous avons pu enregistrer plus de quatre millions d'appareils à travers le monde, un signe évident de l'importance de ce rappel et du besoin de répertorier les appareils. Nous continuerons à solliciter votre soutien pour importer les numéros de série des appareils de vos patients, afin d'obtenir votre accord concernant toute transaction que nous effectuons.

Accélération de la fabrication

Comme vous le savez, nous avons réévalué notre capacité de fabrication afin de prioriser et de répondre aux besoins d'un rappel à l'échelle mondiale. Par conséquent, nous avons multiplié la capacité de production mondiale par 2,5.

Mise en œuvre du plan de remédiation

En partenariat avec vous, nous avons pu définir des processus soutenant l'expédition des appareils nouveaux/réparés et le retour des appareils concernés par le rappel. Toutes ces conditions sont spécifiées dans un accord formel.

Expédition d'appareils

Nous avons entamé l'expédition d'appareils de remplacement dans plusieurs pays - principalement des appareils DreamStation 2 ou des kits de réparation DreamStation 1. Durant cette importante première étape, notre engagement envers vous est de peaufiner et améliorer notre processus à partir des leçons tirées de nos expéditions initiales. C'est par le biais d'un programme de révision active et d'un programme de remplacement que cette remédiation s'accélérera, et nous avons toujours en vue de finaliser la remédiation d'ici la fin septembre 2022.

Malgré les progrès que nous avons faits, nous rencontrons toujours des difficultés qui ont retardé nos allocations d'appareils à l'échelle mondiale. Je suis conscient de l'impact que ces contretemps peuvent avoir sur vous et vos patients, et, de ce fait, je souhaite vous informer de la manière dont nous relevons les principaux défis.

(suite en page suivante)

*Il s'agit d'une notification de rappel pour les États-Unis uniquement, et d'une notification de sécurité assortie d'une action corrective en France notamment.



- **Des stratégies pour maintenir la sécurité du patient** : dans le cadre de ce processus, nous accordons la plus grande attention à la qualité. Comme nous revoyons la conception de notre produit pour qu'il réponde aux normes les plus strictes, nous devons valider le mode d'emploi de certains composants en fonction des dernières réglementations.
- **Restrictions de la chaîne d'approvisionnement à l'échelle mondiale** : bien que nous évoluions de manière extrêmement rapide dans ce climat de pandémie de COVID-19, la congestion dans les ports de commerce continue d'avoir un impact négatif sur notre chaîne d'approvisionnement et nos délais d'exécution. Bien que ces défis aient un impact cumulatif sur les dates de livraison, nous sommes généralement en mesure de les résoudre au fur et à mesure qu'ils surviennent. Cela crée de la volatilité et nos plans de production sont adaptés en conséquence.

Je tiens à réitérer que nous accordons la plus grande attention à chacun des défis rencontrés..

Malgré les progrès effectués, nous sommes conscients du fait que les choses n'avancent pas aussi vite qu'elles le devraient. Nous continuerons à vous tenir informés de l'évolution du processus. Au nom de toute l'équipe Philips, je vous remercie de votre patience, et de votre partenariat, alors que nous traversons cette épreuve ensemble.

Bien que le démarrage du programme soit plus lent que prévu, nous nous efforçons d'accélérer le rythme pour mettre des appareils sûrs à disposition des patients, et nous sommes confiants dans notre capacité à clore le programme d'ici la fin septembre 2022.

Cordialement,

Louis Poil-Burtin

Responsable SRC France



Pour plus d'informations, consultez la page philips.fr/SRC-update

*Il s'agit d'une notification de rappel pour les États-Unis uniquement, et d'une notification de sécurité assortie d'une action corrective en France notamment.

