

Pacte Mondial des Nations Unies

Communication sur le Progrès
Année 2014



ERAMEDIC



Engagement de la Direction Générale

Casablanca, le 30 Décembre 2014

Nous adhérons depuis le 28/07/2006 au **Pacte Mondial (Global Compact)** des Nations Unies par le respect et la mise en oeuvre de **dix principes universels relatifs aux droits de l'homme, aux normes du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.**

Nous reconnaissons que l'entreprise d'aujourd'hui doit coévoluer avec son environnement envers lequel elle a des obligations et des responsabilités. Il s'agit de concilier à la fois la compétitivité de l'entreprise et la survie de la société dans laquelle elle évolue.

C'est dans ce sens que les **dix principes universels**, que le **Pacte Mondial** nous invite à soutenir et à promouvoir, constituent un outil de développement responsable incontournable pour toute entreprise soucieuse de son environnement humain, naturel et social actuel et futur.

Au nom de l'entreprise **ERAMEDIC** et de tous ses collaborateurs, je vous assure de mon engagement à continuer à soutenir et à promouvoir les **dix principes universels du Pacte Mondial** en intégrant ces principes à la stratégie et aux activités de mon entreprise et en les considérant comme des projets d'entreprise majeur.

Je suis heureux de vous présenter dans ce document certaines des initiatives que nous avons engagées en 2014 et qui sont le reflet de la contribution d'**ERAMEDIC** et de ses collaborateurs à la réalisation du projet des Nations Unies en vue d'une économie mondiale porteuse d'un développement durable.

Mohammed Karim HAJ-RIFFI

Directeur Général



Présentation brève d'ERAMEDIC

ERAMEDIC, société anonyme créée en 1976, est spécialisée dans l'ingénierie hospitalière, la distribution et la maintenance de matériel médical, scientifique et de laboratoire.

Ses clients sont principalement les opérateurs qui interviennent dans le domaine de la santé : Ministère de la Santé, centres hospitaliers universitaires, hôpitaux, cliniques, cabinets médicaux, laboratoires pharmaceutiques, de recherche et de contrôle, ...

ERAMEDIC se distingue sur le marché des dispositifs médicaux au Maroc car elle a su, au fil de son expérience, capitaliser sur une équipe compétente, des produits de qualité et des services irréprochables pour imposer une image forte qui lui permet d'améliorer sans cesse sa pénétration du marché.

ERAMEDIC a décidé de s'engager de manière officielle dans une politique de responsabilité sociale et de développement durable en **2006**, cette position s'inscrivant dans la logique d'une longue culture de qualité des relations sociales et de prise en compte environnementale.

ERAMEDIC s'est ainsi fixée une **mission** et a clairement défini ses **valeurs** et ses **objectifs**.

La mission d'ERAMEDIC :

Diffuser les techniques biomédicales afin de contribuer au développement de l'hygiène hospitalière et à l'amélioration de la qualité des soins au Maroc.

Les valeurs d'ERAMEDIC :

Intrapreneuriat - Coopération et esprit d'équipe - Engagement - Transparence.

Les objectifs d'ERAMEDIC :

- La satisfaction et la fidélisation de ses clients
- Le maintien de l'entreprise dans une stratégie de croissance rentable
- La diversification du portefeuille d'activités dans une logique d'offre globale
- Le développement et l'épanouissement de ses ressources humaines
- L'amélioration de la communication et de l'image de marque
- La promotion des principes du développement durable et de la responsabilité sociale de l'entreprise.

ERAMEDIC est certifiée ISO 9001 version 2008, norme internationale qui garantit la qualité de ses méthodes de travail et de ses processus.

ERAMEDIC a le Label de "Responsabilité Sociale de l'Entreprise" de la CGEM (Confédération Générale des Entreprises du Maroc) qui confirme sa mobilisation continue dans la mise en pratique des principes de la **Charte de Responsabilité Sociale de la CGEM** qui sont les suivants :

1. Respect des Droits de l'Homme
 2. Amélioration en continu des conditions d'emploi et de travail et des relations professionnelles
 3. Protection de l'environnement
 4. Prévention de la corruption
 5. Respect des règles de la saine concurrence
 6. Renforcement de la transparence du gouvernement d'entreprise
 7. Respect des intérêts des clients et des consommateurs
 8. Promotion de la responsabilité sociale des fournisseurs et sous-traitants
 9. Développement de l'engagement sociétal.
-



Description des principales pratiques menées

La présente **Communication sur le Progrès** expose les actions accomplies par **ERAMEDIC** dans le cadre de sa politique de développement durable.

Principe n° 1 : Promouvoir et respecter la protection des droits de l'Homme

Principe n° 2 : Ne pas se rendre complice de violations des droits de l'Homme

Engagement :

ERAMEDIC s'est engagée à respecter scrupuleusement les Droits de l'Homme dans sa sphère d'influence.

Action menée :

ERAMEDIC a mis en place un **Code de Conduite** dans lequel chaque employé s'engage à adopter dans le cadre de ses activités quotidiennes un comportement qui reflète l'engagement de l'entreprise à respecter les clients, les collaborateurs, les fournisseurs, les actionnaires, la communauté et l'environnement. Ce code doit impérativement être accepté et signé avant la prise de fonction.

Mesure des résultats :

100 % des employés ont accepté et signé ce code et aucune infraction n'a été enregistrée à ce jour.

Principe n° 3 : Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective

Engagement :

ERAMEDIC s'est engagée à maintenir continuellement un dialogue franc et ouvert avec ses collaborateurs et met à la disposition des Délégués du Personnel tous les moyens pour exercer librement leurs missions.

Action menée :

Les Délégués du Personnel se réunissent avec la Direction Générale au minimum une fois par mois et les sujets à l'ordre du jour de ces réunions portent autant sur la représentation individuelle que collective des collaborateurs. Les procès-verbaux de ces réunions sont documentés puis affichés dans les locaux. Les Délégués du Personnel jouent ainsi un rôle actif dans la concertation avec la Direction Générale en vue de l'amélioration continue des conditions de travail.

Mesure des résultats :

- **ERAMEDIC** n'a connu aucun conflit collectif sur les trois dernières années. **90%** des doléances du personnel répercutées par les Délégués du Personnel à la Direction en 2014 ont été satisfaites.
- Une enquête annuelle de satisfaction du personnel est menée portant sur les conditions et les relations de travail, la formation et l'évolution. En 2014, les indicateurs ont fait ressortir un taux de satisfaction des relations sociales de **85 %**.

Principe n° 4 : L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire

Principe n° 5 : L'abolition effective du travail des enfants

Engagement :

ERAMEDIC affiche dans son **Code de Conduite** l'engagement d'"appliquer une politique de ressources humaines équitable et conforme aux droits et principes fondamentaux, notamment en matière de travail forcé et de travail des enfants" tant en interne qu'en externe au niveau de ses fournisseurs et partenaires.

Action menée :

Le risque de travail des enfants en amont, notamment chez les fournisseurs d'équipements médicaux ayant une présence dans des pays à risque, n'est pas nul. A cet effet, un nouveau code de conduite adapté aux fournisseurs a été établi. La diffusion de ce "**Code de Conduite applicable aux fournisseurs de ERAMEDIC**" qui interdit le travail des enfants est prévue dans les mois prochains et tous les fournisseurs seront tenus de le signer et de le respecter.

Mesure des résultats :

Durant l'année 2014, aucune infraction au **Code de Conduite** n'a été observée.



Principe n° 6 : L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession

Engagement :

ERAMEDIC s'est engagée à maintenir un milieu de travail stimulant où tous les employés sont traités de manière équitable et égale sans aucune forme de discrimination, les processus de recrutement, d'accès à la formation, d'évaluation, de promotion, des congés autorisés, de la rémunération et des sanctions étant strictement les mêmes pour tous les employés.

ERAMEDIC applique un certain nombre de mesures pour garantir l'égalité de traitement professionnel.

1) Promotion de l'égalité des chances entre les hommes et les femmes :

Action menée :

Un **reporting "Ressources Humaines"** doté d'indicateurs basés sur une ventilation par sexe a été mis en place pour le suivi et la prévention des risques de discrimination dans la masse salariale, l'accès à la formation, le déroulement des carrières et les promotions.

Mesure des résultats :

- En 2014, la part féminine de l'effectif connaît une légère progression (+5%) et représente à ce jour **42 %** de l'effectif total.
- Les rémunérations sont, à compétences égales, strictement identiques pour les femmes et les hommes.
- La proportion femmes/hommes est la même en ce qui concerne les bénéficiaires du plan de formation.

2) Insertion de jeunes à la recherche d'un premier emploi :

Action menée :

ERAMEDIC recrute chaque année des jeunes candidats n'ayant jamais travaillé pour les aider à conquérir leur place dans la vie professionnelle en développant leurs compétences et en leur permettant de disposer d'une première expérience professionnelle.

Mesure des résultats :

ERAMEDIC a recruté deux jeunes diplômés dans le cadre du Contrat d'Insertion Professionnelle mis en place par l'Agence Nationale de Promotion de l'Emploi et des Compétences (ANAPEC). Au terme de ces contrats d'une durée de 18 mois, **ERAMEDIC** signera avec ces deux jeunes diplômés des contrats à durée indéterminée.

3) Gestion transparente des emplois et des compétences :

Action menée :

ERAMEDIC communique de manière transparente toutes les informations nécessaires sur les emplois et les compétences dans l'entreprise.

Mesure des résultats :

- Les procédures de recrutement et d'évaluation sont standardisées et connues par tous.
- Les emplois, les compétences y afférant, sont décrits dans une grille portée à la connaissance de tous, et les parcours d'évolution professionnelle sont clairement identifiés.
- Une grille de salaires, articulée à la grille de compétences, garantit l'objectivité et la transparence de ceux-ci.
- Une ingénierie de la formation a été effectuée en 2013 à partir de la consolidation de l'état des lieux des besoins de l'entreprise pour répondre à ses orientations stratégiques, des besoins individuels exprimés lors de l'entretien annuel d'évaluation et du recueil des besoins exprimés spontanément par le personnel. Cette ingénierie de la formation a donné lieu à un plan de formation réalisé à **100 %** en 2013-2014.

4) Formation continue des employés :

Action menée :

ERAMEDIC consacre annuellement un budget important pour la formation de ses ressources humaines et met en œuvre des plans de formation liés aux évolutions des savoir-faire de ses métiers et aux besoins nés de l'évolution professionnelle des collaborateurs.

Mesure des résultats :

100 % des actions de formation planifiées en 2013-2014 ont été réalisées et considérées comme "efficaces" par les Managers. Le budget de formation a représenté **4.5 %** de la masse salariale et **65 %** de l'effectif global a pu bénéficier de ces formations.



5) Promotion interne :

Action menée :

ERAMEDIC favorise la promotion interne. Aucune fonction de responsabilité n'est inaccessible à ceux qui acquièrent et montrent les compétences requises. Toutes les formes de mobilité sont encouragées pour donner à chacun l'opportunité de s'épanouir dans sa vie professionnelle.

Mesure des résultats :

Le taux de promotion interne a été de **9 %** en 2014. L'enquête de satisfaction du personnel a fait ressortir un taux de **76 %** de collaborateurs satisfaits des possibilités de développement professionnel en 2014.

6) Information des salariés :

Action menée :

ERAMEDIC associe l'ensemble de ses collaborateurs à la stratégie de l'entreprise au moyen d'une communication régulière via le réseau informatique Intranet, les notes Internes, les tableaux d'affichage et les réunions. Cette information porte sur les résultats d'activités, les difficultés rencontrées, les améliorations et les orientations stratégiques.

Mesure des résultats :

En 2014, l'enquête de satisfaction du personnel a mis en évidence un taux de satisfaction de **70 %** par rapport au système de communication au sein d'ERAMEDIC.

Principe n° 7 : Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement

Principe n° 8 : Promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement

Engagement :

Les activités d'ERAMEDIC sont des activités de nature tertiaire dont l'impact sur l'environnement reste faible. Cependant, ERAMEDIC s'efforce d'appliquer le principe de précaution et de promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement lorsque ses activités directes en interne (au niveau de l'entreprise) ou indirectes en externe (au niveau des clients et des fournisseurs) sont susceptibles d'avoir des impacts néfastes.

Au niveau interne :

1) Maîtrise des impacts environnementaux liés à l'activité :

Actions menées :

- La politique d'achat de consommables de bureau tient compte du recours au papier recyclé.
- La politique de gestion des déchets prévoit le recyclage des cartouches d'impression ainsi que le recyclage du papier avec une entreprise spécialisée.

Mesure des résultats :

En 2014, le volume des déchets a diminué dans une proportion de **25 %**.

2) Mobilisation des salariés à la maîtrise des impacts environnementaux liés à l'activité :

Actions menées :

- Un suivi des consommations en eau et électricité, en coût et volume, est assuré de manière semestrielle. Ces indicateurs de consommation sont affichés partout dans l'entreprise.
- Des consignes de sensibilisation "**Mes éco-gestes au quotidien**" sont disponibles au niveau de l'Intranet de l'entreprise et sont rappelées régulièrement par notes de service. Pour réduire les consommations d'eau et d'électricité, il est par exemple recommandé d'éteindre systématiquement les ordinateurs, luminaires et autres appareils électriques dès que possible. Pour réduire la consommation de papier, les salariés sont encouragés à utiliser de manière maximale le courrier électronique et à réutiliser le verso des documents destinés à la poubelle pour les brouillons ou les notes manuscrites.

Mesure des résultats :

- Le volume des consommations d'eau et d'électricité a diminué de **9 %** en 2014 par rapport à 2013.
- Le volume des consommations en papier a baissé de **14 %** en 2014 par rapport à 2013.



Au niveau externe :

1) Problématique de l'élimination des déchets d'équipements électriques ou électroniques mis sur le marché par ERAMEDIC :

Actions menées :

- **ERAMEDIC** sensibilise ses clients sur une élimination responsable des produits obsolètes ou arrivés en fin de vie. Ses **Conditions générales de vente** (document joint systématiquement à toute facture de vente) comportent une clause spéciale "Élimination des déchets d'équipements électriques ou électroniques" qui attire l'attention sur les dangers de ce type de déchets et sur la nécessité de leur traitement spécifique.
- **ERAMEDIC** propose aussi à ses clients de reprendre gratuitement, ou de faire reprendre gratuitement pour son compte, le matériel usagé, pour le traiter ou le faire traiter par démantèlement et récupération de pièces détachées ou le détruire par la filière adaptée.

Mesure des résultats :

En 2014, aucun client n'a fait appel à **ERAMEDIC** pour l'élimination de déchets.

2) Problématique de l'élimination des déchets d'activités de soins à risques par les établissements de santé :

Action menée :

En sa qualité de partenaire des professionnels de la santé au Maroc, **ERAMEDIC** est particulièrement sensible à la question délicate du traitement des déchets d'activités de soins à risques.

Constitués principalement d'objets piquants et coupants, de sang, de déchets anatomiques, de produits chimiques, de produits pharmaceutiques, de dispositifs médicaux et de matières radioactives, ces déchets constituent un réservoir de micro-organismes potentiellement dangereux susceptibles d'infecter les malades hospitalisés, les agents de santé, les agents chargés de leur élimination et le grand public.

Il est donc fondamental que toutes les personnes concernées par ce problème considèrent que la gestion des déchets médicaux fait partie intégrante de la chaîne d'activités de soins et doit, en tant que telle, faire l'objet d'une gestion rigoureuse. C'est la raison pour laquelle, **ERAMEDIC** a décidé de mener périodiquement des actions de sensibilisation à destination des intervenants.

Mesure des résultats :

Deux séminaires de sensibilisation sur la thématique "**Le traitement des déchets hospitaliers à risque : enjeux et perspectives**" ont été organisés en 2014.

Principe n° 9 : Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

Engagement :

Le cœur de métier d'**ERAMEDIC** est d'offrir des services et des équipements contribuant à la qualité de prestations de soins aux populations. A cette fin, **ERAMEDIC** s'emploie en permanence à chercher et à distribuer des produits alliant technologie de pointe et respect de l'environnement.

Une bonne gestion des déchets d'activités de soins doit aller de pair avec une élimination qui soit "propre" car des risques indirects pour la santé peuvent exister du fait du rejet de polluants dans l'environnement.

Action menée :

ERAMEDIC a développé la vente au Maroc du procédé français **ECODAS** consistant à banaliser les déchets d'activités de soins à risques infectieux par broyage et stérilisation. Une fois traités, les déchets ne présentant plus aucun risque pour l'homme et l'environnement, peuvent suivre la filière urbaine des déchets ménagers.

Mesure des résultats :

ERAMEDIC a vendu à ce jour à travers le Maroc 23 systèmes de traitement des déchets d'activités de soins ECODAS. Les avantages de ce système sont nombreux :

- Neutralisation du risque infectieux au plus près du lieu de production ;
- Absence de rejet atmosphérique, de rejet liquide et de rejet au sol polluants ;
- Réduction du volume des déchets (environ 80%)



Principe n° 10 : Lutter contre toutes sortes de corruptions

Engagement :

Dans ses relations avec ses partenaires professionnels (clients, fournisseurs, autorités, ...), **ERAMEDIC** s'interdit toute pratique frauduleuse et tout acte pouvant être assimilé à la corruption sous forme de "pots de vin", "enveloppes", ristournes ou autres.

Actions menées :

En interne :

La majorité des risques de corruption liés à l'activité sont maîtrisés. Par exemple, tous les actes d'achat et les bons de commande sont soumis pour validation à la Direction Générale, l'émission des factures fictives est verrouillée par le système d'information, chaque dossier de réponse à un appel d'offres doit être validé par la Direction,

Pour maîtriser les risques pouvant émaner du personnel, **ERAMEDIC** a mis en place un **Code de Conduite** qui doit être accepté et signé par tous les collaborateurs au moment de leur embauche. Ce code décrit un ensemble de règles et de valeurs comme référentiels à l'action de chacun au quotidien vis-à-vis des clients, des autres collaborateurs, des actionnaires, des fournisseurs, de la communauté et de l'environnement. Ce code interdit notamment toute forme de corruption active ou passive à l'égard de l'ensemble des partenaires commerciaux et de toutes les parties prenantes. Les collaborateurs s'engagent à ne recevoir ou à n'offrir aucun cadeau ou autre faveur, de manière directe ou indirecte.

En externe :

ERAMEDIC va imposer à ses fournisseurs d'accepter et de signer un nouveau "**Code de Conduite applicable aux fournisseurs de ERAMEDIC**" qui définit les responsabilités qui incombent aux fournisseurs vis-à-vis des tiers et de l'environnement ainsi que les principes essentiels qu'ils doivent impérativement respecter :

- Conformité juridique
- Interdiction de se livrer à des activités de corruption et de trafic d'influence
- Respect des droits fondamentaux des employés
- Interdiction de recourir au travail des enfants
- Santé et Sécurité des employés sur le lieu de travail
- Protection de l'Environnement.

Mesure des résultats :

Aucun cas de corruption n'a été relevé en 2014.

CONCLUSION

ERAMEDIC confirme son adhésion au **Pacte Mondial** et entend poursuivre sa démarche en faveur de la responsabilité sociale et du développement durable dans chacune de ses activités quotidiennes.

Coordonnées du contact dans l'entreprise :

Mohammed Karim HAJ-RIFFI, Directeur Général

E-mail : karim.haj-riffi@eramedic.com
ou eramedic@eramedic.com

Site web : www.eramedic.com

Phone : +212 522-30-69-21 / 522-30-69-22



Entreprise labellisée "Responsabilité Sociale de l'Entreprise" de la CGEM
(Confédération Générale des Entreprises du Maroc)