



**Centre Médical
Diamant**



COMMUNICATION SUR LE PROGRES DU CENTRE MEDICAL DIAMANT

Période couverte par la communication sur les progrès (COP)

De : 24/01/2021 À : 19/04/2022

1. DÉCLARATION DE SOUTIEN CONTINU DE LA PART DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

À nos parties prenantes :

Je suis heureux de confirmer que le Centre Médical Diamant réitère son soutien envers les Dix principes du Global Compact des Nations Unies dans les domaines des droits de l'homme, du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

Dans cette communication annuelle sur les progrès, nous décrivons les actions que nous mettons en œuvre pour améliorer constamment l'intégration du Global Compact et de ses principes à la stratégie, à la culture et aux opérations journalières de notre entreprise. Nous nous engageons également à partager ces informations avec nos parties prenantes par le biais de nos principaux canaux de communication.

Bien sincèrement,

**RAHIM TAJDIN
DIRECTEUR GENERAL**





2. BREF APERCU SUR LE CENTRE MÉDICAL DIAMANT

Qui sommes-nous?

Nous sommes le Centre Médical Diamant, filiale des Cliniques Médicales Diamant établies à Montréal, au Canada, depuis 1994. En République Démocratique du Congo, notre tout premier Centre Médical a vu le jour en août 2013. À ce jour nous en comptons 6, dont 4 à Kinshasa et 2 à Lubumbashi.

Éléments différenciateurs de nos Centres en République Démocratique du Congo :

1. **La rapidité et fiabilité du diagnostic** : Les résultats sont disponibles en moins de 4 heures pour la plupart des analyses. Les équipements sont de dernière génération. Le calibrage est fait de façon rigoureuse et selon les normes internationales.
2. **Nous sommes un Centre sans papiers**: Nous avons mis sur pieds un système propriétaire de dossier médical informatisé. Le médecin a ainsi accès à votre antécédent et aux résultats de vos analyses d'imagerie et de laboratoire en un seul clic.

Notre vision : devenir un réseau de centres médicaux d'excellence au Canada et en Afrique subsaharienne.

Notre mission : fournir un encadrement total du patient pour une prise en charge médicale qui dépasse les attentes et qui suit les normes internationale via une équipe médicale et un cadre technologique de pointe.

Nos valeurs : « P, Q, R »

Patient : tout est centré autour d'une expérience patient-sublime;

Qualité : qualité de la prise en charge médicale avant toute chose;

Rapidité : un service médical rapide qui tient en compte les priorités du patient.



Centre Médical Diamant



VISION

Devenir un réseau de centres médicaux d'excellence au Canada et en Afrique subsaharienne

MISSION

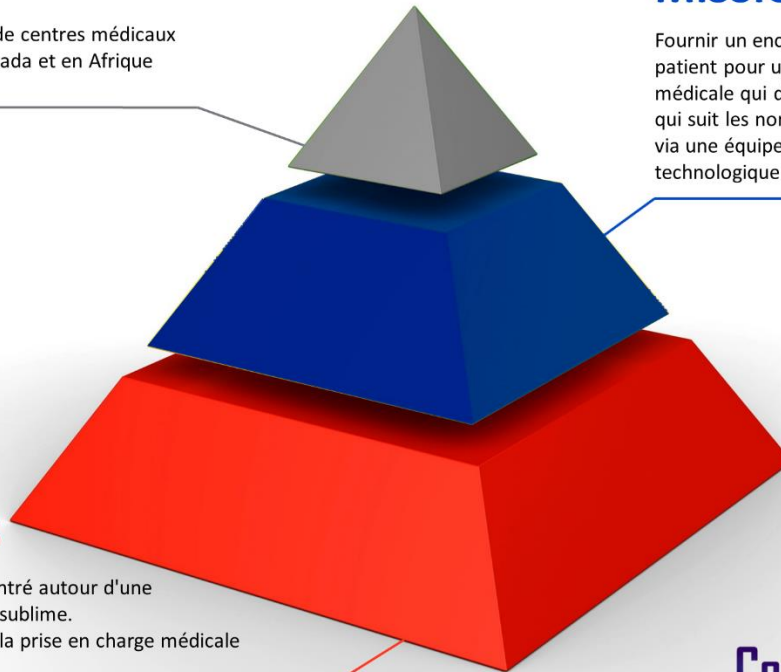
Fournir un encadrement total du patient pour une prise en charge médicale qui dépasse les attentes et qui suit les normes internationales, via une équipe médicale et un cadre technologique de pointe.

VALEURS

Patient: Tout est centré autour d'une expérience-patient sublime.

Qualité: Qualité de la prise en charge médicale avant toute chose.

Rapidité: Un service rapide qui tient en compte les priorités du patient.



Centre Médical
Diamant

Le Centre Médical Diamant a rejoint les initiatives du Pacte Mondial des Nations-Unies depuis le 24/04/2019 avec pour objectif de faire le bilan des actions portées au titre de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise et de définir les axes de développement à mettre en œuvre.

Nous avons ainsi déployé des actions concrètes dans les différents départements de l'entreprise avec la volonté de faire évoluer nos pratiques, faire adhérer nos prestataires et sensibiliser nos clients et partenaires. Chaque année, nous dresserons le bilan de nos actions dans l'objectif de nous améliorer. Conscient de notre impact dans le secteur médical et de la nécessité d'adapter nos pratiques dans un monde en mutation, le Centre Médical Diamant s'engage au quotidien dans le développement d'actions concrètes pour porter chaque jour les valeurs et les attentes du Pacte Mondial des Nations-Unies.

Nos services :

Nous offrons des soins de santé de norme internationale, en ambulatoire (urgence 24h/24), hospitalisation, chirurgie générale et coelioscopique, gynécologie, maternité, Pédiatrie, néonatalogie, cardiologie, Gastrologie, Endocrinologie, Pneumologie, ORL, Dermatologie,



Néphrologie, Neuropsychiatrie, Urologie, Pneumologie, dentisterie, ophtalmologie, Logopédie, Orthopédie, Kinésithérapie, Nutrition... via une équipe médicale professionnelle et un cadre technologique de pointe qui répondent aux besoins des Congolais en termes de diagnostic précis et de soins de haute qualité.

Nos laboratoires et services d'imageries regroupent des équipements de dernière génération incluant l'endoscopie permettant de poser rapidement un diagnostic des plus précis. Nous avons également une pharmacie qui remplit les normes internationales surtout dans la conservation des médicaments.

3. DESCRIPTION DES ACTIONS

- **Droits de l'homme**

Dans toutes ses installations, tant bien à Kinshasa qu'à Lubumbashi, le Centre Médical Diamant, épris par une vision d'excellence à tous les niveaux, n'a ménagé aucun effort depuis son ouverture jusqu'à ce jour, pour être vu comme l'une des entreprises offrant des emplois décents à ses travailleurs et prestataires avec des rémunérations qui tiennent compte de la dignité humaine, mais aussi n'a pas manqué de mettre un accent particulier sur les cadres et conditions de travail qui sont très optimaux.

Le CMD a réalisé divers aménagements pour assurer un accueil de qualité à ses employés et prestataires, si bien qu'il est impossible de ne pas trouver sur un site du CMD un staff room, une cuisine équipée d'une micro-onde, d'un réfrigérateur, d'une plaque chauffant où le personnel s'y rend pendant les heures de pause pour se ressourcer; des filtres d'eau purifiées pour se désaltérer au besoin à chaque coins, des locaux de travail bien aérés, équipés et éclairés ; des casiers pour mettre à l'abri des effets personnels, des installations sanitaires d'une hygiène irréprochable, un service de sécurité 24h/24...

Afin de protéger les employés et les prestataires contre le harcèlement sur le lieu de travail, dont le harcèlement physique, verbal, sexuel ou psychologique, les mauvais traitements et les menaces, la politique mise en place est celle de la dénonciation et de sanction exemplaires, tel que implémentée dans un code de bonne conduite auquel tous souscrivent.

- **Travail**

Le CMD ne laisse en son sein aucune place pour une quelconque forme de travail forcée ou en servitude. Un accent très particulier est mis dans le respect et l'application stricte des textes légaux et réglementaires en la matière qui l'interdit. De plus, chaque fournisseur du CMD



s'engage sous peine de résiliation ou de non obtention du marché à adhérer à la charte qui lui est présentée, à n'utiliser aucun enfant en travail forcée ou en servitude dans le cadre d'une activité où le CMD est impliqué de près ou de loin.

Au CMD il n'existe aucune forme de discrimination en matière de postes ou d'emploi, que ça soit en raison de sa nationalité, son lieu de résidence, son sexe, son origine nationale ou ethnique, sa couleur, sa religion, sa langue, ou toute autre situation, tout le processus de recrutement est assis sur les principes de la méritocratie et de l'égalité des chances, où seul le plus méritant l'emporte. Mais nous misons aussi sur le pluralisme culturel, en estimant que la recherche du pluralisme notamment au travers de nos recrutements est un facteur de progrès pour l'entreprise car il se crée des échanges d'expériences et de connaissances très enrichissantes pour notre staff.

Le département des Ressources Humaines appuyé par le conseiller juridique a optimisé son processus d'accompagnement des prestataires étrangers afin qu'ils puissent rapidement obtenir les documents nécessaires à la signature de leur contrat et leur prise de poste.

Au CMD tous les salaires sont déterminés dans le strict respect des normes édictées par les instances étatiques et des valeurs promues par les textes internationaux en matière du travail en respectant le SMIG et en tenant compte de la dignité humaine. Les salaires offerts par le CMD à son personnel sont parmi les plus compétitifs du pays dans son secteur d'activité.

Grâce au professionnalisme de nos équipes et la performance de nos matériels, nous avons pu accomplir avec succès l'année dernière les exploits ci-après :

- * Un accouchement dans l'unité Covid-19,
- * Une myomectomie sous coelioscopie,
- * Une gastrostomie chez un prématuré de 29 semaines,
- * Une évacuation Hématome sous dural,
- * Une néphrectomie totale unilatérale,
- * Une lobectomie pulmonaire
- * Deux décompressions médullaires

- **Environnement**

Le CMD fourni un grand effort dans la réduction de l'utilisation des papiers au sein de ses installations. De la réception, en passant par la consultation, la prescription des examens ou médicaments, en aucun moment il n'est utilisé du papier, tout se fait électroniquement via des logiciels créés spécialement pour ce faire, cela afin de contribuer à sa manière dans la



réduction d'abattage d'arbres dans le monde pour le maintien de l'écosystème et la protection de l'environnement.

Le CMD a réussi grâce aux équipements médicaux à la pointe de l'innovation qu'il utilise, à réduire certains risques de pollution de l'environnement que certains équipements d'une technologie dépassée n'auraient pas réussi à faire.

Les déchets sont minutieusement gérés suivant un plan de gestion de déchets approuvé par l'Agence Congolaise de l'Environnement au travers du plan de mise en conformité environnementale lui soumis, sanctionné par un avis environnemental favorable et un certificat environnemental.

Tenant compte de la localisation de ses sites, pour la plupart en centre-ville, le CMD a fait sciemment de ne pas y tenir des incinérateurs afin d'éviter des dommages environnementaux. Les déchets devant être incinérés font l'objet d'une sous-traitance auprès d'autres entités avec qui des contrats de partenariat ont été conclus. Il est à signaler que le CMD ne voulant ménager aucun effort dans la protection de l'environnement, a mis en place pour la gestion et le transport des déchets devant être incinérer, des dispositifs, des endroits et sacs appropriés avant leur évacuation.

Afin de prévenir des cas d'incendies, le CMD a équipé tous ses sites des dispositifs anti-incendie composés des extincteurs au CO₂, un gaz propre, dans un double but de réduire aussi les risques de pollution en utilisant des extincteurs à poudre.

Les produits pharmaceutiques et autres réactifs de laboratoire sont conservés dans un environnement séparé approprié où est scrupuleusement respectée la chaîne de froid. L'accès à ces endroits et leur manipulation sont assurés par un personnel limité et bien rodé en la matière.

Les imprimantes individuelles ont été remplacées par des appareils multifonctions (photocopie et scan). Elles sont mises en veille active dès que cela est nécessaire pour limiter la consommation électrique inutile. Une coupure générale de l'éclairage est effectuée, automatiquement, tous les soirs et week-end afin de limiter la consommation d'électricité.

Le CMD sensibilise également ses prestataires à la protection de l'environnement grâce à la mise en place de poubelles de tri sélectives dans les espaces de pause.



- **Lutte contre la corruption**

La réputation du CMD s'est construite sur la qualité de ses prestations et la confiance que les patients lui accordent. Le management de notre réputation est donc un point particulièrement important. C'est pourquoi, nous portons une attention particulière au respect de l'équité par nos travailleurs et prestataires ainsi que par nos fournisseurs, sans oublier envers et à l'égard de nos patients.

Nous sommes vigilants quant aux pratiques de corruption qui viseraient à abuser de notre position, d'user de la corruption ou de l'accepter pour obtenir ou rendre des avantages indus. Notre responsabilité en tant qu'entreprise éthique est d'accompagner et de former nos travailleurs et prestataires sur ces questions et sensibiliser nos partenaires quant à ce ; nous organisons des ateliers, des rencontres et des formations quant à ce.

En interne, nous avons mis sur pied une politique anti-corruption et son code de bonne conduite auxquels a souscrit tout notre personnel. Et nous sommes impitoyables en cas de violation de ladite politique par notre personnel.

En externe, nous exigeons l'insertion des dispositions obligeant le partenaire à s'engager à notre politique anti-corruption dans les contrats nous liant avec eux.



Centre Médical Diamant



4. MESURE DES RÉSULTATS

Partant de l'observation des principes ci-haut évoqués, nous pouvons être fiers de constater que nous comptons parmi nos effectifs, à Kinshasa, 338 prestataires, dont 20 expatriés, 318 nationaux, 216 femmes et 122 hommes. A Lubumbashi, nous avons 153 prestataires, dont 26 expatriés, 127 nationaux, 65 femmes et 88 hommes.

Avec l'environnement de travail très bien soigné, hygiénique et des équipements adéquats, les risques de maladies professionnelles et de blessures professionnelles se sont avérés très insignifiants depuis plusieurs années successives. Son pourcentage chiffré depuis janvier 2021 est de 0.2%.

Nous nous félicitons également du fait que grâce à l'accent mis sur les formations, la sensibilisation, le traitement dans le respect des droits humains et professionnels des uns et des autres, nos travailleurs et prestataires ont présentés un pourcentage très faible d'absentéisme, soit 2%, du 24/01/2021 à 20/04/2022, il s'est observé une motivation et une conscience exceptionnelle dans leur chef qui nous encourage à poursuivre nos engagements et à faire mieux pour les années qui suivront.