

## Pacte Mondial des Nations Unies

**Communication sur le Progrès**  
**Année 2017**



**ERAMEDIC**

## Engagement du Président Directeur Général

Casablanca, le 26 Décembre 2017

Au nom de l'entreprise **ERAMEDIC** et de tous ses collaborateurs, je tiens à vous assurer de mon engagement à soutenir et à promouvoir les **dix principes universels du Pacte Mondial** relatifs aux Droits de l'Homme, aux normes et droit du travail, à la protection de l'environnement et à la lutte contre la corruption, auxquels **ERAMEDIC** adhère depuis 2006.

Je suis très heureux de vous présenter ci-après les actions réalisées en 2017.

J'entends dans le futur poursuivre ma démarche en faveur de la responsabilité sociale et du développement durable comme un projet majeur pour mon entreprise.

**Mohammed Karim HAJ-RIFFI**  
**Président 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 Confédération Générale des Entreprises du Maroc (CGEM)** qui atteste de sa 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 et l'efficacité 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 actions réalisées

La présente **Communication sur le Progrès** expose les actions accomplies par **ERAMEDIC** dans le cadre de sa politique de responsabilité sociale et développement durable en 2017.

### Droits de l'Homme

Principe	Objectif	Indicateur de mesure	Niveau de performance attendu	Niveau de performance réalisé	Observations
1 : Promouvoir et respecter la protection des droits de l'Homme	Améliorer les compétences et l'employabilité des salariés et favoriser la formation et le perfectionnement professionnel	Taux d'effectif formé par an	50%	60%	<p>–L'engagement d'<b>ERAMEDIC</b> envers l'amélioration des compétences est valorisé dans son Code de Conduite qui met en exergue l'adhésion de l'entreprise aux principes de l'Organisation Internationale du Travail faisant de la formation et du perfectionnement professionnel un droit reconnu.</p> <p>–Une ingénierie de la formation est effectuée annuellement à partir de la consolidation de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ l'état des lieux des besoins de l'entreprise pour répondre à ses orientations stratégiques ;</li> <li>✦ les besoins individuels exprimés lors de l'entretien annuel d'évaluation ;</li> <li>✦ le recueil des besoins exprimés dans les fiches d'expression des besoins de formation.</li> </ul> <p>–Chaque action de formation dispensée est systématiquement évaluée à chaud par tous les bénéficiaires et plus tard à froid (efficacité de la formation) par les managers. De même, lors de l'entretien annuel d'évaluation, un espace est réservé pour recueillir l'appréciation du manager et de la personne évaluée sur les formations reçues au cours de l'année et celles à prévoir.</p> <p>–Dans le cadre du plan de formation 2017, les actions dispensées ont porté sur les produits, les langues, les formations techniques ainsi que des formations commerciales conçues spécialement pour les équipes de vente, en collaboration avec un cabinet externe, l'objectif étant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ d'accompagner le développement de l'entreprise tel que prévu par la stratégie ;</li> <li>✦ et de satisfaire les attentes du personnel en termes d'employabilité et d'épanouissement professionnel.</li> </ul>
		Taux de satisfaction du personnel concernant le dispositif et l'offre de formation	50%	55%	
		Taux de réalisation des formations planifiées	100%	100%	
		Taux d'efficacité des formations	100%	100%	
	Prévention du recours abusif aux contrats atypiques ou précaires	Taux de contrats à durée indéterminée	100%	100%	



## Droits de l'Homme

Principe	Objectif	Indicateur de mesure	Niveau de performance attendu	Niveau de performance réalisé	Observations
2 : Ne pas se rendre complice de violations des droits de l'Homme	Respecter strictement les obligations légales et les délais relatifs à la déclaration de tous les salariés aux organismes de sécurité et de protection sociale.	Taux de couverture sociale : assurance mutuelle et caisse de retraites	100%	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>–ERAMEDIC assure un niveau de protection sociale à l'ensemble des collaborateurs au-delà du minimum légal et au-dessus des standards observés dans les entreprises marocaines : assurance (mutuelle) et Caisse Interprofessionnelle Marocaine de Retraites (CIMR).</li> </ul>
		Nombre d'actions sociales en faveur du personnel par an	≥ 5	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>–Une amicale des employés a été créée pour apporter un soutien financier aux salariés en difficulté (participation aux frais médicaux, aide à la scolarité, aide en cas de décès d'un proche, etc.). Elle est financée par l'entreprise à hauteur de 0.5 % du chiffre d'affaires et gérée par les salariés de façon autonome.</li> <li>–Cette amicale des employés a réalisé 9 actions sociales en faveur du personnel durant l'année 2017.</li> </ul>
	Assurer à tous les collaborateurs des conditions d'hygiène et de sécurité au moins conformes à la législation en vigueur et, dans tous les cas, des infrastructures sanitaires décentes.	Taux de satisfaction du personnel concernant l'environnement de travail (état des locaux et matériel, sécurité et hygiène)	70%	77%	<ul style="list-style-type: none"> <li>–Dans son Code de Conduite, ERAMEDIC s'engage à : <i>« fournir un environnement de travail sûr et sain à tous ses collaborateurs qui, quant à eux, doivent adopter une attitude active et positive vis-à-vis de l'environnement, de la santé et de la sécurité. L'identification, l'évaluation et l'élimination de ces risques est le devoir, d'abord des dirigeants, mais aussi de tous les collaborateurs »</i>.</li> <li>–L'observation des conditions d'hygiène et de sécurité est conforme vis-à-vis des obligations réglementaires en matière de santé et sécurité : dispositifs anti-incendie, signalisation des sorties de secours, plan d'évacuation, actions de formation au secourisme, ...</li> <li>–ERAMEDIC a récemment signé une convention avec un Médecin du Travail pour surveiller la santé des collaborateurs et l'impact des conditions de travail sur leur santé.</li> <li>–Une enquête de satisfaction du personnel est réalisée chaque année pour mesurer le taux de satisfaction concernant l'environnement de travail.</li> </ul>
Promouvoir la responsabilité sociale des fournisseurs et sous-traitants	Taux de fournisseurs respectant les fondements de la responsabilité sociale	100%	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>–Dans son Code de Conduite, ERAMEDIC déclare mettre <i>« en place des procédures pour s'assurer que ses principaux fournisseurs soient des entreprises qui, elles-mêmes, respectent et appliquent les fondements de la responsabilité sociale »</i>. Ce code de conduite est diffusé à tout nouveau fournisseur.</li> <li>–ERAMEDIC prend en compte dans ses critères d'achat : la régularité des comptes des fournisseurs auprès des organismes de sécurité et de protection sociales, la protection de la sécurité de leurs salariés, le respect de l'âge minimal de l'accès à l'emploi.</li> <li>–De par son activité, ERAMEDIC a un recours important à des fabricants étrangers pour l'achat des équipements médicaux. La majorité de ces fournisseurs sont basés en Europe et aux Etats-Unis où le risque de violation des critères sociaux est relativement réduit.</li> </ul>	



## Droits de l'Homme

Principe	Objectif	Indicateur de mesure	Niveau de performance attendu	Niveau de performance réalisé	Observations
<b>2 : Ne pas se rendre complice de violations des droits de l'Homme</b>	Respecter strictement la législation sur les structures et les procédures dédiées à la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles.	Nombre des accidents du travail par an	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>– L'effectif dépassant 50 collaborateurs, ERAMEDIC a récemment mis en place, conformément aux dispositions légales, un Comité d'Entreprise, un Comité de Sécurité et d'Hygiène ainsi que la permanence d'un Médecin de Travail.</li> <li>– Tous les salariés dès leur embauche sont assurés contre le risque d'accidents du travail et les maladies.</li> <li>– ERAMEDIC sensibilise de manière continue son personnel sur le respect des règles de sécurité et d'hygiène (signalisation, notes de service, réunions, ...)</li> </ul>
		Nombre des maladies professionnelles par an	0	0	
	Assurer aux collaborateurs une information précise sur les critères et les modalités de leur évolution professionnelle	Taux de promotion interne par an	≥ 3 %	3,5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Conformément à la procédure « Gestion des Ressources Humaines », une évaluation des performances et des compétences est réalisée annuellement pour tous les collaborateurs.</li> <li>– L'évaluation s'appuie sur des supports formalisés et se déroule en deux étapes :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pré-évaluation des compétences sociales (esprit d'équipe, communication...), personnelles (autonomie, engagement, comportement éthique) et professionnelles (atteinte des objectifs) par la personne évaluée ;</li> <li>2) Entretien d'évaluation avec le manager pour                   <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ valider et attribuer la note finale</li> <li>✦ fixer les objectifs à atteindre pour l'année suivante et les moyens nécessaires (formation, équipement, ...)</li> <li>✦ définir les mesures de développement du salarié.</li> </ul> </li> </ol> </li> </ul>
		Taux de satisfaction du personnel concernant les possibilités de développement professionnel	70%	86%	
		Taux de fidélisation des nouvelles recrues par an	90%	100%	
		Taux de turnover par an	≤ 8%	7%	
	Améliorer en continu les conditions et le contenu du dialogue social.	Taux de satisfaction du personnel concernant la communication entre les responsables et l'ensemble des salariés	60%	67%	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ERAMEDIC s'engage dans son Code de Conduite à <b>« favoriser toutes les formes du dialogue social, tant avec les représentants du personnel qu'avec chacun de ses collaborateurs, en développant la communication et les échanges, pour maintenir une atmosphère chaleureuse, harmonieuse et professionnelle en tout temps. »</b></li> <li>– ERAMEDIC s'engage à soutenir les actions et à systématiser les réunions du Comité d'Entreprise et du Comité d'Hygiène et de Sécurité récemment mis en place.</li> <li>– Le dialogue et l'écoute des collaborateurs se fait également à travers l'étude de satisfaction interne menée chaque année auprès de l'ensemble du personnel et qui porte sur 13 critères tels que l'organisation du travail, la communication, la formation, la conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle, etc.</li> </ul>



## Normes internationales du travail

Principe	Objectif	Indicateur de mesure	Niveau de performance attendu	Niveau de performance réalisé	Observations
<b>3 : Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective</b>	<b>Respect de la liberté d'association et du libre exercice du droit syndical</b>	<b>Taux de satisfaction du personnel concernant les conditions de travail et les relations sociales</b>	<b>70%</b>	<b>77%</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Cet engagement est repris dans le Code de Conduite d'<b>ERAMEDIC</b>.</li> <li>– <b>ERAMEDIC</b> procède à l'élection de ses Délégués du Personnel (collège unique) conformément à la réglementation.</li> <li>– Les Délégués du Personnel disposent des moyens alloués par la loi pour exercer leurs fonctions : heures de délégation, registre des requêtes, tableau d'affichage dédié, mise à disposition d'une salle.</li> <li>– Depuis sa création, <b>ERAMEDIC</b> ne compte pas de représentation syndicale.</li> <li>– Il n'y a pas de comportement hostile de la part de la Direction ou de document allant à l'encontre de liberté d'association et du libre exercice du droit syndical des collaborateurs.</li> </ul>
	<b>Garantir le droit de négociation collective et en améliorer progressivement les conditions et le contenu, prévenir les conflits du travail et tout mettre en oeuvre pour les résoudre pacifiquement.</b>	<b>Absence de conflits au travail</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Les Délégués du Personnel jouent un rôle actif dans la concertation avec l'employeur : réunions mensuelles avec le Président Directeur Général et dont les sujets portent autant sur la représentation individuelle que collective des collaborateurs.</li> <li>– Les procès-verbaux des réunions sont documentés puis affichés dans les locaux.</li> </ul>
<b>4 : Contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire</b> <b>5 : Contribuer à l'abolition effective du travail des enfants</b>	<b>S'interdire tout recours direct ou indirect :</b> – au travail forcé – au travail des enfants de moins de 15 ans.	<b>Absence d'enfants parmi le personnel</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Dans son Code de Conduite, <b>ERAMEDIC</b> affiche l'engagement de : <i>« 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 »</i>.</li> <li>– Ce Code de Conduite est diffusé systématiquement à tout nouveau salarié et tout nouveau fournisseur à des fins de sensibilisation. Cet engagement de la Direction est largement visible grâce à sa publication dans le site internet et intranet de l'entreprise.</li> <li>– <b>ERAMEDIC</b> n'a pas recours au travail forcé et au travail des enfants dans sa sphère d'activité directe.</li> <li>– La commercialisation d'équipements médicaux et la fourniture de services d'accompagnement nécessitent une expertise métier, réduisant ainsi les risques de recours au travail infantile.</li> <li>– Le risque de travail des enfants en amont (fabricants d'équipements médicaux, notamment ceux situés dans des pays à risque) n'est pas nul. A cet effet, un Code de Conduite adapté aux fournisseurs a été établi par <b>ERAMEDIC</b> et les fournisseurs sont tenus de le signer.</li> </ul>



## Normes internationales du travail

Principe	Objectif	Indicateur de mesure	Niveau de performance attendu	Niveau de performance réalisé	Observations
6 : Contribuer à l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession	Assurer la non-discrimination et promouvoir l'égalité des chances entre les genres.	Part des femmes dans l'effectif global	50%	46%	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ERAMEDIC a formalisé un engagement précis en faveur de ce principe dans son Code de Conduite, porté par la Direction Générale et laquelle : <i>« ne tolère aucune discrimination, ni harcèlement fondé sur la race, le sexe, l'origine ethnique, les croyances religieuses, l'orientation sexuelle, l'âge, le handicap ou toute autre caractéristique »</i>.</li> <li>– Les processus de recrutement, d'accès à la formation, d'évaluation, de promotion, des congés autorisés, de la rémunération et des sanctions sont définis abstraction faite de toute référence au genre.</li> <li>– Le risque de harcèlement sexuel est identifié par l'entreprise. Il est stipulé dans le Règlement Intérieur que : <i>« l'employeur prend toutes les dispositions nécessaires en vue de prévenir les agissements de harcèlement sexuel »</i>.</li> </ul>
		Part des femmes dans l'encadrement	10%	9%	
		Taux de promotion interne des femmes	50%	50%	
	Assurer la non-discrimination et promouvoir l'égalité des chances et des traitements en faveur des catégories vulnérables, notamment les personnes à handicap.	Nombre de personnes vulnérables ou à handicap faisant partie du personnel	≥ 2	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ERAMEDIC s'est engagée dans son Code de Conduite sur ce principe.</li> <li>– Cependant, l'exiguïté des locaux actuels, du fait de l'accroissement important de l'effectif, ne permet pas de recruter davantage de personnes.</li> <li>– De plus, l'aménagement des locaux actuels rend difficile l'accès aux personnes en situation de handicap (nombreux escaliers, absence d'ascenseur et de rampe dans les escaliers, etc...).</li> <li>– ERAMEDIC doit prochainement emménager dans de nouveaux locaux (plus grands, mieux aménagés) et s'est engagée à collaborer avec les parties prenantes actives sur le sujet (Associations, Secrétariat d'Etat aux Handicapés ...) pour recruter des personnes vulnérables ou à handicap.</li> </ul>





## Environnement

Principe	Objectif	Indicateur de mesure	Niveau de performance attendu	Niveau de performance réalisé	Observations
<b>7 : Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement</b>	Définir, dans des termes et selon des modalités adaptées à l'entreprise, un cadre d'action dédié à la protection du milieu naturel prévoyant notamment l'amélioration des performances environnementales, la communication et la coopération avec les collectivités locales et les autorités publiques, la sensibilisation et la formation des salariés.	Nombre d'actions de sensibilisation ou formation des collaborateurs et autres parties prenantes	≥ 3	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Opérant dans la distribution de dispositifs médicaux, scientifiques et de laboratoire, l'impact des activités de ERAMEDIC est par nature très limité sur le plan environnemental.</li> <li>– Néanmoins, l'entreprise entend jouer un rôle crucial dans la sensibilisation de : <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ son personnel sur les "éco-gestes au quotidien" et</li> <li>✦ ses clients sur une élimination responsable des produits obsolètes ou arrivés en fin de vie.</li> </ul> </li> <li>– Dans son Code de Conduite, ERAMEDIC déclare s'engager « <i>en faveur de l'amélioration des performances environnementales par la sensibilisation et la formation de ses collaborateurs ainsi que la communication et la coopération avec les collectivités locales et les autorités publiques</i> ».</li> <li>– ERAMEDIC a activement contribué à l'avènement du décret n° 2-09-139 relatif à la gestion des déchets médicaux et pharmaceutiques, à travers l'animation d'un cycle de formations sur le sujet ainsi que la mise à disposition de nombreuses machines de traitement des déchets médicaux.</li> </ul>
<b>8 : Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement</b>	Réduire les consommations d'eau, d'énergie, de matières premières, et les émissions polluantes ou à effet de serre	Taux de baisse de la consommation d'énergie par an	≥ 5%	21%	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Le Règlement Intérieur d'ERAMEDIC mentionne que : « <i>le personnel est prié, lorsqu'il quitte son bureau le soir d'éteindre l'éclairage et tous les appareils électroniques se trouvant dans son bureau. La dernière personne partant le soir est priée de veiller à ce que toutes les lumières et tous les appareils électrique (hors serveurs informatiques et fax) soient éteints</i> ».</li> <li>– La politique de maîtrise de la consommation d'énergie est à l'origine d'une sensibilisation permanente des salariés à l'extinction systématique des ordinateurs, luminaires et autres appareils électriques ainsi qu'à l'utilisation rationnelle de l'eau</li> <li>– ERAMEDIC effectue un suivi de ses consommations en eau et en électricité en coût. Cet indicateur est rapporté à l'effectif de l'entreprise pour mieux illustrer la consommation individuelle.</li> </ul>
	Contributions à toute initiative de portée nationale ou locale dédiée à la prévention ou l'atténuation des effets des catastrophes naturelles, des déséquilibres écologiques ou de maladies, à la lutte contre la pauvreté, l'analphabétisme, ...	Nombre d'actions citoyennes par an	≥ 5	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ERAMEDIC s'engage dans son Code de Conduite, à : « <i>contribuer à toute initiative dédiée à la prévention ou l'atténuation des effets des catastrophes naturelles, des déséquilibres écologiques ou des maladies, à la lutte contre la pauvreté, l'analphabétisme, les inégalités de développement régional ou, de façon générale, à la promotion de la culture et des savoirs</i> ».</li> <li>– ERAMEDIC contribue activement au développement et à la modernisation des pratiques médicales au Maroc, tant dans le milieu professionnel qu'académique. A cet effet, plusieurs actions volontaristes ont été engagées, parmi lesquelles : <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Organisation de séminaires médicaux en faveur de médecins et d'ingénieurs biomédicaux avec l'intervention d'experts internationaux.</li> <li>✦ Contributions financières aux associations et fondations oeuvrant dans le secteur médical.</li> </ul> </li> </ul>
	Favoriser l'accessibilité des produits et services de l'entreprise présentant un caractère d'intérêt général	Nombre d'actions de prêt de matériel	≥ 5	11	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ERAMEDIC s'engage à : « <i>favoriser l'accessibilité des produits et services de l'entreprise présentant un caractère d'intérêt général</i> » dans son Code de Conduite.</li> <li>– Du matériel est ainsi mis à disposition gratuite pour des cours et des démonstrations académiques au profit des étudiants des Facultés de Médecine.</li> </ul>

## Environnement

Principe	Objectif	Indicateur de mesure	Niveau de performance attendu	Niveau de performance réalisé	Observations
9 : Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement	Veiller à la sécurité des produits et des services pour la santé des consommateurs	Taux d'enregistrement des dispositifs médicaux auprès du Ministère de la Santé	100%	90%	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Dans le Code de Conduite, <b>ERAMEDIC</b> s'engage à « <i>fournir des produits et des services fiables</i> » et à « <i>améliorer de manière continue son offre de façon à assurer la qualité, la sécurité et l'innovation dans tous ses processus de travail</i> ».</li> <li>– <b>ERAMEDIC</b> opère dans le secteur de la santé où la distribution des dispositifs médicaux est soumise à une réglementation stricte impliquant l'enregistrement et la certification de chaque produit importé auprès du Ministère de la Santé.</li> <li>– A cet effet, un Responsable des Affaires Réglementaires est chargé du suivi des dossiers d'enregistrement et veille à ce que l'entreprise dispose de tous les certificats nécessaires à l'exercice de son activité et garantissant la conformité de ses produits.</li> </ul>
		Nombre de rappels de lots de matériel non conforme	0	0	– Aucun rappel de lot non conforme n'a eu lieu sur les 3 dernières années.
	Fournir des informations exactes et claires sur la composition, la sécurité d'utilisation, l'entretien, le stockage et l'élimination des produits et services dans des termes accessibles aux consommateurs et de façon à leur permettre de décider en connaissance de cause.	Taux de performance des fournisseurs	70%	86%	<ul style="list-style-type: none"> <li>– L'ensemble des dispositifs médicaux commercialisés par <b>ERAMEDIC</b> dispose d'une fiche technique décrivant les fonctionnalités et d'un manuel d'utilisation fournis par le fabricant et systématiquement transmis au client.</li> <li>– <b>ERAMEDIC</b> veille également à informer ses clients sur les conditions d'utilisation, d'entretien, de stockage et d'élimination des produits à travers des présentations simplifiées, des vidéos, tutoriels ou des démonstrations opérées par les techniciens de l'entreprise. Il est parfois fait appel à un représentant du fabricant quand il s'agit d'équipements complexes.</li> <li>– <b>ERAMEDIC</b> organise des sessions de formation et publie des guides visant à l'amélioration des pratiques professionnelles en lien avec les équipements commercialisés : endoscopie, maintenance biomédicale, lutte contre les infections nosocomiales, etc</li> <li>– <b>ERAMEDIC</b> déploie des efforts notables pour sensibiliser ses clients à l'élimination des produits en fin de vie, notamment ceux avec un impact potentiel sur la santé des individus ou sur l'environnement, et ce à travers : <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Une mention explicite dans les « Conditions Générales de Vente » à travers un paragraphe dédié à « <i>l'élimination des déchets d'équipements électriques ou électroniques mis sur le marché par ERAMEDIC</i> » où celle-ci affirme être « <i>disposée à reprendre gratuitement, ou à faire reprendre gratuitement pour son compte, le matériel usagé mis à sa disposition par le consommateur, dans la limite de la quantité et du type d'équipement vendu</i> ».</li> <li>✦ La publication et la distribution de guides à l'attention des professionnels du secteur sur la problématique de l'élimination des déchets d'activités de soins à risques.</li> </ul> </li> <li>– <b>ERAMEDIC</b> réalise une évaluation annuelle de ses fournisseurs, laquelle comporte un volet sur la qualité des produits en termes de performances et fiabilité. Pour les fournisseurs en non-conformité, des mesures correctives sont systématiquement exigées.</li> </ul>



## Lutte contre la corruption

Principe	Objectif	Indicateur de mesure	Niveau de performance attendu	Niveau de performance réalisé	Observations
<b>10 : Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin</b>	S'interdire tout comportement consistant à directement ou indirectement, promettre, offrir, solliciter ou accorder des paiements illicites ou des avantages indus en vue d'obtenir un marché ou tout autre avantage irrégulier ou illégitime.	Absence de cas de corruption	100%	100%	<p>– Dans son Code de Conduite, ERAMEDIC s'interdit : « <i>toute forme de corruption active ou passive à l'égard de l'ensemble de ses partenaires commerciaux et de toutes ses parties prenantes</i> » et déclare que : « <i>les collaborateurs s'engagent à ne recevoir ou à offrir aucun cadeau ou autre faveur, de manière directe ou indirecte</i> ».</p> <p>– Les règles d'acceptation ou de remise de cadeau et de don y sont clairement précisées : « <i>les cadeaux n'excédant pas 300 DH peuvent être acceptés si le respect des règles de bienséance l'exige. Les dons en espèces en revanche ne doivent jamais être reçus ou octroyés</i> ». L'entreprise ajoute que « <i>toute violation de cette politique doit être signalée à la Direction Générale</i> ».</p>
	<p><b>Respecter les règles de la saine concurrence : Ne pas conclure, ni exécuter des accords visant à :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Imposer des prix, procéder à des soumissions concertées ou établir des restrictions de production</li> <li>– Participer à des partages des marchés par répartition de clients, fournisseurs, zones géographiques ou branches d'activité</li> <li>– Réaliser des contrefaçons</li> <li>– Pratiquer de la sous-facturation.</li> </ul>	Absence de conflit avec les concurrents	100%	100%	<p>– Dans son Code de Conduite, ERAMEDIC affirme respecter : « <i>les lois, les réglementations et les bonnes pratiques professionnelles</i> » et « <i>observe strictement les règles de la saine concurrence</i> ».</p> <p>– L'entreprise opère dans un secteur d'activité très concurrentiel, ce qui minimise le risque d'entente sur les prix de vente avec les concurrents.</p> <p>– ERAMEDIC n'intervient pas dans la fixation des prix des équipements vendus. Ses fournisseurs appliquent un prix global en fonction de l'importance de la commande.</p> <p>– Les « Conditions Générales de Vente » remises systématiquement aux clients lors de l'acte d'achat expliquent de manière claire et détaillée les clauses de vente, notamment la fixation des prix et les modalités de paiement.</p> <p>– La majorité des risques de corruption liés à l'activité sont maîtrisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Tous les actes d'achat et bons de commande sont soumis à validation par la Direction Générale ;</li> <li>◆ L'émission de factures fictives est maîtrisée par le verrouillage du système d'information ;</li> <li>◆ Chaque dossier de réponse à un appel d'offre est validé par la Direction Générale ;</li> <li>◆ Les règlements en liquide ne sont pas acceptés.</li> </ul>



## Principes concernés :

Principe	Objectif	Indicateur de mesure	Niveau de performance attendu	Niveau de performance réalisé	Observations
Tous les principes	Conformité avec les objectifs de la Charte "Responsabilité Sociale de l'Entreprise" (RSE) de la Confédération Générale des Entreprises du Maroc (CGEM) en vue du renouvellement du Label "RSE" de la CGEM	Taux de conformité par rapport à la Charte RSE de la CGEM	27 critères (100%)	25 critères (93 %)	<p>Le Label CGEM pour la RSE est attribué aux entreprises établies au Maroc pour attester que leurs structures et leurs actes de gestion présentent une assurance suffisante de conformité avec les objectifs de la Charte RSE de la CGEM qui convergent dans leurs grandes lignes avec ceux du Global Compact des Nations Unies et qui sont :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respecter les droits de l'homme sur les lieux de travail et dans la société</li> <li>2. Améliorer en continu les conditions d'emploi et de travail et les relations professionnelles</li> <li>3. Protéger l'environnement</li> <li>4. Prévenir la corruption</li> <li>5. Respecter les règles de la saine concurrence</li> <li>6. Renforcer la transparence du gouvernement d'entreprise</li> <li>7. Respecter les intérêts des clients et des consommateurs</li> <li>8. Promouvoir la responsabilité sociale des fournisseurs et sous-traitants</li> <li>9. Développer l'engagement sociétal.</li> </ol> <p>L'assurance suffisante de conformité signifie que l'entreprise a :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–fourni des preuves tangibles de non violation des obligations légales figurant parmi les objectifs de la Charte de responsabilité sociale de la CGEM ;</li> <li>–pris des engagements formalisés en faveur de la réalisation continue des objectifs de la Charte et mis en place un plan d'action d'amélioration, pendant la durée de validité du label,</li> </ul> <p>En vue du renouvellement de ce Label qui lui est octroyé depuis 2007, <b>ERAMEDIC</b> a subi en Octobre 2017 un audit rigoureux par l'organisme <b>BUREAU VERITAS</b> dont les conclusions sont les suivantes : « <i>Notre évaluation a porté sur 27 critères. Nous avons formulé un niveau d'assurance raisonnable (notre meilleur niveau d'assurance) pour 25 critères, soit 93 % du référentiel et un niveau d'assurance partielle pour 2 critères, soit 7 % du référentiel.</i> »</p>



**Coordonnées du contact dans l'entreprise :**

**Mohammed Karim HAJ-RIFFI, Président 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)