

MATECIR DEFIBRIL

Présentation de la politique RSE 2024



1. Une organisation et des compétences à votre service pour être un prestataire responsable

2. Un management vigilant et social tourné vers l'apprentissage

3. Une organisation pour une Qualité de Vie au Travail (QVT) et être un employeur attractif



4. Une organisation tendant à réduire son empreinte carbone

4.1 La politique environnementale avec les salariés

4.2 La politique environnementale avec nos partenaires et nos clients

5. Tout en accentuant notre empreinte sociétale



6. Une organisation loyale dans ses pratiques commerciales

7. Une organisation garantissant la protection de nos clients



La Responsabilité Sociétale (ou Sociale) des Entreprises (RSE) regroupe l'ensemble des pratiques mises en place par les entreprises dans le but de respecter les principes du développement durable, c'est-à-dire économiquement viable, avoir un impact positif sur la société mais aussi mieux respecter l'environnement.

La RSE est définie par la commission européenne comme l'intégration volontaire par les entreprises des préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec les parties prenantes. Une entreprise qui pratique la RSE va donc chercher à avoir un impact positif sur la société tout en étant économiquement viable.

La RSE est représentée sous le prisme de 7 piliers

- *La gouvernance de l'organisation*
- *Les droits de l'Homme*
- *Les relations et condition de travail*
- *L'environnement*
- *Les communautés et le développement local*
- *La loyauté des pratiques*
- *La protection des consommateurs*

1. Une organisation et des compétences à votre service pour être un prestataire responsable

MATECIR DEFIBRIL distribue des défibrillateurs automatisés externes, matériels hautement destinés à sauver la vie, et assure des prestations autour de ces matériels, maintenance et formation aux gestes qui sauvent.

La gestion de dispositifs médicaux ne doit pas être traitée de manière marginale. C'est pour cette raison que MATECIR DEFIBRIL a enclenché en 2014 une conduite qualité et a obtenu les certifications :

- **ISO 9001** : Management de la Qualité
- **ISO 13485** : Dispositifs Médicaux / Service et vente de défibrillateurs en accès public
- **AFNOR NF S99-170** : Maintenance des Défibrillateurs Automatisés Externes (*plus délivrée par l'AFNOR*)
- Déclaration d'activité auprès de l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des produits de santé (**A.N.S.M**)

Tous les salariés de la société ont conscience de l'enjeu de la qualité de leur travail. Si le client est l'interlocuteur, c'est l'humain qui bénéficiera de la qualité du travail fourni, ou à contrario, en patira de manière dramatique.

Afin que la gestion des risques soit maîtrisée au mieux, et que lesdits risques soient minimisés, la société applique des principes de qualité et d'engagement parfaitement définis :

- ✓ Des intervenants tous salariés, et disposant tous de l'assurance RC PRO, responsabilité civile professionnelle pour la vente, la location et la maintenance de dispositifs médicaux,
- ✓ La formation du personnel, technique, administratif et commercial, immédiate à l'embauche et permanente par la communication ainsi que l'utilisation de nos modules de formation en E-learning
- ✓ Des veilles, réglementaire, technique et matériovigilance, permettant à la société d'être le garant du respect de la législation, et d'informer nos clients d'être informés dans les meilleurs délais lors des procédures de rappel de produits
- ✓ Un service Hotline, opérationnel 365 jours par an, de 8h00 à 22h00, assuré par 7 professionnels du secourisme et du DAE, effectif minima pour assurer un service de qualité sans passer par une plateforme d'accueil et de simple prise de message.
- ✓ La transparence des offres commerciales, avec une définition des coûts immédiats et dans le temps (fonctionnement),
- ✓ Une bonne éthique des affaires et le respect de la concurrence
- ✓ Des outils informatiques permettant une traçabilité totale des produits et un accès des clients aux informations les concernant,
- ✓ La protection des données à caractère personnel.

2. Un management vigilant et social tourné vers l'apprentissage

MATECIR DEFIBRIL souhaite souligner l'idée d'une vision de l'entreprise sociale et sociétale. Cette vision s'applique dès la phase de recrutement en œuvrant dans la lutte contre toutes formes d'inégalité et en s'engageant à ne voir chez le candidat uniquement les compétences, connaissances et aptitudes. De plus, l'entreprise ne propose que des postes en CDI permettant la diminution de l'angoisse de la période d'essai, la sécurité de l'emploi et de lutter contre la précarité sociale.

Cette vision a permis :

- ✓ Utilisation maximale du télétravail (62% du temps de travail)
- ✓ L'insertion des jeunes dans le monde du travail (3 recrutements moins de 20 ans en 3 ans)
- ✓ L'emploi des plus de 50 ans (5 salariés / 49)
- ✓ L'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes (effectif composé à 62% de femmes)

Par ailleurs, le comité de direction est composé de 5 hommes et 3 femmes.

Outre la formation initiale, chaque salarié bénéficie de formations tout au long de son parcours professionnel et se voit proposer chaque année de nouveaux objectifs pour son développement tant personnel que professionnel. Pour exemple, 4 de 8 membres de direction ont commencé dans l'entreprise en tant qu'agent ou technicien.

Enfin, notre vision s'étend également auprès des élèves et étudiants. Chaque année, MATECIR DEFIBRIL accompagne les étudiants dans projet professionnel et/ou d'étude. Ainsi, en 2022, 4 étudiants, dont la thèse portait sur le fonctionnement d'un DAE ont bénéficié de prêt de DAE et d'un accompagnement de notre direction technique tandis que 2 étudiants ont exercé leur stage dans nos services.

3. Une organisation pour une Qualité de Vie au Travail (QVT) et être un employeur attractif

La notion de Qualité de Vie au Travail (QVT) correspond à un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt au travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué.

Pour MATECIR DEFIBRIL, la prévention humaine doit passer par la qualité de vie au travail. Depuis 2020, de nombreux projets, initiés par les salariés, ont été mis en place :

- ✓ Végétalisation des bureaux
- ✓ Mise à disposition de capteurs et purificateurs d'air
- ✓ Présence d'une trousse de 1^{ers} secours et de défibrillateurs
- ✓ Mise en place de cloisons anti-bruit

Cette prévention passe également par des formations afin de développer des compétences d'utilité citoyenne. Ainsi, chaque année, MATECIR DEFIBRIL propose à l'ensemble de ses salariés des formations sur le massage cardiaque et l'utilisation d'un DAE. En 2024, 7 formations (brûlure, étouffement, hémorragie, inconscience, malaise, plaie grave, traumatisme) sont venues enrichir ce programme.

Le confort psychique des salariés est un sujet sur lequel nous avons apporté une attention particulière, au vu des études réalisées sur l'impact des échanges d'informations orales et surtout écrites (pollution des e-mails).

Ce phénomène a été multiplié par plus de 10 en moins de 10 ans. Il est à noter que la lutte contre la pollution des e-mails fait partie de l'effort environnemental. Une étude réalisée par l'ADEME démontre qu'un e-mail avec pièce jointe de 1 Mo envoyé à une personne émet environ 20 grammes de CO₂, soit l'équivalent de la consommation électrique d'une ampoule de 60 W pendant 25 minutes. Pour cette raison, nous privilégions axer notre communication interne par l'échanges et développons les réunions en visioconférences.

Avec l'appui de la société experte GOODWILL, la société a réalisé **un audit de notre politique RSE et un bilan carbone en 2021**, lui permettant ainsi de s'appuyer sur des bases solides pour faire évoluer sa politique environnementale. De ce bilan est ressorti une « Note responsable » de 16,6/20 renforçant notre volonté de nous engager, en 2021, à la labellisation LUCIE 26000 et de nous inscrire auprès des plus grands acteurs de la RSE.



www.agence-lucie.com

LUCIE est une communauté d'organisations qui partagent la même volonté : rendre ce monde plus juste et plus respectueux des hommes et du territoire. Les attentes des citoyens évoluent, l'entreprise ne peut plus être un simple acteur économique. Elle doit créer du sens, avoir des valeurs et remplir sa mission en adoptant un modèle économique positif pour les hommes et son territoire.

www.ecovadis.com

ecovadis

Depuis sa création en 2007, EcoVadis est devenu le plus grand et le plus fiable des organismes de notation de la durabilité et de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), créant un réseau mondial de plus de 90 000 entreprises évaluées.

Depuis 2018, MATECIR DEFIBRIL se soumet à l'évaluation EcoVadis, une étape stratégique pour devenir une entreprise plus responsable et le faire savoir.

www.avetta.com



Avetta, leader mondial de l'expertise « Supply Chain » a une vision forte : s'assurer que tous les salariés, notamment dans le cadre de la logistique, travaillent en toute sécurité chaque jour. Avetta change radicalement la dynamique de la chaîne d'approvisionnement en vérifiant et favorisant la performance environnementale, sociale et financière continue.

MATECIR DEFIBRIL est membre Avetta en 2022.

4. Une organisation tendant à réduire son empreinte carbone

MATECIR DEFIBRIL s'engage à accompagner, dans la mesure de ses moyens, la transition énergétique et écologique vers une économie qui préserve les ressources naturelles. Cet engagement se fonde sur le suivi de l'impact environnemental de l'activité de la société et le déploiement d'actions internes et avec nos partenaires pour les réduire.

4.1 La politique environnementale interne avec les salariés

✓ Optimiser les déplacements des techniciens

La prévention environnementale est également marquée par la volonté de MATECIR DEFIBRIL de disposer d'un maillage territorial des plus fins afin d'éviter à nos techniciens de longs trajets énergivores.

✓ Bannir le diesel de notre parc de véhicules

En 2021, 3 nouveaux véhicules en leasing ont remplacé des automobiles devenues trop énergivores.

✓ Favoriser la visio-conférence

L'objectif est de diminuer au maximum notre impact carbone. Cette organisation entraîne une diminution de la consommation directe de CO₂ liée aux déplacements mais également indirecte lié à l'hébergement et la restauration.

✓ Maximiser la dématérialisation

Mise en place en 2020, la politique de gestion durable des ressources passe par un minimum de résidus de production. Ainsi, nos techniciens sont tous munis de tablette pour permettant d'adresser en temps réel le rapport d'intervention, au client comme en interne. Cette politique du 0 papier est également appliquée dans les services administratifs en dématérialisant au maximum tous les documents papier.

✓ Développer les achats responsables

MATECIR DEFIBRIL a fait le choix en 2022 de ne proposer à ses salariés que des outils informatiques et téléphoniques provenant du reconditionnement.

✓ Accroître les bons gestes du quotidien

La politique environnementale de MATECIR DEFIBRIL s'étend également aux gestes du quotidien (éteindre les ordinateurs et écrans, régulation de la température des climatisations et chauffage).

✓ Réduire notre consommation électrique et d'eau

Nous avons procédé à une amélioration des installations électriques ainsi que de l'éclairage. Cette opération, ce qui a entraîné une diminution de 25.56% (soit 337kwh) de notre consommation électrique. Ce sont ainsi plus de 404.4 kilos de CO₂ qui n'ont pas été rejeté soit l'équivalent en poids d'une voiture sans permis. En parallèle, les sanitaires ont été rénovés afin de réduire notre consommation en eau.

✓ Encourager le recyclage du matériel bureautique et logistique

Le partenariat avec l'entreprise ELISE, permet également le recyclage de nos déchets papier, carton, pile et palette. En 2021, ce sont 24.90m³ de palette, 1.45m³ de cartons et 0.66m³ de papiers qui ont été recyclés, ce qui représente 304 kilos de CO₂ non rejeté. Cette valorisation aurait pu être plus significative, toutefois notre préférence va à la réutilisation optimale de chaque produit (cartons reconditionnés en moyenne pour 3 utilisations, papier utilisé comme brouillon).

4.2 La politique environnementale avec nos partenaires et nos clients

✓ Sélection des fournisseurs

Nous nous fournissons auprès de fabricants éco-responsables (Groupes ZOLL et Stryker pour les défibrillateurs, Pyrescom pour les coffres) tous certifiés ISO 14001.

✓ Sélection des fabricants

Nous sélectionnons des produits dont les consommables ont une durée de vie la plus longue possible et dont les procédés de fabrication sont le moins impactant pour l'environnement.

En 2022, MATECIR DEFIBRIL a lié un partenariat avec le groupe PROGETTI afin de proposer à nos clients le PROGETTI RESCUE SAM. En plus de son expertise médicale mondialement reconnue, la société PROGETTI fabrique et assemble les défibrillateurs directement sur leur site de Turin, en Italie, permettant de réduire fortement l'impact carbone.

✓ Sélection du transporteur

MATECIR DEFIBRIL livre plus de 8 000 colis chaque année. Il s'agit donc d'un poste important dans notre réflexion.

Nous avons interrogé les 5 principaux acteurs du marché, et avons retenu le **groupe CIBLEX**.

*Ciblex adhère au **Global Compact de l'ONU***

*Ciblex a obtenu la **médaille d'argent Ecovadis** en 2020*

Les engagements de CIBLEX

- ✓ *Livraisons éco-responsables*
- ✓ *Investissements dans des véhicules électriques et fonctionnant au GNV (Gaz Naturel pour Véhicules)*
- ✓ *Obligation pour les partenaires de détenir des véhicules à minima Euro 5*
- ✓ *Sensibilisation à l'éco-conduite*
- ✓ *Intégration de modes de livraison alternatifs*



Opérations

- ✓ *Réduction de la consommation électrique*
- ✓ *Tri et recyclage des déchets opérationnels et administratifs*
- ✓ *Nouvelles constructions intégrant des équipements éco responsables*
- ✓ *Généralisation du télétravail lorsque cela est possible*
- ✓ *Sensibilisation du personnel (1 thématique mensuelle)*

✓ Sélection du partenaire pour le recyclage des déchets inhérents à notre activité

Avant le recyclage, les consommables destinés à la destruction sont utilisés sur des défibrillateurs de formation (trainer).

En ce qui concerne la destruction, en 2020, MATECIR DEFIBRIL a contractualisé un partenariat avec l'entreprise ELISE.

En 2021, MATECIR DEFIBRIL a confié à ELISE le **recyclage de 469 DAE** qui ne répondaient plus aux conditions minimales de sécurité de fonctionnement.

Tous les DAE que nous maintenons sont suivis avec la même méthodologie, quel que soit leur âge.

Le recyclage ne sera pas assuré en fonction de l'âge, mais de l'état de l'appareil, ou de notre incapacité à assurer un suivi, notamment pour les types de DAE qui ne sont plus produits.

Nous conservons dans notre base de données toutes les informations d'un appareil HS dont les composants ont été recyclés.

www.elise.com

*Depuis 1997, la société ELISE a une double vocation : participer activement à la **protection de l'environnement** tout en créant des **emplois locaux et durables pour des personnes en difficultés d'insertion professionnelle et/ou en situation de handicap**.*

En triant les déchets sur ses sites et en privilégiant les circuits de recyclage courts, ELISE valorise au mieux ces gisements tout en respectant les filières établies par les éco-organismes. ELISE contribue ainsi activement à la création d'une économie circulaire, gage de développement économique au sein des territoires.

Aujourd'hui, toutes les implantations ELISE ont un agrément Entreprise Adaptée ou Entreprise d'Insertion.

Avec le choix de ELISE, MATECIR DEFIBRIL promeut une pratique socialement responsable.



✓ Maximiser la dématérialisation

La politique 0 papier détaillée dans le point précédent implique également notre clientèle. Développé en 2021 et disponible par le biais de notre site (identifiant et mot de passe personnel), l'extranet permet à l'ensemble de nos clients de pouvoir consulter les pièces commerciales et administratives les concernant ainsi que de nombreuses données pratiques et techniques leurs garantissant la traçabilité du dispositif médical.

5. Tout en accentuant notre empreinte sociétale

MATECIR DEFIBRIL se mobilise pour générer un impact positif sur la société dans son ensemble.

La société soutient très activement en tant que mécène **3 associations caritatives** (Au Cœur des Jumeaux, Ludovic, un défi pour la vie, Association Sébastien). En 5 ans, la société a offert plus de 50 DAE. MATECIR DEFIBRIL soutient 12 associations par des dons de DAE et/ou la mise à disposition gracieuse de formateurs lors de journée d'informations et la location gratuite de DAE pour leurs évènements.

La société est sponsor d'associations sportives au sein des sapeurs-pompiers, (équipements au club de football du SDIS 77, championnat de France de cyclisme et du Défi Vélo 2021, Challenge Européen des sauveteurs)
La société sponsorise annuellement 5 à 10 événements sportifs dans de petites collectivités.

Enfin, MATECIR DEFIBRIL et sa filiale formation Stoporisk ont offert 20 000 licences de formation au secourisme en E-learning à des associations. L'objectif de **former gratuitement, en 3 ans, 100 000 sportifs amateurs** en leur fournissant le **pack secourisme E-learning**, comprenant les 8 formations suivantes : » (1-Utilisation du défibrillateur, massage cardiaque, 2-hémorragie, 3-étouffement, 4-inconscience, 5-malaise, 6-traumatisme, 7-brûlure, 8-plaie grave).

Tous les salariés de la société ont eu la possibilité d'offrir ce pack formation secourisme à tous les membres des associations de leur ville de résidence.

6. Une organisation loyale dans ses pratiques commerciales

La loyauté des pratiques est synonyme d'éthique des affaires. L'éthique est définie comme la science de la morale. Elle englobe la lutte contre la corruption, la sensibilisation dans toute la chaîne de valeur, le respect des droits de propriété, la transparence ou encore la concurrence loyale. L'éthique des affaires comprend également toutes les valeurs de respect, d'intégrité, d'équité et d'honnêteté.

✓ Attestation et formation à la lutte contre la corruption

MATECIR DEFIBRIL interdit formellement l'octroi ou la perception d'une somme d'argent, ou de toute autre chose de valeur, dans le but d'obtenir un avantage indu ou d'influencer une décision, quelle que soit la nature de la décision. Cette interdiction engage également la réception ou la fourniture de cadeau sortant du cadre professionnel et/ou lors de période stratégique.

L'ensemble des bonnes pratiques commerciales est à la disposition de chaque salarié au sein de notre base documentaire qualité et sont également présente sur la charte signée par chaque nouveau salarié.

7. Une organisation garantissant la protection de nos clients

La protection des données et de la vie privée (RGPD), la relation et la satisfaction de notre clientèle est un point central de notre activité. Cela passe par l'assistance et la résolution des réclamations clients ou encore l'importance de la communication constante avec notre clientèle en matière de commercialisation, d'information et de contrats.

Afin d'évaluer la satisfaction clients, notre Système de Management de la Qualité intègre 4 enquêtes de satisfaction envoyées chaque mois à nos consommateurs.