



Charte des Engagements Responsables

Introduction

Créée en 1980, S-INTER est une entreprise dont la vocation est d'être le partenaire de fabricants de matériels médicaux de haute technologie pour délivrer un service client irréprochable et à la hauteur des engagements que ces fabricants prennent avec leurs clients.

Après ses débuts dans les télécommunications, l'entreprise a évolué dans divers domaines des hautes technologies (informatique, automatisme, etc...) pour se concentrer progressivement dans le domaine des technologies médicales, domaine dans lequel le terme de « responsabilité » a un sens fort.

Nous avons donc souhaité, sans pour autant être exhaustif, lister les principaux axes dans lesquels notre responsabilité, celle de nos collaborateurs, de nos fournisseurs et aussi de nos clients ont une incidence sur nos prestations et/ou sur notre environnement au sens le plus large du terme.

En effet, bien plus qu'un sous-traitant, S-INTER est réellement une « partie » de ses clients tant la relation qui nous unit à eux est forte. Ils nous confient littéralement la mission de prendre soin de leurs clients à travers le SAV, afin que ces derniers puissent réaliser à leur tour leur métier et prendre soin de la santé de tous avec les instruments dont ils ont besoin pour cela au quotidien, qui soient non seulement fonctionnels, mais dans le respect de toutes les normes en vigueur et des standards des constructeurs.

Ce document a vocation à être complété et actualisé autant que nécessaire en fonction de l'évolution des connaissances de l'impact de nos actions et interactions internes et externes sur l'ensemble de notre environnement ainsi que de la réglementation.

Charte des Engagements Responsables

-Version 1 - 09 Version 1 – 09 Juin 2020

Table des matières

| | |
|---|----------|
| Introduction | 1 |
| I) Les Valeurs de la société..... | 3 |
| 1. Le respect des collaborateurs :..... | 3 |
| 2. « On tire tous le même chariot » | 3 |
| 3. Le travail en équipe | 3 |
| 4. La transparence et l'honnêteté | 4 |
| 5. Être au service du client | 4 |
| II) Objectif qualité / sécurité : | 4 |
| 1. « Compliance » aux standards de qualité..... | 5 |
| 2. Respect des consignes | 5 |
| 3. Soucis permanent de la sécurité | 5 |
| III) Pratiques professionnelles | 6 |
| 1. Le devoir du manager | 6 |
| 2. Engagement auprès de nos collaborateurs..... | 6 |
| 3. La corruption..... | 7 |
| 4. Gestion des documents | 7 |
| 5. Gestion des données personnelles | 7 |
| 6. Neutralité confidentialité | 8 |
| IV) Environnement. | 8 |

Charte des Engagements Responsables

-Version 1 - 09 Version 1 – 09 Juin 2020

I) Les Valeurs de la société

Chez S-INTER, la qualité des relations internes dans l'entreprise est fondamentale, celle-ci se reflète aussi à travers la qualité de la relation que S-INTER entretient avec ses clients. Chacun doit pouvoir trouver sa place et être reconnu au sein de l'entreprise.

Voici les valeurs qui nous tiennent à cœur, et auxquelles chaque collaborateur doit adhérer :

1. Le respect des collaborateurs :

Chaque collaborateur a le droit au respect, et le devoir de respecter les autres, quel que soit son rôle dans l'entreprise. Un comportement malveillant ne sera jamais toléré. Chaque collaborateur est important et contribue à faire avancer l'entreprise. Il en est de même pour les relations avec les extérieurs, clients, fournisseurs, et toutes personnes en relation avec l'entreprise.

Ne manquez jamais de respect à personne, et ne laissez personne vous manquer de respect.

Nous organisons régulièrement des rencontres et des échanges entre les collaborateurs, ainsi qu'un séminaire annuel d'entreprise, pour permettre aux collaborateurs d'apprendre à se connaître et pour créer et renforcer les liens entre eux.

2. « On tire tous le même chariot »

Nous dépendons tous de la réussite de S-INTER. Chaque action positive qui bénéficie à l'entreprise bénéficie aussi à tous ses employés. Il en va de même pour chaque action négative, elle nuit à la progression de chacun.

Une rivalité malsaine entre les employés ne peut que causer du tort à tous. Une émulation saine peut à l'inverse être source de performances, mais la frontière est parfois mince entre les deux.

Soyez toujours solidaires entre vous : n'hésitez pas à demander de l'aide et n'hésitez pas à apporter votre aide et votre soutien. La réussite de chacun permet la réussite de tous et gardez à l'esprit que nous ne travaillons pas les uns contre les autres. Faites toujours de votre mieux afin d'avoir un impact positif sur toute l'entreprise.

C'est la somme des contributions de chacun, qui permet de faire avancer l'entreprise.

Charte des Engagements Responsables

-Version 1 - 09 Version 1 – 09 Juin 2020

3. Le travail en équipe

Chaque employé de S-INTER est amené à travailler en équipe. Chacun a un rôle défini et doit pouvoir trouver sa place. Soyez solidaires, et remplissez vos fonctions scrupuleusement, afin que chacun puisse effectuer ses tâches au mieux, car votre mission s'enchaîne avec celle d'autres collaborateurs. Un comportement déloyal ou malveillant au sein de votre équipe ne sera jamais accepté. A ce titre, l'échange d'informations entre collaborateurs et entre services est primordial.

Une autre dimension du travail en équipe est la qualité de la relation que S-INTER entretient avec les services de ses clients et partenaires constructeurs. Le travail en équipe s'applique donc de la même manière avec les partenaires extérieurs car c'est tous ensemble que nous constituons une équipe efficace et c'est cela qui contribue à la réussite de S-INTER comme à celle de ses clients.

4. La transparence et l'honnêteté

La direction prend l'engagement de communiquer aux employés sur la bonne marche de l'entreprise. Nous pouvons traverser des bonnes ou des mauvaises périodes, et cela sera communiqué aux collaborateurs en toute franchise.

Chaque collaborateur a accès aux performances de l'entreprise, puisque qu'il y contribue personnellement. Il a le droit de poser des questions à la direction, qui y répond de la manière la plus simple et la plus transparente possible.

De même, l'honnêteté des collaborateurs est une valeur fondamentale de la société. La tricherie et la dissimulation ne sont tolérées de personne à aucun niveau.

5. Être au service du client

S-INTER est une entreprise de service, partenaire des plus grands constructeurs de matériel médical. Chaque action effectuée ne se fait pas seulement au nom de S-INTER, mais également au nom de ses clients.

Les collaborateurs doivent faire le maximum et donner le meilleur d'eux même pour assurer à tout prix le service du client et la satisfaction de celui-ci. Les collaborateurs de S-INTER se doivent d'avoir toujours une présentation impeccable et d'être attentifs à toujours fournir toutes les informations utiles au client. A la fin d'une intervention, l'objectif est d'être certain que le client est satisfait.

Un mauvais service de notre part pourrait porter atteinte à la réputation de nos clients partenaires et avoir des conséquences néfastes pour eux, et donc pour nous. Agissez toujours de manière professionnelle et dans l'intérêt du client.

II) Objectif qualité / sécurité :

Charte des Engagements Responsables

-Version 1 - 09 Version 1 – 09 Juin 2020

Nous travaillons avec des professionnels de santé, sur des appareils médicaux. Il est impératif de ne jamais faire de compromis concernant la qualité de nos prestations car d'une manière ou d'une autre, la vie des patients est en jeu.

Nos objectifs dans notre démarche qualité, sont : la satisfaction de nos clients, l'épanouissement des collaborateurs, et la rentabilité économique.

De plus, S-INTER est membre des syndicats professionnels (SIDIV et SNITEM), et est signataire des chartes de bonnes pratiques professionnelles.

1. « Compliance » aux standards de qualité

La société s'engage à répondre aux standards de l'industrie médicale et dans cet objectif elle est certifiée ISO 13485 v2016) et ISO 9001 (v2015) sur un périmètre englobant l'ensemble des activités.

S-INTER est certifiée ISO 9001 depuis 1996. Ceci permet non seulement la traçabilité de l'ensemble des activités de l'entreprise, mais aussi d'appliquer cette norme dans le pilotage et le schéma de management et la gouvernance de l'entreprise.

Depuis janvier 2020, S-INTER est certifiée ISO 13485. Cette norme, spécifique au médical, au-delà de la traçabilité s'axe sur l'évaluation des risques de chaque processus et la façon de les maîtriser. L'avantage partagé pour S-INTER et pour ses clients en intégrant l'ISO 13485 est de satisfaire aux standards des constructeurs médicaux et ainsi de démontrer l'empreinte 100% « Santé » de l'entreprise.

Chaque employé est sensibilisé lors de son intégration, puis par le biais de rappels réguliers, et se doit de suivre rigoureusement les exigences de ces deux normes.

2. Respect des consignes

S-INTER respecte scrupuleusement les consignes données par ses clients partenaires (Modes opératoires, procédures de réalisation etc...) afin de respecter la plus grande qualité de service et d'appliquer scrupuleusement leurs standards. De plus, les équipes sont formées par nos clients partenaires afin de garantir les méthodes de réalisation des interventions et le contenu des formations.

Ainsi, la qualité des prestations de S-INTER est identique à celle des constructeurs.

3. Soucis permanent de la sécurité

Nous veillons à ce que chaque collaborateur travaille dans de parfaites conditions de sécurité, conformément aux réglementations en vigueur, tout en respectant les standards de nos clients. Des consignes de sécurité sont données à chaque collaborateur, tant au niveau de son environnement professionnel que personnel (conduite, sécurité électrique, protection contre les rayonnements ionisants, accidents avec exposition au sang, fatigue...) lui sont données lors de son intégration dans la société, via un parcours d'accueil, et lui sont rappelées régulièrement.

Charte des Engagements Responsables

-Version 1 - 09 Version 1 – 09 Juin 2020

Chez les clients utilisateurs, nous veillons à respecter parfaitement, lors de nos interventions, les normes de sécurité en vigueur dans la profession et toutes les consignes spécifiques données par les clients utilisateurs concernant les pratiques, usages et précautions concernant leurs activités.

Dans les ateliers, nous recherchons toujours la plus grande sécurité pour nos collaborateurs, puis pour le matériel qui nous est confié. Nous nous efforçons pour cela d'appliquer les meilleures pratiques de la profession et les consignes données par nos clients partenaires en plus de respecter toutes les réglementations en vigueur.

Enfin, la plus haute importance est donnée à la sécurité informatique, non seulement au niveau matériel et logiciel, mais aussi concernant les usages de l'informatique faits par les collaborateurs de S-INTER. Par exemple, l'utilisation de logiciels d'origine externe est interdite et une stratégie des changements réguliers de mots de passe est en vigueur dans la société.

La qualité et la sécurité forment un tout et sont totalement indissociables car nous ne pouvons fournir un travail de qualité que si toutes les conditions de sécurité sont réunies et contribuent à la sérénité des collaborateurs pour qu'ils se concentrent sur la bonne réalisation des objectifs.

III) Pratiques professionnelles

1. Le devoir du manager

Les managers doivent montrer l'exemple. Plus que quiconque, ils doivent faire preuve d'un comportement éthique et d'un management irréprochable. La conformité au code éthique doit être un facteur déterminant dans la prise de décision des managers. De même, les managers doivent faire en sorte que chaque employé comprenne et respecte le code éthique. Ils doivent faire remonter à la direction toute infraction à cette chartre.

2. Engagement auprès de nos collaborateurs

S-INTER prend à cœur de respecter les égalités professionnelles. Aucune discrimination de sexe, d'âge, race, appartenance ethnique, nationalité, de religion, de situation familiale, d'orientation ou identification sexuelle, de handicap, de maladie, d'information génétique ou de toute autre caractéristique protégée par les lois applicables n'est tolérée, ni à l'intérieur de l'entreprise, ni chez nos clients ou nos partenaires.

Nous encourageons activement à ce que nos métiers soient ouverts à toutes et tous, et prenons toutes les précautions pour que chacun(e) se sente toujours en sécurité.

Les comportements violents et le harcèlement, morale ou physique, ne sont en aucun cas tolérés et font l'objet de mesures immédiates de la direction.

Charte des Engagements Responsables

-Version 1 - 09 Version 1 – 09 Juin 2020

Nous faisons au mieux pour que chaque employé ait l'opportunité d'évoluer dans l'entreprise. Chaque collaborateur peut accéder à des formations lui permettant l'accès à de nouvelles compétences techniques, et quand l'opportunité se présente, d'accéder à des postes d'encadrement, d'expertise ou de formateur interne. La politique de S-INTER est de favoriser l'évolution interne.

Une grille salariale existe, afin que les salaires des collaborateurs progressent de manière cohérente en fonction de leur évolution personnelle et de leur investissement dans l'entreprise.

Dans l'évaluation de nos collaborateurs, l'implication vis-à-vis de l'entreprise, le relationnel en interne et en externe sont des éléments qui comptent autant que la performance technique.

3. La corruption

La corruption est le fait d'agir de manière malhonnête en échange de dons ou d'avantages quelconques. Cette pratique est illégale. Par exemple, une personne en situation de pouvoir est rémunérée illégalement pour prendre des décisions qui avantageront la personne qui la paye. Les deux parties sont coupable de corruption. La corruption peut aussi prendre la forme d'accepter ou d'offrir des pots de vin, des avantages ou des dons excessifs, comme des voyages ou des cadeaux.

S-INTER n'a aucune tolérance pour ces pratiques frauduleuses. Un employé de S-INTER ne doit jamais participer à de la corruption, que ce soit en offrant ou en recevant des paiements illicites ou d'autres avantages.

Il est formellement interdit au personnel de S-INTER, de façon directe ou indirecte, d'offrir un avantage y compris un cadeau, une réception ou un voyage à un client (actuel ou potentiel) ou à un représentant des autorités dans le but d'influencer de manière déloyale une décision commerciale, ou dans des circonstances qui pourraient être perçues comme telles.

Il est impératif de toujours agir avec honnêteté et intégrité, en respectant les valeurs de S-INTER.

4. Gestion des documents

S-INTER est amenée à gérer une quantité importante de documents. Ces documents peuvent être relatifs à nos partenaires commerciaux, par exemple des documents portant sur les instruments et méthodes de travail, ou sur les relations entre nos partenaires et leurs clients. Un système de gestion documentaire complet a été mis en place, pour garantir leurs traçabilité, protection et facilité d'accès pour les collaborateurs.

La création, gestion et destruction des documents de S-INTER sont réalisés avec précision, conformément à une procédure de gestion des documents.

Tous les collaborateurs sont formés à la gestion des documents et des informations qu'ils sont amenés à manipuler. Ils sont tenus à une clause de confidentialité/discrétion.

Charte des Engagements Responsables

-Version 1 - 09 Version 1 – 09 Juin 2020

5. Gestion des données personnelles

La confidentialité est un droit fondamental en vertu de l'article 12 de la Déclaration universelle des droits de l'homme de 1948 et S-INTER est très attachée à la confidentialité des informations à caractère personnel.

Tout collaborateur autorisé à accéder à ces informations doit adhérer aux règles de protection des données à caractère personnel et doit collecter, utiliser et divulguer ces données uniquement de manière conforme aux règles internes de S-INTER et à la législation locale.

Les "données à caractère personnel" désignent toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres, par exemple à son identité physique, physiologique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

Chaque collaborateur doit respecter la réglementation européenne « RGPD » sur les données personnelles, qui est mise en place et appliquée dans tous les services.

6. Neutralité confidentialité

S-INTER est sous-traitant de nombreux constructeurs médicaux dont certains directement concurrents entre eux. Les techniciens reçoivent des formations par ces différentes sociétés, et interviennent en leur nom.

Il est impératif de ne jamais divulguer aucune information entre ces groupes concurrents. Chaque tâche doit être effectuée, de manière éthique et professionnelle, afin de ne pas nuire à la réputation des groupes que S-INTER représente. Le plus haut niveau de confidentialité est observé par les collaborateurs de S-INTER par rapport aux informations clients.

Tous les collaborateurs sont sensibilisés et formés au respect de cette neutralité, par rapport à chacun des constructeurs, dans l'exercice des tâches qui leur incombent.

IV) Environnement.

Une politique stricte de traitement des déchets compatible avec les standards environnementaux est appliquée chez S-INTER.

Un système de tri et de collecte avec les organismes spécialisés a été mis en place pour le matériel générique, ce qui permet de respecter tous les critères environnementaux des circuits d'élimination et de traitement (DEEE, effluents de laboratoires, cartouches d'encre, papier de bureau, déchet à risques infectieux, batteries et piles...), pour le respect de l'environnement. S-INTER s'engage auprès de l'ensemble de ses partenaires à respecter les préconisations de ces derniers en termes de respect de l'environnement, dans les limites de la réglementation.

Charte des Engagements Responsables

-Version 1 - 09 Version 1 – 09 Juin 2020

Il existe également une politique de limitation dans les choix des véhicules des techniciens de terrain, afin de réduire l'empreinte carbone liée à leurs déplacements. Les produits chimiques présentant des dangers sont évités dès la commande avec une analyse des fiches de données de sécurité en amont.

Sur le plan énergétique, les bâtiments sont équipés afin de réduire la consommation électrique et de minimiser les pertes thermiques. L'ensemble du personnel est sensibilisé afin que chacun limite son usage énergétique. La consommation électrique fait l'objet d'une surveillance, et par exemple, les éclairages sont systématiquement remplacés lors de leur renouvellement par des éclairages à faible consommation.
