



Société Arabe des
Industries Pharmaceutiques

Témoignage SAIPH

« Journée Mondiale de la Qualité »

Qualité et Responsabilité Sociétale
(13/11/2014)

Elaboré par : Equipe DESI

Présenté par : Mr. Mohamed Tahar SASSI

: Ingénieur Génie Industriel diplômé de l'ENIT
Directeur des Etudes et SI

NOS PARTENAIRES RSO





- **Les Laboratoires SAIPH**
- **Vision et Stratégie SAIPH**
- **Identification de la RSO**
- **Démarche d'Intégration RSO SAIPH**
- **Mise en œuvre RSO SAIPH-Exemples de réalisations**
- **Points de vigilance pour l'avenir de la démarche**
- **10 Causes d'échec de la conduite du changement**



Les Laboratoires SAIPH

Présentation Générale

Domaine d'activité : Fabrication et commercialisation des médicaments à usage Humain

Adresse : Km 24, Route de Zaghouan Bourabiaa -BP 61 1145 Mohamedia

Site web : www.saiph.com.tn **E-Mail:** saiph@saiph.com.tn

Nom du dirigeant : Mr Mounir BOUSLAMA

DESI & Pilote du projet ISO 26000 : Mr Mohamed Tahar SASSI

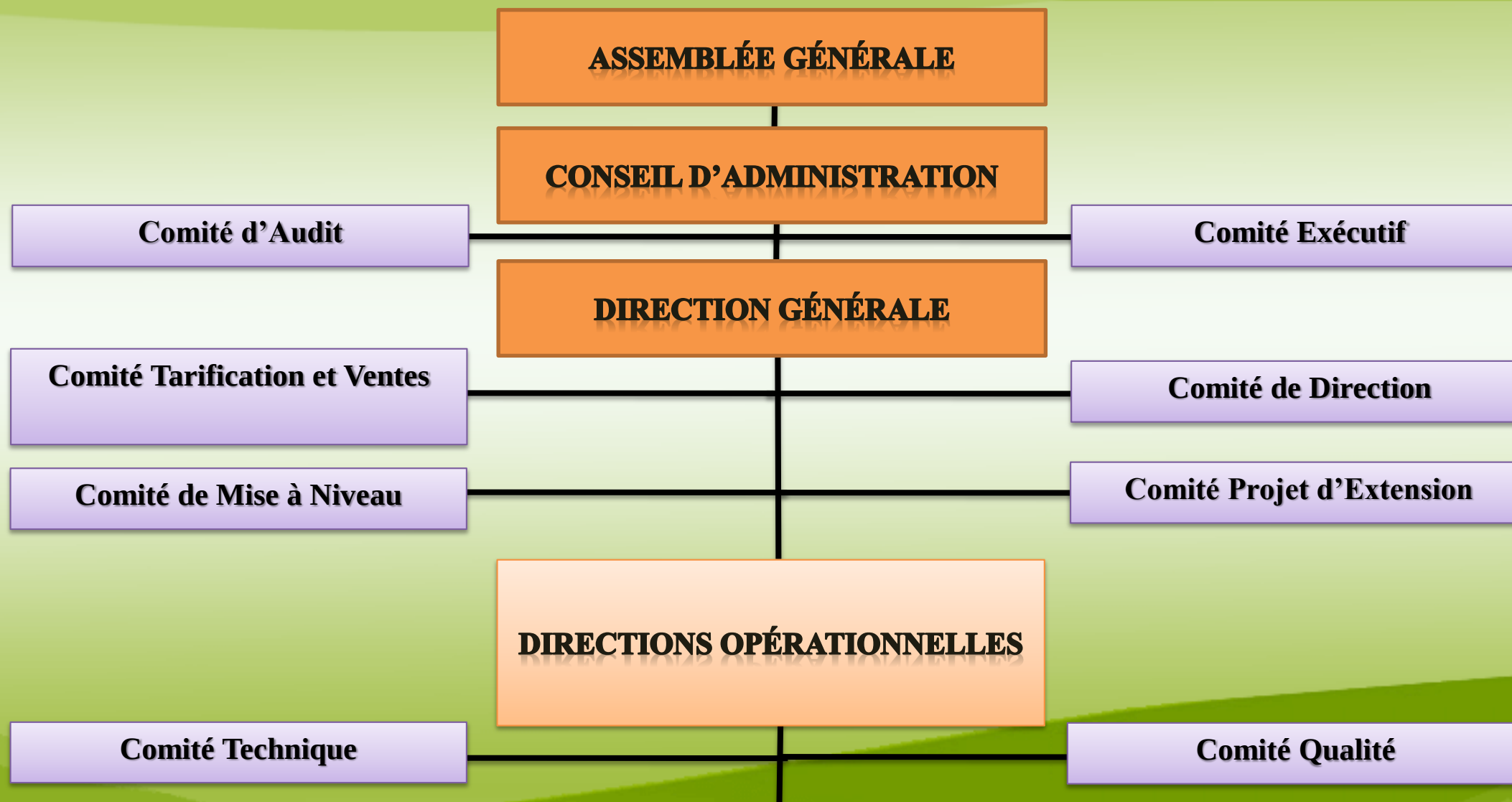
Nombre de salariés : 527 dont 178 femmes
et dont environ 60% des zones voisines





Les Laboratoires SAIPH

Organigramme Général





Motivation SAIPH par le projet RSO

- Volonté de Contribution au DD.
- Adhésion aux projets valorisants dont le projet pilote RSO MENA.
- Volonté de construire et de renforcer notre réseau de partenaires (INNORPI, ISO, UTICA, UGTT, CITET, SIDA...)
- Veille normative et adoption des bonnes pratiques.
- Obtention du support des experts nationaux et internationaux.
- Participation aux séminaires, conférences et événements liés au projet RSO.

Adhésion à la démarche RSO

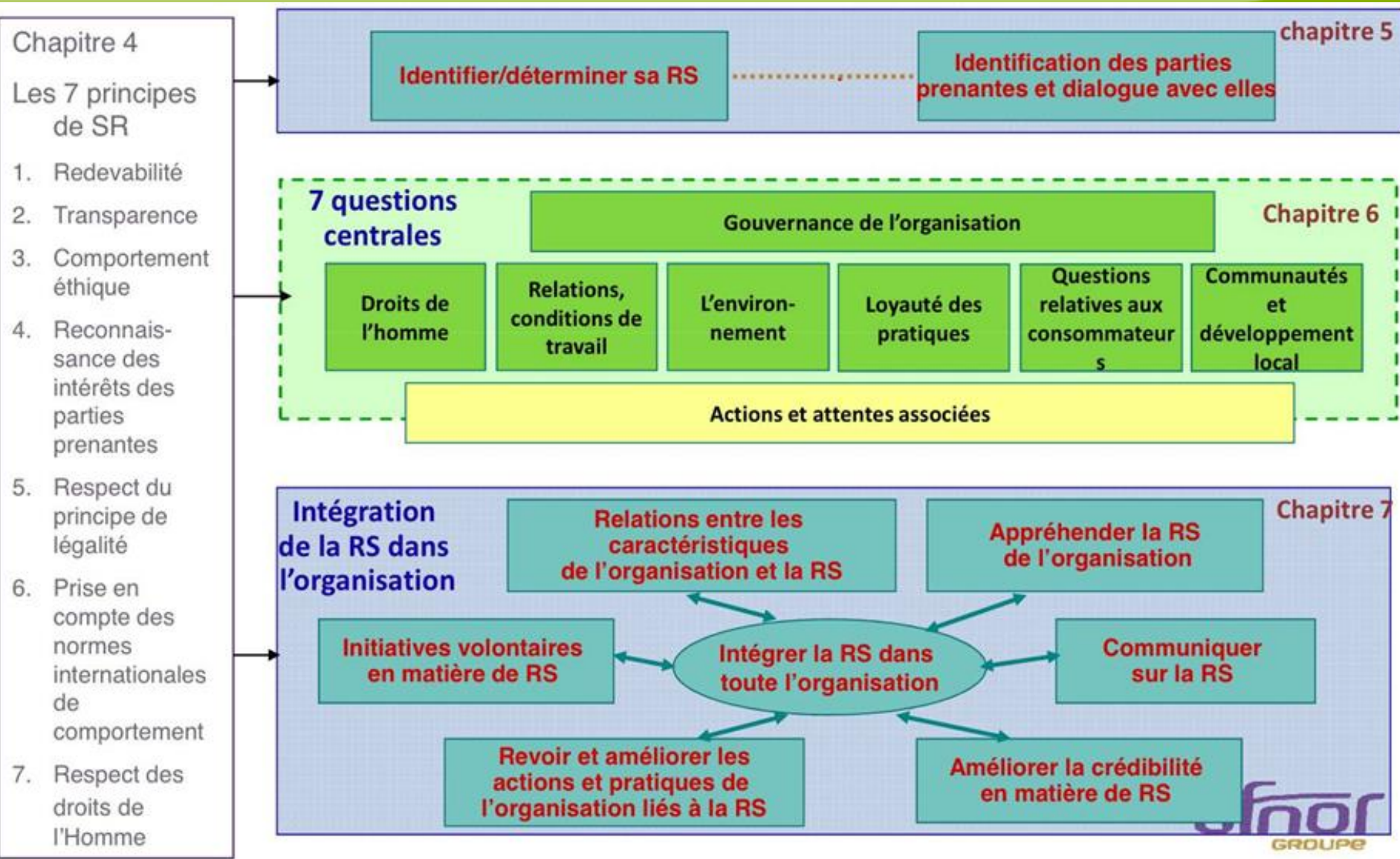
- SAIPH a adhéré au projet pilote RSO MENA en 2012.
- Encadré par des experts nationaux (INNOPI, UGTT, UTICA, Ministère des Affaires Sociales...) et des experts internationaux.
- Référentiel ISO 26000 et analogues.
- Les laboratoires SAIPH œuvrent pour évaluer les impacts de ses décisions et de ses activités au regard de la norme ISO 26000, par la mise en place des stratégies de développement durable contribuant simultanément à la croissance économique, au progrès social, et à l'équilibre écologique.



Les Facteurs de succès de la démarche

Pour réussir la contribution au DD, on s'appuie sur les facteurs suivants:

- Engagement de la DG
- Une vision et stratégie
- Une Croyance, une volonté
- Travail en groupe
- Une œuvre continue dans un cadre étiq (intégration, progression, dialogue..)





Identification de la RSO

Les principes du DD

7 Principes

REDEVABILITÉ

TRANSPARENCE

ETHIQUES

**RECONNAISSANCE DE
INTÉRÊTS DES PARTIES
PRENANTES**

**RESPECT DU PRINCIPE
DE LÉGALITÉ**

**PRISE EN COMPTE DES
NORMES
INTERNATIONALES**

**RESPECT DES DROIT DE
L'HOMME**

Maitrise des Risques

Réputation,
Communication et Image
de marque

Parties Prenantes

Réputation,
Communication et Image
de marque

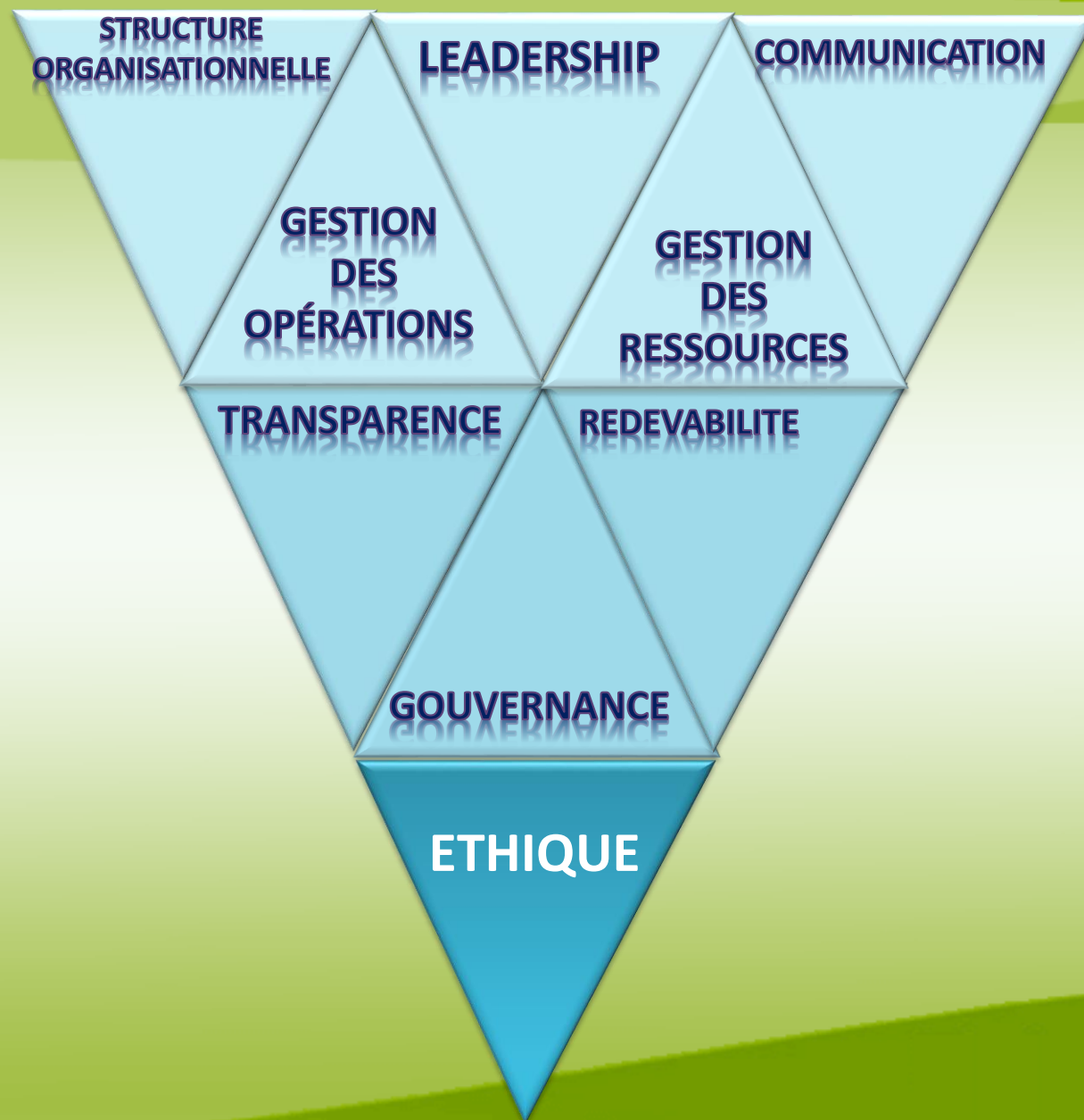
Gouvernance

Gouvernance



Identification de la RSO

Les principes du DD





Identification de la RSO

Buts

BUTS RSO	GRANDEUR DE SUIVI
Image et reputation	Ventes, Opinion publique
Maîtrise des risques	Coût Assurance
Maîtrise des coûts	Elec, gaz, eau, pertes
Compétitivité	Position, part de marché
Fédération employés	Stabilité, Rendement
Valeur actionnariale	Valeur action, RNE, Dividende
Valeurs pour PP	Profit, délai, qualité, écoute

[illegible]



Démarche d'Intégration RSO SAIPH

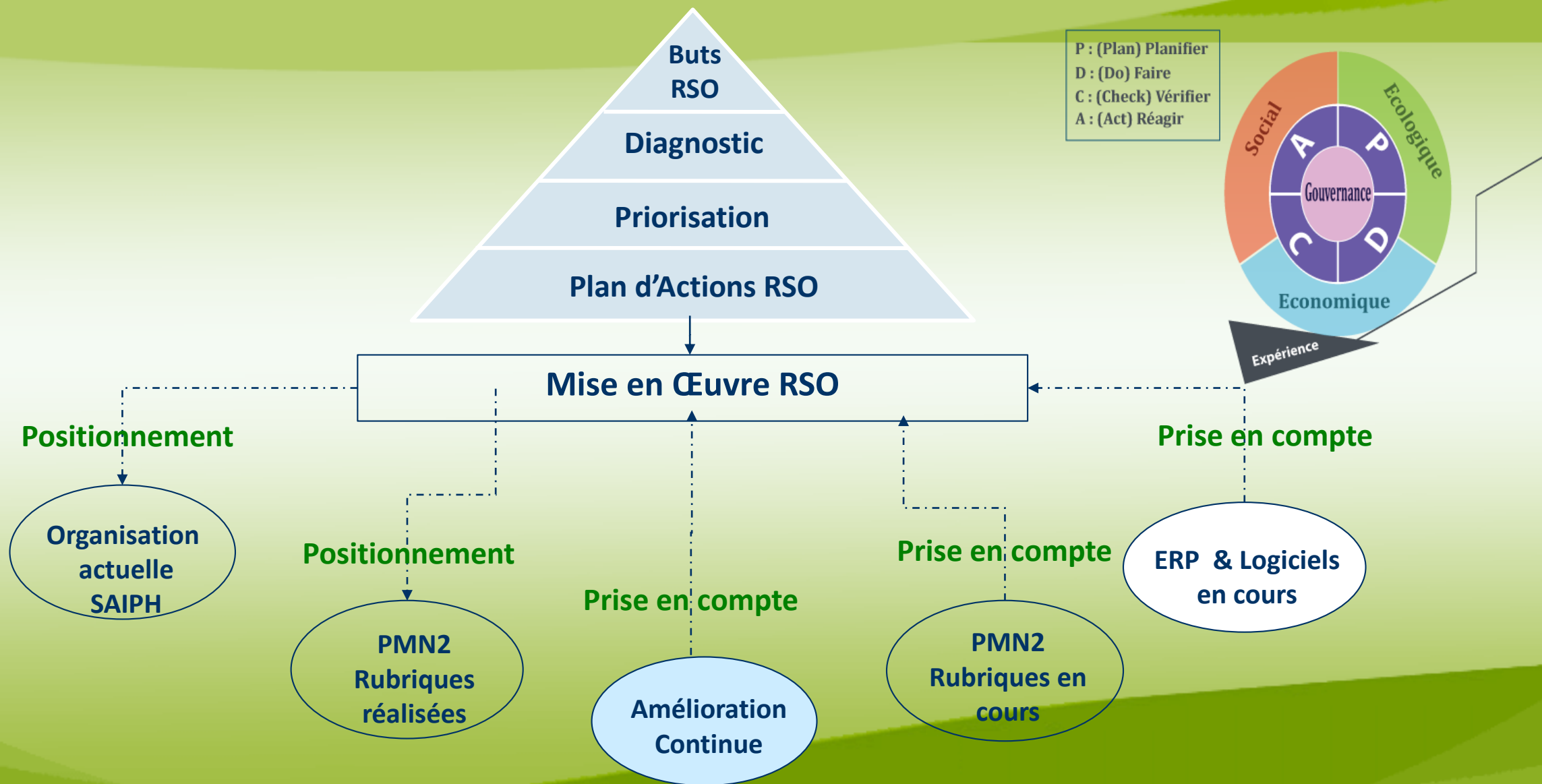
Etapes de la RSO ISO 26000

- | |
|---|
| 1- Candidature |
| 2- Désignation de l'équipe projet |
| 3- Session d'Introduction |
| 4- Session d'Entrainement |
| 5- Auto Evaluation |
| 6- SWOT et priorisation |
| 7- Préparation du plan d'actions |
| 8- Finalisation d'Evaluation |
| 9- Finalisation SWOT RSO SAIPH |
| 10- Finalisation plan d'actions RSO SAIPH |
| 11- Validation Plan d'actions RSO SAIPH |
| 12- Mise en Œuvre Plan Actions RSO SAIPH |
| 13- Clôture du projet RSO ISO 26000 |
| 14- Reporting RSO SAIPH |
| 15- Amélioration Continue (Suivi) |



Démarche d'Intégration RSO SAIPH

Intégration RSO dans SAIPH





Démarche d'Intégration RSO SAIPH

Les indicateurs de performance



PEOPLE

IDEAL

SAIPH 2015

SAIPH juin 2014

SAIPH mars 2012

PROFIT



PLANET





Mise en Œuvre RSO SAIPH

Exemples de réalisations

Charte RSO SAIPH

Dépliant Charte RSO SAIPH

**Page Facebook-
RSO Large Public**

Tableaux de bord RSO



Mise en Œuvre RSO SAIPH

Exemples de réalisations

SAIPH; SAIPH; Kaouter TOURJEMEN - [Demandes d'achat STD : Standard]

Fichier Edition Affichage Navigation Sélection Fenêtres ? Signature Texte Option

Achats > Demandes d'achat > Demandes d'achat

Derniers lus

Demandes d'achat

Date dema...	No demande	Date souhaité
19/02/2014	DA14/000328	25/02/2014
01/10/2013	DA13/001829	07/10/2013
30/09/2013	DA13/001788	03/10/2013
30/01/2013	DA13/000432	04/02/2013

Demandeur KATOU Service DA S11 DESI Budget

Site demande SAF Site SAIPH

No demande DA13/001829 Date demande 01/10/13 Date souhaitée 07/10/13

Nature DA N12 Equipements de bureau Type DA T02 Exploitation

Lignes Commission d'achat **Impacts Sociétaux DA**

☒ Social
☒ Environnemental
☒ Economique

Précision impact

Modification Prêt

Anglet
« Impact Sociétaux DA »



Mise en Œuvre RSO SAIPH

Exemples de réalisations

Société Arabe des Industries Pharmaceutiques
S. A. au capital de DT. 35 470 000
شركة خفية الإسم رأس مالها دت 35 470 000
كلم 24، طريق زغوان بوربيع - ص ب 61 - 1148 المحمدية - الجمهورية التونسية
البريد الإلكتروني: saiph@saiph.com.tn - الهاتف: (216) 79 397 020 - الفاكس: (216) 79 397 035
سجل تجاري: B194351998 - معرف جنائي: 38 1453V-A-M-000 - معرف ضريبي: 33 136 H
Kin 24, Route de Zaghouan Bourabia BP 61 - 1148 Mohamadia - TUNISIE
Tél: (216) 79 397 020 - Fax: (216) 79 397 035 - E-mail: saiph@saiph.com.tn
R.C.: B194351998 - Code TVA: 38 1453V-A-M-000 - Code en douane: 33 136 H

20 FEB 2014
NO 00398 DEMANDE D'ACHAT N° DA14/000328

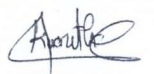
Date demande : 19/02/2014
Demandeur : Kaouther TOURJEMEN Service Demandeur : ETUDES & SYSTEME D'INFORMATION
Nature : Type : Exploitation
Date Souhaitée : 25/02/2014 Délai (en jours) : 6

Article	Désignation	Fournisseur	Référence	Qté demandée
CNS000869	IMPRESSION DEPLIANT CHARTE RSO SAIPH			500 UN

Note d'opportunité : Mise en Œuvre du Plan d'Actions de la Responsabilité Sociétale

Impact RSO
☒ Social ☒ Environnemental ☒ Economique

Signatures

Demandeur	Hiérarchie	Contrôle Budgétaire	DAF
 19/02/2014	 19/02/2014	 19/02/2014	

Katib Mounem le 19/02/2014 à 16:11:09 Page 1.

Demande d'achat



Mise en Œuvre RSO SAIPH

Exemples de réalisations

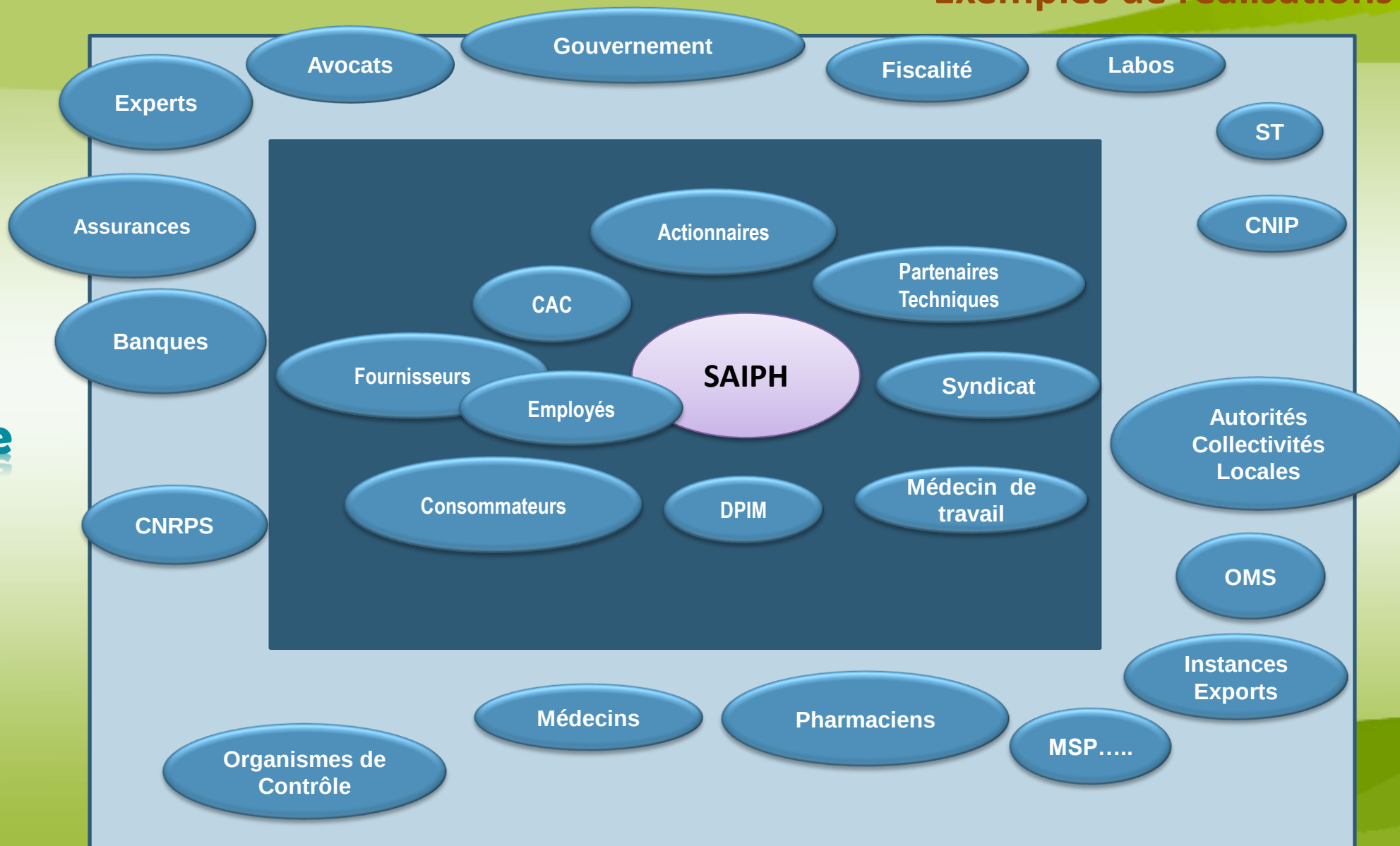
Projet URP





Mise en Œuvre RSO SAIPH

Exemples de réalisations



**Cartographie
PP SAIPH**



Mise en Œuvre RSO SAIPH

Suivi Avancement des Réalisations

Domaine	Objectifs d'amélioration	Actions	Résultats	% Réalisations
Gouvernance	Traduire concrètement l'engagement de la direction, cerner des orientations précises de RSO	Décision d'adhésion à la démarche RSO	Note signée par la DG	100%
		Elaboration une charte RSO / DD	Constitution de l'équipe	100%
			Organisation des Ateliers de travail	100%
		Médiatisation de la note et de la charte	E-Mail	100%
			Dépliant de la charte RSO	100%
		Réalisation tableaux de bord RSO	Application aide à la prise de décision en terme RSO	En cours
		Etude d'impact RSO	Affichage de l'impact RSO sur les demandes d'achats	100%
	Renforcer le dialogue avec les PP	Identification des PP et leurs attentes	Etablir une liste des PP	100%
			Cartographier les PP	100%
		Mise en place des canaux de communication	Création d'une page Facebook nommée "RSO Large Public"	100%
		Création d'un journal interne	Journal électronique SAIPH	En cours
		Amenagement des espaces d'accueil	Création des zones de réceptions pour directions stratégiques	En cours
		Action de Sensibilisation (sur la démarche RSO)	Organisation d'une campagne de sensibilisation	En cours
			Séminaires	100%



Mise en Œuvre RSO SAIPH

Suivi Avancement des Réalisations

Domaine	Objectifs d'amélioration	Actions	Résultats	% Réalisations
Environnement	Tri à la source des déchets	Aménagement d'un abri de déchets	Réservation d'un local de déchets arrangé	100%
		Projet Collecte des bouteilles en plastique pour recyclage	Communiquer le rapport du projet aux PP	En cours
	Utilisation responsable du papier (URP)	Projet URP	Réserver des bacs dans chaque structure à coté de l'imprimante réservé pour la collecte des papiers imprimés sur une seule face pour réutilisation en interne	En cours
Consommateurs	Consommation durable, réutilisation	Ajout du pictogramme de recyclage sur les produits	Informations fournies aux consommateurs	En cours
	Mise en place d'autres moyens de règlements des litiges	Etude et analyse de l'existant	Identifier les divers problèmes confrontés	100%
		Procéder à réduire les problèmes avec la PP	La prévention des problèmes	100%
	Communication/Marketing	Renforcer la communication	Informations en temps réel	100%
		Additionner l'écriture de Louis Bray sur les étuis	Informations accécibles aux non-voyants	En cours
Relation et cond travail	Mise en place d'un système de management de la santé et sécurité de travail	Gestion des risques S.S.T	Etude	100%
			Plan d'actions	100%
			Mise en œuvre	100%
		Participation au prix national de la santé et sécurité de travail au titre 2013	Dépôt de la candidature + CD	100%
Droits de l'homme	Impact des activités sur les droits de l'homme	Etablir une recherche sur l'impact des activités sur les DH	Positionnement des activités de l'entreprise par rapport aux DH	En cours
Loyauté des pratiques	Elaboration et adoption d'une charte avec PP sur la RS	Sensibiliser les PP sur la RS	Principe RS reconnus par la PP engagement favorable des PP à l'égard de la RS	En cours
Collectivités et développement	Programmation et amélioration des concepts d'éducation et de culture	Promotion des sites archéologiques de la région	Présentation du patrimoine	100%
		Aide scolaire	Dons aux divers associations	100%
	Tenir compte du territoire local lors de prise de décisions et amélioration de la qualité de vie au sein de la collectivité	Participation des délégués SAIPH aux réunions du conseil municipal	Prise en compte des attentes et programmes de la localité	100%



10 Causes d'échec de la conduite du changement

10 causes d'échec de la conduite de changement Christian HOHMANN

70% des changements échouent faute d'une approche adéquate

	Man	Methode	Money	Material	Machine	Market(pp)
Absence de plan (préparation)	x	x	x	x	x	x
Manque de démonstration de nécessité du changement	x					x
Pas de prise en compte de la culture de l'entreprise	x					
Insuffisance de l'implication des sponsors	x					
Insuffisance des efforts et/ou manque de Ressources dédiées	x		x			
Dispersion et/ou manque de compétences des agents du changement	x					
Défaut de communication : Non préparée, Non maîtrisée, Incohérente	x					
Peur de réaction / ou d'échec	x					
Crier victoire trop rapidement	x					
Négliger la consolidation (Mettre la calle sous la roue PDCA) évaluer, reconnaître et pousser vers l'avant	x	x				x
Contribution relative	53%	11%	11%	5%	5%	16%

DEFAULT: TOUT VITE ET BIEN

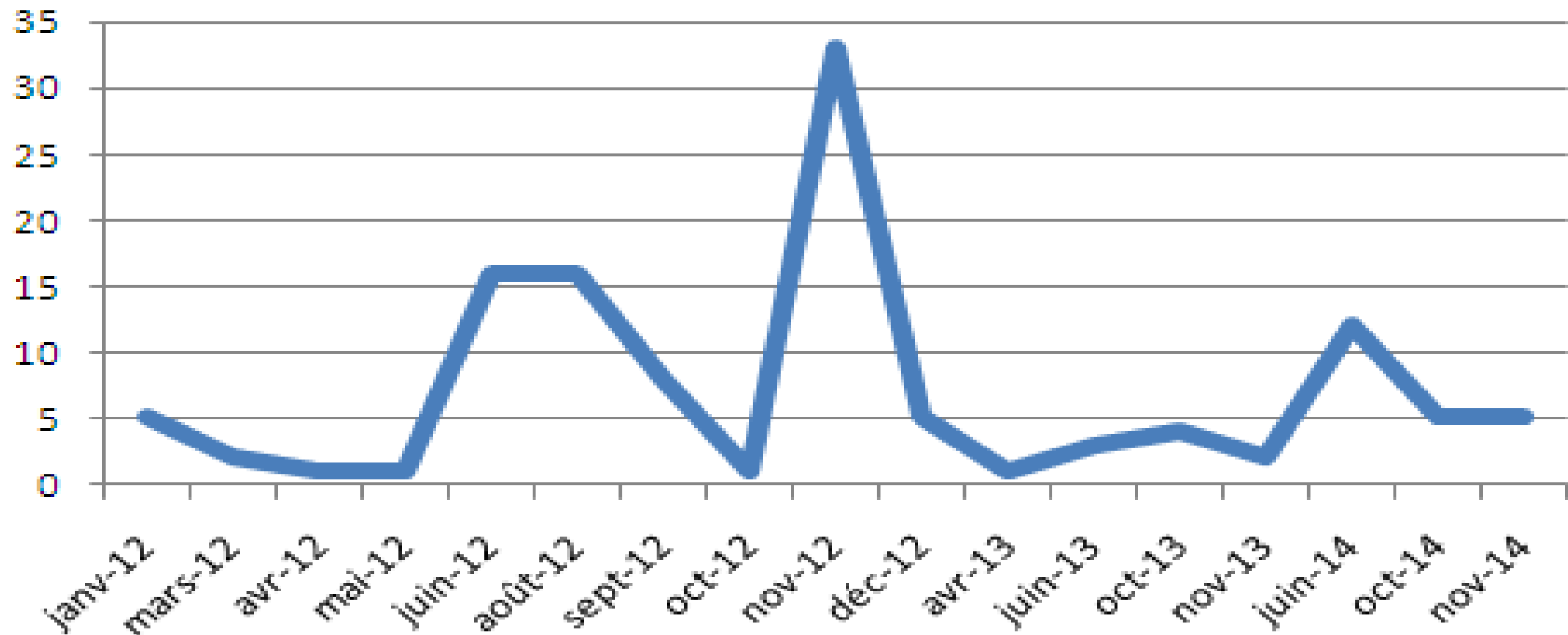


Points de vigilance pour l'avenir de la démarche

- ◆ **Délimitation des frontières entre la norme ISO 26000 et les autres normes ISO 9001, ISO 14000, ISO 18000...**
- ◆ **Progression : Démarche d'intégration à l'organisation nécessitant du temps d'adaptation (Entraînement).**
- ◆ **Démarche RSO axée sur le développement de la culture de société et sur le comportement humain face aux valeurs de la RSO notamment:**
 - **Responsabilité**
 - **Ethique**
 - **Transparence**
 - **Reconnaissance des autres**
 - **Dialogue...**
- ◆ **Instaurer mesure (indicateurs et règles) et appréciation du niveau de RSO durant toutes les phases (Diagnostic 7QC, Plan d'actions, Planification et Priorisation , Mise en œuvre, Impacts...)**

Activité marquée par les relâchements avec des injections d'évènements

Niveau activité Projet RSO en j





Leçons

- ◆ L'Homme d'abord + Vision Claire
- ◆ Respect et Reconnaissance des PP (Hommes PP)
- ◆ Dialogue et Communication
- ◆ PDCA : Progression et Plans Réalistes
- ◆ L'Homme tend au relâchement, abandon, oublie
 - ◆ Rappel à l'ordre

PERCEVERANCE



Merci
Pour Votre Attention