

Iberma, une expérience de la Responsabilité Sociale de l'Entreprise

I Fabricant de produits pharmaceutiques, Iberma est certifié ISO 9001 version 2008. Créé en 1993, le laboratoire a longtemps flirté officieusement avec la responsabilité sociale de l'entreprise. Il vient d'être labellisé

« Quand on veut, on peut et quand on peut, on doit. », explique Abdelilah Lahlou, Fondateur et Directeur Général d'Iberma. Le laboratoire dispose aujourd'hui d'un agrément délivré par l'Agence espagnole du médicament qui lui permet d'exporter vers le marché ibérique. Au départ en 1993, une ambition : contribuer au développement de l'industrie médicamenteuse avec un projet d'unité de fabrication. Pari réussi. Ses installations ont été reconnues en 2008 conformes aux normes des Bonnes Pratiques de Fabrication. Aujourd'hui, Iberma est le premier laboratoire marocain autorisé à exporter toutes les formes galéniques de médicaments (comprimé, gélule, suppositoire) en Espagne. Avec 100 millions de dirhams de chiffre d'affaires et 110 personnes, l'entreprise s'apprête à représenter quatre nouveaux laboratoires européens. L'usine fait l'objet d'une extension qui devrait être opérationnelle fin 2010. Elle permettra d'augmenter la capacité de production et les effectifs. Iberma, qui y a investi 3 millions d'euros, envisage une introduction en Bourse en 2011.

Des bonnes pratiques de fabrication

Pour exporter en Europe et multiplier les débouchés sur un marché marocain étroit en raison de la faiblesse du pouvoir d'achat et de la couverture médicale, Iberma a souhaité se conformer au référentiel des Bonnes Pratiques de Fabrication. Définies par la Commission Européenne, elles fixent le cadre réglementaire de la fabrication des médicaments à usage humain et vétérinaire auquel sont soumis les fabricants de médicaments à destination du marché européen. Locaux, matières premières, produits stériles, traitement de l'eau, emballage, contrôle de la fabrication, ces bonnes pratiques s'appuient sur un

“Cette vision a créé de la cohésion”

I 4 questions Abdelilah Lahlou, Fondateur et Directeur Général du laboratoire Iberma

Quelles raisons vous ont incitées à une démarche de RSE chez Iberma ?

Pour nous, la démarche de RSE a été une évidence dès les débuts d'Iberma. Par la suite, en prenant connaissance du cahier de charge du label (CGEM ndr), j'ai vu que nous étions inscrits dans cette logique depuis longtemps. Dès la création d'Iberma, il y avait un engagement de notre part, et de ceux qui travaillent avec nous vers une pérennité globale, industrielle, commerciale et sociale. Travailler à court terme mène directement dans le mur. Il faut donc ouvrir les horizons et ne pas se laisser écraser par le factuel. Dans cet objectif de pérennité, il était évident que des instruments et des outils étaient nécessaires. C'est pourquoi nous nous sommes engagés dans une démarche de qualité et de certification.

Quelle a été votre démarche ?

Nous avons cru dès le début en une entreprise dans laquelle on se sentirait bien, où on irait travailler avec plaisir. Cette vision a créé de la cohésion dans l'équipe et une adhésion au projet d'entreprise. Iberma s'est construit avec des instruments actuels, modernes et performants fondés sur des processus et un management des ressources humaines. La démarche a consisté à se fixer des objectifs bien déterminés. Au-delà, la valeur ajoutée de la personne - pas du produit- constitue ce qu'il y a de plus important dans une entreprise. Sans un calendrier de rendez-vous, il n'est pas possible de solliciter quotidiennement les individus. Nous avons aussi créé un bon système de commu-



Abdelilah Lahlou

nication interne. Notre objectif primordial depuis 2 ans était d'avoir l'agrément d'une institution européenne. Quand nous avons reçu cette certification, la fierté était générale. A l'expédition des premiers produits en Europe, tout le monde était à la porte.

Quels sont pour Iberma les principaux apports de cette démarche ?

On n'a pas transformé nos méthodes. On s'est identifié au projet RSE. C'est encore plus profond. Le label a formalisé notre démarche. C'est une fierté en interne. Il y a le sentiment d'être une valeur ajoutée dans une société humaine. Aujourd'hui peut-être plus qu'hier, mais moins que demain, nous irons vers les ressources humaines, les valeurs et l'éthique qui ont été oubliées. Elles sont en train de revenir et c'est tant mieux.

Quelles sont vos priorités en matière de RSE pour l'année 2010 ?

Dans le cadre du label, nous avons pris des engagements : recruter une personne à mobilité réduite et lui donner le cadre nécessaire pour travailler dans la dignité.

système de management de la qualité qui inclut des inspections et des vérifications régulières selon un programme pré-établi. Même exigence en matière de personnel. Il doit bénéficier de formations théoriques, pratiques, initiales et continues. « Une vigilance constante et un souci du détail » sont également requis. Chaque lot fait l'objet d'un dossier exhaustif consignait l'ensemble des informations et conservé cinq ans. En parallèle, des échantillons de lots sont également gardés, examinés et suivis après conditionnement. Objectif : ériger des garde-fous. L'enjeu concerne bien entendu la sécurité des consommateurs.

L'usine de Had Soualem s'est donc fondue dans ce cadre et a mis en place un système de management de la qualité. En 2003, l'entreprise a été certifiée ISO 9001 version 2000. Une certification reconduite en 2009 dans la version 2008 de la norme. Résultat sans surprise : au quotidien, l'ensemble des processus de fabrication obéit à des procédures précises et rigoureuses. Blouses, masques et gants de protection, le laboratoire affiche des couloirs aseptisés. « Les plinthes sont arrondies pour éviter les dépôts de poussière », souligne encore Nadia Ibn Tabet, Directrice du département production lors de la visite.

Pas de discrimination du genre

C'est ce qu'indique l'audit de Responsabilité Sociale de l'Entreprise réalisé par les cabinets Fidaroc Grant Thornton, Diorh et Eagle Engineering en juin 2009. Cet audit a examiné le comportement d'Iberma selon les 9 critères du référentiel de la charte de responsabilité sociale établie par la CGEM en partenariat avec l'agence de notation sociale Vigeo. 71 % des engagements requis ont obtenu une « assurance raisonnable », soit concrètement 22 critères. Sur le premier critère, relatif aux droits humains, Iberma a obtenu trois fois la meilleure note sur l'échelle de notation. L'entreprise s'est distinguée par la quasi parité de ses effectifs : 40 femmes pour 95 personnes, soit un tiers des cadres et près de 50 % des agents de maîtrise. L'étude a également souligné « l'absence de discrimination en termes de salaires et d'accès à la formation ». Un indicateur

au rouge : le recrutement de « catégories vulnérables ». Pour y remédier, l'entreprise fraîchement labellisée s'est engagée à intégrer des salariés à mobilité réduite dans des fonctions d'archivage, de ressources humaines ou financières.

« Dès que vous entrez dans la logique de la qualité, vous entrez dans la formation des équipes », rappelle Abdellah Lahlou. La PME y consacre chaque année entre 400 000 et 500 000 dirhams à travers des plans annuels préparés et validés avec l'OFPPT. Concernant l'amélioration continue des conditions d'emploi et de travail, l'entreprise se distingue également par un engagement social qui dépasse les attentes légales (mutuelle, 15^e mois...).



« Nous privilégions la promotion dans son aspect humain et social »

Sous le concept « Koulouna maâ, Tous ensemble », Iberma a souhaité initier en 2006 une première campagne de prévention dédiée aux maladies du cœur. Ses retombées positives ont conduit le laboratoire à envisager d'en généraliser le principe chaque trimestre auprès des 10 000 officines marocaines. La prochaine campagne, programmée en septembre, devrait s'intituler « Tous ensemble pour une meilleure utilisation des médicaments ».

Anne-Sophie Colly

TELECONTACT

Le 1^{er} moyen pour générer des contacts



- **3500 entreprises** communiquent sur Télécontact.
- **4 annonceurs sur 5** renouvellent leurs insertions publicitaires.
- **1 client sur 2** est déjà présent sur telecontact.ma.

Pourquoi pas vous ?




Clôture 21^{ème} édition en cours
RÉSERVEZ VITE VOTRE ESPACE PUBLICITAIRE !
www.telecontact.ma tel : 05 22 777 111