



MANUEL DU MANAGEMENT DU DEVELOPPEMENT DURABLE

**PÉRIMÈTRE D'APPLICATION : RELYENS SPS, ENTITÉ JURIDIQUE DU GROUPE
RELYENS, DÉDIÉE AUX ACTEURS TERRITORIAUX EN FRANCE**

01.01.2023



**GROUPE MUTUALISTE EUROPÉEN
ASSURANCE ET MANAGEMENT DES RISQUES**



SOMMAIRE

PARTIE 1 : QUI SOMMES-NOUS ?	3
> UN GROUPE ENGAGÉ AUX CÔTÉS DES ACTEURS DE L'INTÉRÊT GÉNÉRAL	3
Le choix de l'Entreprise à Mission	3
Un plan stratégique articulé autour de notre mission	4
PARTIE 2 : NOTRE POSITIONNEMENT	5
> UN MANAGER DES RISQUES DES ACTEURS TERRITORIAUX	5
Agir sur les risques prioritaires de nos clients et sociétaires	5
Notre réponse : une approche 360° du Management des risques	6
Une plateforme de solutions basée sur 3 piliers	7
Nos équipes accompagnent	7
> UN RÉSEAU PUISSANT DE PARTENAIRES ENGAGÉS	8
Ils agissent avec nous au service des acteurs des territoires	9
PARTIE 3 : NOTRE POLITIQUE DE RESPONSABILITE SOCIETALE DES ENTREPRISES (RSE)	10
> UNE ENTREPRISE RESPONSABLE	10
Une activité économique alliée à la protection de l'environnement	11
Une entreprise apprenante, centrée sur ses collaborateurs	12
Une politique d'investissement socialement responsable	13
Une organisation juridique et une gouvernance de la performance renouvelées	14
Un management de la performance	21
Domaine d'application	23



PARTIE 1 : QUI SOMMES-NOUS ?

> UN GROUPE ENGAGÉ AUX CÔTÉS DES ACTEURS DE L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

Relyens est le Groupe mutualiste européen de référence en Assurance et Management des risques spécialiste des acteurs du soin et des territoires. Nous les accompagnons dans la maîtrise globale de leurs risques d'activité pour qu'ils soient en mesure de délivrer leur mission d'intérêt général avec sérénité, confiance et efficacité. Nous veillons à sécuriser leur quotidien, leur métier et à protéger les femmes et les hommes qui s'engagent au bénéfice des patients et citoyens. Ensemble, nous contribuons durablement à un système de soins et des services de proximité sécurisés et de qualité.

Le choix de l'Entreprise à Mission

Convaincu que les entreprises ont un rôle politique à tenir et le devoir d'agir concrètement pour l'intérêt général, Relyens s'engage à voir plus loin que son simple métier de Manager des risques. Entreprise à Mission depuis juin 2021, notre Groupe oriente ses choix et mène ses actions en cohérence avec une mission forte inscrite dans les statuts de l'entreprise.

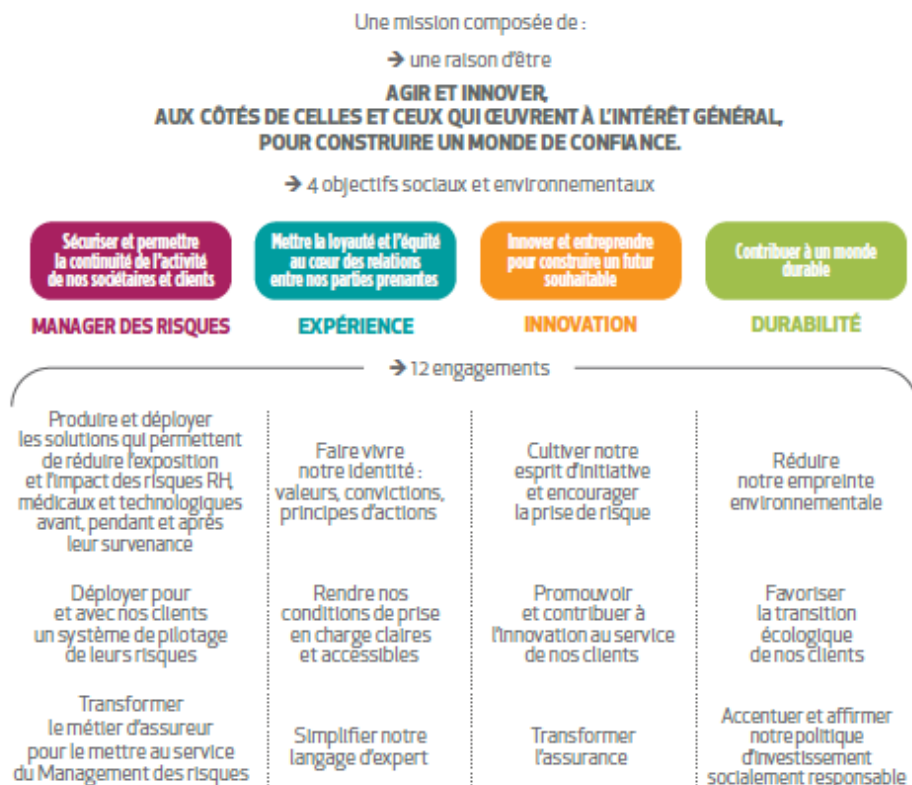
Cette mission s'inscrit dans la continuité de ce que nous entreprenons depuis toujours auprès de nos clients et sociétaires. Constituée d'une raison d'être et d'objectifs sociaux et environnementaux, elle implique l'ensemble de nos parties prenantes et nous transforme à tous les niveaux pour nos clients européens.

Être Entreprise à Mission, c'est aussi faire le choix d'un nouvel organe de gouvernance pour notre Groupe, ouvert sur notre environnement. Conformément à la loi PACTE de mai 2019, le Comité de mission contrôle l'adéquation entre notre raison d'être et nos pratiques. Constitué de parties prenantes externes et internes, le Comité de mission nous livre un regard extérieur, incitant à nous questionner, nous dépasser tout en restant fidèles à notre mission. Il va nous aider à accroître notre impact et à améliorer durablement nos actions au bénéfice de nos parties prenantes.

De plus, Relyens doit être régulièrement évalué par un Organisme Tiers indépendant. La première évaluation a eu lieu 18 mois après le dépôt de la mission dans les statuts c'est-à-dire en décembre 2023. Ensuite, une évaluation sera programmée tous les 2 ans.



Un plan stratégique articulé autour de notre mission



Pour faire vivre sa mission, Relyens a choisi de décliner chacun de ses 4 objectifs sociaux et environnementaux en 12 engagements. Ils ont été pensés de façon à ce qu'ils soient opérationnellement activables, positivement impactants et accélérateurs de transformation pour l'entreprise. Ces objectifs et engagements s'inscrivent dans la durée du **projet ImpACT2025** du Groupe et s'appliquent à l'ensemble des marchés adressés. Guidant notre réflexion stratégique, ils ont été déclinés dans les feuilles de route de chaque équipe en actions concrètes avec des objectifs et des indicateurs associés permettant d'évaluer le résultat produit.



PARTIE 2 : NOTRE POSITIONNEMENT

> LE MANAGER DES RISQUES DES ACTEURS TERRITORIAUX

Relyens agit aujourd'hui au-delà du domaine assurantiel, son cœur de métier historique. Nous tirons parti de cette expertise assurantielle et capitalisons sur les opportunités offertes par les nouvelles technologies, la data et l'expertise de nos partenaires pour enrichir nos offres de valeur, nos métiers, nos modes de collaboration, au service de nos clients et sociétaires.

Cette profonde transformation d'acteur de l'Assurance à Manager des risques fait partie intégrante de notre mission et nous permet aujourd'hui d'accompagner les acteurs territoriaux pour sécuriser et permettre la continuité de leur activité.

Agir sur les risques prioritaires de nos clients et sociétaires

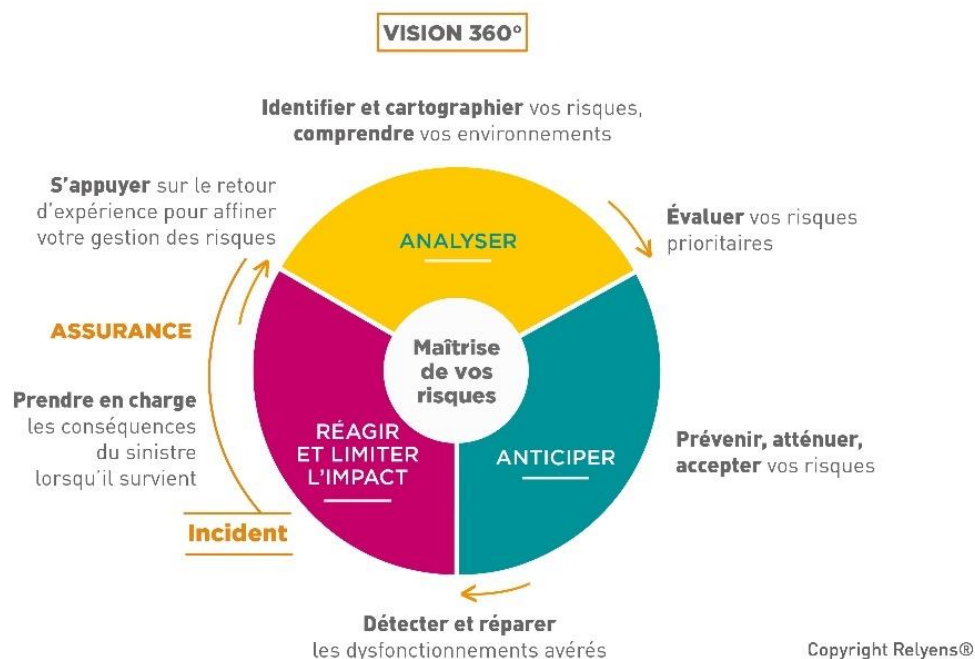
Depuis près de 40 ans, nous accompagnons les acteurs territoriaux dans l'accomplissement de leur mission d'intérêt général. Cette proximité nous permet d'identifier et de comprendre avec eux leurs enjeux actuels et à venir. Nous intervenons ainsi sur 2 axes majeurs :



En agissant communément sur les risques liés à la gestion du capital humain et à la cybersécurité, nous maîtrisons leurs impacts sur la structure (humain, financier, opérationnel, juridique, réglementaire, image, réputation, notoriété...). Nous permettons ainsi aux acteurs territoriaux de se concentrer sur l'essentiel et de mener à bien les grandes transformations de leur écosystème.



Notre réponse : une approche 360° du Management des risques

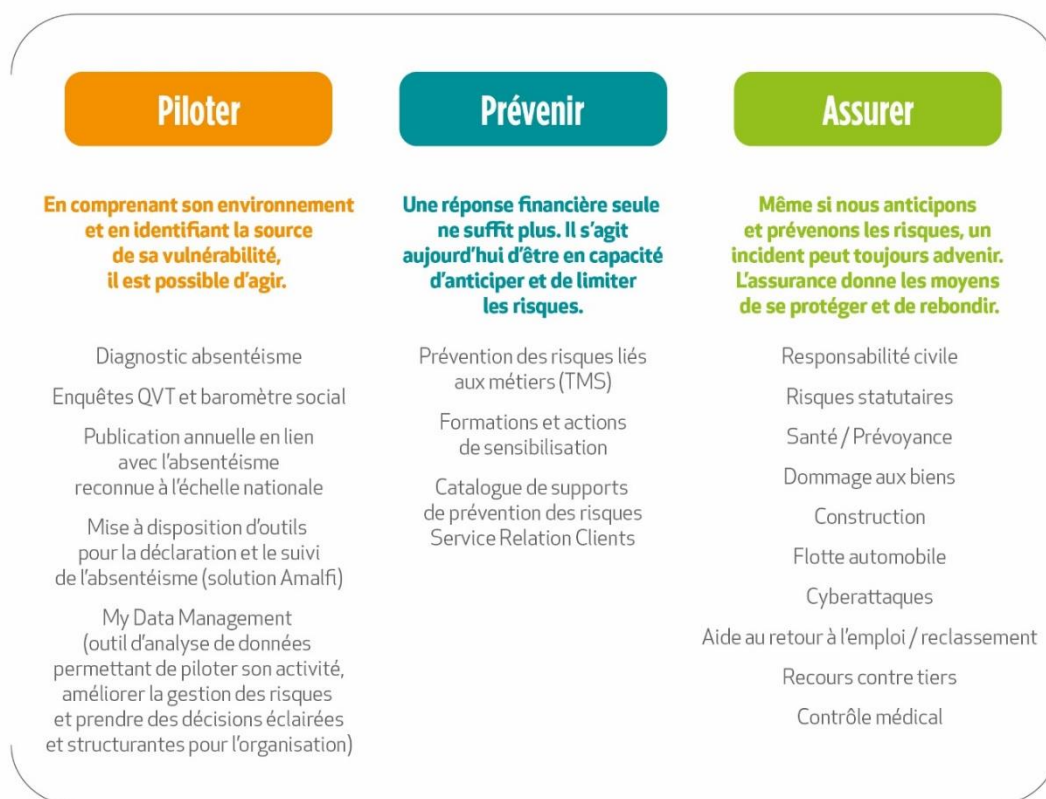


Relyens déploie une approche globale de Management des risques qui combine des solutions de pilotage, de prévention des risques et d'assurance. Nos équipes assemblent ces différentes solutions et composent le meilleur dispositif au regard des enjeux de chaque client et de sa maturité face aux risques.

Notre approche vise à comprendre et anticiper les risques auxquels nos clients et sociétaires sont exposés. A leurs côtés, nous travaillons à détecter, analyser, et prévenir leurs risques pour en atténuer les impacts et réduire la probabilité et/ou la gravité d'un incident éventuel. Et si l'incident se produit malgré tout, nous intervenons pour en limiter la gravité et éviter que cela ne se reproduise. Nous sommes alors à leurs côtés pour prendre en charge les conséquences éventuelles.



Une plateforme de solutions basée sur 3 piliers



Nos équipes accompagnent

- Près de 660 000 agents publics
- + 18 700 clients assurés sur le risque statutaire
- 1 collectivité territoriale sur 2, soit 23 788 sur 35 069
- 2 centres de gestion sur 3, soit 67 sur 96
- 2 services départementaux et d'incendie et de secours sur 3, soit 59 sur 97

Relyens, 1er interlocuteur des collectivités territoriales en matière de protection sociale et N°1 des courtiers pour le risque statutaire.

(Chiffres 2022)



> UN RÉSEAU PUISSANT DE PARTENAIRES ENGAGÉS

Relyens se positionne au carrefour des mondes de l'action territoriale, du soin, de l'Assurance et de l'innovation, à l'échelle européenne. Cette position stratégique nous permet d'être au cœur des réflexions de notre écosystème et de favoriser le dialogue, la collaboration et les alliances entre ses acteurs pour proposer les meilleures solutions à nos clients et sociétaires.

Fédérations, associations, sociétés savantes, acteurs de l'Assurance, entreprises innovantes, think tanks, syndicats, écoles, décideurs. Nos partenaires régionaux, nationaux et européens sont multiples et contribuent chacun à leur niveau à servir une ambition commune : anticiper les mutations de nos écosystèmes territoriaux, et accompagner leurs acteurs dans l'amélioration continue de leur mission d'intérêt général.



Ils agissent avec nous au service des acteurs des territoires

INSTITUTIONNELS



SOCIÉTÉS D'ASSURANCE



MUTUELLES



FONDS DE RETRAITE



PARTIE 3 : NOTRE POLITIQUE DE RESPONSABILITE SOCIETALE DES ENTREPRISES (RSE)

> UNE ENTREPRISE RESPONSABLE

Nous sommes convaincus que les entreprises les plus engagées seront les plus performantes et les plus pérennes, les plus à même de faire face aux évolutions sociétales et environnementales exigées par nos concitoyens. Dans ce contexte, il nous apparaît indispensable de nous renouveler et de faire preuve d'audace pour adopter un modèle plus résilient et responsable.

En tant qu'Entreprise à Mission, nous nous engageons à tenir compte des enjeux sociétaux, à tous les niveaux de l'entreprise. En ce sens, au bénéfice direct de nos clients et sociétaires, nous menons une démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) volontariste, envisageant ses 3 dimensions comme un tout indissociable, gage de pérennité et de réussite collective.



Acteur mutualiste, Relyens n'agit pas seul. Le Groupe mobilise l'ensemble de ses parties prenantes pour construire et mener sa politique RSE, à l'échelle européenne. Nous sommes à l'écoute de leurs besoins et de leurs attentes vis-à-vis des organisations pour agir avec justesse et efficacité.



Une activité économique alliée à la protection de l'environnement

Conformément au Rapport du GIEC 2022, nous, citoyens et entreprises, avons la responsabilité de réduire par 6 notre émission de CO2 pour faire de notre planète un environnement viable et sécurisé. Chez Relyens, nous prenons le sujet à bras le corps en nous engageant à réduire notre impact écologique à tous les niveaux de l'entreprise.

Cela signifie intégrer les enjeux environnementaux au cœur de notre stratégie, nos feuilles de route, nos actions et nos comportements au quotidien. Nous menons en ce sens des actions à l'échelle nationale et européenne, individuelle et collective, encourageant chacun de nos collaborateurs à proposer, initier et multiplier les initiatives qui fonctionnent.

En savoir plus

Un bilan carbone réalisé à l'échelle européenne

Au printemps 2022, nous réalisons notre bilan carbone sur l'ensemble de nos sites européens, aux côtés de notre partenaire Greenly.

Objectifs :

- Mesurer notre impact réel par poste d'émission CO2 sur une année d'activité
- Identifier les leviers d'actions pour le réduire
- Décliner efficacement le plan adéquat sur l'ensemble de nos sites

Une démarche volontariste qui nous permettra de mesurer notre impact réel et de décliner en conséquence le plan d'actions adéquat.

Des consommations énergétiques optimisées

- Nouveau site d'Olivet labellisé « BREEAM Very Good », en 2016
- Mise en place d'un système de récupération de la chaleur des salles informatiques pour chauffer 1 500 m2 de locaux et économiser 7 % de la consommation totale du site de Vasselay
- Réduction de 30 % de la consommation d'eau, depuis 2017, grâce à des robinets à infrarouge et des plantations à faible consommation
- Installation de 105m2 de panneaux photovoltaïques depuis 2006

Une gestion des déchets repensée

- Tri sélectif, mise en place d'une politique de réduction des déchets alimentaires, fournitures et informatique (- 54,22 % depuis 2018)
- Gestion raisonnée des espaces verts sans produits chimiques
- Installation d'un déshydrateur pour l'ensemble des déchets alimentaires du restaurant d'entreprise de Vasselay afin de produire un substrat servant d'engrais dans les espaces verts
- Consommation de produits locaux et bio au restaurant d'entreprise de Vasselay

Des déplacements moins consommateurs de gaz à effet de serre (GES)

- Formation à l'écoconduite de l'ensemble du personnel itinérant
- Promotion régulière du covoiturage domicile/travail et intersites



- Mise en place de bornes électriques sur nos sites, décarbonation progressive de la flotte automobile

Des achats plus responsables



Depuis 2022, Relyens est signataire de la nouvelle Charte Relations Fournisseurs et Achats Responsables (RFAR), mise en place par le Médiateur des entreprises et le Conseil National des achats.

La Charte RFAR, c'est :

- Un réseau de 2 400 entreprises et services publics français signataires
- 10 principes d'engagement concrets pour notre Groupe et ses équipes qui permettront de mettre en œuvre un plan d'amélioration continue en matière d'achats responsables et de garantir des relations durables et de confiance avec nos partenaires fournisseurs.

Cette démarche vient favoriser la confiance avec nos parties prenantes. Il s'agit d'un véritable levier de développement économique basé sur la transparence et le dialogue.

Une entreprise apprenante, centrée sur ses collaborateurs

En tant que Manager des risques et employeur européen responsable, notre Groupe est engagé dans une dynamique de progression permanente. Pour cela, nous menons des actions autour de trois enjeux : la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT), le développement des compétences, l'amélioration continue de nos modes managériaux et de collaboration.

En savoir plus

- **Veiller au bien-être de nos équipes**
 - Accompagner nos collaborateurs au-delà de notre métier
 - Favoriser un environnement de travail hybride et flexible
 - Mieux collaborer grâce à des espaces de travail adaptés
 - Mesurer le climat social grâce à un baromètre social digitalisé
 - Déployer un plan d'actions de prévention sur l'ensemble de nos sites d'implantation
- **Accompagner le développement des compétences et améliorer nos modes de collaboration**
 - Permettre la formation en continu pour tous, à travers notre Digital Campus et en présentiel
 - Ancrer la culture du feedback à tous les niveaux de l'entreprise
 - Développer l'agilité, encourager l'innovation et la créativité au sein du Groupe
- **Soutenir une société plus inclusive**

Nous mettons en place un système de management autour de l'égalité, dans nos processus de recrutement et la gestion des carrières. Une démarche récompensée en 2022 pour chacune de nos entités, Relyens-GIE et Relyens Mutual Insurance, dans le cadre de l'index Egalité Hommes-Femmes. Issu de la loi Avenir professionnel, cet index mesure en France l'efficacité des politiques menées par les entreprises de plus de 50 salariés en matière d'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes. Fondé sur cinq critères, il attribue aux entreprises une note globale sur 100 points.



Relyens-GIE obtient la note de 94 points sur 100, pour l'année 2022 :

- Écart de rémunération entre les hommes et les femmes : 39/40
- Écart de répartition des augmentations entre les hommes et les femmes : 20/20
- Écart de répartition des promotions entre les hommes et les femmes : 15/15
- Pourcentage de salariées augmentées à leur retour de congé maternité : 15/15
- Nombre de femmes et d'hommes dans les dix plus hautes rémunérations : 5/10

Relyens Mutual Insurance obtient la note de 86 points sur 100, pour l'année 2022 :

- Ecart de rémunération entre les hommes et les femmes : 31/40
- Ecart de répartition des augmentations entre les hommes et les femmes : 20/20
- Ecart de répartition des promotions entre les hommes et les femmes : 15/15
- Pourcentage de salariées augmentées à leur retour de congé maternité : 15/15
- Nombre de femmes et d'hommes dans les dix plus hautes rémunérations : 5/10

Une politique d'investissement socialement responsable

En cohérence avec sa mission et les objectifs de développement durable des Nations Unies, notre Groupe s'appuie sur une politique d'investissement porteuse de sens et conforme à nos valeurs en conciliant performance et maîtrise des risques sur le long terme.

Une démarche qui nous permet de favoriser l'innovation et l'expertise, encourager le développement et le partage des bonnes pratiques, de participer à la création de valeur sur nos marchés avec nos clients et sociétaires. Nous contribuons ainsi à un monde durable, au bénéfice des patients et des citoyens.

Convaincu de l'impact des questions Environnementales, Sociales et de Gouvernance d'entreprise (ESG) sur la performance des portefeuilles d'investissement et de l'alignement d'intérêt nécessaire avec les objectifs plus larges de la Société, Relyens a renforcé ses engagements en adhérant en 2021 aux Principes pour l'Investissement Responsable (PRI – Principles for Responsible Investment). Le Groupe a ainsi rejoint un réseau international de plus de 3 000 investisseurs et sociétés engagés pour promouvoir des investissements responsables et de long terme.

5 piliers pour agir

- Soutenir nos clients et sociétaires pour favoriser leur transition vers un modèle durable
- Promouvoir l'innovation dans le secteur du soin
- Dynamiser et soutenir le tissu économique local
- Financer les projets et sociétés à fort impact social et environnemental
- Contribuer au développement du secteur immobilier

En savoir plus

Une politique d'investissement soutenue par la solidité et la performance de Relyens

Notre modèle est valorisé et reconnu par l'agence de notation AM Best qui a confirmé notre notation « A- (Excellent) – perspective stable » pour la 8e année consécutive. Cette notation démontre la solidité et l'efficacité de la stratégie et du positionnement de Relyens en tant qu'Assureur et Manager des risques européen de référence auprès des acteurs du soin et des territoires.



Une organisation juridique et une gouvernance de la performance renouvelées

Pour mettre en œuvre nos engagements et assurer la performance de son système de management, notre Groupe s'engage à :

- Définir et déployer des objectifs en lien avec ses axes stratégiques et sa politique ;
- Mettre en œuvre une organisation et des ressources qui concourent à l'efficacité, la performance et l'efficience ;
- Développer la veille et l'écoute des besoins clients et des autres parties prenantes ;
- Travailler au respect des obligations légales, réglementaires et autres exigences applicables ;
- Déployer une démarche d'amélioration permanente basée sur la mesure et l'analyse de ses performances ;
- Impliquer, informer et former ses collaborateurs et les autres parties prenantes notamment sur les règles et consignes applicables ;
- Identifier les impacts et risques liés à ses activités ;
- Mener des actions de prévention dont la protection de l'environnement, la prévention de la pollution, la maîtrise de ses consommations énergétiques et la prévention des préjudices en santé et sécurité au travail ;
- Communiquer en interne et en externe sur ses engagements et performances ;
- Répondre à toute interrogation de ses parties prenantes.

Les rôles et responsabilités

Plusieurs responsables sont en charge de déployer les systèmes de management conformément aux normes applicables :

- la Responsable du service Certifications et Réclamations pour les certifications Qualité
- le Manager Facilities pour les certifications Environnement et Sécurité au travail
- le Directeur des Ressources Humaines en charge de la santé au travail

Tout collaborateur est acteur de la démarche RSE en contribuant à l'amélioration permanente de nos pratiques.

2023, une marque unique pour notre Groupe

Le 2 janvier 2023, les marques historiques Sofaxis et Sham sont devenues Relyens. Ce passage en marque unique Relyens constitue un nouveau cap de maturité pour notre Groupe, dans le cadre de son projet ImpACT2025.

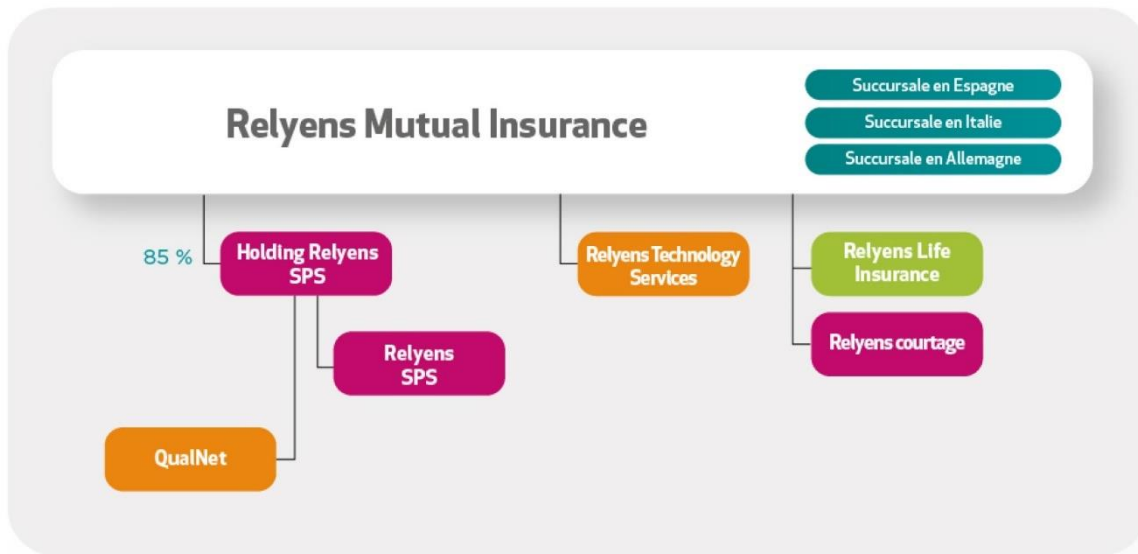
Une accélération dans notre stratégie d'entreprise qui s'inscrit dans la continuité de ce que nous entreprenons depuis toujours auprès des collectivités territoriales, des établissements et professionnels de santé. C'est pour eux que nous adoptons la marque unique : pour fluidifier et améliorer leur expérience à nos côtés, mais aussi pour mieux refléter ce que nous sommes et ce que nous faisons en tant que Manager de leurs risques.

Le groupe Relyens délivre ses activités de pilotage, de prévention des risques et d'assurance au travers de différentes entités juridiques (sociétés de services, d'assurance, de courtage).

Relyens SPS intervient pour une part significative de son activité sur le marché des acteurs territoriaux et intègre également des activités de services, de courtage en assurance statutaire sur le marché Santé Social France, de supports transverses via ces sociétés de ressources et moyens (systèmes d'information, juridique...).



Description des processus et des entités organisationnelles qui délivrent les activités



- Société d'assurance
- Intermédiaire d'assurance/courtage
- Société de services

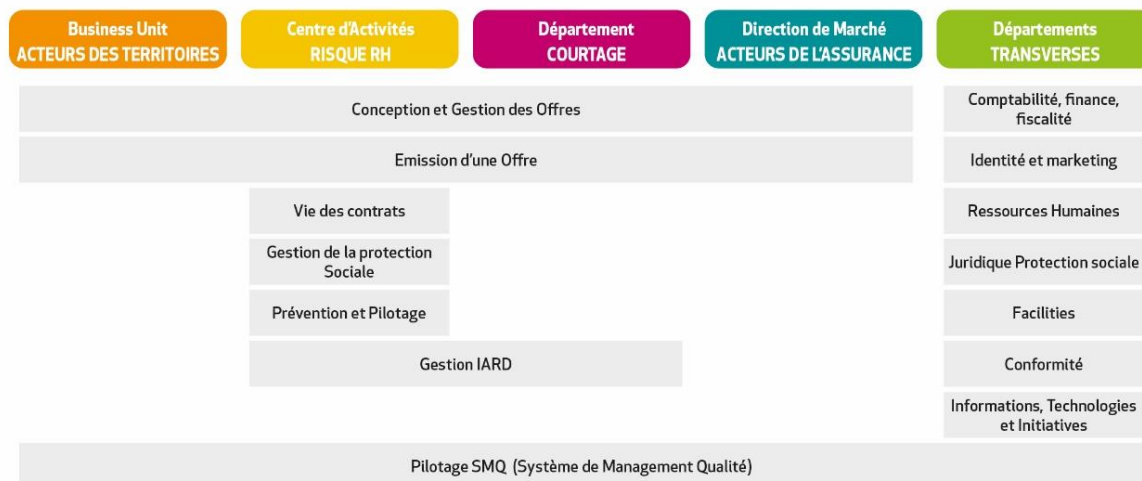
Remarque : Sauf précision contraire, les liens capitalistiques matérialisés s'élèvent à 100 %.



En collaboration **avec nos différentes parties prenantes** : construction, adaptation et amélioration continue des offres et solutions proposées **au(x) client(s)**



Périmètre de certification : Holdind Relyens SPS



BUSINESS UNITS

Activités principales (macroprocessus)	Missions	Entités organisationnelles Responsables de la mise en œuvre (processus)
Conception et gestion des offres	<p>Assurer la veille et la connaissance fine de l'environnement et de ses évolutions. Porter l'ancrage : être connu et reconnu auprès des acteurs du marché.</p> <p>Garantir la pertinence de l'offre, sa revue, son évolution au regard des enjeux et des besoins. Porter les objectifs du développement commercial, cadrer les campagnes commerciales et assurer le suivi et le pilotage des résultats.</p> <p>Déployer des dispositifs de management des risques intégrés aux offres de valeur (formations, interventions, conseils, démarches de maîtrise des absences pour raison de santé, de développement de la santé au travail...).</p>	<p>Direction Développement et Ancrage</p> <p>Directions Marchés</p> <p>Direction Management des Risques RH</p> <p>Direction Déploiement Commercial</p>
Emission d'une offre	<p>Coordonner le paramétrage et le suivi des campagnes commerciales en soutien des directions marchés.</p> <p>Réaliser les campagnes d'appels sortants dont la prise de rendez-vous en lien avec les campagnes commerciales.</p> <p>Assurer l'émission des offres en réponse aux enjeux de développement et aux consultations des clients et des prospects.</p> <p>Gérer les relations avec les compagnies d'assurance concernant la définition des politiques de souscription ainsi que le suivi commercial des portefeuilles.</p> <p>Assurer la surveillance globale du portefeuille, le calcul des provisions techniques et la production des résultats techniques.</p> <p>Contribuer à la définition des politiques techniques et assurer la prospection de nouveaux partenaires.</p>	<p>Direction Souscription Courtage et Pilotage</p> <p>Direction Technique Courtage</p> <p>Direction Déploiement Commercial</p>
Vie des contrats	<p>Assurer la gestion des contrats et adhésions depuis leur établissement jusqu'à l'entrée en gestion.</p> <p>Garantir la réalisation et le pilotage des opérations d'appels de primes.</p> <p>Assurer la gestion des factures et avoirs liés aux contrats et les opérations d'encaissements et de reversements des cotisations.</p>	<p>Directions Protection Sociale – Statut – Santé Prévoyance – Retraite</p> <p>Service Flux Encaissements Clients et Reversements Partenaires</p>
Gestion des sinistres lard	Assurer une gestion optimale de la relation client.	<p>Direction Souscription Courtage et Pilotage</p> <p>Service Flux Encaissements Clients et Reversements Partenaires</p>



<p>Gestion de la protection sociale</p>	<p>Assurer une gestion optimale de la relation client.</p> <p>Gérer de manière rapide et efficace les actes de gestion dans le respect des clauses contractuelles.</p> <p>Organiser les contrôles médicaux en respectant le cadre et les spécificités de gestion souhaitées par chaque client.</p> <p>Recouvrer auprès des compagnies d'assurance de tiers responsables d'accidents survenus aux agents des clients, les sommes engagées au titre des conséquences de ces accidents.</p> <p>Assurer l'interface et les contrôles de données financières entre les métiers et la comptabilité.</p> <p>Assurer le traitement des flux de courriers entrants et sortants (numérisation, indexation des documents et opérations d'édition de masse).</p> <p>Répondre aux besoins de renfort de ressources en lien avec les enjeux d'activité du département.</p> <p>Maîtriser les formations, interventions, conseils et autres accompagnements en rapport avec les démarches d'analyse statistiques de données, de maîtrise des absences pour raison de santé, de développement de la santé au travail et d'optimisation de la performance des organisations.</p>	<p>Service Relations Clients</p> <p>Directions Protection Sociale – Statut – Santé Prévoyance – Retraite</p> <p>Direction Gestion des services</p> <p>Service Flux Encaissements Clients et Reversements Partenaires</p> <p>Service Dématérialisation et Qualification des Flux Entrants*</p> <p>Service Ressources Plus</p> <p>Direction Services Risque RH</p>
<p>Prévention et pilotage</p>	<p>Assurer le développement des activités de services à travers la conception d'offres et la gestion des partenariats.</p>	<p>Direction Management des Risques RH</p>



Description des processus et des entités organisationnelles qui délivrent les activités

FONCTIONS TRANSVERSES

Activités principales (macroprocessus)	Missions	Entités organisationnelles responsables de la mise en œuvre (processus)
Comptabilité, Finances et Fiscalité	<p>Assurer la planification, la surveillance et le reporting associés aux prévisions de résultats de l'entreprise à moyen et long termes.</p> <p>Transmettre à la Direction générale des informations et études nécessaires au pilotage financier.</p> <p>Retranscrire les flux d'informations financières et en contrôler la validité en comptabilité.</p>	Département Contrôle Financier
Identité et Marketing	<p>Cadrer la stratégie de marques, faire vivre son déploiement dans les filiales du Groupe, assurer la cohérence fond et forme et gérer le risque image.</p> <p>Définir et mettre en œuvre les stratégies de communication auprès des différentes parties prenantes du Groupe (clients, partenaires, institutionnels, media...).</p> <p>Donner du sens et de la visibilité au projet d'entreprise auprès des collaborateurs du Groupe.</p> <p>Contribuer à fédérer les Hommes et développer la fierté d'appartenance.</p>	Département Identité et Marketing
Ressources Humaines	<p>Contribuer à notre performance collective et à la réalisation de chacune et chacun dans une relation de confiance.</p> <p>Assurer la gestion et le développement des compétences afin de répondre aux besoins actuels et futurs de l'entreprise.</p>	Département Ressources Humaines
Juridique Protection Sociale	<p>Assurer la veille juridique, en vue de répondre à toutes demandes d'assistance juridique de la part de nos clients et collaborateurs de l'entreprise, dans le domaine du droit public et plus particulièrement du droit applicable au personnel des collectivités locales et hospitalières et du droit de la commande publique, et dans le domaine des contrats d'assurance clients.</p> <p>Formaliser et vérifier tous les contrats et conventions liant l'entreprise avec les clients et les compagnies d'assurance, ainsi que les produits et services à destination des clients.</p>	Département Juridique Protection Sociale
Sécurité, Environnement et Intendance	<p>Mettre à disposition des collaborateurs un environnement de travail adapté, de qualité et sécurisé en lien avec les politiques santé, sécurité et environnement de l'entreprise.</p> <p>Assurer l'intendance et la logistique afin de permettre à l'ensemble du personnel de disposer de tous les moyens nécessaires à ses activités.</p>	Service Facilities
Conformité	<p>Assurer la veille juridique et garantir la maîtrise des engagements de l'entreprise avec les tiers et le respect des exigences réglementaires et légales applicables.</p> <p>Assurer la gestion des structures juridiques du groupe, les faire évoluer dans le cadre des obligations applicables.</p>	Département Juridique Corporate



	Formaliser, vérifier et gérer tous les contrats et conventions entre l'entreprise et les différents tiers (partenaires, fournisseurs...).	
Information, Technologie et Initiatives	<p>Assurer la performance et la disponibilité des ressources informatiques investies pour les utilisateurs, clients et partenaires. Développer et maintenir des applications fiables, performantes et adaptées aux besoins des utilisateurs, clients et partenaires.</p> <p>Proposer et garantir la mise en œuvre de la politique sécurité des SI.</p> <p>Garantir l'alignement des portefeuilles projets avec la stratégie du groupe et piloter leur mise en œuvre.</p> <p>Ouvrir et faciliter l'accès à la Data tant en interne pour nos collaborateurs qu'en externe pour nos clients et partenaires.</p>	Direction Information, Technologie et Initiatives

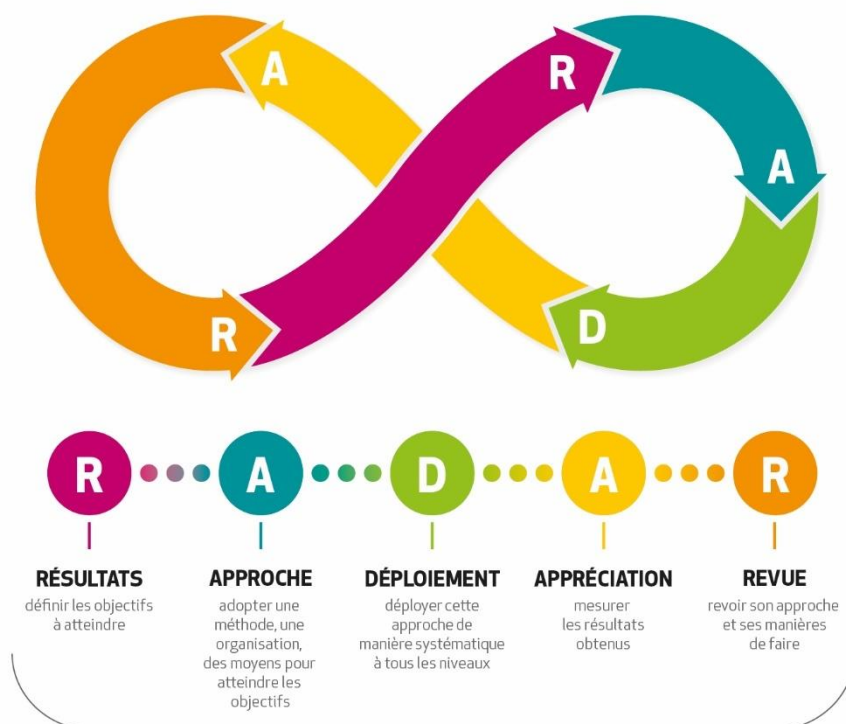
PILOTAGE : système management qualité

Activités principales (macroprocessus)	Missions	Entités organisationnelles Responsables de la mise en œuvre (processus)
Pilotage	<p>Le Service Certifications et Réclamations intervient sur plusieurs domaines d'activités en déclinaison des orientations Groupe et en soutien et accompagnement des entités organisationnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'accompagnement et le suivi du process de déclinaison stratégique, • la supervision du suivi et pilotage des feuilles de route, • la déclinaison et la coordination des évolutions organisationnelles, • le pilotage et l'animation de la démarche de performance opérationnelle et d'amélioration permanente (gestion documentaire, maîtrise des enregistrements, réalisation des audits internes, maîtrise des produits non conformes et conduite des actions d'amélioration). 	Service Certifications et Réclamations



Un management de la performance

Un modèle de management unique a été mis en place au sein de Relyens SPS. Il permet de déployer sur toute l'entité l'approche de performance au service des clients, partenaires et autres parties prenantes. « RADAR » est une méthode que Relyens SPS a retenue pour structurer le management de la performance. Le RADAR représente une boucle d'amélioration permanente :



Résultats : définir les objectifs à atteindre

Le management de l'entreprise repose sur les orientations stratégiques définies à l'échelle du Groupe dans le cadre d'un plan stratégique.

Ces orientations stratégiques sont ensuite déclinées à tous les niveaux à travers des objectifs, des actions et initiatives inscrits dans des feuilles de route et déclinées auprès des collaborateurs dans le cadre des entretiens d'évaluation. Les axes stratégiques ainsi que les objectifs définis sont accessibles à tous les collaborateurs à travers le réseau social d'entreprise : AGORA.

Approche : adopter une méthode, une organisation et des moyens pour atteindre les objectifs

Il a été décidé de formaliser les principales règles de fonctionnement en matière de responsabilités et d'organisation du travail. En matière de responsabilités, l'entreprise dispose d'organigrammes, de fiches de fonction, de règles de délégations de signatures. Ces éléments permettent de connaître les niveaux de responsabilités à l'échelle de l'entreprise.

Au niveau de la maîtrise de l'activité opérationnelle, une description des principales règles de fonctionnement pour chaque activité a été réalisée (procédures, modes opératoires...). Des documents types permettent de faciliter l'application de ces règles de fonctionnement (courrier type, formulaire type...).



Ces outils sont utilisés au quotidien pour la formation et l'intégration des nouveaux collaborateurs mais également pour uniformiser les pratiques au sein des équipes et ainsi garantir un même niveau de qualité de services auprès des clients, partenaires et autres parties prenantes.

Déploiement : décliner cette approche de manière systématique

Pour assurer le bon fonctionnement de l'entreprise en lien avec les objectifs de nos feuilles de route, Relyens dispose de :

- une organisation managériale permettant d'assurer le pilotage de l'activité à tous les niveaux,
- un réseau d'animateurs performance au sein des équipes métiers qui déclinent les informations et actions liées au système de management de la performance durable,
- outils de communication : un réseau social d'entreprise AGORA, un espace documentaire RADAR...
- un circuit de formation des nouveaux collaborateurs.

Appréciation : mesurer les résultats obtenus

Afin d'évaluer le bon fonctionnement de l'entreprise, des outils ont été mis en place de :

- tableaux de bord de suivi des objectifs,
- actions d'amélioration des performances,
- initiatives constituant le portfolio des initiatives suivi au niveau Groupe,
- audits internes performance et risques opérationnels,
- un outil de traitement des réclamations des clients, des tiers et les dysfonctionnements constatés en interne. Cet outil est alimenté par tous les collaborateurs et constitue un outil fondamental dans la démarche d'amélioration permanente des pratiques,
- une évaluation périodique du management des domaines « Pilotage des objectifs », « Conduite actions suite aux audits » et « Traitement des réclamations et dysfonctionnements internes »,
- enquêtes de satisfaction réalisées périodiquement auprès des clients.

Revue : revoir son approche et ses manières de faire

Toutes les mesures obtenues sont analysées par différentes instances citées ci-dessous afin d'engager des actions et moyens d'amélioration.

- **La revue de direction** (en continu sur l'année), organisée et animée par la Responsable Certifications et Réclamations, elle a pour objectif de permettre à la Direction de s'assurer de l'adéquation entre le système de management en place et les objectifs de performance de l'entreprise.
- **La réunion pilotage et performance** (3 par an), organisée et animée par les managers et les animateurs performance, elle permet de faire un point régulier sur les actions suite aux audits, les actions suite aux enquêtes, les actions d'amélioration, les initiatives, l'atteinte des objectifs de la Direction/Service ainsi que l'analyse des fiches de non-conformité, des fiches de réclamations clients, internes et tiers.
- **La réunion d'animation du réseau des animateurs performance** (3 par an), organisée et animée par le service Certifications et Réclamations, elle regroupe les animateurs performance de toutes les équipes métier. Son objectif est de faire des points réguliers sur le fonctionnement du système de management.



Domaine d'application

Le présent manuel de management définit les dispositions prises par Relyens SPS pour assurer :

- la satisfaction de ses parties prenantes à travers la qualité du service rendu (selon les exigences de la norme ISO 9001 et du label ACTU-GESTION®),
- la santé et la sécurité au travail pour ses employés et les partenaires qui coopèrent avec eux (selon les exigences de la norme ISO 45001),
- la maîtrise des impacts de ses activités sur l'environnement (selon les exigences de la norme ISO 14001),
- la maîtrise des exigences sociales liées aux collaborateurs et à la société environnante.

L'objectif de toutes ces dispositions est la satisfaction de toutes les parties intéressées (clients, personnel, et fournisseurs, société environnante) dans un but de performance durable de notre entreprise.

Le système de management de la performance durable s'applique selon l'organisation suivante :

Domaines d'application des certifications et labels	Sites : Vasselay (siège social – 18) Orléans (site d'Olivet - 45)	Processus	Produits Assurances	Services associés aux produits d'assurance	Services pour compte propre	Parties intéressées
ISO 9001 Qualité	Tous sans exclusion	Tous sans exclusion	Tous sans exclusion	Tous sans exclusion	Tous sans exclusion	Tous sans exclusion
Label Platinum ACTU-GESTION® (activités prévoyance)	Tous sans exclusion	Applicable aux processus acteurs dans la gestion des contrats et sinistres prévoyance	Applicable aux produits d'assurance de personnes "prévoyance"	Applicable aux services associés aux produits d'assurance de personnes "prévoyance"	Non applicable	Clients prévoyance Partenaires porteurs de risques prévoyance
ISO 45001 Santé et Sécurité au travail	Applicable uniquement au site de Vasselay. Exclusion du site d'Olivet	Tous sans exclusion	Tous sans exclusion	Tous sans exclusion	Non applicable	Tous sans exclusion
ISO 14001 Environnement		Tous sans exclusion	Tous sans exclusion	Tous sans exclusion	Non applicable	Tous sans Exclusion



Relyens, Groupe mutualiste européen en Assurance et Management des risques, agit au quotidien auprès des acteurs de la Santé et des Territoires pour sécuriser leur activité et garantir la continuité et la qualité de leur mission d'intérêt général, au bénéfice des patients et des citoyens.

Depuis presque 100 ans, nous créons et tissons le lien qui nous unit avec nos parties prenantes pour avancer, ensemble, dans un monde où la confiance se nourrit, se partage, se transmet et se mutualise.

**Maîtriser les risques,
mutualiser la confiance.®**

Siège social

Route du Creton

18110 Vasselay – France

Tél : +33 (0)2 48 48 15 15

www.relyens.eu



GRUPE MUTUALISTE EUROPEEN
ASSURANCE ET MANAGEMENT DES RISQUES