

# MANUEL DU MANAGEMENT DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

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

22.05.2024



GROUPE MUTUALISTE EUROPÉEN  
ASSURANCE ET MANAGEMENT DES RISQUES



# SOMMAIRE

<b>1. UN GROUPE ENGAGÉ AUX CÔTÉS DES ACTEURS DE L'INTÉRÊT GÉNÉRAL</b>	<b>3</b>
> RELYENS, GROUPE MUTUALISTE EUROPEEN ET ENTREPRISE À MISSION	3
> RELYENS, MANAGER DES RISQUES DES ACTEURS TERRITORIAUX	5
> UN RÉSEAU DE PARTENAIRES ENGAGÉS AU SERVICE DES ACTEURS DES TERRITOIRES	8
<b>2. UNE POLITIQUE RSE VOLONTARISTE</b>	<b>9</b>
> ENVIRONNEMENT	10
> SOCIAL	11
> INVESTISSEMENT	12
<b>3. UNE ORGANISATION JURIDIQUE ET UNE GOUVERNANCE DE LA PERFORMANCE RENOUVELEES</b>	<b>13</b>
> RÔLES ET RESPONSABILITÉS	13
> DESCRIPTION DES PROCESSUS ET DES ENTITÉS ORGANISATIONNELLES QUI DÉLIVRENT LES ACTIVITÉS	14
> PILOTAGE : SYSTÈME MANAGEMENT QUALITÉ	18
<b>4. UN MANAGEMENT DE LA PERFORMANCE</b>	<b>19</b>
> RÉSULTATS : DÉFINIR LES OBJECTIFS À ATTEINDRE	19
> APPROCHE : ADOPTER UNE MÉTHODE, UNE ORGANISATION ET DES MOYENS POUR ATTEINDRE LES OBJECTIFS	19
> DÉPLOIEMENT : DÉCLINER CETTE APPROCHE DE MANIÈRE SYSTÉMATIQUE	20
> APPRÉCIATION : MESURER LES RÉSULTATS OBTENUS	20
> REVUE : REVOIR SON APPROCHE ET SES MANIÈRES DE FAIRE	20
> DOMAINE D'APPLICATION	21



# 1. UN GROUPE ENGAGÉ AUX CÔTÉS DES ACTEURS DE L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

## > RELYENS, GROUPE MUTUALISTE EUROPÉEN ET ENTREPRISE À MISSION

Mettant l'accent sur la responsabilité sociale et la répartition équitable des ressources, le modèle mutualiste de Relyens repose sur des principes démocratiques et de solidarité. À tous les niveaux de décision, depuis les Assemblées Générales jusqu'aux Comités de direction, le Groupe intègre activement ses clients-sociétaires pour qu'ils participent à la définition de sa stratégie et le guident dans ses choix. Son engagement est entièrement tourné vers eux et chaque décision que Relyens prend vise à leur offrir la meilleure expérience au service de leur mission d'intérêt général.

Cette implication directe doublée par l'absence d'actionnaires garantit que les actions du Groupe sont alignées avec les valeurs et les besoins de notre communauté, renforçant ainsi le lien de confiance qui les unit. Ce modèle démontre l'efficacité d'une approche centrée sur les personnes et confirme que, dans le domaine de l'assurance, la solidarité et la démocratie sont des valeurs qui assurent une protection plus juste et plus humaine pour tous.

Une démarche défendue depuis presque 100 ans qui fonde la légitimité de Relyens à adresser aujourd'hui les enjeux de l'Entreprise à mission. Ce modèle récent permet au Groupe d'entrevoir plus largement son rôle en tant qu'acteur économique, d'intégrer au cœur de sa stratégie les notions de « durabilité » et de « responsabilité » au cœur de son modèle, de sa stratégie et de ses activités, créant de la valeur pour l'ensemble de ses parties prenantes, et plus largement la Société.

### Une mission pour guider le Groupe :



➔ [Découvrez la mission de Relyens en vidéo](#)

Cette mission motive Relyens à remettre en question et à réinventer ses activités, sa proposition de valeur et sa relation avec son écosystème à la lumière des enjeux sociétaux qu'il adresse. De plus, elle encourage activement l'entreprise à mobiliser ses clients, partenaires et collaborateurs pour soutenir sa mission. En fin de compte, elle recentre le Groupe sur l'essentiel, en se concentrant sur ce qui a un impact réel et positif dans son ensemble.



Le présent manuel définit les dispositions prises par Relyens SPS, entité juridique du Groupe dédié aux acteurs territoriaux, pour assurer :

- la satisfaction de ses parties prenantes à travers la qualité du service rendu (selon les exigences de la norme ISO 9001),
- 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, collaborateurs, fournisseurs, société environnante) dans un but de performance durable de l'entreprise.



## > RELYENS, MANAGER DES RISQUES DES ACTEURS TERRITORIAUX

### Anticiper aujourd'hui pour protéger demain.

Bien plus qu'Assureur, Relyens est Manager des risques. Piloter, prévenir les risques et les assurer, c'est son engagement pour protéger plus efficacement les acteurs du soin et des territoires, en Europe. A leurs côtés, ses équipes agissent et innovent en faveur d'un service d'intérêt général toujours plus sûr, pour tous.

L'expérience de près de 40 ans aux côtés des acteurs territoriaux a permis à Relyens d'identifier les facteurs organisationnels qui, lorsqu'ils ne sont pas maîtrisés correctement, font augmenter l'exposition au risque. Au cœur de sa feuille de route, le Groupe a ainsi choisi de prioriser 2 risques ayant un impact direct et important sur la délivrance des missions d'intérêt général portée par ses clients-sociétaires.



Les acteurs territoriaux font face à un manque croissant de personnel. Cela impacte de fait la performance de l'activité, la sécurité des missions et la qualité du service rendu. Une véritable démarche employeur leur est devenue indispensable pour s'assurer du bien-être de leurs agents et être à leurs côtés pour franchir les différentes étapes de leur parcours professionnel. Leur enjeu est de disposer de la bonne personne avec la bonne compétence, au bon moment, au bon endroit et en bonne santé.

Relyens les aide à mieux comprendre, prédire, anticiper l'absentéisme, agir sur l'engagement de leurs équipes et leur fidélisation, mais aussi accompagner les agents pour assurer leur maintien en poste dans les meilleures conditions.



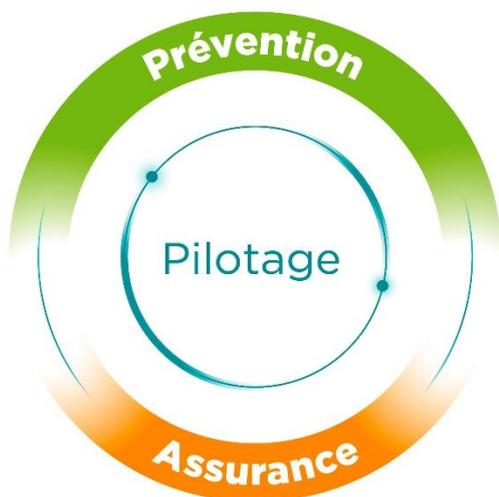
Les acteurs territoriaux doivent répondre, comme toutes les organisations, à des enjeux de cybersécurité. Car un incident cyber, qu'il soit d'origine malveillante ou non, peut non seulement perturber (voire paralyser) l'activité mais aussi menacer la sécurité des citoyens-utilisateurs, celle de leurs données personnelles, avec des conséquences potentiellement dramatiques dans le cadre d'un hôpital. Il devient urgent pour eux de disposer d'une cybersécurité efficace.

Relyens est à leurs côtés pour comprendre, analyser, quantifier le risque technologique dans leur organisation, mettre en place un système informatique sécurisé et apprendre aux équipes à bien anticiper et réagir en cas de crise.



## Un déplacement sur la chaîne de valeur du risque

### Le Management 360° des risques par Relyens



#### PILOTAGE

Identifier, quantifier et hiérarchiser les risques pour agir méthodiquement. Des outils de pilotage permettant de prioriser les actions et les investissements de prévention et d'assurance.

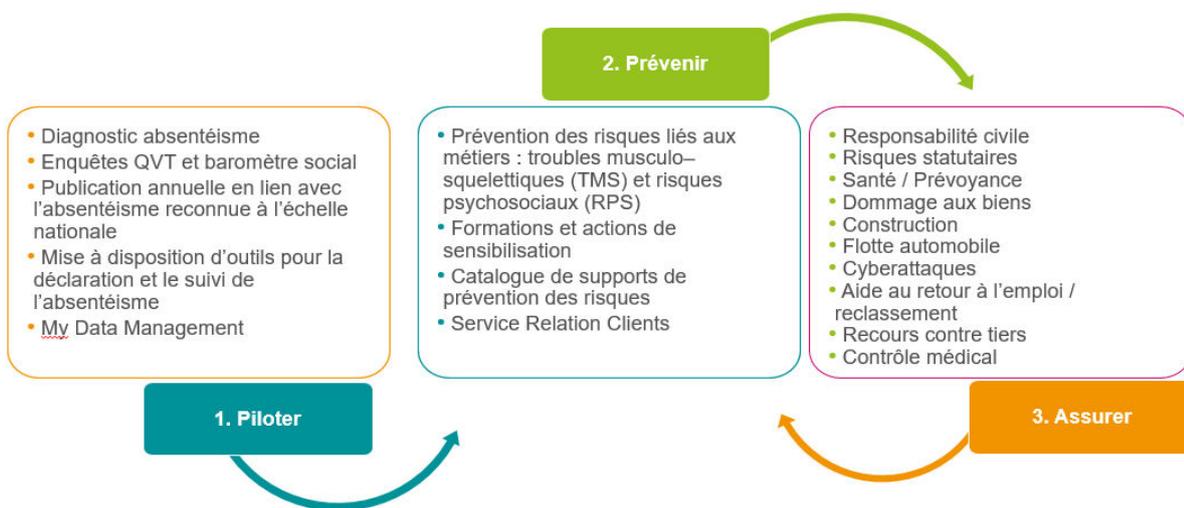
#### PRÉVENTION

Éviter la survenance des incidents et atténuer leurs répercussions humaines, opérationnelles et financières. Des solutions de prévention pour sécuriser et permettre la continuité opérationnelle.

#### ASSURANCE

Réduire l'impact économique de l'incident. Des solutions d'assurance et des services pour protéger financièrement et renforcer la résilience.

Relyens a engagé une profonde transformation de son modèle, pour **se déplacer sur la chaîne de valeur du risque**. De l'aval vers l'amont, du sinistre à ses causes, pour anticiper les événements avant même que l'incident ne survienne. A chaque étape du risque, à l'appui d'un réseau d'experts unique, Relyens développe des solutions adaptées aux spécificités de chaque client-sociétaire.



#### Les équipes de Relyens accompagnent :

- Près de 660 838 agents publics
- 18 247 clients assurés sur le risque statutaire
- 1 collectivité territoriale sur 2
- 2 centres de gestion sur 3
- 2 services d'incendie et de secours sur 3

Les équipes Relyens sont pluridisciplinaires et organisées par marché, et s'appuient sur un réseau d'experts unique de 1 671 psychologues cliniciens et 2 400 médecins agréés par les ARS.



- Une **connaissance pointue de l'environnement de nos clients**, de leurs enjeux et modes de fonctionnement
- Une **offre complète de prestations et services** entièrement maîtrisés en interne

### EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE



- Une **capacité à adapter** nos services à des attentes et besoins spécifiques
- La **complémentarité d'équipes pluridisciplinaires** organisées par marché pour une offre de valeur au plus près des besoins de nos clients

### AGILITÉ



- Une volonté de **compréhension** et d'**analyse** des risques encourus
- Une exigence dans la **qualité de la relation clients** avec une triple certification : ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001

### EXIGENCE



#### En 2023, ce sont :

- Près de 1 088 957 actes de sinistralité traités au titre de l'assurance statutaire
- 9 734 dossiers d'analyse des absences réalisés
- 10 983 séances de soutien psychologique individuel réalisés
- 4 600 questions traitées par notre hotline juridique



## > UN RÉSEAU DE PARTENAIRES ENGAGÉS AU SERVICE DES ACTEURS DES TERRITOIRES

### INSTITUTIONNELS



### SOCIÉTÉS D'ASSURANCE



### MUTUELLES



### FONDS DE RETRAITE



## 2. UNE POLITIQUE RSE VOLONTARISTE

En 2023, Relyens a également pris plusieurs mesures et initiatives dans le domaine de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) et de la lutte contre le changement climatique.



### 2023 en chiffres\* :

- Plus de 100 managers sensibilisés à la démarche RSE de Relyens
- 100 % des départements et business units ont mis en place ou participé à des actions RSE
- 89 % des collaborateurs se déclarent vigilants quant à leur consommation numérique (baromètre interne), 93 % des collaborateurs se sentent de plus en plus concernés par les enjeux climatiques (baromètre interne), 91 % considèrent que Relyens intègre efficacement des pratiques respectueuses de l'environnement et du développement durable dans ses activités
- 975 participations aux actions d'animation de la démarche RSE sur l'année
- 45 formations proposées par Relyens au titre de la QVCT et 1321 heures réalisées par ses collaborateurs
- 56,5 % des collaborateurs utilisent la plateforme de services et d'accompagnement en matière de QVCT, proposée en partenariat avec Sunshine-me
- 64 240 jours de télétravail pris par les collaborateurs de Relyens en France
- 923 sur 1 200 collaborateurs ont réalisé au moins ½ journée de télétravail dans l'année

\*Données 2023 issues du baromètre et des ressources internes.



## > ENVIRONNEMENT

Relyens s'engage à réduire son impact écologique à tous les niveaux de l'entreprise. Cela signifie intégrer les enjeux sociétaux et environnementaux au cœur de sa stratégie, ses feuilles de route, ses actions et ses comportements au quotidien. Le Groupe mène en ce sens des actions à l'échelle nationale et européenne, individuelle et collective, encourageant chacun de ses collaborateurs à proposer, initier et multiplier les initiatives.

### Actions phares :

- La réalisation d'un bilan carbone à l'échelle européenne et la définition d'une stratégie bas carbone pour réduire les émissions de gaz à effet de serre du Groupe, autour de 4 axes : investissement, déplacements professionnels, engagements de parties prenantes et sobriété numérique.
- Des mesures concrètes pour diminuer l'empreinte carbone :
  - Des consommations énergétiques optimisées :
    - La consommation énergétique des sites français baisse de 5% en moyenne depuis 3 ans grâce à des travaux ou des bonnes pratiques adoptées par les collaborateurs
    - 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.
    - La production électrique des panneaux photovoltaïques installés depuis 2006 a progressé de 13 %
  - 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
    - Don à des collectivités, associations et aux collaborateurs de mobilier et de fournitures obsolètes, suite au réaménagement des sites
    - Consommation de produits locaux et bio au restaurant d'entreprise de Vasselay
  - Des déplacements moins consommateurs de gaz à effet de serre (GES) :
    - 1 tiers des véhicules de la flotte automobile est 100% électrique
    - Mise en place de bornes électriques sur nos sites et chez les collaborateurs itinérants
    - Formation à l'écoconduite de l'ensemble du personnel itinérant
    - Promotion régulière du covoiturage domicile/travail et intersites
    - Doublement des déplacements professionnels réalisés en train entre 2022 et 2023
- Des ateliers citoyens réalisés tout au long de l'année permettant aux collaborateurs volontaires de s'impliquer concrètement dans la démarche RSE de Relyens autour de sujets comme la gestion des déchets, la mobilité douce ou encore la sobriété numérique.
- L'organisation de temps forts autour des enjeux environnementaux auprès du management et des collaborateurs. A l'occasion des Semaines européennes du Développement Durable, des ateliers de sensibilisation de type "Fresque du climat" ont été réalisés afin de sensibiliser les équipes autour des enjeux liés au climat, numérique, l'eau ou l'économie circulaire. 228 collaborateurs ont participé au challenge Ma Petite Planète et réalisé 4 355 défis écologiques.



## > SOCIAL

Relyens est engagé dans une dynamique de progression permanente, plaçant ses collaborateurs au cœur de sa transformation. Le Groupe mène des actions autour de trois enjeux : la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT), le développement des compétences, l'amélioration continue des modes managériaux et de collaboration.

### Actions phares :

- Le déploiement d'une plateforme de soutien\* et des actions en faveur de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) pour les collaborateurs. Une vingtaine de services y sont accessibles tels qu'un accompagnement des aidants et/ou du handicap, le soutien à la parentalité, des conseils et de la sensibilisation autour des questions de santé et du bien-être, ainsi que des bons plans pour faciliter la vie de tous les jours. Aujourd'hui, 56,5 % de nos collaborateurs utilisent la plateforme de services.
- 45 formations proposées au titre de la QVCT pour soutenir le développement professionnel de chacun et de réussir ses missions efficacement et en confiance : des modules individuels ou collectifs, accessibles sur site ou à distance. Au total, ce sont 1321 heures réalisées par nos collaborateurs en 2023. C'est aussi la mise en place d'un nouveau parcours de formation pour les managers leur permettant de créer les conditions de l'autonomie, de la collaboration et du développement des compétences de leurs équipes. Animé par des consultants-coachs, ce parcours est constitué d'ateliers expérientiels et de modules hybrides favorisant la réflexion et l'intelligence situationnelle.
- Le suivi du baromètre social interne permettant de mesurer le bien-être des collaborateurs et de déployer les actions d'amélioration adéquates.
- La mise en œuvre de l'expérience collaborateur Relyens articulée autour de 2 axes fondateurs : le parcours collaborateur et les offres, services et dispositifs RH.
- 64 240 de jours de télétravail pris par nos collaborateurs en France et 923 collaborateurs ayant réalisé au moins ½ journée de télétravail dans l'année.
- Un programme de mobilité internationale mis en place pour favoriser l'enrichissement mutuel et les collaborations entre nos 9 sites d'implantations répartis dans 4 pays. Ils sont déjà 11 collaborateurs à l'avoir expérimenté, 6 nouveaux volontaires ont programmé leur départ pour 2024.



## > INVESTISSEMENT

Relyens s'appuie sur une politique d'investissement socialement responsable, porteuse de sens, conciliant performance et maîtrise des risques sur le long terme. Une démarche favorisant l'innovation, le partage de bonnes pratiques et participant à la création de valeur sur les marchés.

Signatory of:



*Signataire depuis mars 2021*



*Label obtenu en 2023 et distinguant la transparence de la gestion financière de Relyens*



*Prix de la meilleure gouvernance en faveur du déploiement de la raison d'être dans le cadre des Couronnes Instit Invest 2023 organisées par l'AGEFI*

### Ses actions phares :

- Une charte d'investissement responsable renouvelée afin de renforcer les notions de « durabilité » et de « responsabilité » sur l'ensemble des classes d'actifs.
- 2<sup>ème</sup> parution du Rapport article 29 relatif à la loi Énergie-Climat permettant de monitorer les investissements du Groupe pour accentuer et renforcer sa stratégie d'investissement durable et responsable.
- Accompagnement des entreprises innovantes de l'univers du soin dans leurs projets de croissance à travers la structure d'investissement Relyens Innovation Santé.
- Monitoring du portefeuille d'investissement de Relyens sur l'ensemble des classes d'actifs sur les critères ESG et Climat à travers la mise en place d'un référentiel de suivi sur la démarche RSE de ses contreparties.
- 97M€ investis depuis 2018 par Relyens Investissements et Territoires, un fonds dédié aux collectivités territoriales et au financement de leur transition écologique.
- La mise en œuvre de sa charte d'engagement et politique de vote.
- La réalisation du premier reporting « blanc » des PRI, étant l'un des partenaires signataires.
- La création d'un référentiel ESG & Climat spécifique aux participations non cotées détenues en direct.
- La prise en compte du référentiel ESG spécifique aux contreparties avec lesquelles le département est en lien.
- La signature d'une charte de gestion immobilière responsable et durable auprès des property managers.
- La définition d'une stratégie d'investissement à impact et la mise en place d'un suivi des « investissements durables ».

Conformément à ses engagements, Relyens a fait évoluer sa part d'investissements durables de 28,8% fin 2021 à 36,3 % fin 2023 (soit 769,2 M€), dont 35% contribuent à l'évolution environnementale et 65% aux enjeux sociétaux. Les principaux investissements ayant permis cette évolution notable notamment à caractère environnemental sont principalement les renforcements dans des fonds infrastructures, dettes souveraines « verte », réorientation et redotation du fonds Relyens Investissements et Territoires.



### 3. UNE ORGANISATION JURIDIQUE ET UNE GOUVERNANCE DE LA PERFORMANCE RENOUVELÉES

Pour mettre en œuvre ses engagements et assurer la performance de son système de management, Relyens 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.

#### > RÔLES ET RESPONSABILITÉS

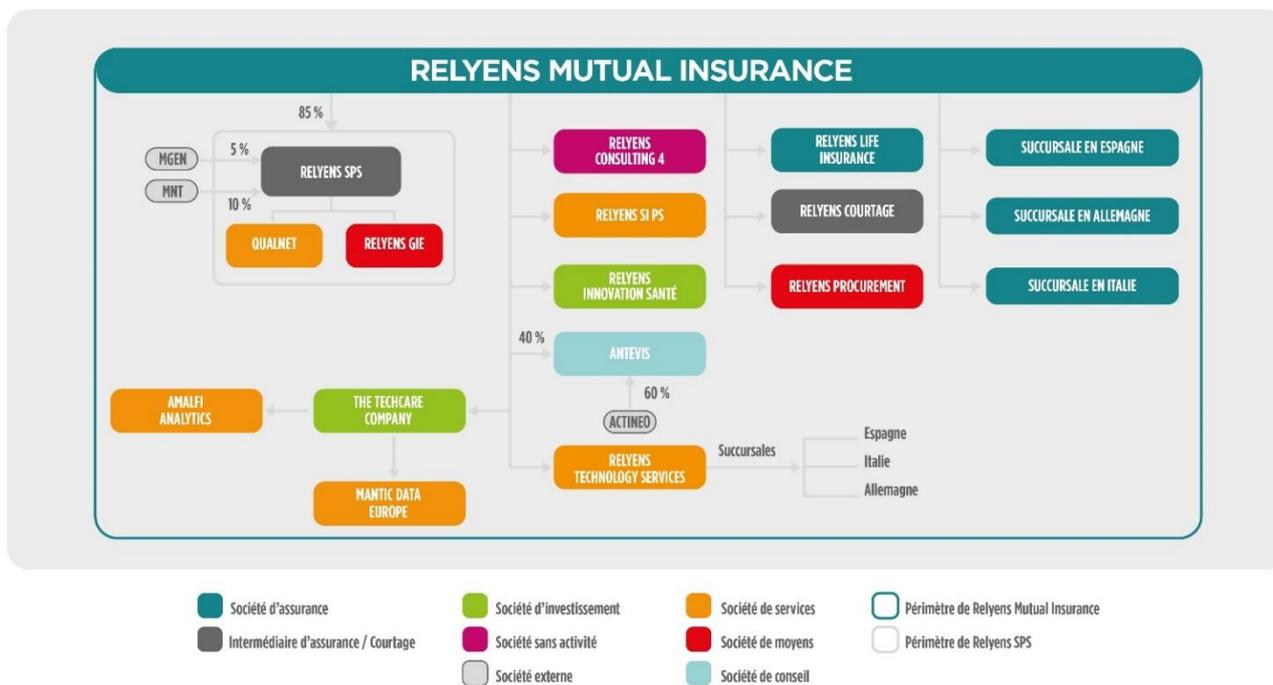
Plusieurs responsables sont en charge de déployer les systèmes de management conformément aux normes applicables :

- la Responsable du service Certifications et Réclamations pour la certification 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.



> DESCRIPTION DES PROCESSUS ET DES ENTITÉS ORGANISATIONNELLES QUI DÉLIVRENT LES ACTIVITÉS



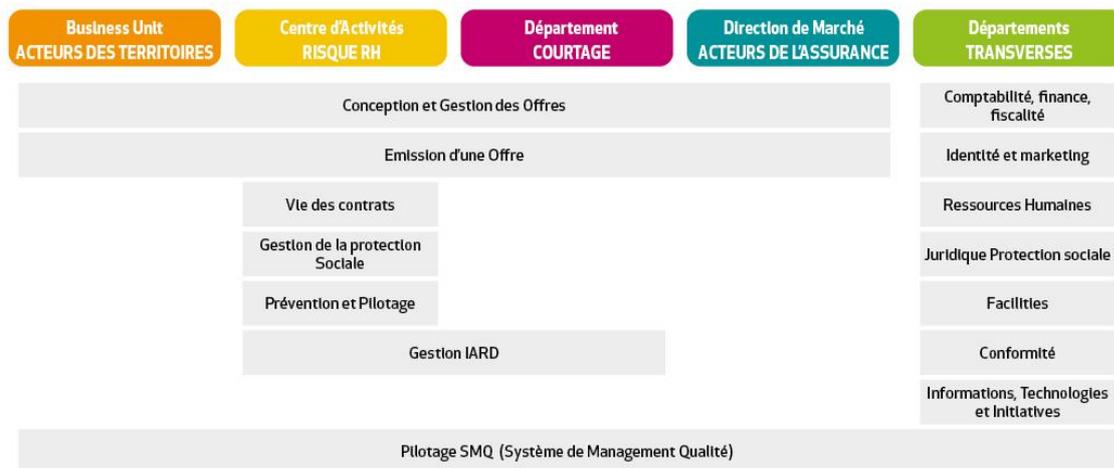
31/12/2023



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



## Périmètre de certification : 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 Offre 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>Direction Souscription Courtage et Pilotage</p> <p>Direction Technique Courtage</p> <p>Direction Déploiement Commercial</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>	
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 des Opérations Assurance Protection Sociale (Statut, Santé, Prévoyance)</p> <p>Direction Protection Sociale Retraite</p> <p>Directions des Opérations Assurance Protection Sociale - Pôle Encaissements Clients et Reversements Partenaires</p>
Gestion des sinistres IARD	<p>Assurer une gestion optimale de la relation client.</p>	<p>Direction Souscription Courtage et Pilotage</p> <p>Directions des Opérations Assurance Protection Sociale - Pôle Encaissements Clients et Reversements Partenaires</p>
Gestion de la protection sociale	<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 des Opérations Assurance Protection Sociale (Statut, Santé, Prévoyance)</p> <p>Direction Protection Sociale Retraite</p> <p>Direction Gestion des services</p> <p>Directions des Opérations Assurance Protection Sociale - Pôle Encaissements Clients et Reversements Partenaires)</p> <p>Facilities - Pôle Dématérialisation et Qualification des Flux Entrants</p> <p>Service Ressources Plus</p> <p>Direction Services Risque RH</p>
Prévention et pilotage	<p>Assurer le développement des activités de services à travers la conception d'offres et la gestion des partenariats.</p>	<p>Direction Offre Risques RH</p>



## 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 terme.</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, Engagement 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 Engagement Département 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> <p>Formaliser, vérifier et gérer tous les contrats et conventions entre l'entreprise et les différents tiers (partenaires, fournisseurs...).</p>	Département Juridique Corporate



Information, Technologie et Projet	<p>Assurer la performance et la disponibilité des ressources informatiques investies pour les utilisateurs, clients et partenaires.</p> <p>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>	Département Technology
------------------------------------	---	------------------------

## > PILOTAGE : SYSTÈME MANAGEMENT QUALITÉ

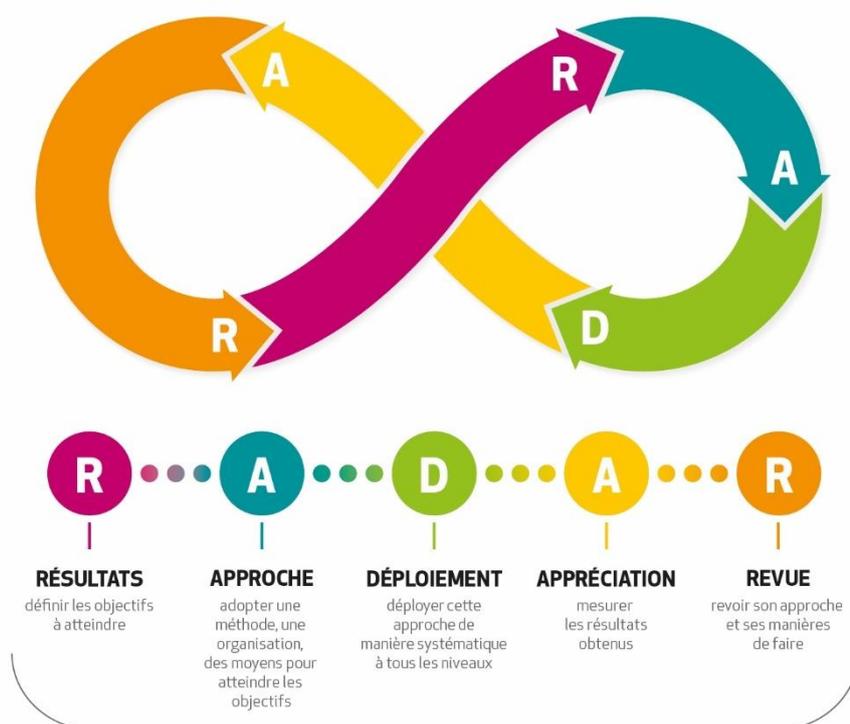
Activités principales (macroprocessus)	Missions	Entités organisationnelles Responsables de la mise en œuvre (processus)
Pilotage	<p>Le Service Certifications et Réclamations intervient sur plusieurs domaines d'activités en déclinaison des orientations Groupe et en soutien et accompagnement des entités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



## 4. 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 projets 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 : R'Place.

### > 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 R'Place, 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,
- projets constituant le portefeuille projets 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 système de management de la performance durable s'applique selon l'organisation suivante :

Domaines d'application des certifications	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
<b>ISO 9001 Qualité</b>	Tous sans exclusion	Tous sans exclusion	Tous sans exclusion	Tous sans exclusion	Tous sans exclusion	Tous sans exclusion
<b>ISO 45001 Santé et Sécurité au travail</b>	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
<b>ISO 14001 Environnement</b>		Tous sans exclusion	Tous sans exclusion	Tous sans exclusion	Non applicable	Tous sans Exclusion



Chez Relyens, nous sommes bien plus qu'Assureur, nous sommes Risk Manager. Piloter, prévenir les risques et les assurer, c'est notre engagement pour protéger plus efficacement les acteurs du soin et des territoires, en Europe. A leurs côtés, nous agissons et innovons en faveur d'un service d'intérêt général toujours plus sûr, pour tous.

**Anticiper aujourd'hui  
pour protéger demain.**

**Relyens SPS**  
Route du Creton  
18110 Vasselay – France  
Tél : +33 (0)2 48 48 15 15

**[www.relyens.eu](http://www.relyens.eu)**



GRUPE MUTUALISTE EUROPEEN  
ASSURANCE ET MANAGEMENT DES RISQUES