



**Prévention et Promotion
de la Santé (PPS)
Affaires publiques et
influence (API)**

Manuel qualité





SOMMAIRE

| | | |
|-----------|--|------|
| 1. | Introduction | P.04 |
| 2. | La Mutualité Française Centre-Val de Loire | P.04 |
| 3. | Nos parties prenantes/RSE | P.05 |
| 4. | Politique qualité et engagement de la direction | P.06 |
| 5. | Périmètre d'application, responsabilités et organisation qualité | P.07 |
| 6. | Les apports du Système de Management Qualité (SMQ) | P.08 |
| 7. | Gestion des documents et des enregistrements | P.09 |
| 8. | Liste des documents qualité associés | P.10 |
| | <i>a. Procédures</i> | |
| | <i>b. Modes Opératoires</i> | |
| 9. | Conclusion | P.11 |

1. Introduction



Le présent manuel vise à expliquer ce que représente la qualité au sein de la Mutualité Française Centre-Val de Loire (MFCVL), et comment sa gestion permet d'assurer la satisfaction permanente des parties prenantes des projets et événements que nous développons sur le territoire. Depuis mars 2014, le service PPS est certifié ISO 9001. Le manuel qualité est destiné à l'ensemble de nos collaborateurs, partenaires, financeurs, bénéficiaires et prestataires, et a pour objectif de leur présenter notre Système de Management Qualité (SMQ).

2. La Mutualité Française Centre-Val de Loire

La Mutualité Française Centre-Val de Loire est l'union régionale (UR) des mutuelles de la région Centre-Val de Loire. Premier mouvement social du pays, la Mutualité Française fédère 95% des mutuelles santé en France. Au total, 38 millions de personnes – près d'un Français sur deux – sont protégées par une mutuelle de la Mutualité Française.

Acteur incontournable de la politique de santé en France, la Mutualité Française participe activement au maintien d'une protection sociale solidaire et à l'évolution de notre système de santé.

La Mutualité Française Centre-Val de Loire rassemble et représente plus de 120 mutuelles dans les 6 départements qui la composent : le Cher, l'Eure-et-Loir, l'Indre, le Loir-et-Cher, l'Indre-et-Loire, le Loiret.

Plus d'une personne sur deux dans la région adhère à une mutuelle de la Mutualité Française Centre-Val de Loire.

En chiffres :

- Nombre de mutuelles fédérées par l'UR : 122
- Nombre d'adhérents protégés par les mutuelles dans la région : 580 988
- Plus de 150 Services de Soins et d'Accompagnement Mutualistes (SSAM) : hospitalisation, pharmacie, optique, audition, etc...



Acteur de l'économie sociale et solidaire, la MFCVL participe à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques de santé publique locales et régionales. Partenaire des pouvoirs publics, elle propose en tant qu'opérateur régional un service dédié à la promotion de la santé.

L'objectif du service promotion de la santé de la MFCVL est de proposer des services adaptés aux besoins de la population en contribuant à la réduction des inégalités sociales et territoriales de santé.

De la prévention primaire à l'accompagnement, du projet de terrain à la gouvernance territoriale, son champ d'action est large. Pour agir dans ces univers complexes, la MFCVL dispose

d'un réseau d'élus militants, d'une équipe mobile composée de salariés formés en ingénierie de projets en santé publique et de relais au sein de ses Délégations Territoriales.

En charge de la représentation externe et de la défense du mouvement mutualiste, le service Affaires publiques et communication assure la défense des intérêts de la Mutualité auprès des élus, des collectivités territoriales et services déconcentrés de l'Etat, ainsi que des partenaires économiques et sociaux de la région (fédérations hospitalières, syndicats, associations...). Il coordonne les représentants de la Mutualité Française Centre-Val de Loire au sein de l'Agence régionale de santé (ARS), de la Sécurité sociale (Cpam, Carsat, Ugecam, etc.), des collectivités (CCAS, MDPH, etc.) et des instances de l'économie sociale (Cress, Ceser). Il élabore et met en œuvre une politique de communication interne et externe, notamment en déclinant les communications nationales.

3. Nos parties prenantes / RSE

Engagés dans une démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises), nous pratiquons une politique volontariste, tournée vers l'avenir. En lien avec l'ensemble de nos parties prenantes, notre projet se veut solidaire, responsable et vise à une amélioration continue de nos pratiques.

Cartographie des parties prenantes



* **SSAM**: Services de Soins et d'Accompagnement Mutualiste

* **UT**: Union Territoriale

4. Politique qualité et engagement de la direction



POLITIQUE QUALITÉ DE LA MUTUALITÉ FRANÇAISE CENTRE-VAL DE LOIRE

La Mutualité Française Centre-Val de Loire (MFCVL), régie par le Livre I du Code de la Mutualité, a pour principale mission de coordonner et de représenter le mouvement mutualiste au niveau régional. En outre, elle développe des projets sur des thématiques de Santé Publique auprès de la population générale, des actions de prévention au bénéfice des adhérents des mutuelles ainsi que des événements en lien avec les partenaires institutionnels sur l'actualité en santé.

CONSTATS :

- Un budget structurellement déficitaire depuis la baisse de la cotisation conjuguée à la perte de parts de marché des mutuelles (baisse des effectifs).
- Les inégalités sociales et territoriales en santé augmentent.
- La forte pression qui pèse sur les OCAM (financière, systémique) nécessitant une stratégie d'influence permanente auprès des élus et des instances dans lesquels siègent nos mandataires.
- La diminution des crédits publics oblige les financeurs à sélectionner plus finement les opérateurs, la différenciation vis-à-vis des autres acteurs devient nécessaire.
- Les financeurs publics sont de plus en plus exigeants sur la qualité de l'évaluation des actions (médico-économique).
- Les mutuelles ont une forte attente vis-à-vis des Unions Régionales.
- Le travail en inter régime (MSA/CARSAT) est attendu par les financeurs.
- Le champ d'intervention des Conférences des financeurs s'élargit sans voir pour autant les budgets augmenter. La concurrence entre acteurs s'intensifie.
- La contractualisation avec la FNMF, dans le contexte de baisse importante de la cotisation, permet de rechercher l'efficacité de la structure et des équipes la composant.
- L'écoute, la compréhension et la réponse aux besoins et attentes de nos parties prenantes est une priorité.
- La Démarche Qualité est un levier d'efficacité important et un atout à faire valoir auprès des financeurs.
- La concentration des acteurs mutualistes (L2/L3) réinterroge la place et le rôle des UR.
- Volonté affirmée de la nouvelle UT régionale (L3) de travailler davantage avec l'UR.
- Marché de l'emploi tendu rendant difficile les recrutements et/ou favorisant un plus grand turnover.
- Certains acteurs mutualistes investissent le champ de la prévention (L2 / L3)
- Contexte politique national incertain (dissolution de l'Assemblée Nationale)

NOS OBJECTIFS QUALITÉ / AXES STRATEGIQUES :

- 1. Maintenir la part de financements externes**
- 2. Développer les prestations mutuelles et partenaires**
- 3. Développer une offre mixte (présentiel/distanciel) (Lien RSE)**
- 4. Conforter notre rôle d'acteur incontournable sur certaines thématiques, et renforcer notre influence auprès des décideurs régionaux**
- 5. Poursuivre le développement des liens L1/L2/L3**
- 6. Proposer des actions de qualité**

La Direction s'engage à mettre en place les ressources et moyens nécessaires à l'atteinte de ces objectifs. Ce système s'appuiera sur la montée en compétence et la motivation de l'ensemble des salariés, pour que cette démarche qualité apporte aux clients, partenaires et bénéficiaires une satisfaction accrue et maintienne la volonté de pérenniser nos partenariats.

La MFCVL souhaite faire la preuve de ses compétences et de sa volonté d'évolution par sa mise en conformité avec les exigences de la norme ISO 9001 : 2015 et toutes les exigences applicables, donnant ainsi confiance à ses parties prenantes.

Le champ de cette certification porte sur les activités « Prévention / Promotion de la Santé » et « Affaires publiques ».

L'Union Régionale est engagée dans une politique RSE rigoureuse, dans la continuité de sa démarche qualité.

De plus, en lien avec le règlement européen sur la protection des données, la MFCVL s'investit depuis 2018 pour sécuriser et protéger ses données et ainsi renforcer la confiance de ses parties prenantes.

Cette Politique Qualité est revue annuellement.

Blois, le 01/07/2024

Olivier BASIRE



Directeur Général

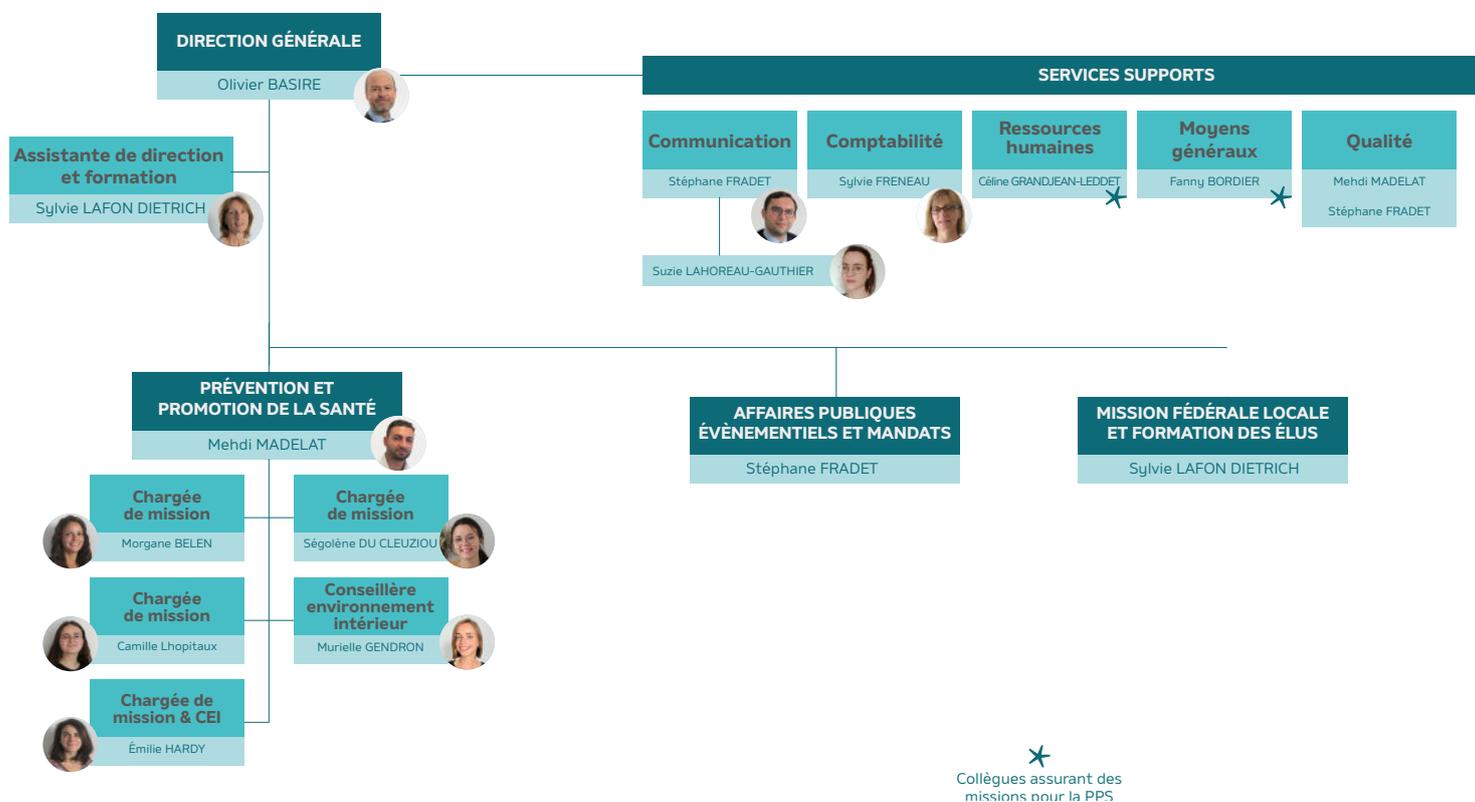


5. Périmètre d'application, responsabilités et organisation qualité

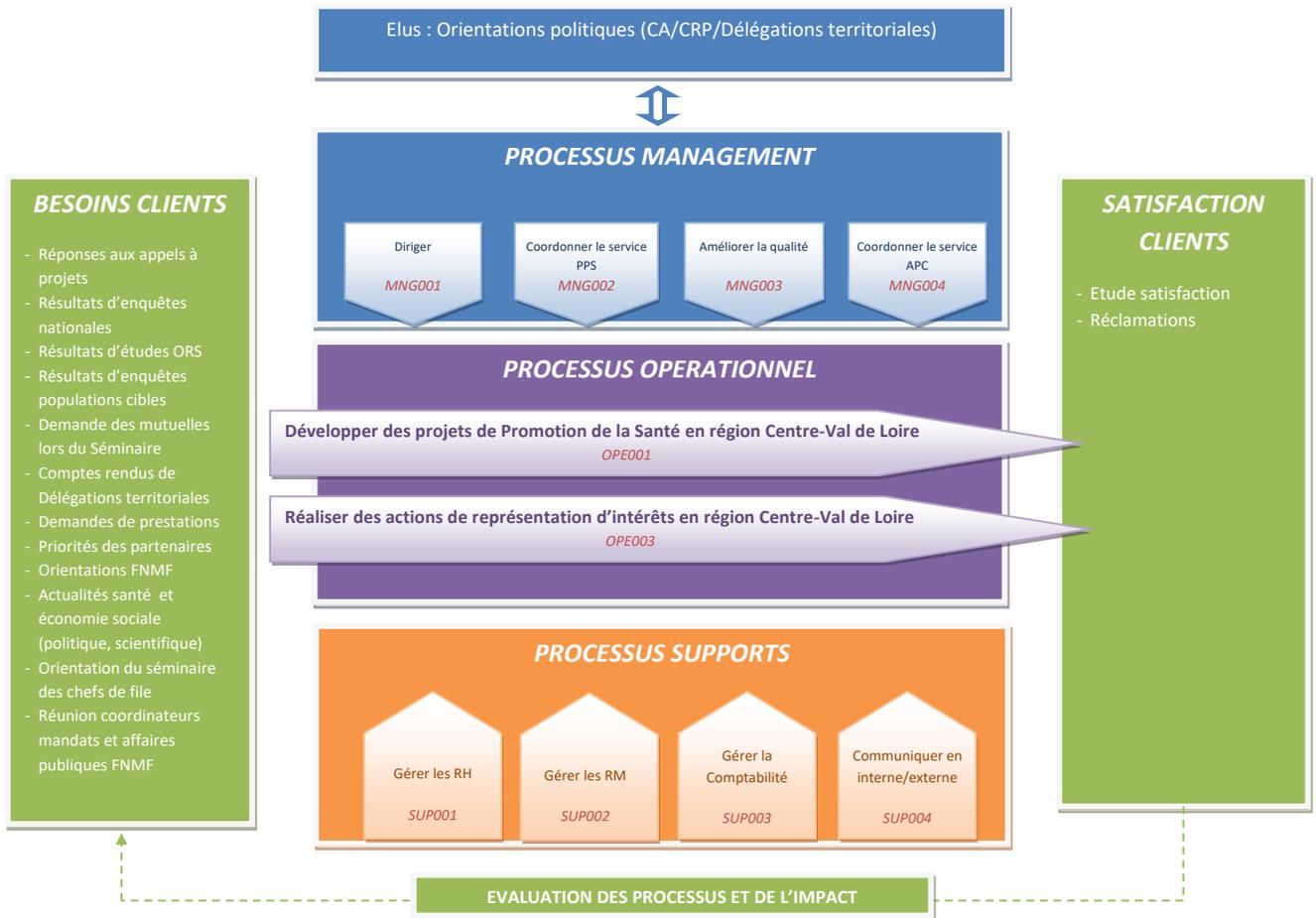
PÉRIMÈTRE D'APPLICATION

Le périmètre d'application de la démarche qualité est la prévention et promotion de la santé et les évènements santé.

ORGANIGRAMME

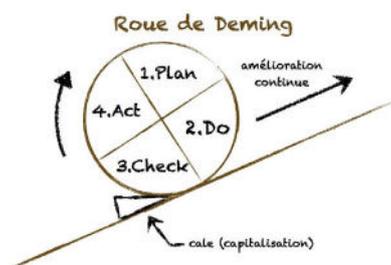


CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS



6. Les apports du système de management qualité (SMQ)

Un SMQ est une structure évolutive qui permet des améliorations permanentes. Le schéma ci-contre permet de dégager les principes suivants :



- Prévoir ce qui doit être fait
- Faire ce qui a été décidé
- Vérifier que cela a été fait
- Corriger en vue d'améliorer

C'est la revue de direction, qui, une fois par an, à l'aide des audits internes, des réclamations, de l'écoute client, examine l'état du SMQ. C'est à cette occasion que les nouveaux objectifs sont fixés. L'ensemble des collaborateurs peuvent émettre une proposition d'amélioration ou faire part de dysfonctionnements, gage d'une véritable culture de l'amélioration continue au sein de la MFCVL.

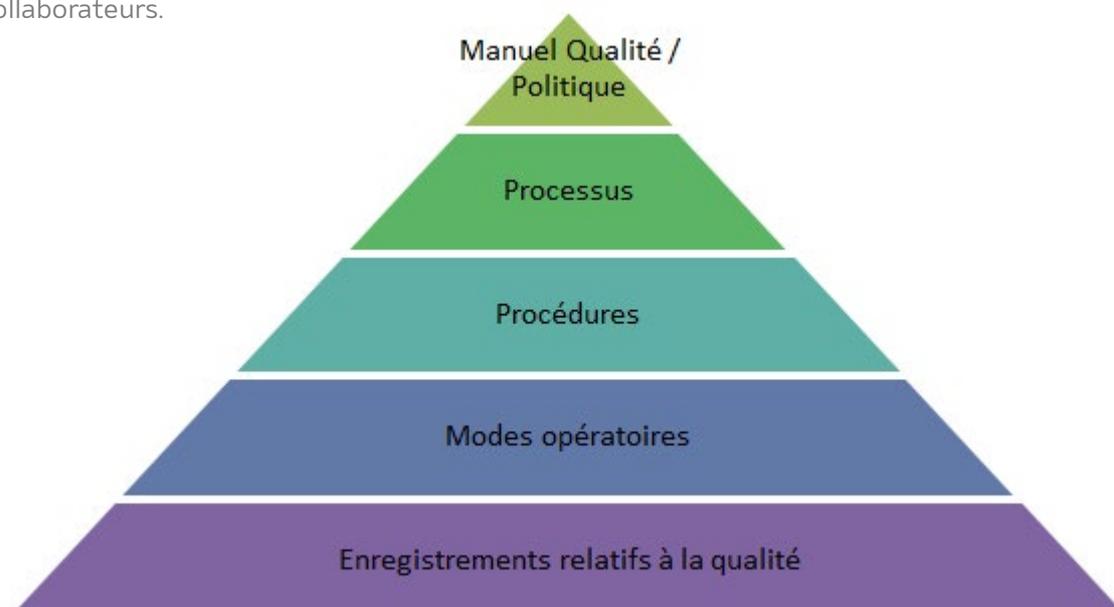
ORGANISATION DES REVUES QUALITÉ



PQ = Politique Qualité
RSPPS = Responsable du Service Prévention et Promotion de la Santé
RAPC = Responsable des Affaires Publiques et de la Communication
RQ = Responsable Qualité

7. Gestion des documents et des enregistrements

La documentation liée au SMQ de la MFCVL est informatisée et enregistrée sur le serveur commun accessible à tous nos collaborateurs.



8. Liste des documents qualité associés

| Procédures | |
|-------------------|---|
| Réf. | Titre |
| PR001 | Élaboration du budget |
| PR002 | Sélection et validation des prestataires |
| PR003* | Points projets |
| PR004 | Suivi des réclamations clients |
| PR005 | Gestion des audits internes |
| PR006 | Gestion des actions correctives et préventives |
| PR007 | Maîtrise de la documentation |
| PR008 | Maîtrise des enregistrements |
| PR009 | Maîtrise des produits non conformes |
| PR010* | Auto-évaluation |
| PR011 | Recrutement |
| PR012 | Intégration |
| PR013 | Formation |
| PR014 | Achats |
| PR015 | Maintenance du matériel |
| PR016 | Paie |
| PR017 | Notes de frais |
| PR018 | Traitement des factures |
| PR019 | Trésorerie |
| PR020 | Conception graphique |
| PR021 | Évènements |
| PR022* | Veille Presse |
| PR023 | Facturation d'une prestation |
| PR024 | Recrutement de cadres - responsables de service |

| Modes opératoires | |
|--------------------------|--------------------------------------|
| Réf. | Nom |
| MOP001* | Évaluer à l'aide de Sphinx |
| MOP002 | Saisir une intervention dans PROSPER |
| MOP003 | Utiliser les téléphones fixes |
| MOP004 | Affranchissement courrier |
| MOP005* | Conférences ESS |
| MOP006 | Matinales |
| MOP007 | Place de la Santé |

| | |
|---------|--|
| MOP008* | Forum Santé |
| MOP009 | PASS |
| MOP010* | Débats Publics |
| MOP011* | Fichiers qualifiés |
| MOP012* | Intervention du service Communication en PPS |
| MOP013* | Réunions Brainstorming |
| MOP014* | SPHINX scan |
| MOP015* | Communiquer sur les réseaux sociaux |
| MOP016 | Méthodologie de projet en PPS appliquée à la MFCVL |
| MOP017 | Visioconférence |
| MOP018 | Visites à domicile CEI |

* Documents non applicables à ce jour

9. Conclusion

Le manuel qualité vous a présenté de façon synthétique le système de management de la qualité de la MFCVL. Ce document est un vecteur de communication de la démarche qualité et de la RSE, élaboré à l'attention :

- des clients publics et privés ainsi que des autres parties prenantes externes à la MFCVL ;
- des évaluateurs externes missionnés dans le cadre des différentes reconnaissances de la MFCVL,
- du personnel, en particulier lors de l'accueil des nouveaux collaborateurs.

L'ensemble des dispositions organisationnelles et techniques est défini et détaillé dans la documentation qualité.

Au-delà de la description des objectifs, des processus, des instances et des outils, c'est la volonté de la Direction et la contribution de chacun au quotidien qui permettent le maintien de la dynamique d'amélioration continue.

Rédacteur : Mehdi MADELAT – Responsable des services Prévention et Qualité
Vérificateurs : Stéphane FRADET – Responsable des affaires publiques et de la communication
Approbateur : Olivier BASIRE - Directeur général

Ref. MQ001-J
Mise en application 05/09/2024



Mutualité Française Centre-Val de Loire
Union régionale régie par le livre I du Code de la Mutualité
N° Siren 333 645 034