



ÉTUDE DE CAS

Meridiam
for people and the planet

**Pour protéger vos collaborateurs à l'international,
pensez aux solutions d'assistance et
de gestion des risques santé et sécurité**

PRÉSENTATION DE



Meridiam gère plusieurs fonds d'investissement spécialisés dans le développement, le financement et la gestion de projets d'infrastructures publiques à long terme.

Les investisseurs sont des clients institutionnels comme des fonds de pensions, assureurs, banques de développement...

Au sein de Meridiam, la population est en grande majorité composée de financiers et d'ingénieurs. L'effectif global monte à 200 employés en incluant des personnes missionnées au sein des sociétés de projets.

MERIDIAM EN QUELQUES CHIFFRES

- **Créée en 2005**
- **Gère actuellement 6,2 milliards d'euros de ressources**
- **7 fonds d'investissement pour un portefeuille de 70 projets**
- **200 collaborateurs 25 nationalités**
- **8 bureaux à Paris, New York, Istanbul, Toronto, Dakar, Luxembourg, Addis-Abeba, Vienne**

ENTRETIEN

Deux acteurs nous racontent la mise en place du projet avec International SOS.



ARNAUD KALIKA

Responsable conformité et sécurité



BETTY MANGATAL

DRH

UN FONDS D'INVESTISSEMENT EN PLEINE EXPANSION À L'INTERNATIONAL

L'activité de Meridiam conduit les collaborateurs à voyager à travers le monde entier et principalement en Europe, Afrique et États-Unis.

Dans un contexte d'expansion à l'international de l'entreprise, Arnaud Kalika explique :

« Nos projets se sont mis à évoluer vers des géographies plus complexes telles que l'Afrique, la Turquie, l'Amérique latine et centrale. Ce sont des zones pour lesquelles se posait une véritable problématique de sécurité voyage. »

Avant de choisir une solution de gestion des risques santé et sécurité d'International SOS, Meridiam disposait d'une solution de rapatriement et assistance médicale souscrite auprès d'un assureur. Or, dans ce contexte d'expansion, il était indispensable de trouver une solution plus complète et plus large que le volet médical proposé dans le contrat existant.

Dans le cadre de cette recherche, le critère de la présence internationale était également essentiel : **il fallait s'assurer que les collaborateurs pourraient être en sécurité où qu'ils se trouvent, pris en charge par un acteur majeur ayant l'expérience de la gestion de toute situation de crise.**



CHOISIR SA SOLUTION D'ASSISTANCE ET DE PRÉVENTION DES RISQUES SANTÉ ET SÉCURITÉ

Pour trouver la solution la plus adaptée répondant à l'obligation légale de tout employeur de Devoir de Protection, Meridiam a fait appel à un courtier dans le but de comparer les acteurs intégrant la gestion du risque sécurité en plus du risque médical. Face à la diversité des offres, Meridiam a choisi la solution répondant à des critères bien précis.

« Nous avons choisi International SOS pour la complémentarité des services médicaux et sécurité ainsi que la coopération étroite avec les assureurs. En plus, il y a une véritable souplesse que l'on ne retrouve pas chez les concurrents pour proposer une solution et une assistance quasiment partout dans le monde. »



ARNAUD KALIKA

POURQUOI MERIDIAM A CHOISI INTERNATIONAL SOS ?

- Le fait que chaque collaborateur peut **s'informer sur son pays de destination** via l'application ou les portails en ligne et **se localiser**.
- La **mise à jour en temps réel des informations sur les différentes zones géographiques**.
- Le **centre d'assistance** accessible en permanence par téléphone, ainsi que les alertes par mail pour prévenir en cas de problème.
- Le **contact direct** avec un médecin par téléphone dans le cadre d'une demande d'assistance médicale ou à un expert sécurité.
- La **formation spécifique** avant le départ.
- La **géolocalisation** en permanence de grands voyageurs.
- Le **partenariat avec Control Risks**, spécialisé dans la gestion des risques sécuritaires et l'assureur Hiscox.

L'IMPORTANCE DE LA PRÉVENTION DES RISQUES SANTE ET SÉCURITE

Il est primordial que les collaborateurs qui partent travailler sur un projet à l'international puissent être informés, conseillés avant leur départ afin qu'ils se sentent en sécurité et qu'ils soient sereins pour accomplir leur mission. Meridiam n'a donc pas hésité à se servir pleinement des services de sensibilisation, formation et information.

- **Sollicitation régulière du service d'information** pour prendre des renseignements sur des sociétés de transport ou connaître le niveau de sécurité d'un hôtel.
- **Contact direct avec International SOS** dans le cadre de soulèvements – comme en Turquie ou encore lors de l'épidémie de peste noire à Madagascar – afin de déterminer si les collaborateurs et leurs familles présentes devaient quitter le pays et de les sécuriser aisément.

Enfin, rappelant qu'il s'agit d'une obligation légale, ils ont fait appel à des services de consulting pour la **rédaction de plans d'évacuations sécuritaires** à Dakar, Istanbul et Addis-Abeba. Un exercice très bien conduit par les consultants d'International SOS qui se sont rendus sur place pour interroger les collaborateurs et définir en détail les solutions afin de rédiger ces plans. Une étape essentielle dans une démarche de **prévention** et de **sécurisation** des équipes.

LES 5 NOTIONS CLÉS

qui définissent la collaboration entre Meridiam et International SOS

1. EFFICACITÉ
2. CONFIANCE
3. QUALITÉ DU SERVICE
4. QUALITÉ DES CONSEILS
5. PRATICITÉ

DES CAS D'ASSISTANCE MÉDICALE CONCRETS

Depuis qu'ils sont clients d'International SOS, Meridiam a également eu recours à l'assistance pour des urgences. C'est pour des raisons médicales que deux collaborateurs en mission longue à l'étranger ont ainsi été aidés.

1. À DAKAR

L'enfant d'un collaborateur a eu un accident nécessitant une opération. Le centre d'assistance d'International SOS a conseillé une opération dans un hôpital français spécialisé en pédiatrie. La prise en charge de l'enfant a été très rapide avec l'organisation du voyage par un vol commercial, avec sa mère, puis un suivi à l'hôpital très efficace.

2. À ADDIS-ABEBA

Un collaborateur avait besoin d'être rapatrié en France pour raisons médicales graves. Meridiam a contacté International SOS le matin, pour qu'il soit pris en charge à temps, dans la journée, dans un hôpital à Paris. « Clairement, cette réactivité n'aurait pas été la même avec un autre assistant. » insistent Betty Mangatal et Arnaud Kalika.



« Nous avons été vraiment impressionnés par la réactivité et la qualité des conseils médicaux. Avoir en ligne un médecin, c'est un vrai confort et c'est rassurant. »



BETTY MANGATAL

LE PARTENARIAT INTERNATIONAL SOS POUR MERIDIAM

Meridiam est client International SOS depuis 2013.
Près de 60 % des collaborateurs de Meridiam sont
compris dans le programme d'assistance santé
et sécurité : direction générale, chefs de projets,
collaborateurs opérationnels voyageant
à l'international et expatriés.

Les services compris dans le contrat

PROGRAMME D'ASSISTANCE GLOBAL SANTÉ ET SÉCURITÉ POUR LES COLLABORATEURS EN MOBILITÉ À L'INTERNATIONAL



Accès 24/7 aux centres d'assistance
d'International SOS (conseil, information,
recommandation, assistance)



Information en ligne (guides pays, alertes
santé & sécurité, application)



Accès au réseau de prestataires accrédités



Accès aux capacités d'évacuation
d'International SOS



E-Learning & Formations Santé et Sécurité
(à New York pour les voyages en Amérique
latine & à Paris pour les voyages en Afrique)



Solution de localisation et de communication
avec les collaborateurs via la solution
TravelTracker



Licences de géolocalisation Vismo
pour les grands voyageurs

À PROPOS D'INTERNATIONAL SOS

Le Groupe International SOS protège vos collaborateurs dans le monde entier grâce à des solutions personnalisées de gestion des risques santé et sécurité, des programmes de bien-être au travail dans le but d'accompagner votre croissance et d'optimiser votre productivité.

En cas de phénomène climatique extrême, d'épidémie ou d'incident sécuritaire, nous vous apportons soutien immédiat et tranquillité d'esprit. À travers nos solutions digitales et notre expertise médicale préventive, vous recevez des recommandations efficaces en temps réel ainsi qu'un soutien de qualité sur le terrain.

Nos clients partenaires répondent à leur obligation de Devoir de Protection, tout en conjuguant résilience, continuité d'activité et développement durable.

Fondé en **1985**, le Groupe International SOS représente **11 000** experts multiculturels de la santé, de la sécurité et de la logistique dédiés au soutien et à l'assistance de nos clients, dans 90 pays, **24h/24** et **7j/7**.

11 000 organisations nous font confiance : grandes entreprises, entreprises de taille intermédiaire, organisations gouvernementales ou non-gouvernementales et établissements d'enseignement.

› **CONTACTER INTERNATIONAL SOS**



**INTERNATIONAL
SOS**

WORLDWIDE REACH. HUMAN TOUCH.