

La qualité du service apportée aux adhérents a fondé, depuis sa création, la stratégie et les principes de fonctionnement de Ressources Mutuelles Assistance.

Cette volonté d'ancrer la qualité dans son objet social a amené l'entreprise à engager :

- une démarche de certification ISO 9001 (obtenue en juin 2010) ;
- une démarche de certification ISO 26000 (obtenue en décembre 2012).

Depuis le 01/01/2016 la Directive Solvabilité 2 impose la mise en place d'un dispositif réglementaire, le Contrôle interne, que RMA a souhaité intégrer totalement au SMQ en place.

Le respect des normes et réglementations correspondantes a permis la sécurisation de l'organisation interne, la maîtrise des procédures et la satisfaction de l'adhérent, grâce à la qualité des prestations et services délivrés.

- **Qu'attendent les adhérents de nos mutuelles clientes ?**
 - Le respect des engagements de la mutuelle
 - Des informations et des conseils clairs, rapides et argumentés
 - Une individualisation de la relation
 - Un service optimal, empreint de bienveillance et de liens humains
- **Qu'attendent nos clients ?**
 - La satisfaction de leurs adhérents
 - Des innovations technologiques, des produits, des services et des modes de distribution adaptés au monde actuel
- **Qu'attendent nos collaborateurs ?**
 - La poursuite des actions permettant le bien-être au travail (environnement spécifique, conditions de travail, évolutions de carrière, sécurité de l'emploi)
 - Une communication régulière et transparente

L'ambition de RMA est de toujours mieux répondre à ces attentes et de renforcer la culture d'entreprise qui place l'adhérent et la dimension humaine au centre de ses préoccupations. Se coulant dans cette stratégie, nos engagements en matière de qualité de service se déclinent autour des thèmes suivants :

- **Adapter RMA aux enjeux de demain**
 - Prendre en compte les enjeux stratégiques du groupe VVY et les décliner pour permettre une adéquation avec nos pratiques
 - Structurer les processus organisationnels et s'assurer de la maîtrise des activités
 - S'assurer du respect de la réglementation
 - Evaluer régulièrement la qualité, la conformité et la productivité du service fourni
 - Faire évoluer le Schéma Directeur Informatique et la numérisation des données
 - Améliorer la sécurisation des accès et échanges informatiques
 - Maintenir l'expertise et le professionnalisme des collaborateurs à travers des formations (initiale et continue) solides
 - Développer les actions de bien-être au travail (RSE) afin de garantir l'engagement constant des salariés au service de la satisfaction des adhérents
- **Fidéliser/Développer le portefeuille des clients et les lier durablement**
 - Favoriser la croissance de l'activité de l'Union et de ses clients
 - Créer et proposer des produits et services innovants
 - Développer la notoriété de l'Union par le biais de communications, d'événements et de manifestations
- **Développer le digital pour faciliter l'accessibilité des clients et de leurs adhérents**
 - Développer des solutions, outils et services digitaux
 - Améliorer la diffusion de l'information en interne (intranet) et en externe (extranet)
- **Consolider le cœur de métier de RMA**
 - Offrir un accueil téléphonique personnalisé et une relation de forte proximité
 - Mettre à la disposition des adhérents des solutions conformes à leurs besoins et assurer une relation régulière et performante avec tous les interlocuteurs de l'Union
 - Valoriser les savoirs faire spécifiques de l'Union dans les domaines comme le psycho-social
 - Faire évoluer le modèle économique de l'inclusion en raison des demandes croissantes de solutions spécifiques
- **Structurer et poursuivre le développement de l'offre internationale**
 - Développer l'activité internationale en contrôlant sa rentabilité
 - Mettre en place un système de réassurance pour permettre de couvrir des frais supérieurs à la capacité financière de RMA et de ses partenaires étrangers

L'implication au service des engagements pris par Ressources Mutuelles Assistance envers ses clients et leurs adhérents est un préalable incontournable à la réussite de l'entreprise et à sa pérennité. Je sais que cette conviction est partagée par tous les salariés de l'Union.