



RESSOURCES MUTUELLES ASSISTANCE

LA CHARTE ETHIQUE

RESEAU

2020

RESSOURCES MUTUELLES ASSISTANCE

SIREN 444 269 682

Préambule

Au sein de RMA, entretenir une **relation humaine** et de **confiance** avec nos parties prenantes est un enjeu primordial pour la bonne réalisation de nos objectifs, le premier d'entre eux, fournir une prestation de qualité, dans une approche de bienveillance à l'ensemble des bénéficiaires.

La présente Charte a pour objet de définir l'**éthique** et les grands principes qui structurent le fonctionnement de RMA dans ses instances politiques et opérationnelles, pour ses métiers, et de définir le cadre de la relation contractuelle entre RMA et ses prestataires ainsi que les engagements **réiproques** attendus.

1. RMA

La **mutualité** désigne un système solidaire basé sur l'entraide entre les membres d'un groupe. En échange d'une cotisation, ses membres s'assurent une protection sociale réciproque ou se garantissent certaines prestations définies par le Code de la Mutualité.

Par extension, le terme de mutualité est employé pour regrouper l'ensemble des structures mutualistes dont Ressources Mutuelles Assistance (RMA) fait partie.

RMA a construit ses services en privilégiant la relation humaine. Ses valeurs - **éthique, solidarité, proximité** - alimentent au quotidien la qualité du service délivré aux bénéficiaires.

Les structures mutualistes illustrent la performance d'un modèle d'entreprendre qui allie responsabilité économique, plus-value sociale, engagement militant et gestion démocratique. Elles représentent l'un des piliers de l'économie sociale et solidaire (ESS).

L'ESS est née de la volonté de citoyens de construire une société plus équitable et plus participative, elle constitue une autre façon d'entreprendre. Elle regroupe historiquement les coopératives, mutuelles, associations ou fondations, qui sont des sociétés de personnes et non de capitaux.

RMA souhaite opérer une **Assistance plus humaine**, en plaçant l'adhérent plutôt que le contrat au cœur de la relation. De ce fait, les pratiques quotidiennes de l'entreprise sont imprégnées de cette conviction et les valeurs mutualistes sont au cœur de son activité.



Dès sa création, RMA a cherché à structurer ses activités en se basant sur un référentiel de Qualité et de Gestion des risques reconnu : La Norme ISO 9001 V2015.

Cette Norme évalue la performance du Système de Management de la Qualité et de la Gestion des risques mis en œuvre au sein de RMA selon les exigences légales et réglementaires définies ; elle permet ainsi d'attester de l'atteinte de l'objectif majeur suivant : « Fournir des produits et des services conformes aux attentes de nos organismes clients et permettant d'accroître leurs satisfactions ».

Cette certification est aussi le résultat du travail réalisé au quotidien par l'ensemble des collaborateurs qui sont acteurs de la démarche qualité et de la gestion des risques prônée par RMA. La certification ISO 9001 V2015 est renouvelée depuis notre première obtention en 2010. L'instauration d'une politique formalisant l'engagement RSE est une déclinaison naturelle de la vision du management et du fonctionnement de RMA. Celle-ci est fondée sur des femmes et des hommes engagés, bénéficiant de conditions de travail de qualité, favorisée par une gouvernance d'entreprise éthique, responsable et citoyenne.



Confirmant son engagement RSE, RMA renouvelle l'évaluation de sa démarche AFAQ 26000 depuis 2019. Cet audit confirme le maintien de RMA au niveau « Exemple » du label Engagé RSE, soit le plus haut niveau français en la matière. Avec l'implication active de toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs de RMA dans la démarche RSE, le développement de l'entreprise a vocation à se poursuivre de manière responsable, citoyenne et pérenne.



RMA a reçu en 2011 le label "**Egalité Professionnelle entre les femmes et les hommes**" délivré par l'AFNOR. Cette certification récompense la mise en place d'actions concrètes et performantes en faveur de l'égalité professionnelle.



Depuis 2011, RMA est également signataire de la **charte de la parentalité en entreprise**. Cette charte permet de valider la volonté de notre structure d'agir pour aider les collaborateurs à concilier vie familiale et professionnelle. RMA s'engage donc à créer un environnement favorable aux salariés-parents, faire évoluer les représentations liées à la parentalité dans l'entreprise et respecter le principe de non-discrimination dans l'évolution professionnelle des salariés-parents.

2. Notre métier

RMA délivre principalement un service d'assistance santé et/ou de prévoyance. Ces services permettent de mettre en œuvre un ensemble de prestations auprès des bénéficiaires assurés pour qu'ils puissent faire face à leurs aléas de vie.

RMA dispose d'une plateforme de services, où les conseillères et les conseillers téléphoniques / chargées et chargés d'assistance développent une démarche d'écoute active, dans un climat de bienveillance. Avec chaque bénéficiaire, une relation personnalisée est installée, centrée sur l'écoute, le conseil, l'orientation, l'assistance, l'accompagnement et les services. Une question de philosophie et de valeurs mutualistes, mais aussi un engagement de professionnalisme, au service des bénéficiaires.

Dans le cadre de ses activités d'assistant, RMA peut faire appel à son réseau de prestataires. Ces prestataires peuvent intervenir dans différents cadres :

- L'intermédiation : RMA met en relation le bénéficiaire avec un prestataire référencé dans son réseau sans prendre en charge la prestation ;
- L'assistance : RMA fait intervenir un prestataire référencé dans son réseau pour un bénéficiaire et prend en charge la prestation.

Le réseau des prestataires désigne l'ensemble des structures qui vont intervenir au bénéfice de l'assuré dans le respect de l'application de ses garanties d'assistance.

3. Nos engagements

a. Avoir une approche humaine et bienveillante

Les salariés et les élus de RMA s'engagent à avoir une approche humaine et bienveillante envers leurs parties prenantes.

Dans ce contexte, RMA s'engage plus particulièrement à :

- Lutter contre toute forme de discrimination et de harcèlement ;
- Valoriser les talents et compétences de chacun ;
- Assurer un traitement équitable de tous les collaborateurs ;
- Veiller à la santé et à la sécurité de ses collaborateurs ;
- Être acteur de la protection de l'environnement et travailler à la réduction de l'impact de ses activités sur l'environnement.

Les salariés de RMA travaillent et collaborent au quotidien avec un réseau de prestataires auprès desquels RMA prend plusieurs engagements :

- Traiter ses prestataires avec impartialité et équité ;
- Apporter une attention particulière à ses prestataires en difficulté ou fragilisés ;
- Respecter des délais de paiement normaux pour ne pas mettre en difficulté ses prestataires.

b. Avoir une attitude intègre et prévenir les conflits d'intérêts

Chacun des élus et des salariés de RMA s'engage à avoir une attitude intègre, et donc à agir de façon honnête, transparente et loyale en toutes circonstances.

RMA s'engage plus particulièrement à :

- Refuser tout cadeau et/ou invitation qui ne s'inscrit pas dans un contexte professionnel transparent et/ou pouvant peser sur un choix, et/ou pouvant nuire à l'image de RMA ;
- S'interdire d'utiliser les moyens et ressources de RMA à des fins illicites ou contraires à l'intérêt des clients, prestataires ou salariés de l'entreprise ;
- Donner en toute circonstance le meilleur conseil aux bénéficiaires sans considérations personnelles.

Par ailleurs, RMA retient la définition suivante d'un conflit d'intérêts : « Toute situation dans laquelle une personne employée par un organisme public ou privé possède, à titre personnel, des intérêts qui pourraient influencer ou paraître influencer sur la manière dont elle s'acquitte de ses fonctions et des responsabilités qui lui ont été confiées »

RMA met en œuvre une politique de prévention, de détection et de gestion des conflits d'intérêts. Cette politique a pour but de décrire les moyens organisationnels que RMA a mis en place pour identifier, prévenir et gérer les situations de conflit d'intérêts qui pourraient se présenter lorsqu'elle exerce ses activités.

4. Nos critères de choix des prestataires

Avant d'être référencé dans son réseau de prestataires, RMA s'assure que le prestataire appartienne à l'une des catégories ci-dessous.

a. Le prestataire est une structure de l'ESS¹ OU répond aux critères de l'ESS

- L'activité de l'organisation a une utilité sociale et poursuit un autre but que le seul partage des bénéfices ;
- L'organisation a un mode de gouvernance démocratique et les salariés sont informés et associés aux réalisations de l'entreprise ;
- La gestion de l'organisation est conforme aux principes suivants :
 - Les bénéfices sont majoritairement consacrés à l'objectif de maintien ou de développement de l'activité de l'entreprise ;
 - Les réserves obligatoires constituées ne peuvent pas être partagées ;

b. Le prestataire est engagé dans une démarche sociale et sociétale

Le prestataire a notamment mis en place des projets d'entreprise qui s'inscrivent dans une dynamique qui permettent de :

- Garantir une rémunération digne ;
- Mettre en place des politiques de formation continue ;
- Promouvoir la réinsertion par le travail ;
- Garantir un équilibre vie personnelle et professionnelle ;
- S'engager dans des démarches environnementales fortes.

¹ ESS : Economie Sociale et Solidaire

5. Conditions obligatoires au référencement de nos prestataires

Dans tous les cas, les prestataires référencés par RMA devront répondre aux critères et demandes ci-après énoncés.

a. Le prestataire est engagé dans une démarche qualité

Les structures disposant d'une implantation nationale ont obligatoirement obtenu une certification telle que : « ISO », « NF », « charte nationale qualité service » ... attestant de la qualité de leurs prestations.

Les structures locales se sont engagées dans une démarche de développement de qualité continue formalisée (charte qualité) et qu'elles sont en mesure de produire à tout moment. Le prestataire est engagé dans une démarche visant à améliorer la sécurité de ses salariés et des bénéficiaires.

Pour toutes les structures, elles doivent avoir mis en place des initiatives ou déployé des programmes de formations visant à améliorer :

- Les conditions de travail de manière à réduire les risques d'accidents du travail ou de maladies professionnelles ;
- Le confort apporté aux bénéficiaires dans la prise en charge des soins ou l'aide prodigués ;
- La sécurité (comportement adapté en cas de dysfonctionnement, d'accident ou d'incident) de la personne aidée.

b. Le prestataire respecte la réglementation en matière de lutte contre les discriminations

En adhérant aux normes et labels décrits en introduction de ce document, RMA s'oblige dans ses relations avec ses prestataires à s'assurer que ces derniers n'ont pas été condamnés pour des faits de discrimination : qu'il s'agisse de faits de discrimination liés au sexe, ou tout autre fait de discrimination.

Par ailleurs, RMA doit s'assurer que le prestataire a mis en œuvre l'obligation de négociation relative aux accords portant sur l'égalité professionnelle.

L'ensemble de ces informations sont collectées dans la « fiche d'identification prestataire RMA », annexée au contrat de référencement et à la présente charte éthique.

c. Diligences raisonnables

RMA souhaite inscrire ses relations dans le long terme. Elles sont un gage de qualité supplémentaire au service des bénéficiaires.

RMA veille donc au-delà de l'honorabilité des prestataires, de leurs engagements en matière de qualité, d'amélioration continue, de RSE etc. à ce que ces derniers puissent démontrer la gestion saine de leurs finances. Pour ce faire, RMA demande à ses prestataires de fournir leurs trois derniers états financiers lors du référencement. Ces éléments financiers permettent à RMA de s'assurer que le prestataire pourra assurer des missions longues auprès des bénéficiaires le nécessitant ou capable d'assurer une mission sur des zones identifiées comme étant en tension.

6. Suivi de la relation avec nos prestataires

a. Evaluation et audit des prestataires

1) Evaluation des prestataires

Dans le cadre de ses engagements ISO 9001 et de son processus d'amélioration continue, RMA mettra en place deux évaluations :

- Les bénéficiaires évalueront les prestataires. Cette évaluation sera partagée de façon transparente avec les prestataires de RMA ;
- RMA fera parvenir de façon annuelle à ses prestataires un questionnaire de satisfaction, qui doit permettre aux prestataires d'évaluer RMA sur la qualité de la relation ainsi que des pratiques commerciales de RMA.

A l'issue de ces évaluations réciproques, des plans d'action pourront être mis en place pour améliorer les services rendus par chacun.

2) Audit des prestataires

Dans certaines situations : lorsque la qualité de service du prestataire se dégrade trop, qu'un trop grand nombre de réclamations sont formulées à RMA et que, malgré la mise en place d'un plan de remédiation la situation ne s'arrange pas, RMA pourra organiser des audits sur place des prestataires. Ces audits seront conduits par au moins un membre du pôle prestataires de RMA.

Le prestataire sera informé au moins un mois à l'avance de la date de l'audit. RMA s'engage à fournir au moins un mois à l'avance la liste des éléments audités. Enfin, les audits ne pourront en aucun cas durer plus de 48H.

Si les conclusions de l'audit conduisent à une appréciation négative de la situation, la relation entre RMA et le prestataire pourrait être arrêtée.

b. Pérennisation et développement des relations

RMA orientera ses missions et les bénéficiaires vers les prestataires selon des critères objectifs tels que :

- La qualité du service (notation du prestataire par les bénéficiaires qui est partagée de manière transparente avec le prestataire) ;
- L'évolution des taux de refus des missions ;
- Le nombre de réclamations reçues ;
- La qualité de la relation (transparence dans les échanges, suivi des plans d'action, respect des engagements).

c. Fin de la relation

Cette Charte Ethique est un élément du contrat conclu entre RMA et ses prestataires.

Si l'une des dispositions de cette charte n'était plus respectée, soit par un prestataire soit par RMA, cette situation serait interprétée comme un manquement au contrat et la relation entre RMA et son prestataire prendrait fin.

Signature du prestataire

Nom du représentant :

Qualité du signataire :

Par la signature de cette Charte, atteste qu'il en a pris connaissance et s'engage à en respecter les principes énoncés.

Le :

Signature :