

Unique assistant mutualiste, Ressources Mutuelles Assistance (RMA) est une plateforme de services spécialisée dans l'assistance santé-prévoyance et dans le service à la personne en France et à l'international.

Elle construit ses services en privilégiant la relation humaine. Ses valeurs - éthique, solidarité, proximité - justifient quotidiennement la qualité des prestations délivrées aux bénéficiaires de l'assistance et de l'accompagnement. Sa volonté d'ancrer la qualité dans ses activités s'incarne dans plusieurs démarches :

- La certification ISO 9001 (obtenue en juin 2010) ;
- L'évaluation ISO 26000 (obtenue en décembre 2012) ;
- La réglementation (Directive Solvabilité 2 en janvier 2016).

Les démarches Qualité et RSE ainsi que la réglementation tendent à satisfaire quotidiennement en termes de qualité, coût et délais les attentes des parties intéressées (institutions réglementaires, groupe, collaborateurs et la délégation unique du personnel, organismes clients, bénéficiaires, partenaires).

Le système de Management de la Qualité construit au fil des années permet, grâce à l'organisation par processus et à l'implication de tous, de garantir la maîtrise des prestations et du service délivré.

Le plan stratégique visant à assurer le développement, la pérennité et l'adaptation de RMA aux évolutions sociétales oriente la démarche qualité. Conformément à cette politique nos principaux engagements sont les suivants :

- Adapter l'organisation et le pilotage de RMA aux enjeux de demain ;
- Accompagner le Groupe VYV, Entrepreneur du Mieux Vivre, dans sa stratégie de développement des services ;
- Structurer et poursuivre le développement commercial en adaptant nos offres aux attentes et usages des bénéficiaires ;
- Enrichir et digitaliser notre Relation Clients/adhérents sur l'ensemble de la chaîne de valeur en capitalisant sur « l'human touch » RMA ;
- Favoriser le développement des talents et rendre les collaborateurs(trices) acteurs(trices) du développement de RMA.

Le SMQ est assujéti à des examens réguliers. La revue de direction annuelle permet de statuer sur l'efficacité, les besoins d'amélioration et la cohérence des orientations stratégiques.

Dans ce contexte, la Direction Générale s'engage à :

- Assurer le leadership qualité auprès de l'ensemble des parties intéressées ;
- Favoriser le maintien et le renforcement de la culture qualité et de la cohésion en interne ;
- Communiquer efficacement la politique qualité, la mettre à jour annuellement et veiller à son application ;
- Soutenir les pilotes processus et les acteurs impliqués dans le déploiement des actions d'amélioration.

Dans le respect de nos valeurs professionnelles et humaines, l'implication et la motivation de tous, permettront l'atteinte des principaux engagements et mèneront RMA vers le progrès et le succès.

Catherine ADAM



Directrice Déléguée des services

