

- Démarche RSE -

**RMA, assistant de l'Union Harmonie Mutuelles,
1^{ère} structure mutualiste auditée selon le référentiel AFAQ 26000**

Paris, le 21 février 2013 – Ressources Mutuelles Assistance (RMA), assistant à la personne¹ de l'Union Harmonie Mutuelles, est la première structure mutualiste à s'être vu délivrer l'attestation RSE AFAQ 26000 par l'AFNOR fin 2012. Avec un score de 575 points, elle se positionne au niveau « confirmé » dès son évaluation initiale, une performance qui incarne l'engagement de RMA en matière de RSE.

Cela souligne le bien-être social et l'équité propres à RMA, qui favorisent son efficacité et servent la satisfaction de l'adhérent. Ses valeurs humanistes, de respect de l'individu, de prise en compte des particularités et de la diversité ont ainsi été reconnues comme exemplaires.

Une démarche RSE dotée d'un objectif final fort : la satisfaction de l'adhérent

En décembre 2012, RMA s'est vue délivrer par l'AFNOR l'attestation AFAQ 26 000, indicateur de responsabilité sociétale des entreprises et organisations. Elle est ainsi la première structure mutualiste attestée AFAQ 26000² et obtient le niveau confirmé.



Ce référentiel a tout particulièrement valorisé **un postulat fort chez RMA : le bien-être social et l'équité dans l'entreprise favorisent l'efficacité et servent *in fine* la satisfaction de l'adhérent.**

¹ L'activité de RMA consiste à procurer un service d'assistance et d'information aux adhérents de ses mutuelles clientes, dans le cadre d'un contrat santé ou prévoyance.

² 150 entreprises ont été attestées AFAQ 26 000 depuis sa création en 2010

3 raisons principales expliquent en effet le niveau « confirmé » obtenu par RMA :

1. **Son objet social d'assistant santé et le but non lucratif de son activité**, au service de ses adhérents.
2. **Une performance économique reposant sur la qualité du service** apporté aux adhérents, elle-même **dépendante du bien-être social** au sein de l'entreprise.
3. La maîtrise opérationnelle, le contrôle interne et externe, l'intégration systémique de l'amélioration continue, la dimension humaine du management, l'appel au tissu associatif pour réaliser les prestations... permettant à RMA de se placer dans **une démarche d'amélioration continue de ses valeurs sociales internes et externes**.

Le taux de satisfaction des adhérents de RMA était ainsi de 96% en 2012.

« La qualité de l'assistance que nous apportons aux adhérents est primordiale pour RMA et nous sommes convaincus que celle-ci passe, entre autres, par le bien-être social de nos collaborateurs. Nous sommes ravis et fiers que ce postulat ait été mis en avant et récompensé par l'attribution du niveau "confirmé" AFAQ 26000 à notre entreprise », commente **Jean-Pierre Thibaud, directeur général de Ressources Mutuelles Assistance**.

RMA, des valeurs sociales au cœur de l'entreprise

RMA a su démontrer sa volonté d'optimiser l'humanisme et le respect de l'individu et de la diversité au sein de sa structure. Avec l'évaluation AFAQ 26000, elle montre en effet sa détermination à faire évoluer ses pratiques sociales. Quelques exemples de pratiques mises en place et soulignées par l'AFNOR :

- Prise en compte de l'équilibre vie privée/vie professionnelle et de la parentalité ;
- Gestion effective de l'égalité professionnelle³ et de la diversité³ ;
- Système et procédures déployées pour évaluer et faire progresser la performance individuelle et collective ;
- Dialogue, formation, enrichissement des tâches et perspectives d'évolution comme facteurs de motivation du personnel ;
- Cadre de travail, conditions de travail, temps de travail et amplitude horaire, politique salariale et avantages favorables aux salariés : salle de repos « zen », salle de sports, vélo électrique à disposition, fauteuils adaptés pour éviter les troubles musculo-squelettiques ;
- ...

L'attestation AFAQ 26000 a ainsi su prendre en pleine considération l'ensemble des actions et valeurs sociales chères à RMA.

³ RMA a notamment été récompensée par le Label de l'Égalité Professionnelle entre les femmes et les hommes remis en 2011 par AFNOR Certification et le Prix de la Charte de la diversité reçu en 2012 pour l'adaptation d'un poste d'une salariée devenue handicapée et son maintien dans l'entreprise.

A propos de Ressources Mutuelles Assistance

RMA, structure mutualiste régie par les dispositions du Livre II du Code de la Mutualité du groupe Harmonie Mutuelles, est l'un des premiers assistants français à la personne et l'unique assistant français mutualiste. Au 1^{er} janvier 2013, la société compte plus de 35 mutuelles adhérentes (dont Harmonie Mutuelle, MNAM, Eovi Mutuelle, Apreva, MCD ...), un chiffre d'affaires 2011 de 10,3M€, 4 millions de familles couvertes, soit près de 8 millions de personnes protégées et un taux de satisfaction des adhérents de 96%. RMA compte à ce jour 75 collaborateurs.

A propos de l'Union Harmonie Mutuelles

L'Union Harmonie Mutuelles regroupe les mutuelles Harmonie Mutuelle, Mare Gaillard, Mutuelle Nationale Aviation Marine (MNAM), SMAR, et Cesare Pozzo.

Cette union représente :

- Près de 4,8 millions de personnes protégées
- 123 630 bénéficiaires de la couverture maladie universelle complémentaire (CMUc)
- 583 400 personnes assurées au titre du régime social des indépendants (RSI)
- 35 200 entreprises adhérentes
- 2,25 milliards d'euros de chiffre d'affaires

Dans le cadre de cette union :

- Prévadiès, Harmonie Mutualité, Mutuelle Existence, Santévie et SPHERIA Val de France ont fusionné à fin 2012 pour construire ensemble la 1^{ère} mutuelle santé de France : Harmonie Mutuelle.
- La MNAM Harmonie Mutuelles et la SMAR Harmonie Mutuelles ont le projet de fusionner à fin 2013 pour créer *Harmonie Fonction Publique*.
- La Mutuelle Mare Gaillard et Cesare Pozzo, mutuelles actuellement membres de l'Union Harmonie Mutuelles, conservent toute leur place au sein de l'Union.

Relations Presse de l'Union Harmonie Mutuelles - Agence Wellcom :

Marion Obadia / Marlène Droulin / Cécile Soubelet

harmonie-mutuelle@wellcom.fr – Tél. : 01 46 34 60 60

