

Ressources Mutuelles Assistance place l'Humain au cœur des débats

Certifications/ Attestations/

ISO 9001

Label Égalité Professionnelle

AFAQ 26000

>>>>>>> Spécialisée dans l'assistance santé, Ressources Mutuelles Assistance, place les ressources humaines à la base de sa performance. Certifiée AFAQ ISO 9001 et labellisée Égalité Professionnelle par AFNOR Certification, sa récente évaluation AFAQ 26000 lui ouvre de nouvelles perspectives.

Jean-Pierre THIBAUD
Directeur général /
Managing director



Stéphane LE GOFF
Responsable
des activités support/
Head of support
activités

« Notre métier consiste à conseiller et à assister des personnes en situation de fragilité : accident de la vie, perte d'autonomie, sortie d'hôpital. L'Homme est donc au cœur de notre activité. De fait, l'amélioration continue de la qualité de service ne peut passer que par l'engagement plein et entier des salariés, explique Jean-Pierre Thibaud, DG de RMA. Pour garantir ce niveau d'engagement et lui donner un sens, nous avons orienté le management de RMA sur le bien-être des collaborateurs. » Tout commence dès l'intégration : les salariés qui rejoignent l'entreprise bénéficient d'une formation de deux mois pleins. Par ailleurs, la formation continue représente de 10 à 15 % du temps de travail à l'année. RMA propose également à ses salariés une salle de gym, une salle de détente, une salle zen, des vélos à assistance électrique... La société a par ailleurs concrétisé son engagement dans l'égalité professionnelle en signant en 2011 la charte

de la parentalité en entreprise. Elle s'y engage à créer un environnement favorable aux salariés parents et à respecter le principe de non-discrimination dans leur évolution professionnelle. « Rapidement, nous avons souhaité renforcer cette approche instinctive par des démarches de certification, de labellisation et d'évaluation menées avec AFNOR Certification », poursuit le directeur général.

Stabiliser la croissance et identifier des pistes de progrès

RMA ouvre alors la voie avec une certification AFAQ ISO 9001. « Sa valeur ajoutée s'est d'abord ressentie en interne, explique à son tour Stéphane le Goff, responsable des activités supports. L'entreprise abordait ses grandes étapes de croissance : la masse salariale a augmenté de 70 % entre janvier 2010 et janvier 2011, puis à nouveau de 40 % en janvier 2012. Il était donc essentiel de stabiliser notre organisation

Ressources Mutuelles Assistance puts people at the heart of things

Ressources Mutuelles Assistance, a specialist in health assistance, has deemed Human Resources the basis of its performance. After an AFAQ ISO 9001 certification and a Professional Equality (Égalité Professionnelle) label, its recent AFAQ 26000 assessment opens new perspectives for RMA.

"Our job consists of counselling and assisting people in situations of weakness: accidents, loss of autonomy, hospital release. People thus stand at our activity's very core. As a consequence, continuous improvement of our quality of service can only be reached through the full commitment of our employees, explains Jean-Pierre Thibaud, RMA's managing director. In order to reach this level of



RMA a souhaité renforcer son approche instinctive par des démarches de certification avec AFNOR Certification.

RMA decided to consolidate its instinctive approach through certification approaches led with AFNOR Certification.

/ SUITE / FOLLOWING /

Ressources Mutuelles Assistance place l'Humain au cœur des débats

Ressources Mutuelles Assistance puts people at the heart of things

et d'avoir une vision transversale de l'entreprise : c'est ce que nous a apporté AFAQ ISO 9001 ». RMA se tourne ensuite vers le label Égalité Professionnelle. « Il semblait fait sur mesure pour valoriser et valider notre politique RH », complète Jean-Pierre Thibaud. RMA reçoit la distinction en octobre 2011, mais réfléchit déjà à la suite. « À chacune

de nos rencontres, nos interlocuteurs AFNOR Certification nous précisait que notre performance dépassait les exigences d'ISO 9001 et qu'il fallait valoriser notre spécificité, ajoute Stéphane Le Goff. Nous avons donc eu envie de réaliser un état des lieux, de connaître le positionnement de RMA par rapport à la responsabilité sociétale, que nous estimons être à la base de notre philosophie d'entreprise. » RMA se lance ainsi en novembre 2012 avec le modèle d'évaluation AFAQ 26000. Elle obtient, début 2013, le niveau 3 "confirmé" dès son évaluation initiale ! « AFAQ 26000 offre une vue à 360° : elle a validé notre stratégie tout en ouvrant de nouvelles pistes de réflexion, notamment sur la partie environnementale », conclut le directeur général de RMA. ■

RMA propose entre autres à ses salariés une salle de gym, une salle de détente, et des vélos à assistance électrique.

RMA provides its staff with a fitness centre, a staff room, and electrically assisted bicycle.



Repère

Créée en 2002 en Loire-Atlantique, Ressources Mutuelles Assistance est une plate-forme de services spécialisée dans l'assistance santé et prévoyance. Elle intervient auprès des clients mutualistes de ses partenaires, notamment en cas de maladie ou hospitalisation pour organiser l'aide à domicile, le transfert médical, le déplacement et l'hébergement d'un proche en cas d'hospitalisation. Elle dispense également aux assurés des informations médicales 24h/7j, ainsi que l'acheminement des médicaments ou de la téléassistance. RMA compte actuellement 80 salariés et intervient auprès de près de 8 millions d'adhérents mutualistes. Elle affiche un taux de satisfaction client de 96 % et en 2013 élargit son activité à l'assistance santé à l'international.

Markers

Created in 2002 in the West of France, Ressources Mutuelles Assistance is a platform of services dedicated to health and social assistance. It steps in for the clients of its partners – all mutual funds – in case of sickness or hospitalization to organise home help, medical transfer, transfer and accommodation for a relative in case of hospitalisation. It also provides insured parties with 24/7 medical information, as well as medicine deliveries or remote assistance. Today, RMA employs 80-persons and covers the potential needs of nearly 8 millions mutual funds members. It shows a 96% satisfaction rate and will this year expand its activities to international health assistance.

■ ■ ■

commitment and to give it some meaning, we focused RMA's management on employees' well-being." It starts with integration: all new employees who join the company receive a two-month long training. Besides, in-house training represents between 10 and 15% of the total working-time. RMA also provides its staff with a fitness centre, a staff room, a zen space, electrically assisted bicycles... The company materialized its commitment towards professional equality when it signed – in 2011 – the Parenthood in the Work environment Charter. With it, RMA promises to create a favourable work environment for parents and to respect the non-discrimination principle in their career progression. "Quickly, we decided to consolidate this instinctive approach through certification, labels and assessment approaches, led with AFNOR Certification", adds the managing director.

Stabilizing growth and finding new paths of progress

RMA opened the way with an AFAQ ISO 9001 certification. "Its added value has been mainly felt internally, explains Stéphane Le Goff, head of support activities. The company was reaching its main phases of growth: the staff increased by 70% between

January 2010 and January 2011, and again by 40% in January 2012. It was thus crucial to stabilize our organisation and to build a transversal vision of the company. AFAQ ISO 9001 provided this overview." RMA then turned to the Professional Equality Label. "It seemed as though it had been made just for us, to promote and validate our HR policy", observes Jean-Pierre Thibaud. RMA received the label in October 2011 and started thinking about the follow up right away. "Each time we met, our interlocutors at AFNOR Certification emphasized the fact that our performance greatly exceeded ISO 9001 requirements and that we should try to benefit from our specificities, adds Stéphane Le Goff. We thus felt compelled to take stock of things, to better know RMA's position in regard to social responsibility, a notion we feel constitutes the foundation of our company's philosophy." RMA initiated an AFAQ 26000 assessment in November 2012, and reached, at the beginning of 2013, its third Level "Confirmed" in this initial assessment! "AFAQ 26000 really provides a 360° vision: it validated our strategy while at the same time opening new paths for reflection, especially on the subject of environment", concludes RMA's managing director. ■