

# EXTRAIT DE LA CHARTE ETHIQUE

RESEAU

2017

**RESSOURCES MUTUELLES ASSISTANCE**

**SIREN 444 269 682**

RESSOURCES  
MUTUELLES  
ASSISTANCE

**rma**



<b>Nom</b>	<b>Charte éthique</b>
<b>Organisme</b>	Ressources Mutuelles Assistance
<b>Présenté à</b>	La Direction générale
<b>Le</b>	02/05/2017
<b>Validé par</b>	Le Conseil d'administration
<b>Le</b>	16/05/2017
<b>Date d'effet</b>	01/01/2017 en remplacement de la V1 validée par le Conseil d'administration du 13/05/2014

**RESSOURCES MUTUELLES ASSISTANCE** est identifiée par les mentions légales suivantes :

Union technique d'assistance soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité, dont le siège social est situé 46 Rue du Moulin – BP 62127 – 44121 Vertou cedex.

Immatriculée au répertoire Sirene sous le numéro SIREN 444 269 682.

Numéro LEI 969500YZ86NRBOATRB28.

L'Union est un organisme à but non lucratif agréée pour pratiquer des opérations d'assurance relevant de la branche 18 - Assistance telles que mentionnées à l'article R211-2 du Code de la mutualité. Elle a obtenu son agrément par arrêté du 24 Mars 2003 et fait partie du Groupe Harmonie Mutuelle.

La Charte éthique consiste à énoncer les principes selon lesquels Ressources Mutuelles Assistance (RMA) sélectionne ses prestataires et partenaires. Au travers de cette charte éthique RMA souhaite affirmer ses valeurs fondamentales que sont l'éthique, la solidarité et la proximité et décliner son fonctionnement.

## 1. L'organisation et les moyens mis en œuvre par l'Union

RMA s'engage à :

- Constituer des équipes compétentes de chargés d'assistance conseillers téléphoniques renforcées par un pôle de prévention et d'experts en accompagnement médico-psycho-social composé de travailleurs sociaux, d'assistantes sociales et de psychologues.
- Privilégier l'expression du besoin de l'adhérent lors du traitement de son dossier ; l'adhérent étant le point central vers lequel convergent les compétences de RMA conjuguées à celles de ses prestataires extérieurs.
- Respecter les processus de traitement et de suivis des demandes des adhérents dans un cadre rigoureux définis par la Norme ISO 9001 à laquelle RMA est assujettie.

RMA suit son activité et la qualité des dossiers traités par des :

- Evaluations qualité de son activité et de celles de ses partenaires à travers l'envoi de questionnaires qualité
- Remontées d'informations et médiation Association/usager, si nécessaire
- Reportings annuels envoyés à chaque partenaire
- Reportings mensuels adressés à chaque mutuelle cliente.

## **2. La politique de référencement appliquée au sein de l'Union**

RMA a défini une politique de référencement de ses prestataires selon les principes et modalités définis dans la présente charte éthique.

Structures issues du réseau de l'Economie Sociale et Solidaire :

Dans une logique de responsabilité sociale et de partage des valeurs, RMA privilégie le référencement de prestataires issus du réseau de l'Economie Sociale et Solidaire<sup>1</sup> à travers les associations du secteur de l'aide à domicile respectant les conditions suivantes :

- Associations NF (loi 1901), autorisées ou disposant d'un agrément qualité, conformément à la législation en vigueur dans ce secteur d'activité
- Fonctionnement en mode prestataire (l'association est employeur de l'intervenant, et non le mandataire participant à une mise en relation des deux parties)
- Absence de contrepartie financière pour RMA
- Relation de confiance et de proximité avec les associations partenaires

RMA peut également référencer entre autres des CIAS, CCAS, SSAD et SSIAD<sup>2</sup> relevant de collectivités territoriales.

La présente charte éthique est soumise au Conseil d'administration de Ressources Mutuelles Assistance pour approbation.

---

<sup>1</sup> L'Economie sociale et solidaire désigne un ensemble d'entreprises organisées sous forme de coopératives, mutuelles, associations, ou fondations, dont le fonctionnement interne et les activités sont fondés sur un principe de solidarité et d'utilité sociale.

L'article 1er de la loi du 31 juillet 2014 ouvre le champ de l'ESS aux sociétés commerciales respectant ses principes : le but poursuivi ne doit pas être le seul partage des bénéfices, la gouvernance doit être démocratique ; enfin, la société doit constituer une réserve statutaire impartageable, dite fonds de développement.

<sup>2</sup> Centre intercommunal d'Action sociale (CIAS), Centre communal d'action sociale (CCAS), Services de soins et d'aide à domicile (SSAD), Services de soins infirmiers à domicile (SSIAD)