



Politique qualité de service

Chauray, le 16 juin 2013

L'entreprise DARVA, située à NIORT, berceau des mutuelles et aux portes du Marais Poitevin, créée sous l'impulsion des assurances (MAIF, MACIF, MAAF, GMF et MACSF) et des organisations professionnelles, a pour vocation d'accélérer les traitements des sinistres à travers la simplification des relations entre les systèmes informatiques des assureurs et ceux de leurs partenaires. Les flux papier ont été remplacés par des messages EDI (Echanges de Données Informatisés) normalisés assurant ainsi une meilleure communication entre les différents acteurs.

Pour répondre aux besoins des différents marchés, les solutions conçues par DARVA reposent sur des technologies EDI et Internet, capables de s'adapter à toutes les configurations informatiques. La mise en œuvre de telles solutions pour l'ensemble des partenaires des secteurs automobile, habitation et santé, oblige DARVA à développer des compétences de haut niveau et à constituer une communauté de talents.

DARVA propose des solutions standards à forte valeur ajoutée établies en concertation avec ses clients, par le biais de commissions et groupes de travail et dans le respect des décisions gouvernementales. L'évolution constante des exigences impose à DARVA une écoute permanente de ses parties prenantes et l'instauration d'un dialogue avec elles pour les satisfaire au mieux.

Aujourd'hui, en raison des marchés concurrentiels sur lesquels DARVA évolue, le nombre de demandes spécifiques ne cesse de croître. La valeur ajoutée des solutions est ainsi directement proportionnelle à la prise en compte et à la capacité d'adaptation de DARVA aux changements liés à son environnement. DARVA privilégie de ce fait une organisation orientée « missions » plus que « tâches » et assure une veille stratégique et technologique lui permettant d'anticiper. Cette réactivité permet à DARVA d'être en parfaite cohérence avec l'évolution de la législation et se mesure au quotidien, que ce soit lors de la mise en œuvre des projets clients, comme lors de l'exploitation des services.

Dans ce cadre, pour gérer la croissance de ses marchés en maintenant la qualité de service offerte à ses clients, DARVA se veut plus performante dans ses pratiques liées à son cœur de métier.

La sécurisation des données

Garantir la sécurité du Système d'Information est une préoccupation de DARVA depuis son origine. Les équipements du serveur EDI de DARVA sont hébergés sur une infrastructure hautement sécurisée. Les données échangées par les clients de DARVA sont ainsi écartées au mieux des risques éventuels. DARVA a fait le choix de tenir compte des recommandations issues du cadre normatif ISO 27000 pour orienter ses décisions et ses actions en matière de sécurité du Système d'Information. DARVA assure ainsi la dynamique de son processus d'amélioration continue.

La continuité d'activité

Du fait de sa préoccupation constante à assurer la continuité de ses activités numériques, DARVA s'est engagée très tôt dans la prise en compte d'une démarche opérationnelle en matière de continuité d'activité. Son objectif majeur est la mise en œuvre et le maintien en conditions opérationnelles d'un Plan de Secours informatique (PSI), fondement de la continuité d'activité pour DARVA comme pour ses clients, compte tenu du rôle essentiel des ressources informatiques dans l'activité de l'entreprise. Aujourd'hui DARVA souhaite mettre en œuvre un Plan de Continuité d'Activité (PCA) qui englobera la gestion de crise, la continuité des opérations, la continuité des systèmes d'information et la reprise d'activité.

L'accompagnement de ses partenaires

Depuis des années, DARVA recherche l'optimisation des processus de gestion des incidents et s'engage à la résolution des problèmes qui affectent directement le niveau de satisfaction de ses clients. Ainsi, DARVA conseille et assiste ses partenaires lorsqu'ils rencontrent des difficultés et accompagne aussi ses clients dans toutes les phases de démarrage des produits et services auxquels ils ont préalablement souscrits. La démarche responsable mise en œuvre par DARVA s'appuie sur des valeurs et détermine des règles individuelles et des principes d'actions collectives. DARVA s'engage à faire vivre ces principes dans ses relations contractuelles avec ses fournisseurs, fondées en particulier sur l'intégrité et le respect mutuel, et à soutenir, ces derniers dans cette démarche, tout en leur faisant bénéficier de son expérience et de son expertise en matière sociale, sociétale et environnementale.

