

Enquête de satisfaction Adhérents



Entre nous, c'est humain

Résultats de l'enquête de satisfaction
Adhérents Mutualia 2024.

Une enquête réalisée par téléphone
du 21 octobre au 18 novembre 2024.

1500 particuliers représentatifs des adhérents
Mutualia ont répondu à l'enquête.

Les indicateurs principaux

91%

des adhérents
sont satisfaits
de **Mutualia**



4/5

adhérents



recommanderaient
Mutualia à un membre
de sa famille, un ami ou
un collègue

Dans le détail...



L'ADHÉSION

93%

des adhérents sont satisfaits des
démarches pour adhérer à Mutualia



LES GARANTIES

80%

des adhérents sont satisfaits
des garanties de leur contrat santé

85%

sont satisfaits des
services proposés par Mutualia



LES REMBOURSEMENTS

90%

trouvent que **c'est rapide**
de se faire rembourser

87%

estiment que les remboursements
sont conformes à leurs attentes



LES RELATIONS ADHÉRENT

89%

sont satisfaits des **conseils**
et de **l'accompagnement délivrés**
par leur conseiller

77%

sont satisfaits de la
fréquence de contact



Merci d'avoir répondu à cette enquête.

Ce baromètre de satisfaction Adhérents traduit la volonté de Mutualia de placer les adhérents et leur satisfaction au cœur de ses actions. Nous continuerons à vous interroger pour être à l'écoute de vos besoins et renforcer notre relation avec vous.



Entre nous, c'est humain

Enquête de satisfaction Entreprises



Entre nous, c'est humain

Résultats de l'enquête de satisfaction
Entreprises Mutualia 2024.

Une enquête réalisée par téléphone
du 28 octobre au 18 novembre 2024.

1023 correspondants entreprises
représentatifs des adhérents Mutualia ont
répondu à l'enquête.

Les indicateurs principaux

87%

des adhérents
sont satisfaits
de Mutualia
★★★★★

4/5

adhérents



recommanderaient
Mutualia
à leur entourage
professionnel

Dans le détail...



LA SOUSCRIPTION

86%

des entreprises sont satisfaites de la **clarté**
des documents de communication à
destination de leurs salariés

85%

déclarent être satisfaites de la
mise en oeuvre du contrat par Mutualia



LA GESTION DES CONTRATS

75%

des salariés sont satisfaits de la **gestion**
de leurs prestations de santé

70%

des entreprises sont satisfaites de la
gestion des contrats par Mutualia



LES PRODUITS ET SERVICES

75%

des entreprises sont satisfaites
des **garanties** couvertes par
leur contrat santé

73%

sont satisfaites des
services proposés par Mutualia

76%

sont satisfaits de l'**offre santé**

80%

connaissent leur
espace employeur



8/10

utilisateurs en sont satisfaits



LA RELATION COMMERCIALE

86%

des entreprises sont satisfaites de
la **réactivité de leur conseiller**
commercial

85%

sont satisfaits de la pertinence des
réponses apportées à leurs demandes

LES CONTACTS GESTION

sont satisfaits des contacts avec
un interlocuteur Mutualia par ...



88%
mail



88%
téléphone



Merci d'avoir répondu à cette enquête.

Ce baromètre de satisfaction auprès des entreprises adhérentes traduit la volonté de Mutualia de placer les entreprises et leur satisfaction au cœur de ses actions. Nous continuerons à vous interroger pour être à l'écoute de vos besoins et renforcer notre relation avec vous.



Entre nous, c'est humain