

# Enquête de satisfaction Adhérents



Entre nous, c'est humain

Résultats de l'enquête de satisfaction Adhérents Mutualia 2022.



Une enquête réalisée par téléphone du 14 novembre au 6 décembre 2022 par l'institut d'études MOAI.



1 383 particuliers représentatifs des adhérents Mutualia ont répondu à l'enquête.

## Les indicateurs principaux

92%

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

92% des adhérents sont satisfaits des démarches pour adhérer à Mutualia



### LES REMBOURSEMENTS

90% trouvent que c'est facile de se faire rembourser

88% estiment que les remboursements sont conformes à leurs attentes

### LES GARANTIES DU CONTRAT SANTÉ

82% des adhérents sont satisfaits des garanties de leur contrat santé

✓ Une satisfaction élevée en particulier sur...



92% les garanties Hospitalisation



91% les garanties en Soins



84% sont satisfaits des services proposés par Mutualia



92% sont satisfaits des actions de prévention proposées par Mutualia



### LES RELATIONS ADHÉRENT

92% sont satisfaits des conseils et de l'accompagnement délivrés par leur conseiller

9/10 adhérents trouvent le slogan *Entre nous, c'est humain* cohérent



### LES OUTILS DIGITAUX

4/5 des adhérents sont satisfaits de leur espace adhérent

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 nos 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