



Membre Union
viamut

6 Avril 2018

95% des entreprises en contrats collectifs Mutuelle Entrain, satisfaites

UNE
MUTUELLE
ENGAGÉE

UNE
MUTUELLE
PROCHE DE
VOUS

94%

de nos adhérents se
disent satisfaits de
leur mutuelle !

Dans un souci d'amélioration continue de la relation avec ses adhérents, le premier réseau d'agences mutualistes cheminot a décidé de reconduire son étude de satisfaction clients. Après avoir interrogé ses adhérents individuels, souscripteurs depuis 2 et 3 ans, cette année Mutuelle Entrain a invité les DRH des entreprises en contrats collectifs à se prononcer, *via* un questionnaire en ligne, sur la qualité des prestations de services proposées.

La mutuelle présente un taux de satisfaction global de 95%, dont 30% d'entreprises très satisfaites. Un score en hausse par rapport à 2016.

Les DRH des entreprises en contrats collectifs apprécient tout particulièrement la gestion des dossiers (96% de satisfaction globale, dont 53% d'entreprises très satisfaites), la clarté et la précision des informations fournies (96%, dont 48% d'entreprises très satisfaites) ainsi que la qualité du conseil dispensé (96%) accessible à l'ensemble des salariés. Autre enseignement, parmi les entreprises ayant fait remonter une réclamation au cours des douze derniers mois, 63% se sont déclarées satisfaites ou très satisfaites de son traitement.

« Ces résultats récompensent le travail quotidien des équipes de Mutuelle Entrain qui sont en contact avec les adhérents dans toute la France, que ce soit dans nos 28 agences ou sur les plateformes. La satisfaction de nos adhérents est une priorité absolue déclare Olivier Techec, président de Mutuelle Entrain avant d'ajouter « Dans le contexte actuel, pouvoir s'appuyer sur un indice de satisfaction globale de 95% des entreprises en contrats collectifs est extrêmement encourageant pour se projeter dans l'avenir. Nous sommes prêts, dimensionnés et structurés pour répondre à un éventuel appel d'offre en la matière. »

Contact presse

Marion CHANSON

Tél. : 06 15 71 16 76 - Courriel : marion@hikou.fr

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Instit Invest
2017

TRANSPARENCE



www.mutuelle-entrain.fr
ACCESSIBLE INTRANET 

0 809 40 54 54

Service gratuit
+ prix appel

 mutuelles
de France





Membre Union

viamut

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Il ressort par ailleurs de l'étude que 75% des entreprises sollicitées sont prêtes à recommander les services de Mutuelle Entrain. « *Cet indicateur est source d'une grande fierté pour toutes les équipes de Mutuelle Entrain. Cela traduit la confiance que nos partenaires et adhérents nous portent* » précise Olivier Techec.

Enfin, l'autre indicateur qui conforte la stratégie de Mutuelle Entrain est que la satisfaction globale des personnes couvertes via ces contrats collectifs est aussi importante. En effet, 73% des salariés adhérents à la mutuelle jugent le service adapté à leurs besoins. « *Ils apprécient la compétence de nos équipes dans la gestion cheminote, leur capacité à délivrer un service personnalisé et non standardisé, leur prise de décision rapide qui apporte une réponse pertinente et satisfaisante* » conclut Olivier Techec.

Méthodologie

Enquête réalisée en ligne en novembre et décembre 2017 auprès d'un panel représentatif de DRH des entreprises en contrats collectifs. Analyse effectuée sur un taux de retour de 93%.

A propos de Mutuelle Entrain

Née de la volonté politique de l'Union des Mutuelles de Cheminots et des Personnels du Groupe SNCF (UMCPG), Mutuelle Entrain regroupe plus de 92 000 familles adhérentes représentant 155 000 personnes couvertes. Elle est présente en France dans 87 départements et anime un réseau de 28 agences. Mutuelle Entrain est membre de la Fédération des Mutuelles de France (FMF) et de la Fédération Nationale de la Mutualité Française (FNMF).



Contact presse

Marion CHANSON

Tél. : 06 15 71 16 76 - Courriel : marion@hikou.fr

