

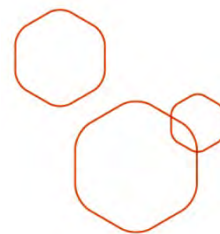
Baromètre satisfaction clients 86 % des adhérents satisfaits

Paris, le 3 décembre 2015 – La 2^e édition du « Baromètre de satisfaction clients »¹ initié par Harmonie Mutuelle montre une stabilité des chiffres par rapport à l'an passé. Les résultats de cette étude annuelle permettent de mieux cibler les attentes des adhérents et de rester dans une logique continue d'amélioration de la qualité de service.

Chiffres en stabilité

1. **86 % des adhérents individuels sont satisfaits des offres et services d'Harmonie Mutuelle** : un niveau de satisfaction qui est dans la norme des chiffres du marché.
2. **93 % des adhérents individuels comptent renouveler leur contrat**, traduisant ainsi leur **fidélité** et leur **confiance**.
3. Ainsi, **91 % des adhérents n'hésitent pas à recommander Harmonie Mutuelle** à leur entourage.
4. **95 % des entreprises se disent prêtes à recommander Harmonie Mutuelle**, un très bon niveau au-dessus de la norme du marché.
5. **78 % des adhérents sont satisfaits du niveau de remboursement général**, une satisfaction qui démontre l'**adéquation des contrats** souscrits aux besoins. À noter cependant que ce chiffre descend à 61 % pour les remboursements des soins dentaires et 64 % pour les soins optiques. Une meilleure connaissance des services et avantages offerts par la mutuelle, notamment via le réseau Kalivia, permettrait d'améliorer cette perception.
6. **84 % des adhérents sont satisfaits du contact avec leur agence**, ce qui révèle la qualité du lien en agence, mais aussi au téléphone (91 % des adhérents apprécient la qualité des réponses téléphoniques). Côté entreprises, 89 % des personnes interrogées sont satisfaites de la pertinence et de la personnalisation des conseils donnés par téléphone.

¹ 1 000 adhérents Harmonie Mutuelle (570 individuels et 430 collectifs) ont été interrogés par téléphone, ainsi que 630 entreprises par INIT, institut d'étude marketing, expert en mesure de la satisfaction et de la fidélité du client.



À propos d'Harmonie Mutuelle

1^{re} mutuelle santé de France, Harmonie Mutuelle a pour vocation de permettre l'accès à des soins de qualité pour tous.

Harmonie Mutuelle propose une protection complète accessible à tous à travers une gamme de garanties (complémentaire santé, prévoyance via Mutex, assistance et accompagnement de la personne, épargne-retraite) et de services performants à l'intention des particuliers, des entreprises, des professionnels indépendants et TPE.

En se positionnant comme acteur global de santé, Harmonie Mutuelle a pour mission d'aller au-delà de la seule logique assurantielle.

Pour cela, elle :

- **développe des actions de prévention et de promotion de la santé** pour accompagner ses adhérents, tout au long de la vie, à être acteurs de leur santé ;
- **propose un accès à des réseaux de professionnels conventionnés** d'opticiens (Kalivia Optique), d'audioprothésistes (Kalivia Audio) et de chirurgiens-dentistes offrant des conditions tarifaires optimisées ;
- **structure son réseau de services, de soins et d'accompagnement** mutualistes (SSAM) ;
- **apporte son aide aux adhérents confrontés à des difficultés** à travers son service d'action sociale ;
- **soutient des œuvres et projets humanistes et solidaires** : Prix littéraire Solidarité, actions d'aide aux personnes présentant un handicap, projets de recherche contre la maladie d'Alzheimer...

Harmonie Mutuelle, c'est plus de 4,5 millions de personnes protégées représentées par près de 2 000 élus au sein des instances de la mutuelle (assemblée générale, commissions, etc.), 44 000 entreprises adhérentes, 4 600 collaborateurs, plus de 300 agences, 2,5 milliards d'euros de cotisations santé.

