

EXTRAIT DU SONDRAGE LÉGER

(Mars 2018)

Leger

FAITS SAILLANTS



La très grande majorité des assurés (91%) sont au courant qu'ils font partie d'une coopérative dont ils sont propriétaires.



Les assurés de la MAE sont globalement très satisfaits des services reçus, avec un taux de satisfaction de 94%, contre seulement 2% d'insatisfaits.

Parmi les principales raisons justifiant cette satisfaction, on trouve en premier lieu le fait de toujours répondre aux attentes (pour 24% des assurés satisfaits), suivi de l'exactitude des réponses (14%), la serviabilité et le professionnalisme (11%) et la rapidité des réponses et des services (9%).



La satisfaction à l'égard des réponses et du soutien donnés par leur agent du service à la clientèle est également élevée auprès des assurés : 78% s'en déclarent satisfaits, et 1% en sont insatisfaits.



Le tiers des assurés (31%) ont déjà fait une demande de réclamation suite à un sinistre, et parmi eux, 9 sur 10 ont été satisfaits du traitement de leur dossier.



Les deux tiers des assurés (66%) connaissent le Centre d'entraide et de prévention (le CEP) de la Mutuelle.

Environ le quart ont déjà fait appel à ses différents services, et s'en déclarent généralement très satisfaits.

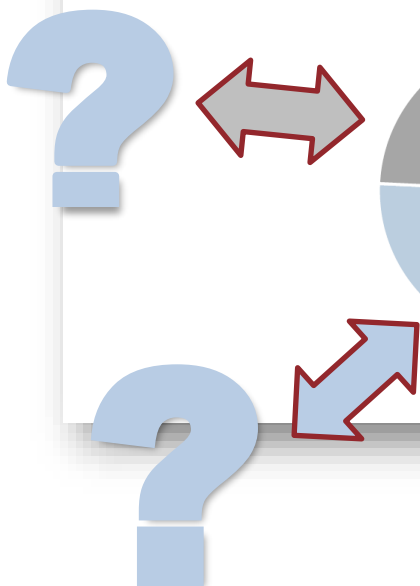
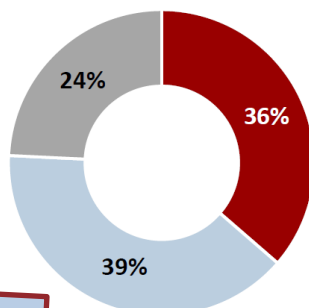


Enfin, les assurés sont partagés quant à la participation à l'Assemblée générale annuelle. Alors que 36% affirment avoir l'intention d'envoyer un représentant, 39% affirment le contraire, et 24% sont indécis.

Intention d'envoyer un représentant à l'assemblée générale annuelle

Q12. Lors de la prochaine assemblée générale annuelle du 24 avril 2018 à Gatineau, avez-vous l'intention d'envoyer un Représentant de votre conseil ?
Base : Tous les répondants (n=206)

■ Oui ■ Non ■ NSP / Refus



Leger

6

17