

Rapport

MUTUELLE D'ASSURANCE EN ÉGLISE

Sondage de satisfaction
auprès des membres



**MUTUELLE
D'ASSURANCE
EN ÉGLISE**

CABINET EN ASSURANCE DE DOMMAGES

DATE 2018-03-27

NUMÉRO DE PROJET 15708-002

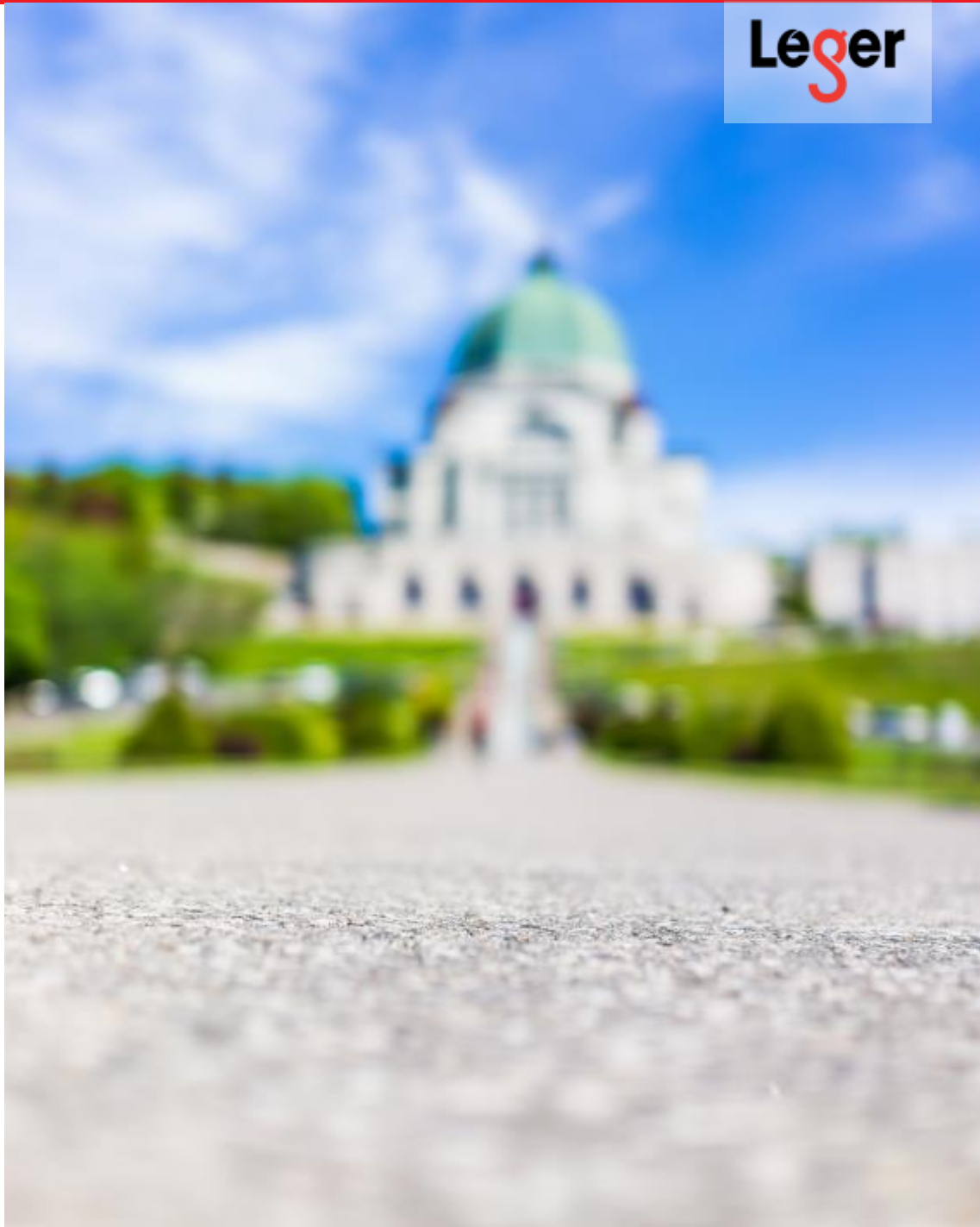


Table des matières

— CONTEXTE, OBJECTIFS ET APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE	3
— FAITS SAILLANTS	5
— RÉSULTATS DÉTAILLÉS	7
— ÉQUIPE	18

CONTEXTE, OBJECTIFS ET APPROCHE
MÉTHODOLOGIQUE

CONTEXTE, OBJECTIFS ET APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

Léger a été mandatée par la Mutuelle d'assurance en Église (MAE) afin de mener une étude visant à évaluer la satisfaction de ses membres quant à l'ensemble de ses services.

Pour atteindre ces objectifs, un sondage via téléphone a été réalisé du 5 au 19 mars à partir d'une liste de 301 contacts d'assurés fournis par la MAE. 40 de ces contacts se sont avérés invalides et 19 contacts ont refusé de répondre au questionnaire. Au final, **206 membres de la MAE** ont répondu au questionnaire. Notons que ce taux de réponse est très élevé en comparaison de ceux observés dans des études similaires.

Notes pour la lecture du rapport :

- Il est à noter que les nombres présentés ont été arrondis. Par contre, ce sont les nombres avant arrondissement qui sont utilisés pour calculer les sommes présentées. Ainsi, les sommes peuvent ne pas correspondre à l'addition manuelle des nombres présentés.

FAITS SAILLANTS

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.



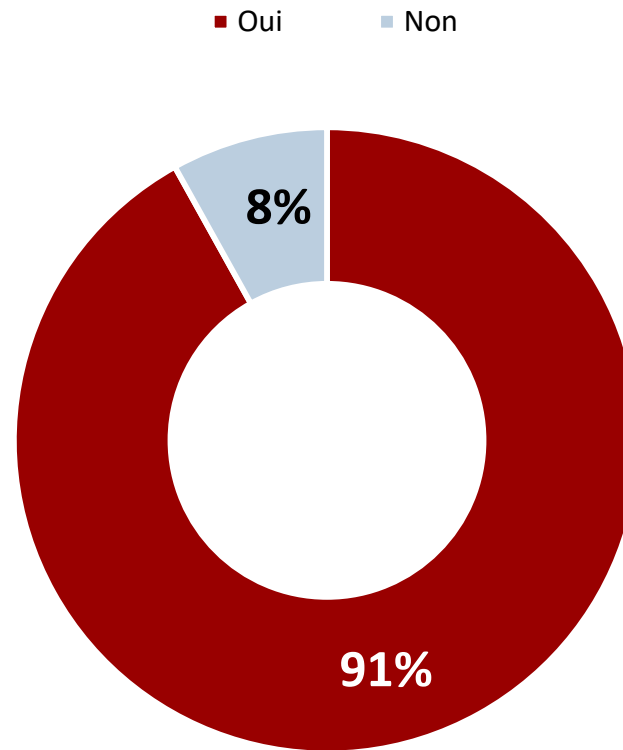
Enfin, les assurés sont partagés quant à la participation à l'Assemblée générale annuelle. Alors que 36% affirment avoir l'intention d'envoyer un représentant, 39% affirment le contraire, et 24% sont indécis.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

Notoriété de la coopérative

Q1. Saviez-vous qu'en étant assuré à la Mutuelle, vous faites partie d'une coopérative dont vous êtes propriétaire ?

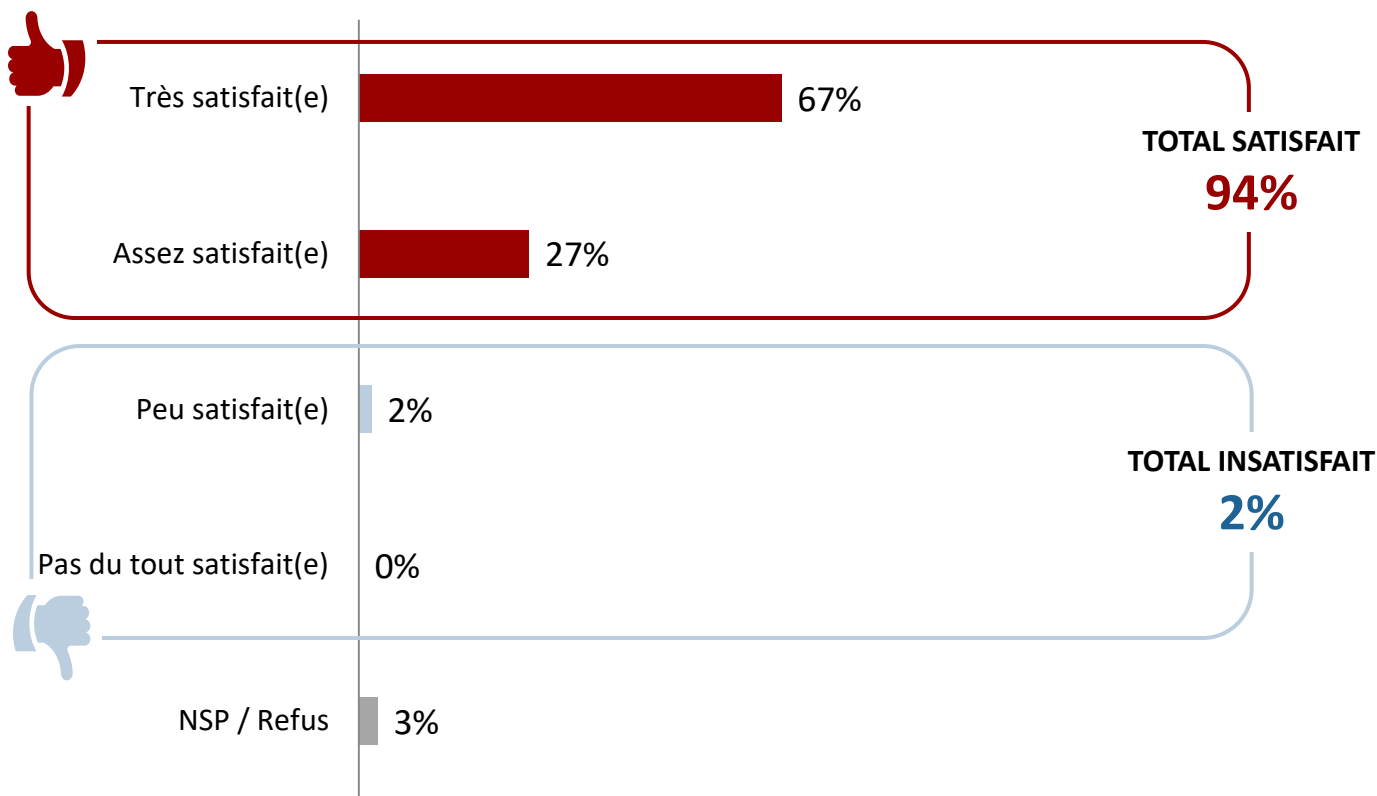
Base : Tous les répondants (n=206)



Satisfaction générale à l'égard des services offerts par la Mutuelle

Q3. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des services offerts par votre Mutuelle ?

Base : Tous les répondants (n=206)



Raisons justifiant la satisfaction ou l'insatisfaction à l'égard des services de la Mutuelle

Q4. Plus précisément, quelle est la raison de votre satisfaction ?

MENTIONS SPONTANÉES

Base : Les répondants satisfaits (n=194)

SATISFAIT

94%



Q4. Plus précisément, quelle est la raison de votre insatisfaction ?

MENTIONS SPONTANÉES

Base : Les répondants insatisfaits (n=5)*

INSATISFAIT

2%



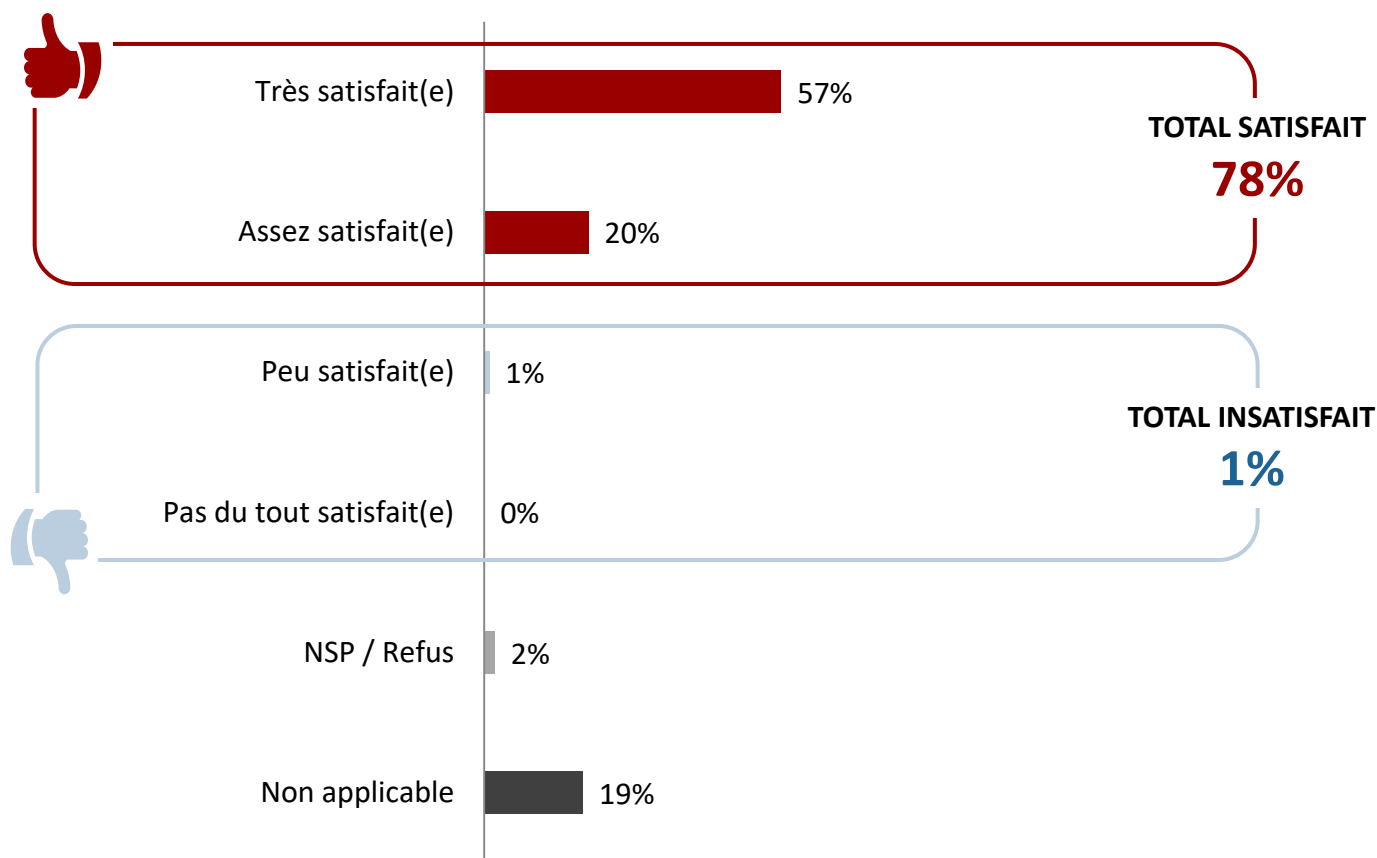
Parmi les raisons d'insatisfaction citées par les insatisfaits, notons les **explications jugées trop complexes**, le **sentiment de ne pas être suffisamment compensé lors de la réclamation** et le **manque de suivi**.

*Le nombre de répondants étant inférieur à 30, les résultats sont donnés à titre informatif seulement et devraient être interprétés avec précaution.

Satisfaction à l'égard de l'agent du service à la clientèle

Q5. De manière générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des réponses et du soutien que vous donne votre agent du service à la clientèle ?

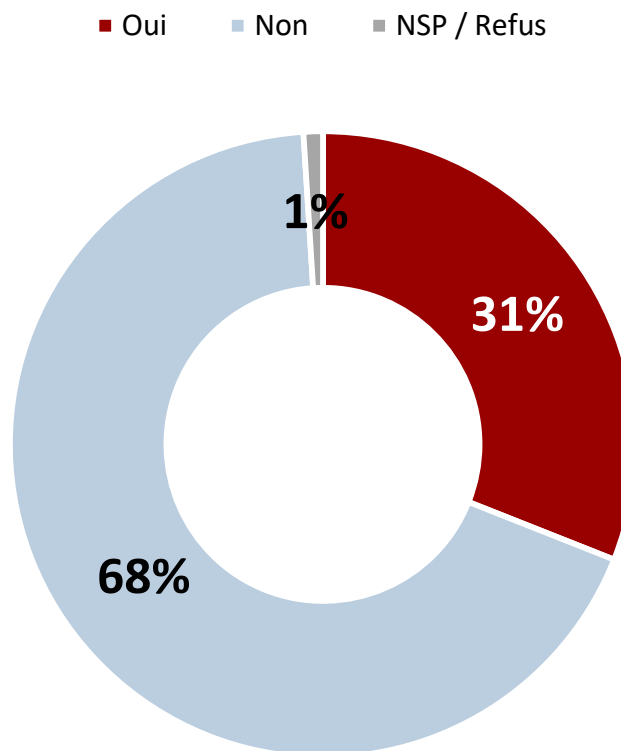
Base : Tous les répondants (n=206)



Fréquences des demandes de réclamation

Q6. Avez-vous déjà fait une demande de réclamation à la suite d'un sinistre ?

Base : Tous les répondants (n=206)

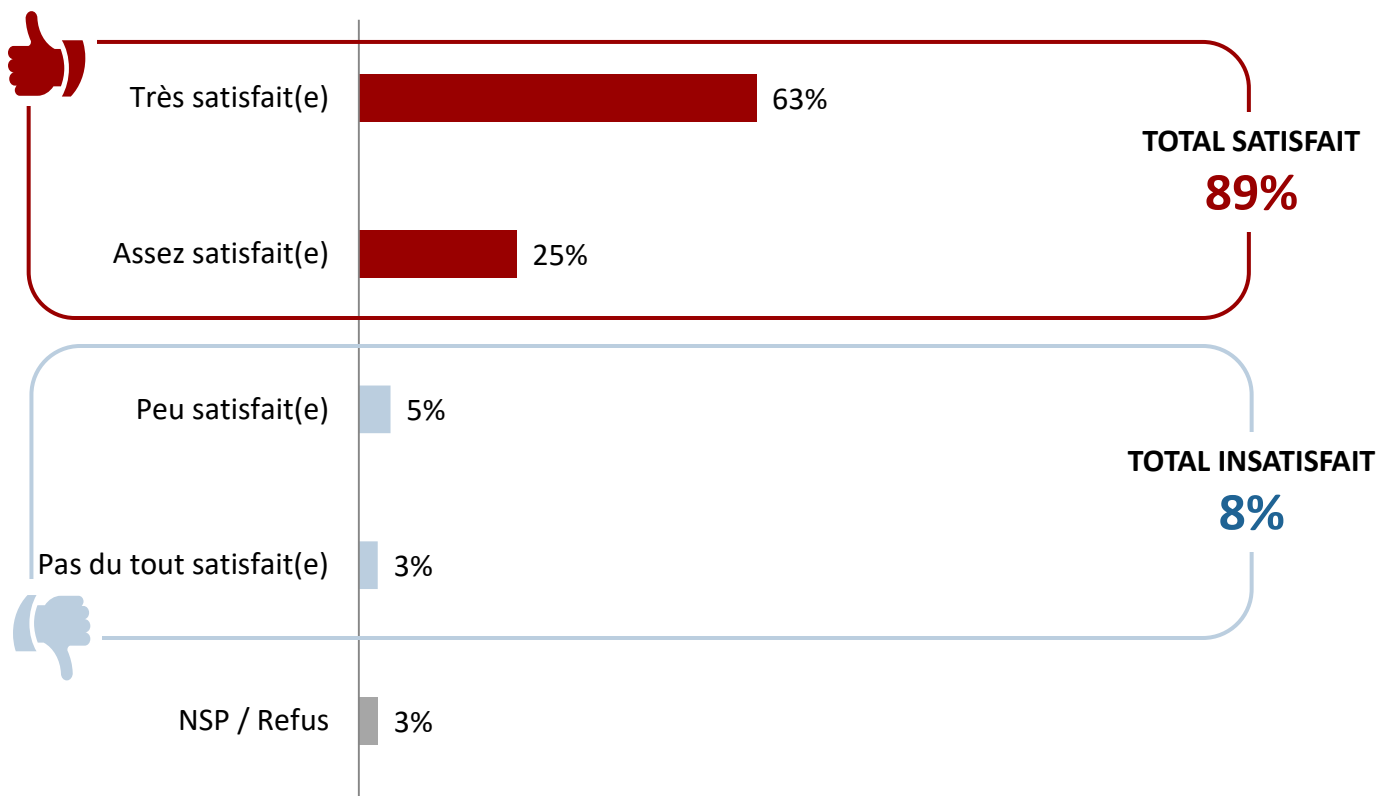


Satisfaction à l'égard du traitement des dossiers de réclamation

Q7. Dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) de la façon dont votre dossier a été traité ?

Note : si le répondant mentionne avoir fait plusieurs réclamations, svp lui demander d'évaluer sa plus récente réclamation.

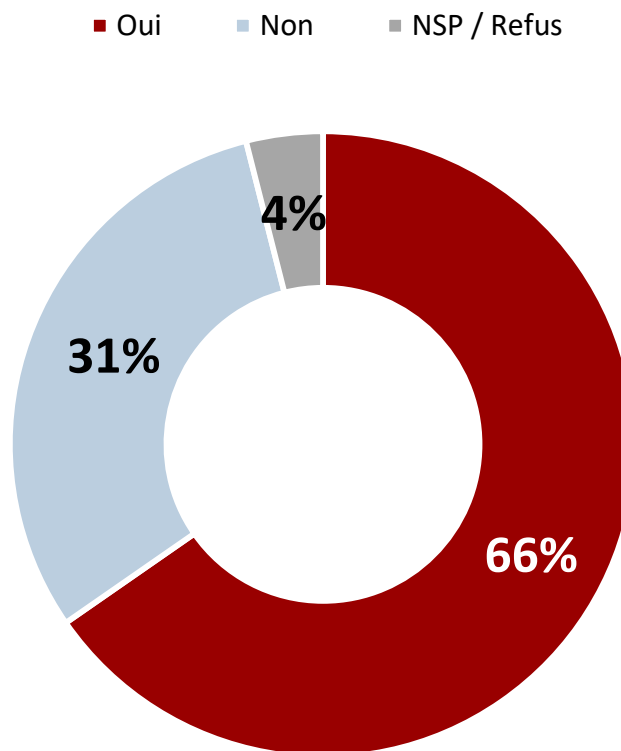
Base : Les répondants qui ont fait une ou plusieurs réclamations (n=63)



Notoriété du Centre d'entraide et de prévention (CEP)

Q8. Connaissez-vous le Centre d'entraide et de prévention (le CEP) de la Mutuelle ?

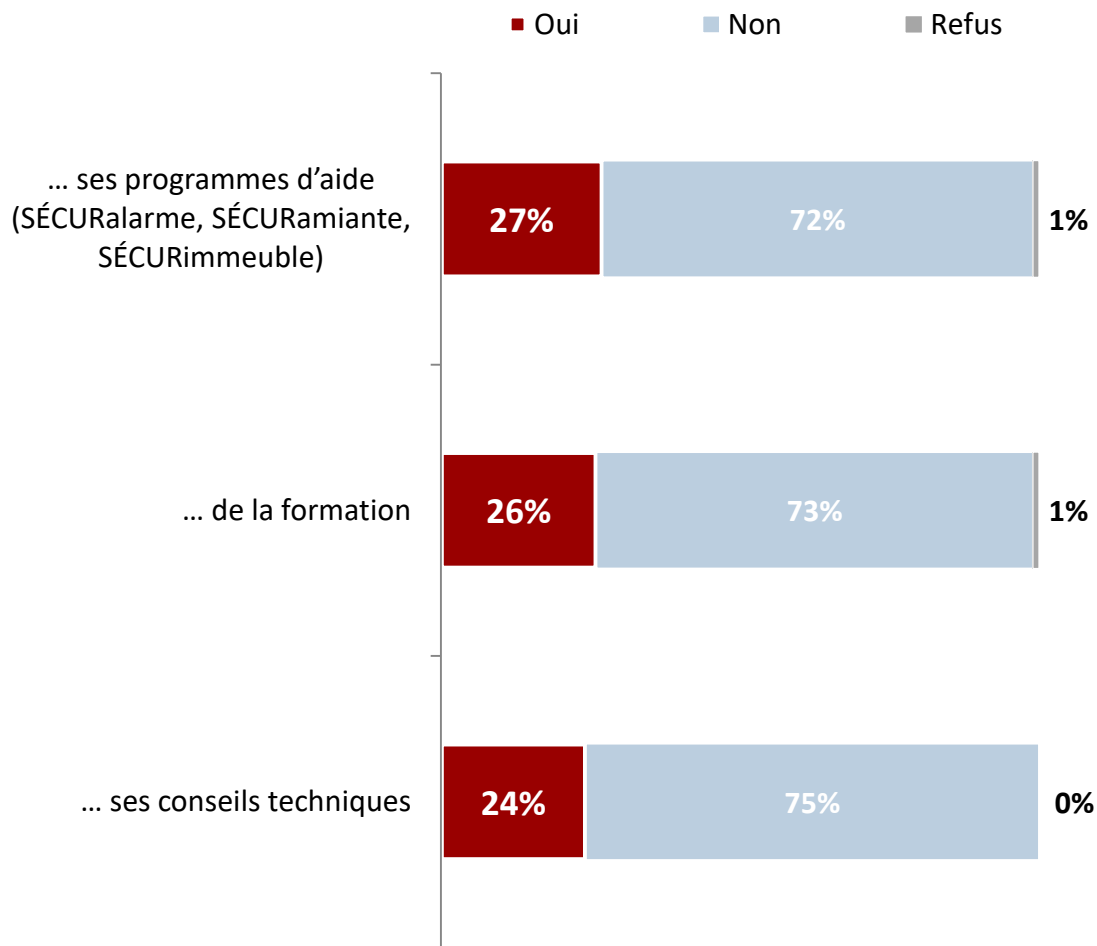
Base : Tous les répondants (n=206)



Utilisation des services du CEP

Q10. Avez-vous déjà fait appel aux services du Centre d'entraide et de prévention pour...

Base : Tous les répondants (n=206)

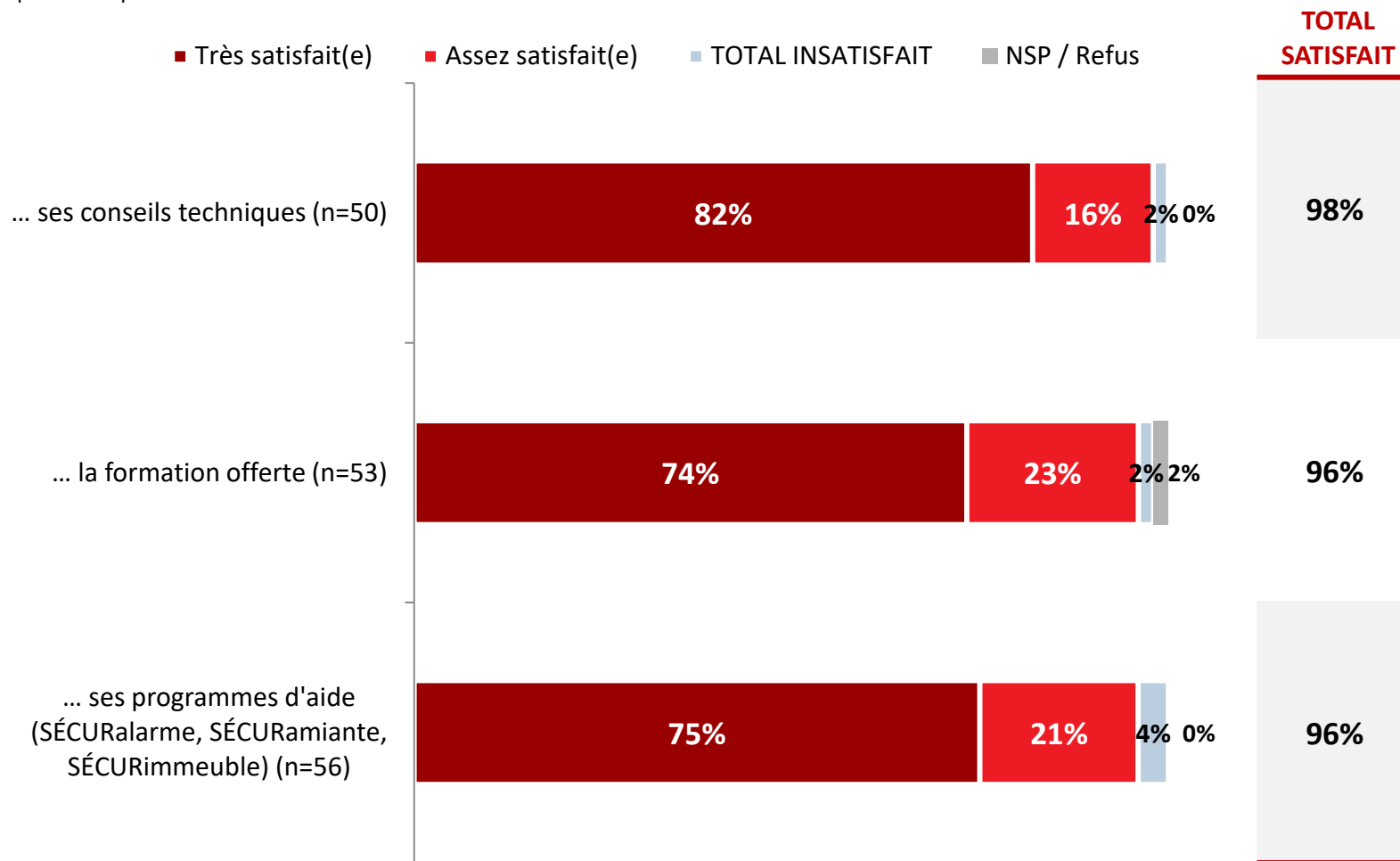


De manière générale, les membres ayant déjà fait une demande de réclamation sont plus nombreux à avoir utilisé les services offerts par le Centre d'entraide et de prévention

Satisfaction à l'égard des services du CEP

Q11. Dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) du ou des services rendus par le Centre d'entraide et de prévention (CEP) en ce qui concerne...

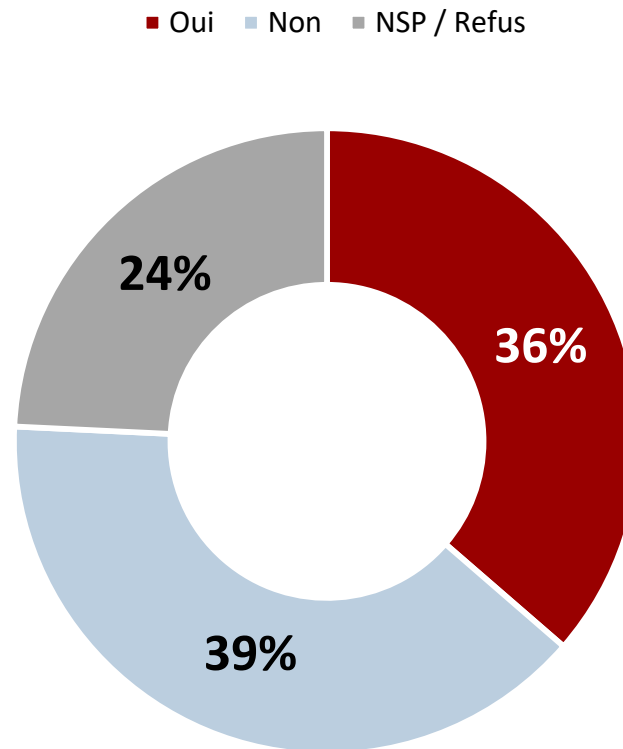
Base : Les répondants qui ont eu recours aux services suivants



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)




ÉQUIPE


ÉQUIPE

Pour plus d'information sur cette étude, veuillez contacter

Anne-Marie Delisle

Directrice de recherche

 adelisle@leger360.com

 514-982-2464 poste 153

Équipe projet

Anne-Marie Delisle, Directrice de recherche

Marie Thivolet, Analyste de recherche

Sylvain Gauthier, Vice-Président Communications et affaires publiques

NOS SERVICES

- **Léger**
Recherche marketing et sondage
- **Léger Metrics**
VOC Mesure de satisfaction continue en temps réel
- **Léger Analytiques**
Analyse de modélisation de données
- **Léger UX**
Recherche UX et optimisation des plateformes interactives
- **Legerweb**
Gestion de panel
- **Léger Communauté**
Gestion de communautés en ligne
- **Recherche internationale**
Worldwide Independent Network (WIN)
- **Recherche qualitative**
Location de salles

400
EMPLOYÉS



75
CONSULTANTS



6
BUREAUX

MONTRÉAL | QUÉBEC | TORONTO | EDMONTON | CALGARY | PHILADELPHIA

NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ



Léger est certifiée **Sceau d'Or** de l'[Association de la recherche et de l'intelligence marketing \(ARIM\)](#). À ce titre, Léger et ses employés s'engagent à appliquer les normes d'éthique et de qualité les plus élevées du [Code de déontologie de l'ARIM pour les études de marché et d'opinion](#).



Léger est aussi membre d'[ESOMAR](#) (European Society for Opinion and Market Research), l'association mondiale des professionnels des enquêtes d'opinion et des études marketing. À ce titre, Léger s'engage à appliquer le [code international ICC/ESOMAR](#) des études de marché, études sociales et d'opinion et de l'analytique des données.



Léger est membre de [Insights Association](#), l'association américaine pour la recherche marketing et l'analytique.

Leger



leger360.com



[@leger360](https://twitter.com/leger360)



[/LegerCanada](https://www.facebook.com/LegerCanada)



[/company/leger360](https://www.linkedin.com/company/leger360)



[@leger360](https://www.instagram.com/leger360)