

MUTUELLE BLEUE : LA RELATION CLIENT AU CŒUR DE SA STRATEGIE

Mutuelle Bleue, premier réseau mutualiste d'Ile-de-France, a pour ambition d'améliorer la protection sociale de ses assurés et adhérents et de contribuer à leur bien-être et celui de leur famille. C'est la raison pour laquelle la qualité des relations qu'elle entretient avec eux est primordiale.

Qualité de service et satisfaction client guident les actions de Mutuelle Bleue au quotidien, au travers d'une stratégie basée sur quatre grands axes :

La connaissance de l'adhérent

Une réelle proximité géographique

- Etre proche de l'adhérent est indispensable que ce soit géographiquement ou socialement. C'est pourquoi depuis la création de Mutuelle Bleue en 2002, 10 nouvelles agences ont vu le jour. Récemment c'est à Champigny-sur-Marne que s'est ouverte la 30ème agence Mutuelle Bleue. Un nouveau point d'accueil, d'écoute et de conseils pour les adhérents et futurs adhérents, mais aussi un accès facilité car plus proche d'eux.



Le service clients



- Un service satisfaction est dédié aux adhérents, afin de leur apporter des réponses adaptées à leurs questions dans les meilleurs délais,
- Un service téléphonique disponible du lundi au vendredi de 9h à 18h, gratuit depuis un poste fixe, permet à chacun de nos adhérents de contacter un conseiller et de trouver une solution en adéquation avec sa demande,
- Un site Internet complet et réactif, avec un système de web call-back qui permet de rappeler un prospect où et quand il le souhaite gratuitement jusqu'à 20h,
- Un extranet disponible pour la consultation des remboursements et des garanties.

Des offres complètes

Santé, prévoyance et assurance de biens



A l'écoute des adhérents, Mutuelle Bleue développe une gamme de solutions modulaires et évolutives afin de leur permettre de choisir la réponse la mieux adaptée à leurs besoins. Que ce soit en assurance santé ou en assurance de biens, Mutuelle Bleue apporte une attention particulière à la juste couverture au meilleur prix.

Des services solidaires

La solidarité en actions

Mutuelle Bleue se mobilise au quotidien au profit d'une protection sociale équitable et mieux partagée. Elle dispose de fonds d'entraide qui interviennent de manière ponctuelle auprès d'adhérents en difficulté.

L'accès aux soins facilités avec le 1/3 payant

Parce que les dépenses de santé viennent considérablement imputer le budget des ménages Mutuelle Bleue a toujours cherché à faciliter l'accès aux soins pour tous. Aujourd'hui, elle a fait appel à Viamedis, l'un des premiers opérateurs de 1/3 payant en France, pour offrir à ses adhérents une dispense d'avance de frais auprès de plus de 80 000 professionnels de santé.



une dispense d'avance de frais

La garantie AssurCotisations



Avec ce nouveau service innovant, Mutuelle Bleue dote gratuitement l'adhérent d'une couverture destinée à maintenir ses garanties et remboursements en cas de circonstances difficiles (licenciement économique, hospitalisation suite à un accident, arrêt de travail, perte totale d'autonomie, décès).

La stratégie relationnelle

Rendre les adhérents acteurs de leur santé

Attachée à participer à améliorer la qualité de vie de ses adhérents en leur donnant des moyens d'être acteur de leur santé, Mutuelle Bleue s'engage dans une politique de promotion et d'éducation à la santé. Cette volonté se traduit depuis 2008 par l'opération «Passeport pour la santé » menée en partenariat avec des acteurs majeurs de la cancérologie comme l'IGR, Curie, la Ligue contre le cancer...



La juste récompense de nos ambassadeurs

Chaque année Mutuelle Bleue met en place un programme qui permet aux adhérents d'être récompensés des parrainages effectués. Ainsi, chaque adhérent se voit remettre un cadeau (chèques cadeaux, voyages, coffrets cadeaux...) correspondant au nombre de personnes parrainées.

La vie Mutualiste en bleu un trait d'union...



Pour répondre à une stratégie relationnelle, Mutuelle Bleue a mis en place un support d'information qui fait le lien entre l'adhérent et la mutuelle. L'enjeu de la Vie Mutualiste en Bleu est de créer un esprit fédérateur autour de Mutuelle Bleue pour promouvoir son éthique mutualiste et ses valeurs. Ce bulletin de liaison traduit la proximité de Mutuelle Bleue vis-à-vis de ses adhérents et assurés qu'ils soient particuliers, entreprises ou travailleurs indépendants.

Par ses différentes implications, Mutuelle Bleue démontre que le respect et l'écoute des adhérents sont des valeurs sur lesquelles elle fonde ses actions et ses priorités à tous les niveaux de l'entreprise : du comité de direction aux collaborateurs.

Mutuelle Bleue intervient dans le domaine de l'assurance de personnes (complémentaire santé, prévoyance, et retraite) et de l'assurance de biens (assurance auto et habitation). Mutuelle Bleue compte 230 000 adhérents en santé, plus de 240 000 personnes assurées en prévoyance et plus de 105 000 assurés relevant du régime obligatoire des artisans commerçants. Mutuelle Bleue dispose d'un réseau de 30 agences réparties en Ile-de France, Midi-Pyrénées, Lorraine.