

**90%** DE NOS SOCIÉTAIRES SONT SATISFAITS

**90%** DE NOS SOCIÉTAIRES SONT SATISFAITS APRÈS SINISTRE CLOS

**94%** SONT SATISFAITS DU BILAN PERSONNALISÉ AVEC UN CONSEILLER

**48%** SONT PRÊTS À NOUS RECOMMANDER

## RÉSULTATS LES PLUS SIGNIFICATIFS

### RELATION SOCIÉTAIRE

Satisfaction moyenne sur une échelle de 1 (pas du tout) à 10 (très)

#### ► CONTACTS SOCIÉTAIRE

Amabilité	9.2
Capacité d'écoute	9.1
Qualité de la réponse	8.6
Connaissance du sociétaire	8.6

#### ► SERVICE SOCIÉTAIRE

Facilité à joindre un conseiller	8.6
Qualité de service	8.1
Adéquation offres/besoins	8.1

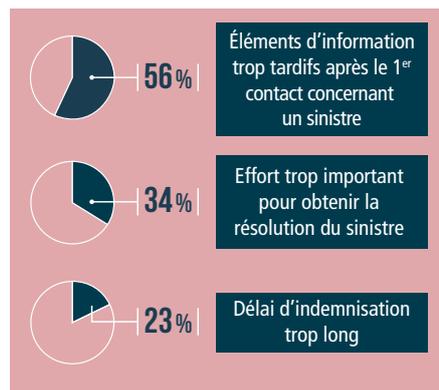
### SINISTRES

Satisfaction moyenne sur une échelle de 1 (pas du tout) à 10 (très)

#### ► PRINCIPALES SATISFACTIONS

Clarté des explications	8.5
Facilité à faire réparer son bien	8.4
Nombre, nature des documents à fournir	8.4
Écoute et attention des conseillers	8.3

#### ► CAUSES MAJEURES D'INSATISFACTIONS / AXES DE PROGRÈS



### SERVICES

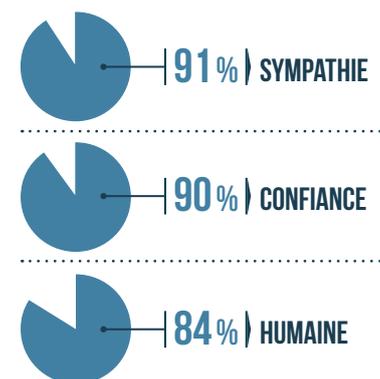
Satisfaction moyenne sur une échelle de 1 (pas du tout) à 10 (très)

#### ► QUALITÉ DE SERVICE

Facilité de contact	9.1
Périodicité proposée pour le paiement des cotisations	8.8
Proximité de l'agence	8.8

### L'IMAGE

% des répondants



## SATISFACTION

### DE BONS RÉSULTATS SUR LES FONDAMENTAUX

- 1 La qualité de service
- 2 Les valeurs et la compétence
- 3 Un bon rapport qualité/prix des produits

### AXES D'AMÉLIORATION

- 1 Suivi et information régulière au sociétaire
- 2 Délais d'indemnisation
- 3 Communication sur les avantages fidélité