71 Boulevard de Brandebourg
94 200 IVRY SUR SEINE
tel. 0652 08 29 57
Email : amae.mutuelle@gmail.com
Site internet : http://amaemut2m.free.fr

EXPLOITATION DES QUESTIONNAIRES AMAE

MARS 2019

NOMBRE DE QUESTIONNAIRES ENVOYES :

617

NOMBRE DE QUESTIONNAIRES EN RETOUR

225 réponses

Soit 36,46%

RECEPTION DES CARTES POUR 2018 et 2019

Pour 2018 et 2019-03-08,

37 adhérent.es seuls et 58 adhérent.es en couple ont reçu les cartes normalement même si certain.es nous ont signalé des arrivées tardives pour 2019,

95 soit 42% des répondant.es

EN 2018 :

Adhérent.es seuls ayant reçu plus d'une carte : 48

Adhérent.es en couple ayant reçu plus de 2 cartes : 29

77 personnes soit 34,2% de nos répondant.es

EN 2019

PERSONNES N'AYANT PAS RECU DE CARTES FIN JANVIER : 14 soit 6% des répondant.es

Adhérent.es seuls ayant reçu plus d'une carte : 16

Adhérent.es en couple ayant reçu plus de 2 cartes : 14

30 personnes soit 13% des répondant.es

10 non réponses soit 4,% des répondant.es

AVEZ- VOUS ETE RADIE.E DE LA MUTUELLE ?

Si oui, pouvez-vous nous préciser en quelques mots quelles difficultés vous avez rencontrées pour vos remboursements, votre réinscription

NON	OUI	Pas de réponse	Synthèses réponses *
187	28 12,44% des répondant.es	10	Délai très longs Mal accueillis au tel Pas d'information de MM Pas d'excuses

- COPIE DES COMMENTAIRES LIES A LA RESOLUTION DE PROBLEME SUITE A RADIATION

AVEZ-VOUS ETE CONTACTE.E par MM pour souscrire un autre contrat que celui via l'AMAE ?

NON	OUI	PAS DE REPONSE
199	12	14

SI VOUS AVEZ EU BESOIN DE CONTACTER MM PAR TEL:
Si vous avez eu besoin de contacter MM par Tel avez-vous :

a. Eté bien reçu.e ?

Oui/ Non

b. Obtenu des réponses précises à vos questions

Oui/ Non

c. Votre problème a-t-il été résolu ?

	BIEN/OUI	MAL/NON	COMMENTAIRE	SANS OBJET OU PAS DE REPONSE
ACCUEIL TELEPHONIQUE	134	11	TROP LONGUE ATTENTE. Appels facturés aux appelant.es	80
REPONSES PRECISES OBTENUES	107	33	Pas toujours clair Pas forcément de suivi du dossier	85
PROBLEME RESOLU	108	28	Si le problème a été résolu c'est avec des délais trop longs. Il peut être en cours de résolution au moment du questionnaire et/ou résolu en partie seulement Certains problèmes ont pu se régler par l'intervention de l'AMAE auprès de la mutuelle Souvent il est préférable d'aller dans les boutiques pour résoudre son problème.	89