

NN 05-2022 • 4 avril

# ÉLECTION DÉLÉGUÉS BPCE MUTUELLE

UN BILAN DONT NOUS SOMMES FIERS... ET DEMAIN DES INNOVATIONS

## Améliorer les services rendus aux adhérents, c'est toujours une priorité !

Il n'y a pas que le niveau de prestation qui compte pour les adhérents d'une mutuelle. La qualité de la relation et des services rendus est primordiale. Depuis de nombreuses années, les élus du Syndicat Unifié - Unsa qui siègent à BPCE Mutuelle en font une priorité. Être au service unique des salariés et retraités du Groupe nous oblige à toujours innover et nous améliorer en la matière. Nous souhaitons aller encore plus loin demain...

### ■ Une relation toujours privilégiée

Depuis toujours, entre BPCE Mutuelle et ses adhérents c'est une relation particulière et privilégiée qui s'est installée. Au téléphone, dans l'échange de courriers ou aujourd'hui de mails, le salarié de la Mutuelle qui répond est avant tout un collègue du groupe qui connaît parfaitement les spécificités de chacun et qui a à cœur de l'aider au mieux. De même et c'est assez rare pour le souligner, l'ensemble des délégués et administrateurs de notre Mutuelle sont salariés ou retraités de nos entreprises. C'est le gage de réflexions et de décisions prises uniquement au bénéfice des adhérents, toujours dans le cadre du but "non lucratif" de BPCE Mutuelle.

### ■ Des améliorations constantes

Les différents plans stratégiques qui ont jalonné l'histoire de notre Mutuelle ont toujours affirmé l'amélioration des services aux adhérents. Ces dernières années ont connu une amélioration forte en la matière. La mise en place du réseau de soins Santéclair, des services d'assistance IMA ou du programme de prévention en sont des exemples parlants. Nous accompagnons un peu plus chaque jour les personnes couvertes, bien au-delà des simples remboursements complémentaires à la Sécurité sociale. Nous avons désormais une approche globale de l'accompagnement santé et nous entendons encore innover !

### ■ Confiance et qualité

BPCE Mutuelle est toujours aujourd'hui la seule complémentaire santé de France à être certifiée *AFNOR-Relation clients* ! Si ce dispositif demande beaucoup de travail et d'énergie pour être maintenu depuis 3 ans, il nous oblige aussi à inventer et mettre en œuvre des améliorations au quotidien. Ainsi, ces derniers mois, de nouvelles fonctionnalités ont été ajoutées sur le site internet. Les échanges d'informations et de documents sont encore plus simples et le suivi de toutes les opérations est transparent. Signe de l'engouement pour ces nouvelles évolutions, plus de 76% des adhérents ont aujourd'hui créé leur espace personnel et plus de 50% des échanges de documents passent désormais par ce canal.

### ■ Vers une relation plus proactive

Les élus Syndicat Unifié-Unsa à BPCE Mutuelle souhaitent aller encore plus loin en proposant un accompagnement "sur mesure". L'idée est d'être certain qu'à chaque événement lié à la santé des adhérents et de leur famille, nous puissions apporter la meilleure réponse. Vérifier que les personnes protégées aient bien accès, au bon moment, aux services inclus dans les contrats car, reconnaissons-le, nous sommes peu nombreux à maîtriser complètement les garanties et services liés à notre complémentaire santé. Nous avons la certitude qu'une mutuelle plus proactive assurera un véritable bénéfice supplémentaire aux adhérents.

**Au Syndicat Unifié-Unsa, nous pensons qu'il ne faut jamais se reposer sur nos acquis. Nous devons toujours chercher à faire évoluer nos services et offrir une relation du meilleur niveau avec les adhérents.**

**Si les pouvoirs publics semblent avoir un problème de boussole dans leurs politiques et stratégies de santé, nous n'avons, nous, qu'un seul but : celui d'accompagner au mieux les salariés et retraités du Groupe !**

**VOTEZ pour les candidats SU-UNSA c'est VOTER pour des INNOVATIONS au service des ADHÉRENTS : plus de bien-être, du soulagement au quotidien, moins de risques une couverture renforcée, plus de soutien un accompagnement sur-mesure.**

Consultez régulièrement de nouvelles infos « Élection BPCE Mutuelle »

