

France Mutuelle : une offre communale plébiscitée par les communes de 2 000 à 30 000 habitants

L'engouement des communes pour le déploiement d'offres de complémentaires santé destinées à leurs administrés ne cesse d'augmenter ces dernières années. Les communes ont pleine légitimité à proposer à leurs concitoyens ce type de couverture puisqu'elles s'inscrivent déjà comme un soutien de taille pour ces derniers au travers de l'action sociale, comme en témoigne **Emmanuel LEDOUX, Maire de la Grande-Paroisse** : « À La Grande Paroisse, la santé de nos concitoyens est une de nos priorités, ce qui nous a amenés à mettre en place une mutuelle communale. »



Cette commune de Seine-et-Marne de 2945 habitants a récemment franchi le pas en proposant une mutuelle communale de qualité répondant ainsi aux besoins de ceux qui ne bénéficient pas d'une couverture obligatoire comme les salariés. Cette réponse s'adresse donc en premier lieu aux seniors de la commune et plus largement, à toute personne sans emploi en vue de défendre l'accès aux soins de la population.

Les communes de toute taille peuvent proposer ce type d'offres mais il reste important de choisir un organisme adapté à la taille de sa commune.

France Mutuelle est une mutuelle santé indépendante des grands groupes de protection sociale. Elle protège 160 000 personnes dont près de 20% d'administrés et d'agents territoriaux au travers de ses produits labellisés et de son offre de couverture santé communale. L'expérience adhérents est au cœur de sa stratégie.

Un accompagnement personnalisé pour le déploiement auprès des administrés

France Mutuelle propose un accompagnement très concret pour la promotion de l'offre auprès des concitoyens. Après délibération du Conseil municipal, le déploiement de l'offre passera par la planification de permanences sur une périodicité à définir permettant aux administrés de prendre un rendez-vous avec un Chargé d'Affaires Collectivités qui leur délivrera un conseil personnalisé dans le choix de leur couverture.

Il conviendra en premier lieu d'établir une réunion d'information publique en lien avec le Maire et les membres du Conseil municipal pour bien expliquer le cadre de l'offre. Parmi les services inclus pour la commune, la mutuelle propose également la rédaction et le design de flyers, de courriers d'information et de pages web pour diffuser une information fiable auprès des administrés et promouvoir le projet.

Des couvertures de qualité à un tarif plus juste, preuve à l'appui !

Les offres de mutuelles communales apparues depuis une dizaine d'années ont vocation à proposer des prix plus attractifs que ceux des contrats individuels. A ce jour plusieurs centaines de communes françaises proposent ce type d'offres à leurs concitoyens mais toutes n'ont pas le même positionnement. Par exemple, chez **France Mutuelle**, 52% des administrés souscrivent le niveau de garanties le plus élevé. Il s'agit en grande majorité d'adhérents seniors qui trouvent en cette offre un bon moyen d'économiser sur leur contrat santé individuel (entre 10 et 20% d'économies constatées sur l'année) !

Attention toutefois aux promesses de certains organismes qui affichent en première année des cotisations très basses et augmentent drastiquement leurs cotisations les années suivantes. Cela diffuse un très mauvais message auprès des habitants ayant souscrit l'offre et qui ne maîtrisent plus leur budget Mutuelle d'une année sur l'autre.

France Mutuelle quant à elle a fait le choix d'un positionnement juste qui lui a permis de limiter ses indexations en 2024 à 4,5%. Ce sera également le cas pour 2025 compte-tenu de l'équilibre de l'offre. Le taux définitif 2025 sera connu dès le 25 juin 2024 à l'occasion de l'Assemblée Générale de la mutuelle.

« La décision du conseil municipal de choisir France Mutuelle en 2024 nous a permis de proposer à nos administrés des garanties adaptées et des tarifs compétitifs, ainsi qu'un accompagnement individualisé grâce à des permanences régulières assurées par un chargé d'affaires collectivités dédié. Les premiers retours sont très positifs », commente **Emmanuel LEDOUX**.

Une qualité de l'expérience adhérents reconnue et en constante évolution

France Mutuelle affiche un **taux de satisfaction globale de ses adhérents de plus de 84% (NPS de +31.6)** comme en témoigne une récente étude réalisée par le cabinet MOAI en 2023 pour le compte de la Mutuelle. Par ailleurs France Mutuelle réalise des enquêtes à chaud, post-appels qui affichent un taux de satisfaction de 4.8/5.

La mutuelle a fait le choix de placer l'humain au cœur de sa proposition de valeur en témoigne ce chiffre « hors



norme » : **20% des effectifs de la mutuelle sont dédiés à la relation adhérents** ! Pas de serveur vocal interactif (SVI), pas de chronomètre pour le contrôle du temps passé au téléphone et des collaborateurs formés à la gestion des émotions sont autant de partis pris pour la bienveillance envers les concitoyens. « *Nous avons souhaité préserver une relation individualisée et humaine. Le taux de satisfaction globale de nos adhérents nous donne aujourd'hui raison.* » commente **Claude EMMENECKER, Directeur de l'Expérience Adhérents chez France Mutuelle.**

A propos du GROUPE FRANCE MUTUELLE – www.francemutuelle.fr

Mutuelle indépendante créée il y a plus de 85 ans, FRANCE MUTUELLE conçoit et distribue des solutions innovantes de complémentaire santé auprès de **160 000 personnes protégées** : **Seniors, Agents territoriaux, Administrés, Travailleurs indépendants et Entreprises**. En 2024, FRANCE MUTUELLE s'appuie sur les forces issues de son plan de transformation initié il y a deux ans et affiche ainsi sa volonté de se développer notamment sur le digital en apportant des couvertures santé de qualité au plus grand nombre.