



G A R A N C E
Garants de votre
indépendance

COMMUNIQUE DE PRESSE

9 février 2018

PRIME COLLECTIVE GARANCE valorise la satisfaction clients

A l'approche des négociations collectives 2018, les salariés de GARANCE ont perçu sur le salaire de janvier une prime d'un montant de 750 € brut pour avoir atteint collectivement un taux de satisfaction clients de 81.2%. Point d'orgue de l'accord collectif d'entreprise de 2017 conclu entre la direction de GARANCE et les organisations syndicales représentatives, SNACOS CFTC et CGT, cette prime vient récompenser et valoriser l'effort permanent apporté à la satisfaction des clients.

Un dispositif original qui complète l'accord sur les salaires 2017

Conscient que la satisfaction des clients est liée à l'implication de chacun des collaborateurs, l'employeur a souhaité mettre en place un dispositif original permettant de récompenser collectivement l'atteinte d'un objectif fixé voici un an : **Taux de satisfaction global des clients égal ou supérieur à 80%**.

Pour rappel, l'accord collectif signé en 2017 prévoyait également une augmentation collective de 0,6%, et une prime sur les rémunérations inférieures à 30 000 € bruts (majorée pour les salariés franciliens).

5 enquêtes pour mesurer la satisfaction des clients

La mesure de la satisfaction clients qui a révélé un **taux de satisfaction global de 81.2%** a été réalisée vers l'ensemble des clients internes et externes de GARANCE au travers de 5 enquêtes :

- Les adhérents sur la qualité des appels passés à la mutuelle ;
- Les adhérents sur le traitement des réclamations ;
- Les adhérents sur le service rendu par les équipes commerciales ;
- Les élus mutualistes sur les formations qui leurs sont dispensées ;
- Les fournisseurs.



G A R A N C E

Garants de votre
indépendance

« Au-delà de la démarche incitative visant à récompenser les collaborateurs pour l'atteinte d'un objectif collectif, les enquêtes réalisées étaient également riches d'enseignement pour les équipes, tant sur nos points forts que sur nos axes d'amélioration. », précise Anne-Laure Tapponier, Adjointe au directeur des Ressources humaines.

Une démarche qualité globale qui intègre une politique RH dynamique

GARANCE place le client au cœur de sa stratégie d'entreprise. Elle s'est engagée depuis 2012 dans une démarche qualité globale reposant sur le modèle EFQM, qui vise l'excellence opérationnelle et l'amélioration continue. Au-delà des solutions d'assurance de personnes régulièrement distinguées qu'elle propose, l'expertise de GARANCE repose aussi dans le conseil et l'accompagnement qu'elle procure à ses clients. Elle a par ailleurs inscrit dans sa démarche RSE ce principe de confiance des clients et des partenaires dans la durée.

A propos de GARANCE :

GARANCE est la première mutuelle de France, en chiffre d'affaires, sur le marché de la retraite Madelin. Acteur majeur de l'épargne retraite avec près de 275 000 adhérents et 350 000 contrats en portefeuille, GARANCE a également su développer une offre globale d'assurance de personnes désormais ouverte à tous. www.garance-mutuelle.fr

Contacts presse

Elisabeth MARZAT – Relations presse – 01 53 21 12 44 / 06 65 59 61 69 emarzat@garance-mutuelle.fr

Philippe BOLLECKER – Directeur général délégué – 01 53 21 11 62 pbollecker@garance-mutuelle.fr