

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

La Mutuelle Générale réalise une excellente année commerciale 2022 et améliore encore sa qualité de service

Dans un contexte économique et social de plus en plus tendu, et malgré une pression réglementaire croissante, La Mutuelle Générale a très bien résisté en 2022. Avec 108 millions d'euros d'affaires nouvelles (soit +25% par rapport à 2021), l'activité commerciale de la mutuelle n'a jamais été aussi bonne. Parallèlement, la qualité de service, mesurée par la satisfaction de ses adhérents, a continué de progresser pour atteindre 94 %*.

Une année commerciale record, tant en quantité qu'en qualité

En 2022, la **production d'affaires nouvelles** s'élève à 108 millions d'euros, en progression de 25 % par rapport à 2021. Ces très bons résultats ont été réalisés dans un cadre de souscription rigoureux.

La **part du Collectif** représente 79% de cette production (21 % pour l'Individuel).

86% de la production d'affaires nouvelle 2022 est réalisée sur **le risque Santé** (+28 % par rapport à 2021) et 14% sur la Prévoyance (+7 % par rapport à 2021).

L'an dernier, la mutuelle a conquis plus de **2 000 nouveaux clients entreprises, de toutes tailles**, ce qui porte le nombre total à plus de 12 000 à fin 2022.

Le succès de l'omnicanal

Si l'ensemble des réseaux de distribution de La Mutuelle Générale (grands comptes, réseau régional, vente directe et courtage) contribuent au succès commercial de 2022, **le courtage** (grand courtage et courtage de proximité) **réalise une année exceptionnelle** avec une très forte activité (plus de 60% de la production d'affaires nouvelles) et des contrats remportés en Santé comme en Prévoyance.

La vente directe, canal de distribution plus récemment investi par La Mutuelle Générale, livre quant à elle des résultats prometteurs en 2022. Sur l'Individuel, en particulier, la dynamique commerciale a été forte tout au long de l'année, préfigurant un potentiel de développement intéressant.

« En 2022, nous avons réalisé une année commerciale exceptionnelle ! Tant en termes de productivité que d'équilibre économique. Dans un contexte toujours aussi concurrentiel, nos équipes se sont fortement mobilisées, dépassant leurs objectifs. Tous nos réseaux de vente ont contribué à ce succès, y compris la vente directe, nouveau canal de distribution prometteur. » a déclaré **Frédéric Rousseau, Directeur général adjoint Développement, Digital & Marketing.**

Le modèle commercial de Flex confirmé

En 2022, deux ans après son lancement, Flex, la start-up de services dédiés à faciliter le quotidien et à améliorer la qualité de vie au travail des salariés, a réalisé un chiffre d'affaires de 1,9 million d'euros en hausse de 46%, confirmant sa stratégie et la pertinence de son modèle commercial.

En 2023, Flex a pour objectif **d'intensifier son développement** en particulier sur les entreprises jusqu'à 1 000 salariés. La start-up **lancera également de nouveaux services**, comme le bilan de santé pour les cadres supérieurs ou la sensibilisation des entreprises au risque cyber, préoccupation grandissante des dirigeants.

Une satisfaction client à son plus haut niveau

Dans une démarche d'amélioration continue, La Mutuelle Générale réalise depuis plusieurs années des **enquêtes de satisfaction dites « à chaud »** auprès de ses adhérents, à la suite d'un contact ou d'un échange. En 2022, 33 000 adhérents y ont répondu et ont salué la qualité de ces interactions : ainsi, **94% d'entre eux se sont déclarés satisfaits** à la suite d'un échange avec leur conseiller (+ 2 points par rapport à 2021) et 93% ont été satisfaits de la réponse apportée (+2 points également). Quant à l'Espace adhérent, 94% des clients ont été satisfaits de leur visite (+1 point).

Perspectives financières

En 2022, **le chiffre d'affaires** de La Mutuelle Générale devrait s'élever à 1,3 milliard d'euros** en hausse de 3% par rapport à 2021. Parallèlement, les principaux indicateurs financiers de La Mutuelle Générale devraient rester stables.

« Ces excellentes performances commerciales témoignent une fois encore de la résilience de notre mutuelle et du professionnalisme de nos équipes dans un environnement économique, social et réglementaire incroyablement difficile. En 2023, nous poursuivrons notre stratégie de développement initiée il y a trois ans dans le cadre de notre projet d'entreprise Ensemble 2023 : nous lancerons de nouvelles offres et de nouveaux services et partirons à la conquête de nouveaux marchés. Nous continuerons également à rechercher la satisfaction de nos adhérents et de nos clients à chaque étape de leur parcours. », a conclu **Christophe Harrigan, Directeur général**.

Les résultats financiers 2022 seront communiqués à l'issue du Conseil d'administration qui arrêtera les comptes de La Mutuelle Générale le 23 mars 2023.

*taux de satisfaction des 33 000 adhérents ayant répondu au baromètre à chaud 2022 de La Mutuelle Générale (enquête réalisée tout au long de l'année 2022 à la suite d'un contact téléphonique)

** sous réserve de l'approbation des Commissaires aux comptes

À propos de La Mutuelle Générale

Experte des métiers de l'assurance santé et de la prévoyance depuis plus de 75 ans, La Mutuelle Générale assure 1,5 million de personnes et réalise un chiffre d'affaires de 1,3 milliard d'euros. Ses offres s'adressent aux entreprises de toutes tailles comme aux particuliers.

En 2020, La Mutuelle Générale a diversifié ses activités en lançant Flex, une start-up de services destinés à faciliter la vie quotidienne et à améliorer la qualité de vie au travail des salariés.

Acteur de l'économie sociale et solidaire, La Mutuelle Générale mène toutes ses actions au bénéfice de ses adhérents, en mobilisant ses 1 900 collaborateurs et ses 1 500 élus bénévoles. Elle s'engage, jour après jour, à améliorer la qualité de vie et à renforcer la solidarité entre les générations.

www.lamutuellegenerale.fr - Suivez-nous sur  

CONTACT PRESSE

Justine Joly
06 83 84 62 73
jjoly@lamutuellegenerale.fr