

Les mutuelles 45

Pour cette première édition du classement de l'e-réputation des marques, *La Tribune de l'assurance*, associée à B-Reputation, passe au crible les principales mutuelles 45 du marché.



Parmi les marques des 44 mutuelles santé analysées, la Mutuelle verte obtient une moyenne de 13,09/20 et surclasse l'ensemble de ses concurrentes dont la moyenne générale n'atteint pas 10/20.

L'AVIS DES INTERNAUTES

PODIUM DES MARQUES



1^{er} : La Mutuelle verte



2^e : La Mutuelle familiale



3^e : Mutuelle nationale territoriale

Moyenne générale



CHAMPIONS PAR CATÉGORIES

Avis existants



La Mutuelle familiale

Forum clients



La Mutuelle familiale

Ailleurs sur le Web



La France mutualiste

DÉCRYPTAGE

- Alors que la concentration des acteurs de la complémentaire santé s'accélère, la naissance du nouveau poids lourd de la santé Groupe VYV (issu du rapprochement entre Harmonie mutuelle, MGEN et Istya, cf. p. 14) illustre parfaitement la course à la taille à laquelle se livrent les opérateurs pour tenter de survivre sur un marché ultra concurrentiel et toujours plus réglementé. Dans ce contexte, le nombre de mutuelles Livre II (Code de la mutualité) a été divisé par deux en dix ans. Selon le dernier rapport de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), il reste aujourd'hui dans l'Hexagone moins de 450 mutuelles santé. Au-delà de la mise en place de l'ANI ou des exigences de conformité, nombreuses sont encore les mutuelles qui tentent de garder leur indépendance financière tout en jouant la carte de la proximité.
- Car le modèle mutualiste continue de séduire, jusque dans les plus petits villages, certains n'hésitant plus à créer leurs propres mutuelles communales pour négocier une couverture santé pour leurs habitants.
- Ainsi, malgré une recomposition du marché, les mutuelles restent les premiers acteurs privés de la branche santé avec, en 2015,

52 % des cotisations santé collectées selon une récente étude de la DREES (juillet 2017), devant les assureurs (30 %) et les institutions de prévoyance (18 %).

- Dans ce contexte, un acteur comme la Mutuelle verte, originaire de Toulon et toujours très attaché à sa région, tire pleinement son épingle du jeu, tout particulièrement sur Internet.
- L'enseigne, qui distribue uniquement des produits santé et prévoyance, dont certains portés par Mutex, enregistre un chiffre d'affaires pour son activité d'assurance 2016 de 42,5 M€, avec un nombre de personnes protégées en hausse de 5 % sur l'année. Durant le dernier exercice, la mutuelle a notamment finalisé un partenariat tripartite avec Crédit agricole assurances et Agrica pour proposer une offre de complémentaire santé adaptée aux salariés du Crédit agricole.
- La Mutuelle verte a également rejoint, en 2016, l'Association Inter-AMC afin de proposer une solution simplifiée de tiers payant aux professionnels de santé et ainsi anticiper le nouveau cadre réglementaire imposé par sa généralisation.

Méthodologie : la réputation digitale d'une marque est calculée sur la base du parcours type d'un internaute qui se renseigne sur la marque sur les moteurs de recherche. La note prend notamment en compte le caractère positif ou négatif des résultats obtenus et leurs positions dans les résultats des services de recherche. Une note et une pondération sont affectées à chaque résultat. La grille d'évaluation est construite par les experts indépendants de B-Reputation. L'évaluation globale se décompose selon trois axes : « avis existants », « forum consommateurs » et « ailleurs sur le Web ».