



Cher(e)s sociétaires,

Au nom du Conseil d'administration de la Mutuelle Fraternelle d'Assurances et de l'ensemble des salariés, je vous présente mes **meilleurs vœux de bonheur et de santé pour l'année 2019.**

Depuis près de 90 ans, votre mutuelle s'engage pour rendre accessible à tous, **les services et les garanties de qualité**, qui sont généralement réservés à une poignée d'individus en capacité de payer des cotisations élevées.

Cette année, notre activité a été très intense. Au-delà des activités automobiles et habitations, **les intempéries, les inondations, les catastrophes naturelles ont marqué les individus.** Nous savons tous que ces phénomènes se multiplient et s'intensifient et **nous devons porter assistance à nos sociétaires.**

Dans le monde des assurances, **les nouvelles technologies** prennent une bonne part dans les services généralement proposés aux assurés. Mais ne nous y trompons pas. Le vrai service offert est celui **qui vous correspond**, qui vous fait gagner du temps et qui **simplifie vos usages.**

En **2018**, nous avons mis en place un **nouveau centre de contact** qui intègre déjà des services supplémentaires.

Début 2019 avec la mise en place **d'un espace personnel et d'une application mobile** vous pourrez consulter depuis chez vous, 24 heures sur 24, vos contrats et réaliser vos opérations courantes.

Le vrai service n'est pas une technologie œuvrant dans un but d'économies réalisées sur l'humain pour le remplacer par des tâches automatisées chargées de répondre à vos demandes, le tout cherchant à maximiser les profits. L'approche de votre mutuelle, dont le but, vous le savez, n'est pas lucratif, est bien loin de ces considérations. **Les vrais échanges avec votre chargé de clientèle, votre gestionnaire sinistre**, en agence ou par téléphone, pour poser toutes les questions qui vous semblent importantes et demander les conseils dont vous avez besoin, resteront toujours au cœur de nos initiatives et seront **en permanence le moteur de nos actions** comme vous pourrez le constater à travers l'ensemble des articles de cette lettre d'informations.

Aujourd'hui, plus que jamais, **les valeurs mutualistes et humaines** que porte la MFA sont la réponse dans un monde en pleine mutation. **Transparence, équité, respect, responsabilité sociale et responsabilité environnementale, Fraternité** doivent être au cœur de toutes nos préoccupations.

Je vous remercie pour **vos fidélité et pour votre confiance**, et vous renouvelle **mes plus sincères vœux de bonne et heureuse année 2019, pour vous, votre famille, ainsi que vos proches.**

Vincent BOYER
Président Directeur Général

des sociétaires

Actualités

Notre réseau d'agences continue de s'agrandir

La MFA a ouvert ses portes à Strasbourg !

Proche, efficace, solidaire et économique tels sont les engagements de la MFA. C'est dans cette optique que votre mutuelle a décidé d'ouvrir le **3 Septembre 2018** un nouvel espace d'accueil dans la ville de **Strasbourg** au **56 Rue du Jeu des Enfants**. Comptant désormais **18 espaces d'accueil**, la MFA souhaite continuer d'étendre sa présence sur le territoire national.



Et prochainement à Bayonne...

Poussant encore sa volonté de se **rapprocher de vous**, la MFA entreprend d'ouvrir prochainement un nouvel espace d'accueil **dans la ville de Bayonne**. Cette nouvelle agence verra le jour courant 2019.

L'agence de Lyon a déménagé

Présente à Lyon depuis 2006, la MFA vous reçoit depuis le 1^{er} août 2018 dans une nouvelle agence plus moderne et accessible. Retrouvez-nous désormais au **70 Av. Maréchal de Saxe, 69003 Lyon !**



Des projets à venir ? Préparez-les avec l'épargne assurance-vie !

Multi Vie

idéal pour tous vos projets de vie

- 0 € de frais sur versements⁽¹⁾.
- 0 € de frais de dossier.

Multi PERP

parfait pour réduire vos impôts
tout en préparant votre retraite

- Déduction des versements effectués de votre revenu net global⁽²⁾.
- Possibilité de transformer tout ou partie de votre capital en 5 rentes viagères au choix.

Mutavie

+ de 40 ans d'expertise,
Près d'1,2 million d'épargnants

Vous profitez de solutions adaptées à votre situation :

■ Un accompagnement par des conseillers spécialisés

Une réponse rapide et personnalisée en fonction de vos objectifs et de votre profil d'épargnant.

■ Une épargne dynamique et évolutive

Un choix d'investissement varié pour répartir librement votre épargne entre support euros et supports en unités de compte.

La valeur des unités de compte n'est pas garantie. Elle est sujette à des fluctuations à la hausse ou à la baisse, dépendant en particulier des marchés financiers. C'est donc l'épargnant qui prend en charge le risque financier.

Vous souhaitez en savoir plus ?

Remplissez la demande de rendez-vous sur notre site choisir-la-bonne-epargne.fr
Un chargé de clientèle vous appellera pour fixer un rendez-vous en agence.



Tarifs 2019



Pour l'automobile, les tendances de l'année 2018 mettent en évidence une **augmentation persistante du coût de la réparation**. Les pièces de rechange représentent **la moitié de la charge dans le coût total de la réparation automobile**. Ainsi, le coût moyen des pièces consommées au 1^{er} trimestre 2018 augmente de 3,8% par rapport à celui de 2017. Ce qui complète **une hausse observée depuis 2014**, elle était de + 1,0% en 2014, + 3,4% en 2015, + 4,2% en 2016 et de 5,8% en 2017. En cause, le nombre de pièces impactées qui ne cesse de croître pour atteindre près de 6 pièces par véhicule réparé. C'est en partie la montée en gamme des véhicules vendus qui entraîne

l'augmentation. Votre mutuelle, à travers son **réseau d'experts et de garages agréés**, parvient à minimiser cette hausse de la charge sinistres, et, observant cette tendance lourde, le **Conseil d'administration** de votre mutuelle a décidé une augmentation modérée, en baisse par rapport à 2018, dépendant des profils et niveaux de bonus des sociétaires. **En moyenne, les cotisations d'assurance automobile augmentent de 2,23% HT pour les particuliers et 3,03% pour les professionnels**. À titre d'exemple, pour 90% des sociétaires particuliers, la hausse ne dépasse pas 20€ TTC par an, et pas plus de 50€ TTC par an pour 82% des professionnels.

Pour l'habitation, les contraintes juridiques de la profession et les événements climatiques de l'année, tempêtes, inondations, crues, grêle, de plus en plus fréquents, conduisent à une augmentation des indemnisations, d'autant que le principal

indice des prix (Fédération Française du Bâtiment, FFB) a augmenté de 2,9% en un an. **En conséquence, les cotisations d'assurance habitation augmentent de 2,5% HT**.

Pour les autres contrats, le Conseil d'administration de votre mutuelle a décidé d'augmenter de 3% HT les **contrats caravane et camping-car**. Les tarifs des **contrats chasse** demeurent eux inchangés.




(1) Chaque année, sont prélevés des frais de gestion de 0,60% sur les supports en euros et en unités de compte.
(2) Dans la limite du plafond calculé en fonction de vos revenus d'activité de l'année précédente.



Devenez parrain de votre mutuelle et réduisez vos cotisations !

Avec le parrainage MFA :

Réduisez vos cotisations
suivant le contrat souscrit.
Plus vous parrainez,
plus vous économisez !

Contrat souscrit par votre filleul	Pour vous	Pour votre filleul
 Taxi	40€	20€
 Auto	30€	15€
 Habitat	15€	10€

Rendez-vous en agence ou sur mfa.fr



Votre Espace Personnel bientôt disponible !

C'est avec plaisir que nous vous informons de la création prochaine de votre **Espace Personnel en ligne**. Ce nouvel Espace Personnel a été pensé pour vous, afin de vous faire bénéficier des services en ligne **24h/24 et 7j/7 qui faciliteront vos différentes opérations courantes** : consultation de vos contrats, téléchargement d'attestations, paiement en ligne... Les différentes fonctionnalités seront disponibles progressivement et enrichies dans le temps. N'hésitez pas à nous faire part de vos observations et avis. En espérant que vous apprécierez notre plateforme de services en ligne.

Le paiement en ligne par carte bleue c'est déjà possible !

A la réception de votre avis d'échéance, connectez-vous sur : <https://paiement.mfa.fr>. Accessible 24h/24 et 7j/7 vous pouvez régler votre avis d'échéance **en ligne** par carte bleue dans un **espace sécurisé**. **Pour cela**, munissez-vous de votre téléphone ou allumez la caméra de votre ordinateur et **scannez le QR code** qui se trouve sur votre avis d'échéance et suivez la procédure de paiement.

Si vous n'êtes pas équipé pour scanner un QR code, vous avez également la possibilité de saisir l'identifiant personnel qui se trouve **en bas de votre avis d'échéance**.

Baromètre de satisfaction

Engagés à vous fournir **la meilleure qualité de service et de garantie**, nous avons mis en place un **baromètre de satisfaction** en 2017 visant à vous donner la parole pour évaluer votre satisfaction et déceler les axes d'améliorations qui nous permettront de développer notre offre de service afin **d'assurer votre entière satisfaction**.

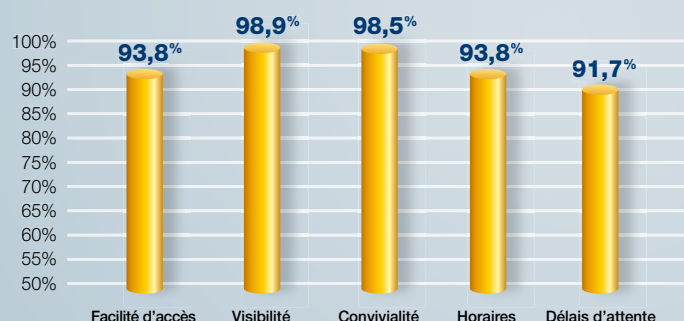
Cette année vous êtes 337 sociétaires représentatifs à vous être exprimés et nous vous en remercions sincèrement. Vos retours nous ont permis de découvrir que **87% des répondants recommandent**

la MFA mais aussi que **95% des répondants ont une bonne opinion à propos de nos agences et que le taux de satisfaction concernant la gestion des sinistres s'élève à 86%**.

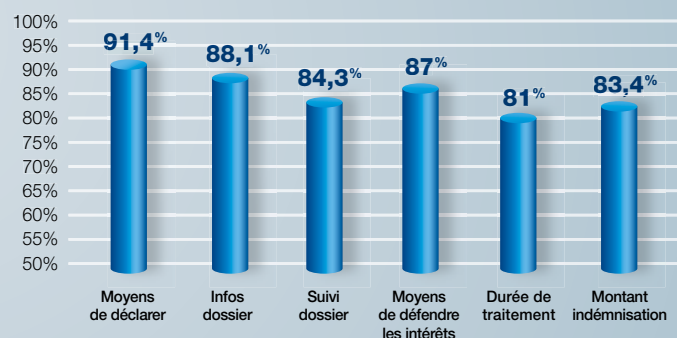
Vos retours nous ont également permis de définir un axe d'amélioration à prendre en compte et il concerne le **traitement des appels**.

En effet, ce ressenti est expliqué par plusieurs points à corriger et c'est autour de ces derniers que nous axons nos efforts **notamment avec la mise en place le 18 octobre 2018 de notre nouveau Centre de contacts**.

Opinion agence



Opinion sinistre



Renforcement de la qualité de service au téléphone !

Mettant tout en œuvre pour **votre satisfaction**, la MFA a mis en place, le 18 octobre 2018, un **nouveau Centre de contacts**. Il s'agit d'un système qui permet de distribuer vos appels de manière intelligente afin de faciliter la mise en relation avec l'interlocuteur compétent.

Le principe est simple et efficace : lorsque vous appelez, vous précisez votre besoin en appuyant sur les touches de votre clavier et **vous êtes orienté vers la bonne personne**, dans votre espace d'accueil, si c'est son numéro que vous avez composé.

En cas de mise en relation impossible par exemple durant une forte fréquentation de l'agence, un chargé de clientèle d'une autre agence prend le relai pour **vous répondre le plus rapidement possible**.

Vous avez aussi la possibilité de **recevoir une attestation d'assurance** sans attendre d'être mis en relation. **Et demander un rappel gratuit**, en cours de communication, ou en effectuant cette démarche sur mfa.fr.

Ce nouvel outil permet d'améliorer considérablement la **qualité de service**.

En l'espace de deux mois, les résultats sont très satisfaisants : **92%** des appels destinés aux agences MFA sont répondus dont **53%** en moins de 15 secondes⁽³⁾, ce qui représente une forte hausse de la qualité et du niveau de service fournis.



(3) Extrait des Statistiques KIAMO du 18/10/2018 au 17/12/2018