

Paris, le 14 janvier 2020

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

En 2019, la satisfaction des adhérents de La Mutuelle Générale progresse fortement pour atteindre 87 %

Après deux années consacrées à des transformations majeures, notamment au déploiement d'une nouvelle organisation de ses activités de gestion, La Mutuelle Générale recueille aujourd'hui le fruit de ses efforts. Mesurée par différents baromètres, la satisfaction de ses adhérents individuels et collectifs a fortement progressé en 2019.

Baromètre annuel de satisfaction client

L'enquête de satisfaction annuelle réalisée en octobre 2019 par l'institut BVA auprès de ses adhérents individuels et collectifs révèle que **87 % des personnes interrogées sont satisfaites de La Mutuelle Générale** sur l'ensemble de leur parcours. Sur les seuls contrats collectifs, ce niveau de satisfaction s'élève à 89 %, en progression de 5 points par rapport à l'année dernière.

Cette enquête établit également le NPS (Net Promoter Score®), un indice standardisé qui mesure le taux de recommandation d'une entreprise. Sur les contrats collectifs, **plus de 8 adhérents sur 10 recommandent La Mutuelle Générale**.

Baromètre « à chaud »

Dans une démarche d'amélioration continue, La Mutuelle Générale mène également des enquêtes de satisfaction journalières, dites « à chaud », auprès de ses adhérents.

En 2019, plus de 38 000 adhérents ont ainsi répondu à cette enquête avec un taux de retour de 18%, plus élevé que celui des standards du marché.

Le taux de satisfaction à chaud s'établit en fin d'année à 4,3 sur 5, en progression de 10 % sur l'ensemble de l'année.

« La mobilisation de l'ensemble des équipes – en particulier de celles des opérations clients – combinée aux premiers effets de la nouvelle organisation de nos activités de gestion mise en place depuis un an, porte aujourd'hui ses fruits. En 2019, notre qualité de service s'est significativement améliorée, au profit de la satisfaction de nos clients, et contribue fortement à l'excellence opérationnelle que nous visons », a déclaré Stéphane Poulard, Directeur des Opérations clients de La Mutuelle Générale.

À propos de La Mutuelle Générale

Troisième mutuelle de France et experte des métiers de l'assurance santé et de la prévoyance depuis 75 ans, La Mutuelle Générale assure 1,4 million de personnes. Elle propose ses offres aux entreprises de toutes tailles comme aux particuliers.

Régie par le code de la mutualité et partie prenante de l'économie sociale et solidaire, elle mène toutes ses actions au bénéfice de ses adhérents, en s'appuyant sur des valeurs d'entraide, de solidarité et d'égalité.

Pour poursuivre son action en faveur de l'accès aux soins pour le plus grand nombre, La Mutuelle Générale a pour ambition de participer à la construction d'un acteur majeur de l'assurance en France.

www.lamutuellegenerale.fr

Suivez-nous sur  

CONTACT PRESSE

Justine Joly
01 40 78 36 67 – 06 83 84 62 73
jjoly@lamutuellegenerale.fr