

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

En 2021, les adhérents de La Mutuelle Générale satisfaits à 91% de la qualité de service

Les résultats des baromètres 2021 témoignent de la satisfaction des adhérents quant à la qualité de service proposée par La Mutuelle Générale. C'est l'excellence opérationnelle, pilier du projet d'entreprise « Ensemble 2023 », qui est ainsi valorisée. Cet indicateur intègre notamment le suivi et les délais de remboursement, le fonctionnement de l'espace adhérent et les contacts téléphoniques.

Principaux enseignements du baromètre annuel

L'enquête de satisfaction annuelle menée par l'institut BVA¹ révèle que **les adhérents sont satisfaits de la qualité de service proposée par La Mutuelle Générale à 91% pour les contrats collectifs et à 88% pour les contrats individuels.**

Au global, **92% des clients sont satisfaits de leur espace adhérent.** Dans un contexte d'inflation et de recul du pouvoir d'achat, **le suivi et les délais de remboursements sont plébiscités par les adhérents**, respectivement à hauteur de 94% (+5 points vs. 2020) et 93% pour les adhérents collectifs.

Le taux de recommandation chez les adhérents au titre de contrats collectifs gagne 1 point par rapport à 2020 et s'établit à 83%. De même, le NPS (Net Promoter Score®), un indice standardisé qui mesure le taux de recommandation d'une entreprise, progresse particulièrement pour les contrats collectifs et atteint +17 (+ 3 points en un an).

Baromètres « à chaud » : une satisfaction en hausse régulière

Dans une démarche d'amélioration continue, La Mutuelle Générale réalise aussi auprès de ses adhérents des enquêtes de satisfaction dites « à chaud », après un échange ou un contact. 33 000 adhérents y ont répondu en 2021.

92% des adhérents se déclarent ainsi satisfaits à la suite d'un échange avec un conseiller (note de 4,5/5, vs. 4,4 en 2020). Cet indicateur atteint même **94% pour le premier semestre de 2022**, soit une note de 4,6/5.

¹ Enquête réalisée en novembre 2021 auprès de 3 000 adhérents représentatifs des contrats individuels et collectifs.

« Les équipes de la Direction des Opérations de La Mutuelle Générale œuvrent pour une excellence opérationnelle au service de la satisfaction des adhérents. L'écoute client et l'engagement de l'ensemble des collaborateurs de La Mutuelle Générale autour d'une culture client forte demeurent au cœur de nos préoccupations », indique **Stéphane Poulard, Directeur des Opérations clients de La Mutuelle Générale.**

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

Clément TENDIL

06 82 76 43 91

ctendil@lamutuellegenerale.fr