

Paris, le 18 mars 2021

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

---

# En 2020, la satisfaction des adhérents de La Mutuelle Générale a continué de progresser pour atteindre 88 %

Mesurée par un baromètre annuel et des enquêtes quotidiennes, la satisfaction des adhérents de La Mutuelle Générale, individuels comme collectifs, a continué de progresser en 2020 pour atteindre 88% (+1% vs 2019), malgré les mesures sanitaires et des conditions de travail exceptionnelles (généralisation du télétravail pour l'ensemble des conseillers, mise en place de solutions informatiques inédites...).

### Baromètre annuel

L'enquête de satisfaction annuelle réalisée en octobre et novembre 2020 par l'institut BVA auprès de ses adhérents individuels et collectifs révèle que **88 % des personnes interrogées sont satisfaites de La Mutuelle Générale** sur l'ensemble de leur parcours. Sur les contrats individuels, le taux de satisfaction globale a même progressé de +3 points par rapport à l'année dernière.

Au sein du parcours client, l'**Espace Adhérent** est notamment plébiscité : en moyenne, **91,5% des adhérents individuels et collectifs en sont satisfaits (+2 points vs 2019)**.

L'enquête montre également que le NPS (Net Promoter Score®), un indice standardisé qui mesure le taux de recommandation d'une entreprise, s'est maintenu à un très bon niveau en 2020, au-dessus des standards du marché. Sur les contrats collectifs, **plus de 8 adhérents sur 10 recommandent La Mutuelle Générale**.

### Mesure « à chaud »

Dans une démarche d'amélioration continue, La Mutuelle Générale mène également des enquêtes de satisfaction quotidiennes, dites « à chaud », auprès de ses adhérents à la suite d'un échange ou d'un contact.

L'an dernier, près de 39 000 adhérents ont ainsi répondu à cette enquête avec un taux de retour de 17%, plus élevé que celui des standards du marché.

En 2020, la satisfaction des adhérents de la mutuelle à la suite d'un appel téléphonique s'établissait à **4,4 sur 5 s'agissant de leur échange avec un conseiller** et à **4,2 sur 5 pour la qualité de la réponse apportée**, en hausse par rapport à 2019.

« En 2020, malgré la crise sanitaire et des conditions de travail exceptionnelles, toutes les équipes de la gestion des opérations clients de La Mutuelle Générale sont restées mobilisées pour continuer de répondre à nos adhérents de la meilleure manière. Ces efforts, combinés à ceux de toutes les directions de l'entreprise, ont non seulement permis de préserver la qualité de notre service client mais aussi de la faire progresser, au bénéfice de nos adhérents », 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 1,5 million de personnes et réalise un chiffre d'affaires de 1,2 milliard d'euros. Ses offres s'adressent aux entreprises de toutes tailles comme aux particuliers. En 2020, La Mutuelle Générale diversifie ses activités en lançant Flex, une nouvelle offre de services aux entreprises destinés à faciliter la vie quotidienne de leurs salariés et à améliorer leur qualité de vie au travail. 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.

[www.lamutuellegenerale.fr](http://www.lamutuellegenerale.fr) - Suivez-nous sur



#### **CONTACT PRESSE**

**Justine Joly**

06 83 84 62 73

[jjoly@lamutuellegenerale.fr](mailto:jjoly@lamutuellegenerale.fr)