

# France Mutuelle et sa relation adhérent digitale

Relation clients Auteur: Antonia B.

Fév 19, 2024

1 min.



France Mutuelle, une mutuelle de taille intermédiaire, franchit une nouvelle étape dans la digitalisation de sa relation adhérent en s'associant à Eloquant, expert des solutions de relation client.

Cette collaboration a contribué à une augmentation significative de la satisfaction client, avec un taux atteignant 84% en 2023.

## **Placer l'humain au cœur de la proposition de valeur**

France Mutuelle a toujours mis l'accent sur la satisfaction de ses adhérents, avec près de 20% de ses effectifs dédiés à la relation « adhérents ».

Soucieuse de viser l'excellence opérationnelle, la mutuelle a entamé un processus de digitalisation, débutant par la refonte complète de son Système d'Information (SI). Dans cette optique, France Mutuelle a choisi la solution d'expérience client **d'Eloquant** pour optimiser la gestion de ses interactions avec les adhérents.

## **Des solutions pour une relation client améliorée**

Grâce à l'implémentation des solutions Eloquant, France Mutuelle a résolu plusieurs problématiques clés. La plateforme d'expérience client omnicanale a permis une gestion fluide et automatisée des activités, réduisant ainsi les délais de traitement des demandes. De plus, la mise en place d'enquêtes de satisfaction post-appels a favorisé une remontée efficace des feedbacks, contribuant à une amélioration continue des services.

## **Des résultats concrets : satisfaction client en hausse**

Les solutions ont apporté des bénéfices tangibles à France Mutuelle, notamment une augmentation de la satisfaction des collaborateurs et une accélération des délais de remboursement. Les adhérents se sentent mieux écoutés et accompagnés, ce qui se traduit par une moyenne de notes post-appels de 4,8/5. Cette excellente note témoigne de l'engagement de France Mutuelle à renforcer ses liens avec ses adhérents.

## **Objectif : l'excellence continue**

Avec un taux de satisfaction client de 84% en 2023, France Mutuelle vise désormais un objectif ambitieux de 85% d'ici la fin de l'année 2024. Cette quête constante d'excellence confirme la position de France Mutuelle en tant qu'acteur engagé dans l'innovation et l'amélioration continue de ses services.

Selon CP