



Eloquent digitalise la relation adhérent de France Mutuelle

France Mutuelle souhaitait s'équiper d'une solution d'Expérience Client dans le cloud complète afin d'apporter à ses équipes des outils performants, pour parfaire l'expérience et augmenter la satisfaction de ses adhérents. Pour cela, France Mutuelle a accordé sa confiance, depuis juillet 2023, à Eloquent, spécialiste des solutions de Relation Client, pour l'accompagner dans son projet de digitalisation de ses opérations et notamment la mise en place de solutions pour améliorer les relations avec ses adhérents.

France Mutuelle, a fait le choix de placer l'Humain au cœur de sa proposition de valeur avec près de 20% ♦ des effectifs de la mutuelle qui sont dédiés à la relation « adhérents » et a toujours mis la satisfaction client au cœur des préoccupations de ses équipes qui se mobilisent chaque jour, afin de répondre au mieux à leurs besoins.

Le plan de digitalisation de la mutuelle a commencé par la refonte globale de son SI sur lequel ont ensuite pu venir se brancher un certain nombre d'applications, à tous les niveaux de l'entreprise.

Pour compléter ce dispositif et avec la satisfaction de ses adhérents en ligne de mire, France Mutuelle a déployé la solution d'Expérience Client d' Eloquent pour la gestion et l'orchestration de ses conservations mais aussi différents modules comme celui du quality monitoring, nativement intégré à sa plateforme, pour favoriser la montée en compétences de ses équipes. Également, côté services, le nouvel espace adhérents et la nouvelle application mobile qui lui est associée drainent déjà près de 40% des actes de gestion et affiche 95% d'utilisateurs satisfaits.

Depuis le déploiement de la solution, plusieurs problématiques ont été résolues :

- la mise en place de la plateforme d'Expérience Client omnicanale a permis de piloter les activités du groupe de manière plus fluide et automatisée. Cela permet ainsi d'avoir les chiffres en un coup d'œil et de qualifier les appels entrants afin de faire gagner un temps précieux aux équipes qui ont pour objectif de répondre à un maximum d'appels tout en consacrant le temps nécessaire à chacun de leurs adhérents.
- la mise en place d'enquêtes de satisfaction à chaud post appels afin de remonter l'ensemble des feedbacks qu'ils soient positifs ou négatifs et ainsi constater la progression du taux de satisfaction, mais aussi de partager les avis positifs aux collaborateurs et pouvoir rappeler les insatisfaits.
- la mise en place d'une double écoute et d'un dispositif de gestion de la qualité via l'écoute à froid des conversations avec les chargés de clientèle pour faciliter leur montée en compétences, une meilleure gestion du stress. Cela permet notamment d'apporter des aides à la reformulation, de trouver des axes d'amélioration et d'encourager ses équipes.

La mise en place des solutions Eloquent a apporté un vrai gain aux équipes de France

Mutuelle avec des bénéfices immédiats notamment sur la satisfaction des collaborateurs grâce à un outil qu'ils jugent ergonomique, simple d'utilisation et intuitif et qui facilite au quotidien la prise d'appels et le taux de résolution au premier contact.

Un taux de satisfaction globale adhérents de plus de 84%

Grâce aux solutions mises en place et à une réduction des délais de prise en charge des demandes, la Mutuelle a pu constater une accélération sensible des délais de remboursement. Aussi, avec plus de personnalisation et l'accès à l'historique des conversations, les adhérents se sentent mieux écoutés et mieux accompagnés. De ce fait, depuis le lancement des enquêtes post appels la moyenne des notes attribuées par les répondants s'élève à 4,8/5.

Cette excellente note confirme la grande qualité de service et l'ambition de France Mutuelle de renforcer avec ses adhérents leurs liens avec empathie et bienveillance. Un résultat satisfaisant qui s'est traduit par une récompense méritée au cours de l'année, le Prix Argent Expérience Client aux Cas d'Or du Digital.

France Mutuelle affiche ainsi un taux de satisfaction globale de ses adhérents de plus de 84% (NPS de +31.6) comme en témoigne une étude réalisée par le cabinet MOAI au 2e trimestre 2023 pour le compte de la Mutuelle.

D'ici la fin de l'année 2024, France Mutuelle se donne pour objectif d'atteindre un taux de satisfaction client de 85%.

A propos du Groupe France Mutuelle

Mutuelle indépendante créée il y a plus de 85 ans, FRANCE MUTUELLE conçoit et distribue des solutions innovantes de complémentaire santé auprès de 130 000 personnes (actifs ou seniors), agents territoriaux, travailleurs indépendants et entreprises. En 2023, FRANCE MUTUELLE change d'identité visuelle et affiche ainsi sa volonté de développer notamment sur le digital en apportant des couvertures santé de qualité au plus grand nombre.

À propos de Eloquent

Spécialiste de la Relation Client depuis 2001, Eloquent est un éditeur et partenaire engagé pour accompagner les entreprises européennes à gérer, orchestrer, mesurer et améliorer les conversations avec leurs clients grâce à une plateforme cloud d'Expérience Client, solution étendue de Centre de Contact (CCaaS) et de Voix du Client (VoC).

Eloquent délivre des solutions technologiques fiables et flexibles, et un accompagnement de bout en bout en tant qu'éditeur, opérateur, intégrateur de ses solutions et avec des experts dédiés pour vous accompagner tout au long du partenariat.

Eloquent est fière de compter, parmi ses clients, 35% des entreprises du CAC40, des acteurs majeurs des secteurs privé et public et de nombreuses PME.

Quelques chiffres :

- +450 Millions d'interactions multicanal et +150 Millions d'enquêtes multicanal/an
- +340 clients actifs dans différents secteurs comme Mutuelles/Assurances, Banques, Energie, Transports, Telecom, Retail.....
- +40 pays en Europe
- + 120 Experts Relation Client