

## France Mutuelle réinvente sa relation client et gagne la préférence de ses adhérents !

France Mutuelle a initié il y a 24 mois un vaste projet de digitalisation de ses opérations dans le but d'améliorer durablement la relation qu'elle entretient avec ses adhérents. Par ailleurs, l'ambition de la mutuelle, qui compte des adhérents sur l'ensemble du territoire est d'accélérer son développement et de promouvoir plus largement sa différence par rapport aux très grands acteurs du secteur de la complémentaire santé et aux néoassureurs en proposant un modèle hybride alliant humain et digital.

Ainsi, France Mutuelle s'impose comme l'assureur santé et prévoyance de choix pour les **séniors**, les **agents territoriaux**, les **travailleurs non-salariés** (indépendants, professions libérales, freelance, commerçants, artisans) et les **TPE, PME et ETI** pour la **couverture sociale de leurs salariés**.

### Viser l'excellence opérationnelle en s'appuyant sur le digital et un service relation adhérents « hors norme »

France Mutuelle est une mutuelle de taille intermédiaire qui emploie **130 collaborateurs**, tous investis dans les différentes missions de l'entreprise. Son agilité lui a permis de transformer ses process internes et d'intégrer des solutions digitales afin d'offrir plus de confort aux équipes et un meilleur service aux adhérents.

Néanmoins, France Mutuelle a fait le choix de placer l'humain au cœur de sa proposition de valeur en témoigne ce chiffre « hors norme » : **20% des effectifs de la mutuelle sont dédiés à la relation adhérents** ! Pas de serveur vocal interactif (SVI), pas de chronomètre pour le contrôle du temps passé au téléphone et des collaborateurs formés à la gestion des émotions sont autant de partis pris pour la bienveillance envers les adhérents.

*« France Mutuelle a toujours eu à cœur d'entretenir une stratégie centrée sur l'expérience adhérents grâce à la disponibilité de ses équipes. Ayant fait le choix de ne conserver qu'une seule agence physique, il était primordial pour nous de réinventer notre modèle sans tomber dans le tout digital à l'instar de certains acteurs. Nous souhaitons ainsi préserver une relation individualisée et humaine. Le taux de satisfaction globale de nos adhérents nous donne aujourd'hui raison. »* commente **Olivier BARTHELEMY**, Directeur Général de France Mutuelle.

### De nouveaux outils digitaux en soutien des équipes opérationnelles

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. Parmi ces solutions et toujours avec la satisfaction de ses adhérents en ligne de mire, nous pouvons citer le déploiement d'une solution de quality monitoring de la relation adhérents et un outil de marketing automation. 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** !

### Un taux de satisfaction globale de ses adhérents de plus de 84%

Ces investissements ont notamment entraîné une accélération sensible des délais de remboursement de la Mutuelle. 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 2<sup>e</sup> trimestre 2023 pour le compte de la Mutuelle. L'attachement des adhérents à leur Mutuelle est donc réel et la stratégie de France Mutuelle s'avère donc payante aujourd'hui.

#### **A propos du GROUPE FRANCE MUTUELLE – [www.francemutuelle.fr](http://www.francemutuelle.fr)**

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 **séniors**), **agents territoriaux**, **travailleurs indépendants** et **entreprises**. En 2023, FRANCE MUTUELLE change d'identité visuelle et affiche ainsi sa volonté de se développer notamment sur le digital en apportant des couvertures santé de qualité au plus grand nombre.