

Communiqué de presse

MUTUAIDE Life : les chiffres de satisfaction client 2020

Noisy-le-Grand, le 15 mars 2021

MUTUAIDE dévoile les résultats des enquêtes relation client du pôle Life. Une performance globale et des résultats en hausse, malgré un contexte sanitaire inédit.

Au cours de la pandémie de Covid-19, MUTUAIDE a pleinement joué son rôle en protégeant l'ensemble de ses collaborateurs tout en assurant l'assistance de ses clients bénéficiaires avec excellence. C'est ce que confirme la dernière enquête de satisfaction¹ effectuée auprès d'un panel de près de mille clients ayant bénéficié d'une prestation d'aide-ménagère entre octobre et novembre 2020 :

- **97 % des clients se sont révélés satisfaits**, un taux en hausse de 4 points par rapport à 2019. Parmi les 97 % de clients satisfaits, **68 % sont très satisfaits**.
- **L'indice net de recommandation² atteint + 67**, en hausse de 3 points par rapport à 2019.
- **Le taux d'effort³ reste très faible, avec une note de 2/10** (1 étant la meilleure note).

« Nous sommes fiers de ces résultats qui reflètent l'engagement auprès de nos clients et le professionnalisme des équipes. La digitalisation du parcours client avec le déploiement de la [webapp DIGital Life](#) a permis non seulement une communication renforcée, un suivi personnalisé en temps réel mais aussi une simplification du parcours pour le client : autant d'atouts qui ont renforcé l'amélioration de la satisfaction client ! », indique Catherine Chaudesaygues, Directrice des Risques, du Contrôle Interne et de la Qualité.

¹ Enquête réalisée par un institut de sondage externe du 30 novembre 2020 au 23 janvier 2021

² Indice net de recommandation (INR) ou Net Promoter Score (NPS), mesure la propension des clients à recommander un produit ou une marque.

³ Taux d'effort mesure les efforts que le client a dû déployer pour obtenir un service. Plus le taux est élevé, plus l'effort est important et plus la fidélité du client est fragile.

CONTACT PRESSE

Solenne Baronnet : solenne.baronnet@mutuaide.fr

A PROPOS DE MUTUAIDE

MUTUAIDE est la filiale du groupe Groupama spécialisée dans l'assistance et l'assurance affinitaire, depuis 40 ans. MUTUAIDE propose une offre de service complète en marque blanche pour apporter le meilleur accompagnement face aux aléas du quotidien jusque dans les situations les plus extrêmes. Ses clients donneurs d'offres bénéficient d'une gamme complète d'offres en assistance dédiés aux secteurs de la santé et de l'habitation (Life), du voyage et de l'auto (Mobility), du Sport. MUTUAIDE, c'est aussi une conciergerie (Conciergerie by MUTUAIDE) pour répondre aux besoins de clients hauts de gamme et leur délivrer un service d'exception. Les clients donneurs d'ordre de MUTUAIDE sont multiples : assurances, banques, mutuelles, mais aussi loueurs, des voyageurs... Grâce à son réseau de partenaires, MUTUAIDE peut intervenir sur chacune de ses expertises partout dans le monde, du quotidien à l'extrême.