



GROUPE
D'ASSURANCE
MUTUALISTE
ENGAGÉ

CSEE 22 janvier 2024
SATISFACTION CLIENT DI GMF
décembre 2023

INDICATEURS CLÉS

Périmètre : Direction Indemnisation GMF (questionnaires Ouverture + Clôture)

Questionnaires ouvertures décembre

Questionnaires
envoyés



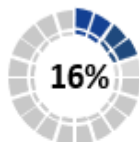
12 869

Questionnaires
répondus



2 038

Taux participation



Questionnaires clôtures décembre

Questionnaires
envoyés



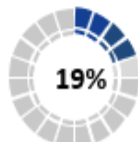
34 725

Questionnaires
répondus



6 445

Taux participation



Période : 1er janvier au 31 décembre 2023



RECOMMANDATION

(81950 répondants)

NPS
+61

Promoteurs
71%



SATISFACTION

(81950 répondants)

8,5/10

Très satisfait
74%



EFFORT

(81950 répondants)

2/5

Effort faible
72%



LIEN À LA MARQUE

(81934 répondants)

Impact
+30

Renforcé
39%

Evolution par rapport à la période du
1er janvier au 31 décembre 2022

+6

+0,2

-0,1

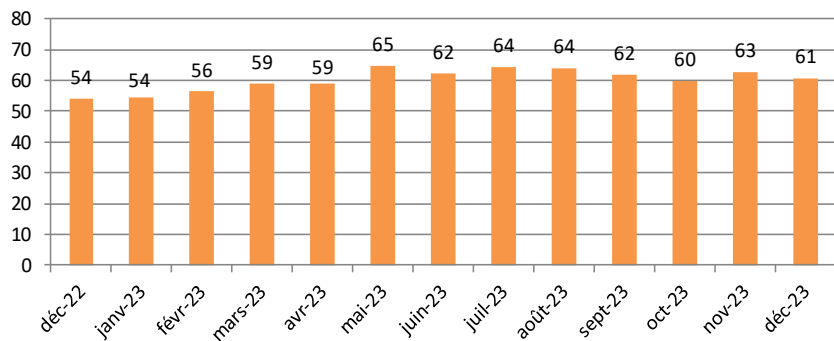
+4

INDICATEURS CLÉS (évolution sur les 13 mois glissants)

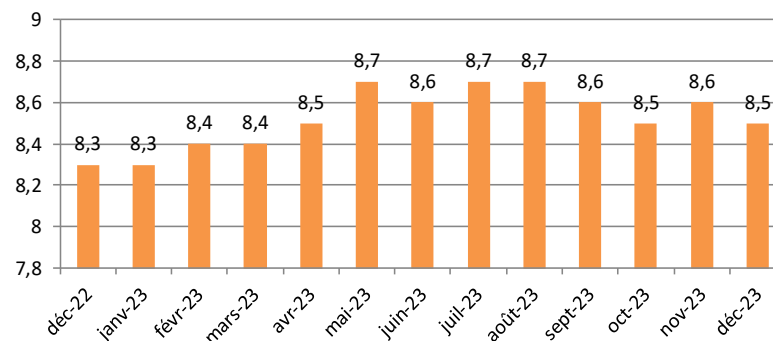
Périmètre : Direction Indemnisation GMF

Période : décembre 2022 à décembre 2023 (questionnaires ouvertures + clôtures)

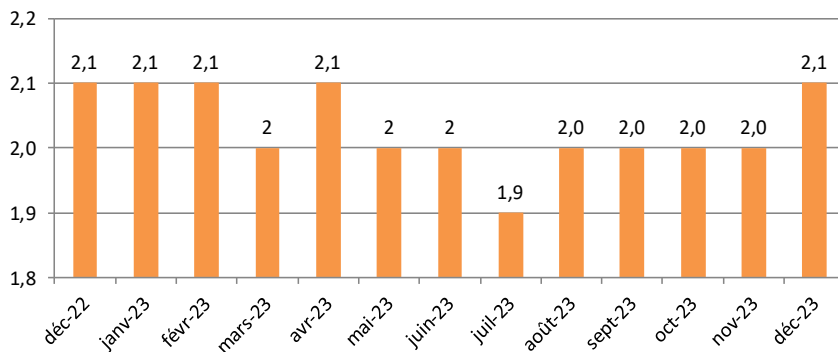
Recommandation



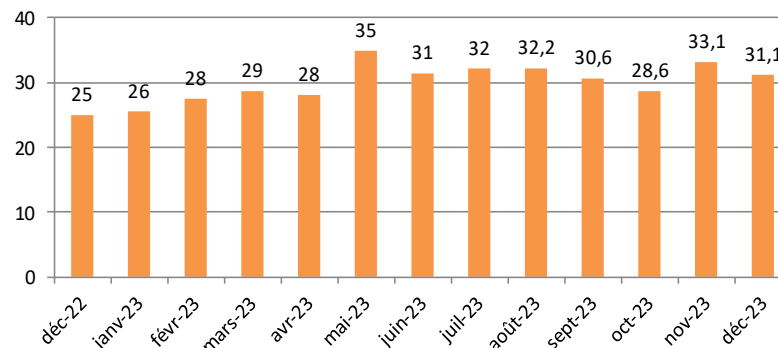
Satisfaction



Effort



Lien à la marque



INDICATEURS CLÉS

Zoom SCI (questionnaires Ouverture + Clôture)

Questionnaires ouvertures décembre



Questionnaires clôtures décembre



Période : 1er janvier au 31 décembre 2023



Evolution par rapport à la période du 1er janvier au 31 décembre 2022



INDICATEURS DÉTAILLÉS

Zoom SCI (questionnaires Ouverture + Clôture)

Période : du 1er janvier à fin décembre 2023





	GLOBAL		AUTO		IRD	
JOIGNABILITE (25324 répondants)	8/10	Très sat, 58%	8,3/10	Très sat, 63%	7,6/10	Très sat, 52%
★ ACCUEIL ET AMABILITE (24275 répondants)	9,1/10	Très sat, 83%	9,3/10	Très sat, 87%	8,8/10	Très sat, 78%
ECOUTE (24274 répondants)	9/10	Très sat, 83%	9,3/10	Très sat, 87%	8,7/10	Très sat, 77%
★ EMPATHIE (55227 répondants)	8,4/10	Très sat, 67%	8,7/10	Très sat, 72%	7,9/10	Très sat, 59%
★ CLARTE DES INFORMATIONS FOURNIES (77935 répondants)	8,7/10	Très sat, 74%	9/10	Très sat, 78%	8,2/10	Très sat, 66%
DELAI DE TRAITEMENT (53288 répondants)	8,2/10	Très sat, 67%	8,7/10	Très sat, 73%	7,5/10	Très sat, 55%
★ VISIBILITE SUITE DOSSIER (67805 répondants)	8,5/10	Très sat, 70%	8,8/10	Très sat, 74%	8,1/10	Très sat, 62%
EXPERT (21831 répondants)	8,3/10	Très sat, 64%	8,3/10	Très sat, 64%	8,3/10	Très sat, 65%
REPARATEUR (38191 répondants)	9/10	Très sat, 77%	9,1/10	Très sat, 80%	8,5/10	Très sat, 65%



INDICATEURS CLÉS PAR TYPE DE QUESTIONNAIRE

Zoom SCI

Période : 1er janvier à fin décembre 2023

		Suivi satisfaction de référence														
		Vision ouvertures + clôtures			Questionnaires ouvertures						Questionnaires clôtures					
					PEC			NPEC			Après règlement			Sans suite		
Indicateurs clés		AUTO	IRD	Total	AUTO	IRD	Total	AUTO	IRD	Total	AUTO	IRD	Total	AUTO	IRD	Total
	Recommandation (NPS)	69	49	61	74	56	72	40	23	28	70	56	65	23	-2	6
	Satisfaction (sur 10)	9	7,9	8,5	9,2	8,3	9,1	7,5	6,5	6,8	9	8,3	8,8	6,7	5,5	5,8
	Effort (sur 5)	1,8	2,3	2	1,8	2,4	1,9	2,1	2,3	2,2	1,8	2,4	2	2,5	2,9	2,8
	Lien à la marque	35	24	30	44	38	42	15	-2	3	33	32	33	2	-19	-13

NB : La détermination du Domaine IRD / AUTO est basée sur la branche produit.

