

## CAS CLIENT

### **La Mutuelle Nationale Territoriale (MNT) & Eloquant doublement primées lors de la remise des Cas d'Or 2023 de la relation client**

**La Mutuelle Nationale Territoriale (MNT), première mutuelle des agents des services publics locaux, accompagnée par Eloquant, acteur majeur de la Relation client, ont été doublement récompensés lors de la remise des prix des Cas d'Or de la Relation Client. Ces récompenses valorisent le dispositif de Relation Client Attentionnée de la MNT, ainsi que le module Bravo développé par Eloquant. Ce nouveau module déployé en avant-première à la MNT a pour objectif de développer l'engagement collaborateurs et la culture client.**

#### **La relation client au cœur des préoccupations de la MNT !**

Avec plus d'un million de personnes protégées, la MNT est la première mutuelle des services publics locaux en santé comme en prévoyance. Elle fait partie du Groupe VYV, premier acteur mutualiste de santé et de protection sociale en France, depuis sa création. La MNT accompagne les agents comme les collectivités afin qu'ils puissent exercer au mieux leur mission d'intérêt général.

En 2018, la MNT a lancé un appel d'offres auprès de 7 éditeurs, pour optimiser sa relation client. C'est Eloquant et sa solution de gestion omnicanale de la relation client qui ont été retenus.

Au-delà des fonctionnalités et de la praticité de l'outil mis en place, c'est la volonté affichée par Eloquant d'accompagner la MNT dans ce nouveau challenge « customer centric » qui a orienté son choix.

Dans un premier temps, ce partenariat a permis de structurer la relation client et d'améliorer la qualité de service.

En 2020, la MNT a créé le dispositif « Relation Client attentionnée » afin de faire des interactions adhérents des échanges à hautes valeurs. L'ambition de la MNT est d'apporter une valeur ajoutée à sa relation client.

Selon le moment de vie du client, il s'agit de lui faire découvrir les services inclus dans son offre et/ou additionnels adaptés à sa situation.

Par exemple, un service d'aide à domicile est proposé à l'adhérent, pour l'accompagner à sa sortie d'hospitalisation.

Le conseiller laisse ainsi une empreinte émotionnelle positive et renforce les liens avec la MNT.

En mars 2023, le dispositif d'enquêtes de satisfaction a été complété par la mise en place du module Bravo. Pour la première fois, le client a la possibilité de féliciter directement le conseiller qui a traité sa demande.

#### **Une double récompense valorisant la place de l'humain dans la relation client**

Le module Bravo valorise le conseiller, favorise son engagement, accroît sa motivation.  
La preuve concrète qu'« **Être utile est un beau métier** »

Concrètement, à la suite d'une interaction au centre de contact, si l'adhérent donne une bonne note à l'enquête de satisfaction, il peut écrire un message personnalisé au conseiller pour le remercier. Ce « Bravo » est immédiatement transmis au conseiller et à son manager.  
Il est intéressant de noter que 51% des adhérents éligibles au module bravo ont envoyé un compliment et que 100% des conseillers ont reçu au moins un bravo.

L'impact sur la motivation des salariés a été immédiat : 26.3% des agents félicités considèrent les « Bravos clients » comme une source de motivation, et pour 68.4%, cela leur donne le sentiment d'être utiles. 45,6% utilisent même ces félicitations pour échanger sur leur travail avec leurs managers.

Pour les managers, c'est également un franc succès. 77,8% utilisent les « bravos » dans leur management. Pour 88,9% d'entre eux, c'est un outil pour valoriser les collaborateurs, et pour 11.1%, une source de motivation.

### **Les Cas d'Or, une valorisation des meilleures pratiques en expérience client**

Les cas d'Or Digital & Expérience Client distinguent les entreprises les plus performantes et innovantes. Un jury composé de 22 personnes analyse et sélectionne les dossiers les plus prometteurs.

La MNT & Eloquant ont ainsi vu leur collaboration doublement récompensée début juillet. Le dispositif Relation Client attentionnée, avec un focus sur le module Bravo développé par Eloquant, ont été primés dans les catégories "Service après vente - Gestion des sinistres" et ont obtenu le "Prix Spécial du Jury"

*« Aujourd'hui, à l'ère de l'IA, les interactions humaines doivent être génératrices d'émotions et de valeur ajoutée. Elles forgent des connexions humaines authentiques et catalysent le succès des entreprises. Pour cela il faut des collaborateurs motivés et orientés clients, et c'est ce que valorise le module Bravo mis en place à la MNT »* conclut **Frédéric Canevet, Responsable des projets digitaux Eloquant.**

#### **A propos de Eloquant**

Eloquant accompagne, depuis 2001, les entreprises dans l'amélioration de leur relation client avec ses solutions :  
- **Centre de contact**, chatbot/callbot, pour optimiser la gestion multicanale des interactions clients, la productivité et la qualité de service

- **Voix du client** : enquêtes multicanal et analyse sémantique, pour collecter et exploiter les feedbacks client et collaborateur.

Eloquant se distingue par un accompagnement de haut niveau et ses certifications ISO 27001 / 27701, rares sur le marché, qui garantissent une protection complète des données clients

#### **A propos de La Mutuelle Nationale Territoriale (MNT)**

Présidée par Didier Bée et dirigée par Laurent Adouard, la MNT est, avec 1,1 million de personnes protégées, la première mutuelle des agents des services publics locaux en santé comme en prévoyance. Elle milite pour une protection sociale responsable, au plus près des besoins des services publics locaux et de leurs personnels. En janvier 2016, la MNT a créé avec SMACL Assurances, Territoires d'avenir, le pôle mutualiste des services publics locaux. Depuis 2017, la MNT fait partie du Groupe VYV dont elle est membre fondateur.

<http://www.mnt.fr>

[www.twitter.com/mutuellemnt](http://www.twitter.com/mutuellemnt)

**Le Groupe VYV, pour une santé accessible à tous**

Autour de ses trois métiers (Assurance, Soins et accompagnement, Logement), le Groupe VYV, 1er acteur mutualiste de santé et de protection sociale en France, développe des offres complètes et personnalisées pour accompagner et protéger tous les individus tout au long de la vie.

Le Groupe VYV et ses maisons oeuvrent au quotidien pour être utile à tous et à chacun : près de 11 millions de personnes protégées, 77 000 entreprises clientes en santé et en prévoyance, 5 200 collectivités territoriales et 17 ministères et établissements publics à caractère administratif. Le Groupe VYV a fait du droit à la santé sa raison d'agir et défend ainsi une santé accessible à tous.

En 2022, le chiffre d'affaires sur le périmètre combiné du groupe est de plus de 10 milliards d'euros (hors CA du pilier logement). L'activité assurance représente 7,6 milliards d'euros dont 5,8 milliards d'euros de cotisations santé et 1,6 milliard d'euros de cotisations prévoyance.

[www.groupe-vyv.fr](http://www.groupe-vyv.fr)

**Contact presse - OXYGEN**

Audrey Pizard

[audrey.p@oxygen-rp.com](mailto:audrey.p@oxygen-rp.com) / 06 35 54 45 96