

SATISFACTION CLIENTS 2025

mutlor
Les mutuelles de Lorraine

Enquête envoyée par email le 7 février 2026 auprès de 2820 bénéficiaires. 174 réponses collectées (7% de répondants). Clôture le 8 mars 2026.

TAUX DE SATISFACTION GLOBAL

94.8 %



PERCEPTION DE MUTLOR PAR SES ADHÉRENTS

4 principales réponses

1

RÉACTIVE

2

HUMAINE

3

FIABLE

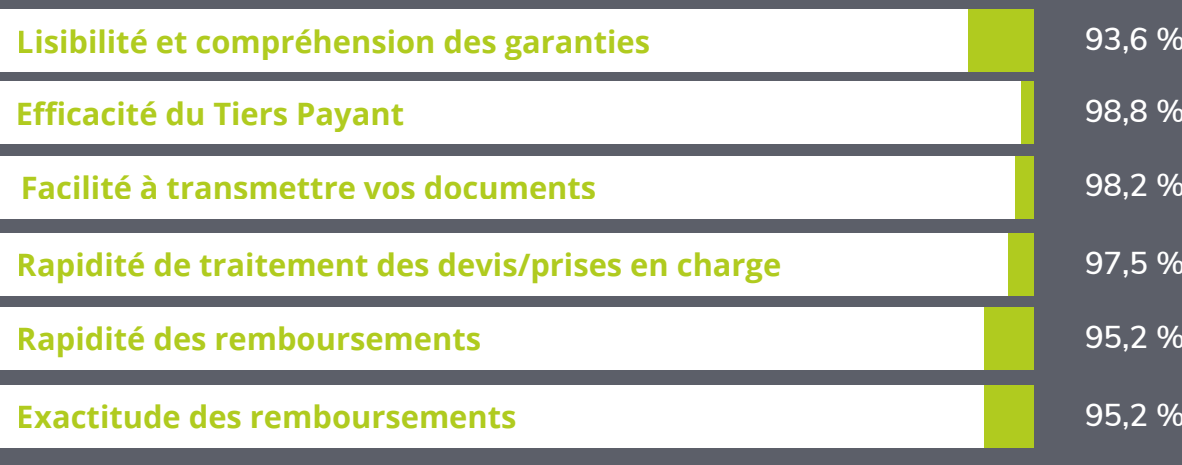
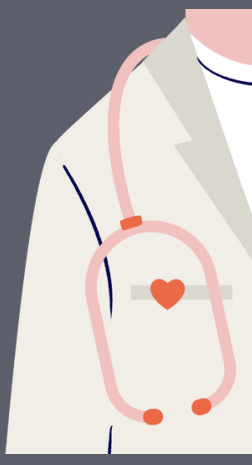
4

DYNAMIQUE

VOTRE FIDELITÉ



REMBOURSEMENTS DE SANTÉ



"Je suis entièrement satisfaite du délai de remboursement."
"Continuez d'être réactif"
"Continuez sur cette voie, les adhérents vous diront merci."

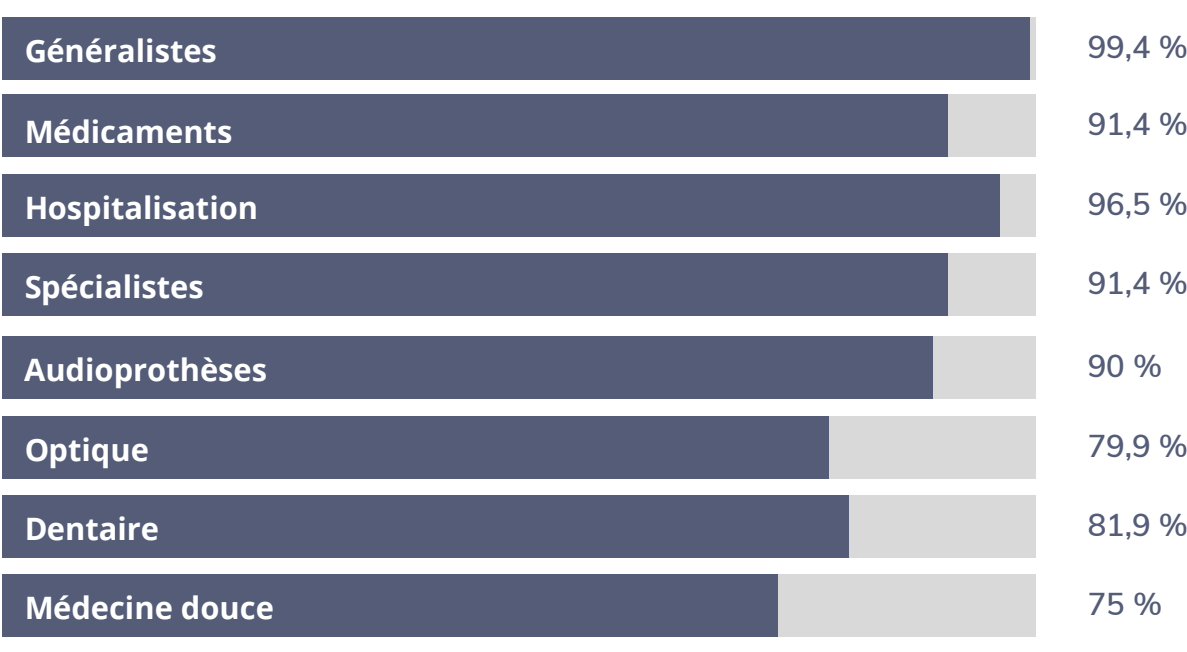
AVEZ-VOUS ÉTÉ AMENÉ À REPORTER VOIRE ANNULER DES SOINS POUR DES RAISONS BUDGÉTAIRES ?



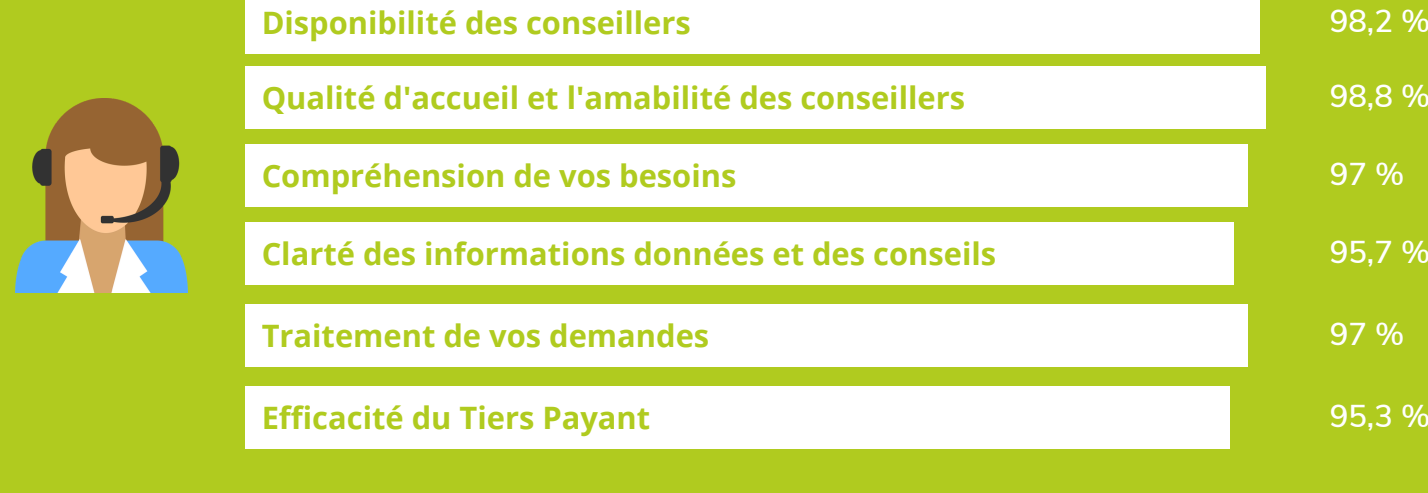
- Dentaire (implants) : 55%
- Optique (lunettes) : 20%
- Médecine douce (osthéoopathie) : 12%
- Chirurgie : 4%
- Chambre particulière : 4%
- Autres : 5%

VOTRE COUVERTURE SANTÉ

Niveau de satisfaction de votre couverture santé pour les postes suivants



LA GESTION DE VOS DEMANDES



- "Équipe très sympathique qui prend son temps pour nous répondre et résoudre les soucis."
- "Le personnel sur Longwy et Nancy est d'une grande amabilité, cela fait très plaisir !"
- "Super interlocutrices, très réactives, très aimables et compétentes. J'ai toujours eu une solution apportée à mes soucis."
- "Le personnel de MUTLOR est parfaitement en phase avec le contact humain et la relation avec les adhérents"
- "Que ce soit visite en agence ou par téléphone, j'ai toujours rencontré une personne pour m'accueillir."

NOTORIÉTÉ DE MUTLOR

TAUX DE RECOMMANDATION



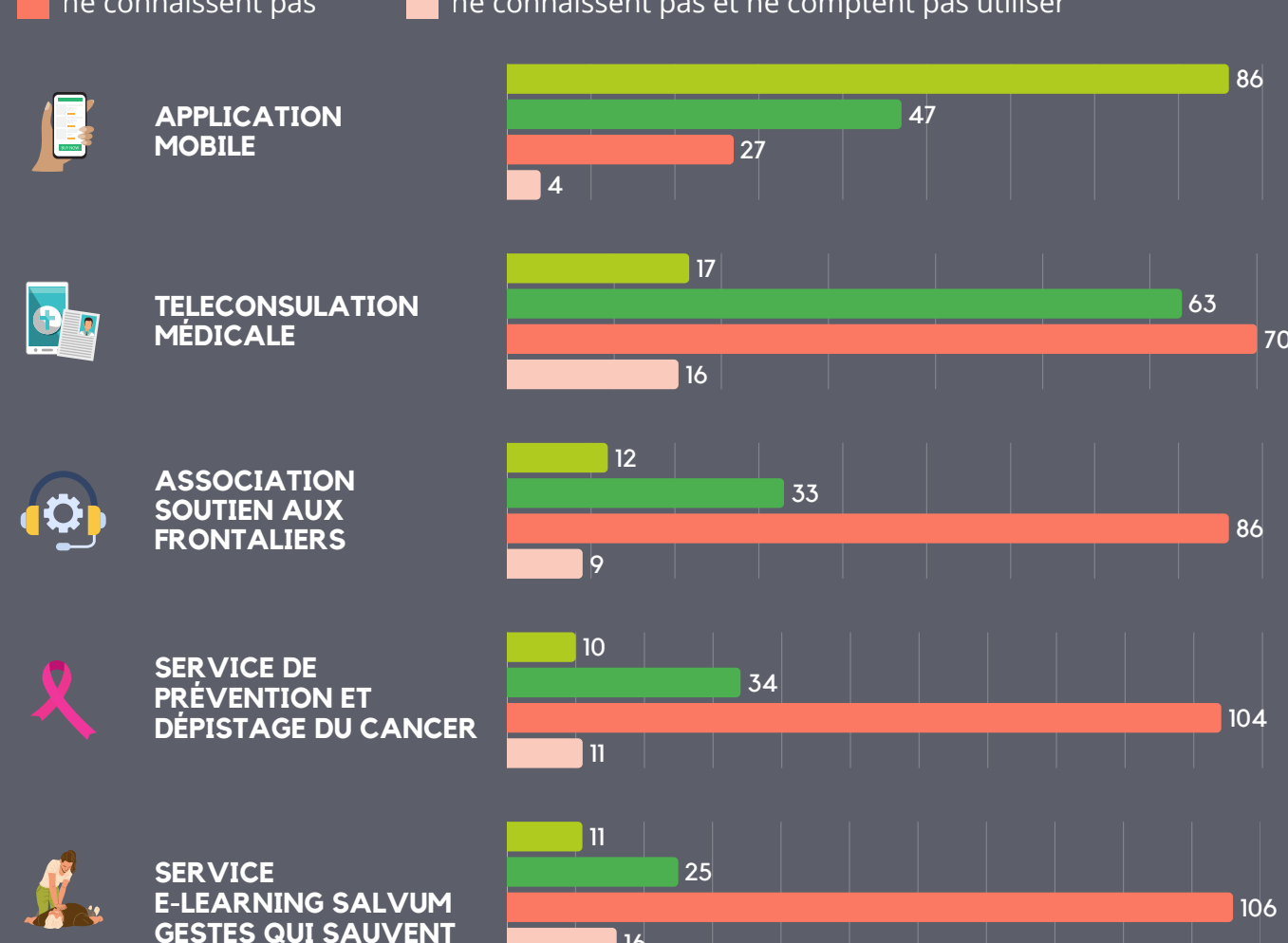
90.7 %

COMMENT ÉVALUEZ-VOUS VOTRE EXPÉRIENCE AVEC L'ESPACE ADHÉRENT ET L'APPLICATION MOBILE MUTLOR ?



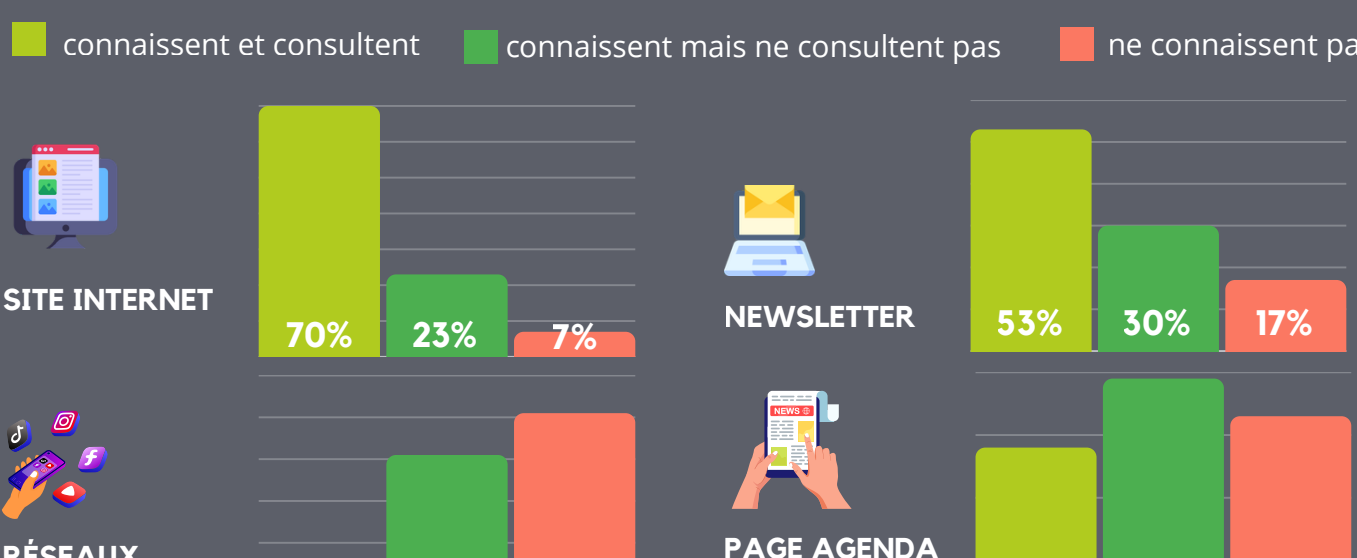
NOS SERVICES

■ utilisent et connaissent ■ connaissent mais ne comptent pas utiliser
■ ne connaissent pas ■ ne connaissent pas et ne comptent pas utiliser



NOS SUPPORTS DE COMMUNICATION

■ connaissent et consultent ■ connaissent mais ne consultent pas ■ ne connaissent pas



QUELLES ACTIONS OU SERVICES SOUHAITERIEZ-VOUS QUE MUTLOR METTE EN PLACE POUR PRÉSERVER VOTRE SANTÉ ?

- Actions autour de la santé mentale
- Assistance à l'aide de recherche d'un médecin traitant en cas de manque
- Cours de gym pour une meilleure autonomie

VOS COMMENTAIRES

"Très satisfait des prestations et du professionnalisme du personnel. Félicitations à vous et merci d'être là pour moi"

André LEFEVRE

"Satisfaite de l'accueil téléphonique et agence et du professionnalisme"

Françoise HELDRE

"Un grand bravo à toute l'équipe !"

Hervé LATARS

Faire de MUTLOR une mutuelle de référence

Paul KLEFFERT

"Poursuivez ce sérieux qui devient rare"

Christine SCHMITT

"J'ai fait l'erreur de quitter MUTLOR une fois, je suis vite revenu. Bien que chère, mais une mutuelle efficace, et transparente, d'où le prix peut-être."

Michel GEANT