



# Comment Cogévie

simplifie le parcours de soins des assurés  
grâce à la collecte et l'analyse de leurs avis



# Une gestion sur-mesure des contrats collectifs de frais de santé et prévoyance

Créé en 2011, Cogévie est un centre de gestion nantais qui accompagne ses partenaires, entreprises et assurés dans la gestion des **frais de santé** et les **contrats de prévoyance**. Aujourd'hui, ce sont plus de 200 000 bénéficiaires qui sont protégés à travers les contrats Cogevie.

200 000 bénéficiaires

75 salariés

150 partenaires

Depuis sa création, **Cogévie œuvre pour une gestion proche, responsable et innovante au service de la santé des femmes et des hommes**. Reste que pour offrir un **parcours de soins simplifié** aux assurés des entreprises qui lui font confiance, Cogevie doit être capable de **s'adapter aux évolutions constantes du parcours de soins**, et avec ce dernier, aux attentes et besoins des assurés. Pour y parvenir, l'entreprise décide de miser sur les avis des assurés.

En 2019, Cogevie se met à la recherche d'une solution pour **centraliser et simplifier la gestion des avis de ses assurés, notamment leur recueil et analyse**. Son objectif est de collecter un maximum de retours d'expérience tout en professionnalisant leur traitement. Elle choisit alors Guest Suite pour :

- Prouver aux entreprises qui lui font confiance qu'elle assure une **qualité de service irréprochable** et qu'elle répond aux objectifs fixés ensemble.
- Faciliter **le parcours de soin** des assurés ;
- S'assurer que ses trois **valeurs d'entreprise** (l'humain, la proximité et l'écoute client) sont bien comprises par les assurés, les entreprises et ses partenaires.



En 2019, Cogevie fait appel à **Guest Suite**, la solution de **Review Management**.

“

Ensemble, nous avons déployé un plan de collecte, d'analyse, de diffusion et de réponse aux avis afin d'assurer la satisfaction de tous les assurés.

## Vérifier que les promesses faites aux entreprises sont bien tenues auprès des assurés

Cogevie s'engage sur des **objectifs aussi bien quantitatifs que qualitatifs** auprès des entreprises qui lui confient la gestion de la santé et de la prévoyance de leurs salariés. Ainsi, le retour des assurés permet de prouver aux entreprises qui lui font confiance que Cogevie tient ses engagements et assure une qualité de service irréprochable tout en identifiant les axes de progrès et les attentes d'aujourd'hui et de demain.



“

Notre objectif est de prêter chaque jour une attention forte à nos assurés en prenant garde d'être pleinement alignés avec nos valeurs et notre raison d'être.

Yannick Michel, Directeur Général, Cogévie

Avec **un peu plus de 20 avis** affichés en ligne au début 2019, Cogevie n'avait pas encore assez de retours d'assurés pour **démontrer sa qualité de service aux entreprises**. Depuis le début de sa collaboration avec Guest Suite, l'entreprise nantaise a réussi à collecter plus de 1 700 avis publiés aussi bien sur son site, sa fiche Google que les Pages Jaunes. **Ainsi, elle mise sur une communication transparente et humaine.**

# Offrir une expérience positive et proposer une communication claire aux assurés

Pour faciliter le parcours de soins des assurés et diffuser une communication parfaitement compréhensible, Cogevie procède à une analyse approfondie de chaque avis émis.

Sur un volet qualitatif, l'entreprise nantaise vérifie que sa **communication est assez explicite** pour chaque prestation proposée et que ses **valeurs d'entreprise sont bien comprises**. Dès qu'une frustration est soulevée ou qu'un élément de communication paraît flou à la lecture d'un commentaire d'assuré, le cas est étudié par les équipes Cogevie et une solution est trouvée pour éviter que la situation ne se reproduise.

Sur un volet quantitatif, Cogevie partage, deux fois par an, la synthèse des retours des assurés à tous les salariés. Ces temps forts permettent de fédérer les équipes autour de deux valeurs de l'entreprise : l'écoute client et l'humain.

Pour assurer une communication 100 % transparente, Cogevie publie l'ensemble de ses conclusions qualitatives et quantitatives sur son site. En 2021, l'entreprise a notamment observé que :

- **Le suivi des remboursements** est le principal motif de contact pour les assurés ;
- **84 % des assurés** sont satisfaits voire très satisfaits par la **qualité des réponses** qui leur sont apportées ;
- **83 %** d'entre eux sont satisfaits voire très satisfaits par le **délai de réponse** proposé ;
- **Rapide, efficace et écoute** sont les termes qui représentent le mieux Cogevie selon les assurés.



“ Les avis collectés avec Guest Suite nous permettent d'identifier des axes d'amélioration puis de proposer des solutions toujours plus innovantes. Ainsi, nous répondons aux attentes changeantes des assurés. Grâce à nos analyses, nous découvrons également comment mieux leur expliquer notre métier. Ce point nous semble particulièrement important car nous accompagnons les assurés dans leur parcours de soins, un sujet sensible pour eux. Mieux, nous nous sommes rendu compte que les assurés se sont approprié, d'eux-mêmes, nos valeurs d'entreprise. Une fierté pour nos équipes !

**Marie Doxin, chargée de projets digitaux, Cogevie**

## Déléguer la réponse aux avis pour mieux instaurer un climat de proximité global



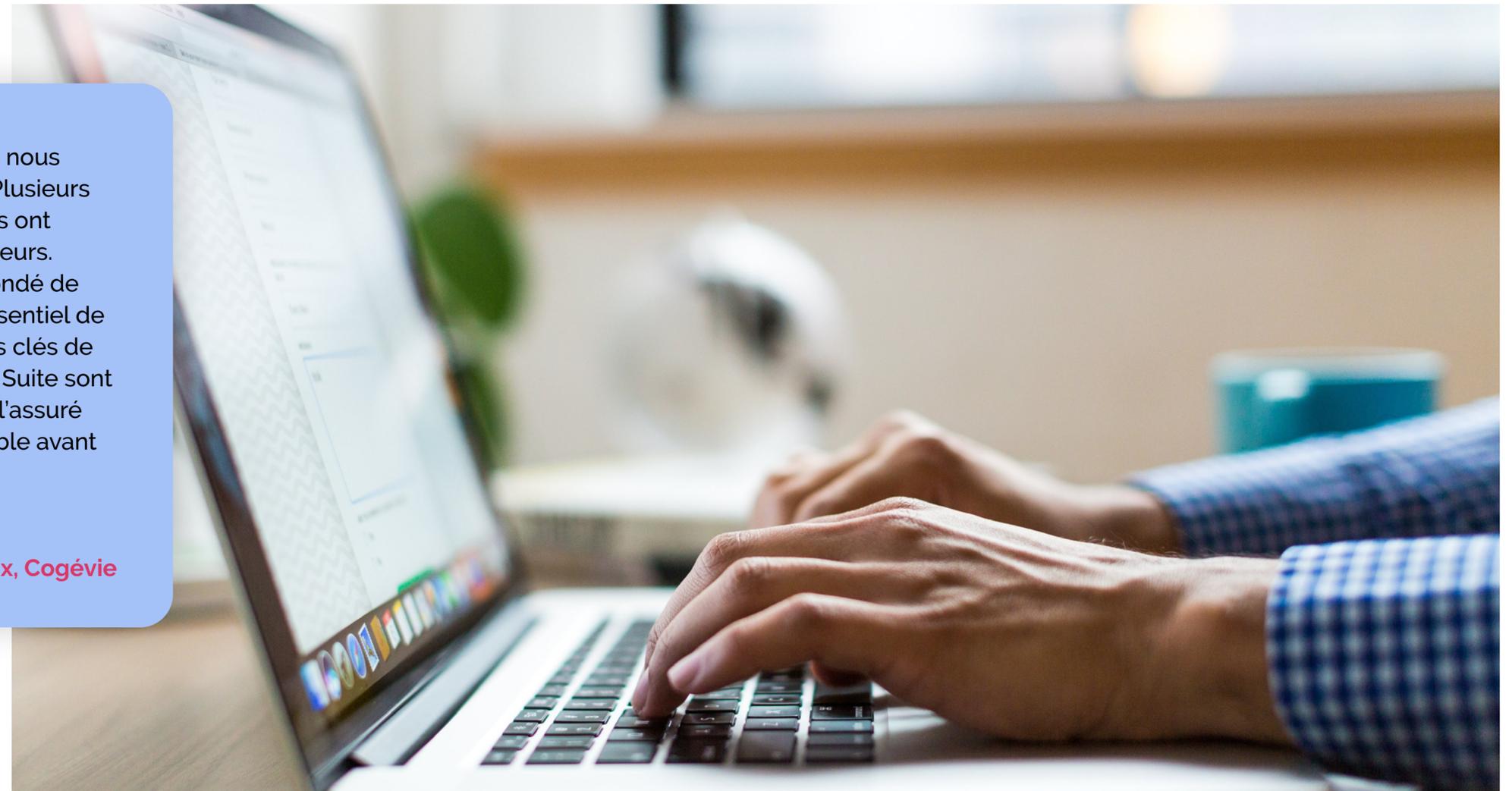
Cogévie avait à cœur de développer une stratégie complète autour des avis des assurés. Son objectif ? **Diffuser et incarner ses valeurs d'entreprise** : la collecte et l'analyse des avis permettent d'être à l'écoute des assurés et de répondre à leurs attentes. La diffusion de ces mêmes avis permet de miser sur une communication transparente et humaine. Alors pour **insuffler un climat de proximité**, Cogévie souhaitait également **répondre aux avis** diffusés sur Internet. Problème, l'entreprise n'avait **pas de ressource disponible** en interne pour offrir des **réponses personnalisées à chaque avis**. Elle a donc délégué cette tâche à Guest Suite en souscrivant à l'offre Care & Reply.



“

Avant de souscrire à l'offre Care & Reply, nous avons demandé à faire quelques tests. Plusieurs propositions nous ont été faites et toutes ont réussi à retranscrire notre voix et nos valeurs. Nous sommes convaincus par le bien-fondé de la démarche parce qu'il nous semble essentiel de remercier les assurés qui nous livrent les clés de leur satisfaction. Les réponses de Guest Suite sont variées et qualitatives. Si le contexte de l'assuré paraît complexe, nous l'étudions ensemble avant l'envoi d'une réponse.

**Marie Doxin, chargée de projets digitaux, Cogévie**



# Une communication 100 % transparente grâce à la diffusion des avis à travers le web



**andré cubaynes**

2 avis

★★★★★ il y a 2 semaines **NOUVEAU**

**Aspects positifs :** Rapport qualité-prix, Réactivité

Sécurité - Versement des remboursements dans des délais convenables . Pas de "blabla " Je suis conscient de vos efforts pour satisfaire le client que je suis . Merci

Visité en octobre

J'aime



PagesJaunes



**DominiqueD**

★ 5/5

Le 19 octobre 2021 au sujet de Mutuelles d'assurances  
Expérience prouvée le 19 octobre 2021 avec justificatif

Service simple à contacter, délai de traitement satisfaisant à ce jour, échanges clairs, très bon accueil

[Avis par Guest Suite](#)

[Signalez un abus](#)

J'aime



10  
10

Mickael



Très bonne complémentaire santé. Remboursements rapides. Bon service internet. Bon accueil téléphonique et réponses claires. 🚩

Réponse de COGÉVIE :

*Monsieur, Quel plaisir de lire votre témoignage ! Merci beaucoup pour ces éloges. Toute l'équipe de Cogevie est heureuse de constater que vous êtes satisfait de la qualité de nos services et que vous avez bien pris en main votre espace en ligne sécurisé. Nous vous accompagnons dans différents domaines : la santé, la prévoyance ainsi que dans toutes les modalités relatives à vos documents (livret de garanties, carte de tiers payant...), en vous garantissant un service sur-mesure. N'hésitez pas à nous solliciter dès que vous le souhaitez, nous restons à l'écoute de vos retours et besoins éventuels. À bientôt, L'Équipe Cogevie*

Le 24/09/2021

## Un partage d'avis automatisé grâce à la collaboration 100 % nantaise avec Guest Suite



“ Guest Suite partage nos valeurs. Nous sentons l'exigence du service client à chacun de nos points de suivi. La solution, elle-même, nous fait gagner beaucoup de temps puisqu'elle automatise l'envoi de nos enquêtes de satisfaction et la diffusion des avis sur Internet. Aussi, la certification AFNOR était déterminante pour notre collaboration car nous souhaitons nous assurer que notre communication était 100 % transparente et authentique. Enfin, notre proximité géographique répond à notre politique RSE qui nous engage, dans la mesure du possible, à travailler avec des partenaires locaux.

**Marie Doxin, chargée de projets digitaux, Cogévie**

Grâce à sa collaboration avec Guest Suite, Cogévie ne collecte et ne diffuse que des avis authentiques, soit l'opinion de vrais assurés. Et ce grâce à la **conformité de l'ensemble des services de collecte, modération et diffusion des avis Guest Suite avec la norme NF Service Gestion des avis de l'AFNOR**, l'organisme français de normalisation.

Une chargée de compte est dédiée au suivi de la stratégie automatisée de collecte et de diffusion des avis des assurés et une spécialiste en rédaction s'occupe des réponses à leur apporter.

## Une collecte d'avis pensée selon le parcours et le contexte de soins



4:05

COGÉVIE

FR

↑

Quel est votre niveau de satisfaction général concernant Cogévie ?\*

Insatisfait

0 1 2 3 4 5

6 7 8 9 10

Satisfait

Cogévie a choisi le **canal mail** pour envoyer **deux lots** d'enquêtes de satisfaction par mois aux assurés qui ont récemment reçu des remboursements de leurs soins. Cette stratégie permet à l'entreprise d'**évaluer le parcours de soins dans sa globalité** sans, pour autant, sursolliciter les assurés.



“

Nous sondons l'avis des assurés une fois qu'ils sont passés par l'intégralité du parcours de soins, c'est-à-dire de leur rendez-vous médical au remboursement de leurs prestations de santé, afin d'assurer un suivi global de leur satisfaction. Et parce que nous évoluons dans un secteur sensible, nous nous assurons de n'envoyer qu'une enquête de satisfaction par an, que les assurés aient bénéficié d'une ou plusieurs prestations.

**Lola Plançon, assistante en communication & digital, Cogévie**

## Une gestion complète des avis assurés, la stratégie payante pour satisfaire et se démarquer



Grâce à la stratégie d'avis mise en place avec Guest Suite, Cogévie **prouve l'application de ses valeurs d'entreprise** et la **satisfaction** qu'elle apporte aux salariés des entreprises qui lui font confiance. L'image de Cogévie est toujours plus positive sur Internet grâce à la collecte de nombreux avis d'assurés et elle est meilleure que celle de ses concurrents directs :



**4 x** plus d'avis sur **Google My Business, le site Cogévie et les Pages Jaunes** depuis le début de la collaboration (203 avis collectés en 2019 vs 809 en 2021).



de note globale par rapport aux concurrents de Cogévie. L'entreprise prouve ainsi qu'elle **répond mieux aux attentes des assurés**.



La note globale des avis collectés en 2021, soit une augmentation de 0,2 point vs la note moyenne d'avis collectés en 2020, homogène sur toutes les plateformes Google (3,9), Pages Jaunes (3,9) et site (3,7).

## Le prochain défi : aller plus loin dans la gestion des avis



“



La gestion des avis d'assurés représente un véritable **cercle vertueux** : nous perfectionnons leur satisfaction, les entreprises qui nous font confiance le savent et nos partenaires peuvent le faire savoir à des entreprises qui ne font pas encore appel à nos services. Reste que nous pourrions aller encore plus loin en sondant également **d'autres panels d'interlocuteurs**. Cette stratégie pourrait nous permettre de mieux répondre aux attentes de l'ensemble de nos cibles.

**Marie Doxin, chargée de projets digitaux, Cogévie**



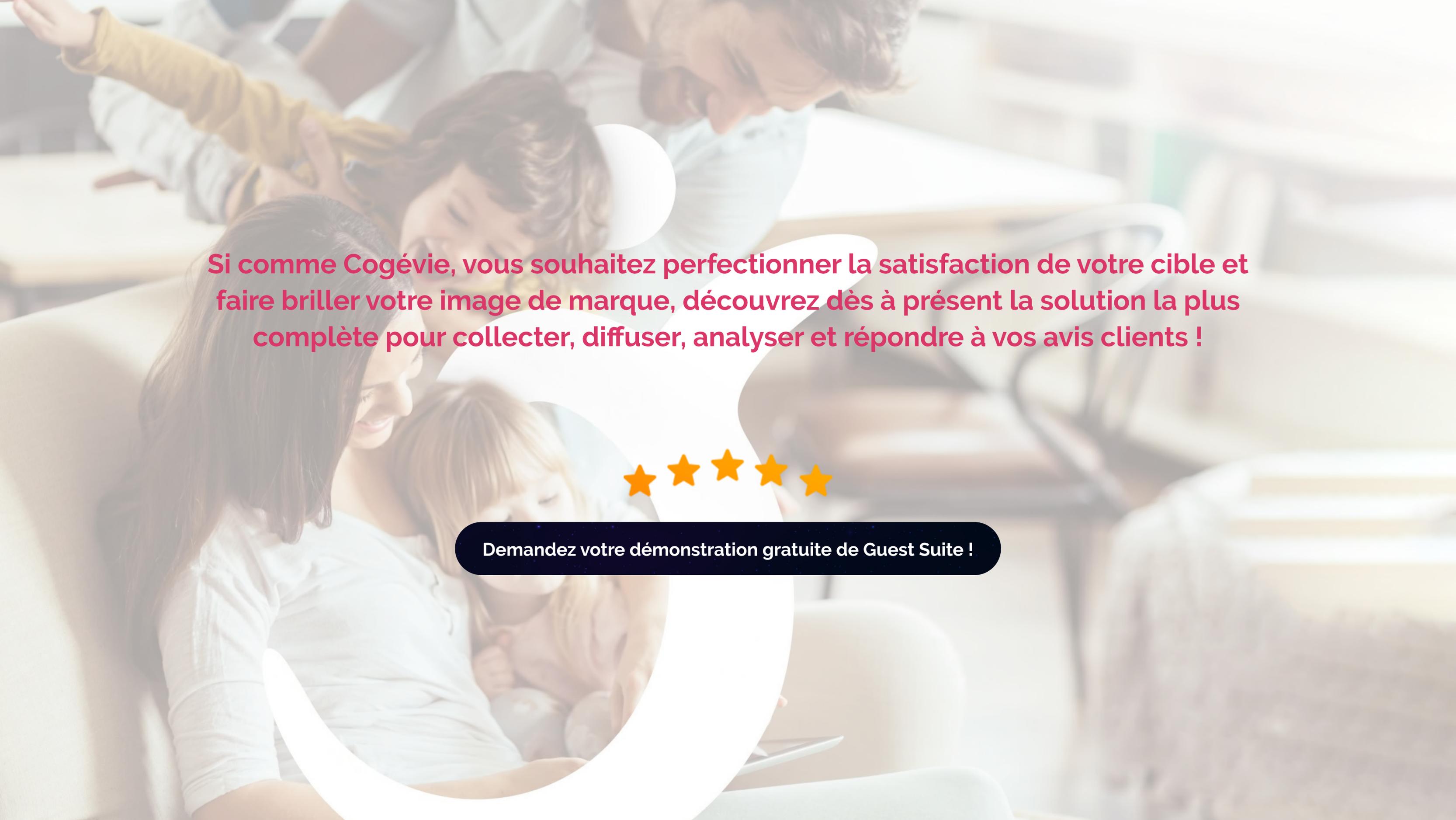
## Un partenariat collaboratif pour illustrer les forts engagements et valeurs de Cogévie



“

Cogévie met un point d'honneur à instaurer un **climat de confiance** avec ses assurés, entreprises et partenaires. Cela en fait un **centre de gestion innovant** et **à l'écoute** qui offre un haut niveau de satisfaction reflété dans les avis diffusés. L'équipe de Cogévie est **très impliquée**. Nous travaillons ensemble afin d'optimiser la collecte d'avis illustrant les fortes valeurs de l'entreprise.

**Manon Petit, Customer Success Manager et contact privilégié de Cogévie chez Guest Suite**



**Si comme Cogévie, vous souhaitez perfectionner la satisfaction de votre cible et faire briller votre image de marque, découvrez dès à présent la solution la plus complète pour collecter, diffuser, analyser et répondre à vos avis clients !**



**Demandez votre démonstration gratuite de Guest Suite !**