

Korian obtient pour la sixième année consécutive le titre *Élu Service Client de l'Année 2025*

Korian, le réseau de maisons de retraite médicalisées du groupe Clariane, a été élu Service Client de l'Année pour la sixième année consécutive dans la catégorie « Lieu de vie et services aux seniors ». Cette reconnaissance souligne l'engagement continu de Korian dans l'écoute et l'accompagnement de nos aînés et leurs aidants confrontés à la perte d'autonomie.

Un processus de sélection rigoureux

Cette distinction, obtenue à la suite d'une évaluation rigoureuse, est le fruit de 205 tests clients mystères menés entre mai et juillet 2024. Ce processus évalue de multiples canaux, dont les appels téléphoniques, les e-mails et/ou formulaires, les sites Internet et les réseaux sociaux. Les entreprises doivent se classer en première place de leur catégorie et obtenir une note minimale de 12,5/20 pour accéder à cette distinction.

Une amélioration continue des performances

Les résultats obtenus par Korian illustrent une amélioration continue de ses performances sur plusieurs canaux par rapport à l'année précédente. Avec une note globale de 16,03 / 20 pour l'année testée, en progression par rapport aux 14,51 de l'année précédente, Korian affiche des scores en hausse sur les appels téléphoniques (17,33 contre 14,24) et une stabilité pour les canaux e-mails et formulaires (15,89).

Nicolas Mérigot, Directeur Général de Clariane France, commente : « *Nous sommes fiers de recevoir cette distinction, c'est une marque de confiance, qui nous encourage à progresser continuellement dans l'accompagnement de nos aînés et de leurs proches aidants.* »

À propos de Korian

Korian est le principal réseau de maisons de retraites médicalisées du Groupe Clariane. Il regroupe en France 272 établissements au cœur des territoires pour les personnes âgées en perte d'autonomie. Korian propose des parcours de soin personnalisés en long ou court séjours, et un accueil de jour.

Par ailleurs au total, le Groupe Clariane compte 695 maisons de retraite médicalisées en Europe.

Clariane est la première communauté européenne de soin dans les moments de fragilité. Elle est présente dans six pays : Allemagne, Belgique, Espagne, France, Italie et Pays-Bas.

Avec leurs différentes expertises, les 60 000 collaborateurs du Groupe travaillent chaque année au service de près de 900 000 personnes accompagnées et soignées dans trois grands domaines d'activités : les maisons de retraite médicalisées (Korian, Seniors Residencias...), les établissements et services de santé spécialisés (Inicea, Ita, Grupo 5, Lebenswert...) ainsi que les domiciles et habitats partagés (Petits-fils, Ages & Vie...).

Clariane est devenue en juin 2023 société à mission et a inscrit dans ses statuts une nouvelle raison d'être, commune à toutes ses activités : « Prendre soin de l'humanité de chacun dans les moments de fragilité ».

Contacts presse

Julie Mary
Responsable des relations presse
06 70890480
julie.mary@clariane.com

Florian Bachelet
Responsable des relations presse
06 79 86 78 23
florian.bachelet@clariane.com