



Être utile est un beau métier

SANTÉ

PRÉVOYANCE

SERVICES

Jeudi 7 janvier 2016

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

ENQUETE ADHERENTS MNT

86 % SATISFAITS EN SANTE, 84 % EN PREVOYANCE

Les résultats d'une étude de satisfaction menée par la Mutuelle Nationale Territoriale (MNT) auprès de ses adhérents expriment un très fort niveau de satisfaction. La même enquête menée auprès de ses collaborateurs montre leur fort degré d'exigence vis-à-vis de la qualité de service due aux adhérents.

Principale mutuelle des agents des collectivités territoriales, la MNT affine encore la connaissance des attentes des adhérents grâce à la distinction entre les adhérents en santé ou en prévoyance. Les adhérents ont en effet des **attentes différentes selon les garanties souscrites**. Elles portent, en **santé**, sur les garanties, les remboursements, le mode de paiement des cotisations. En **prévoyance** sur le processus d'adhésion, la constitution du dossier, le paiement des prestations de maintien de salaire, la déclaration des bases de cotisation et les cotisations.

En santé comme en prévoyance, les adhérents « très satisfaits » sont majoritaires. En santé, le taux de satisfaction globale est de **86 %** (67 % très satisfaits). En prévoyance, il est de **84 %** (70 % très satisfaits).

A noter : plus l'adhérent connaît et pratique la MNT, plus le niveau de satisfaction augmente. C'est particulièrement le cas en prévoyance : parmi les adhérents dont l'ancienneté est de six ans et plus, le nombre de personnes très satisfaites atteint **8,1 sur 10**.

Quant aux collaborateurs de la MNT, il leur a été demandé pour chaque item ce que, d'après eux, les adhérents pensent de la MNT. Si leurs réponses sont souvent en phase avec celles des adhérents, leur exigence plus marquée sur certains thèmes révèle une préoccupation constante du **service à l'adhérent** et la **solidité de leur engagement**, une façon d'incarner très concrètement la signature de la MNT : « *Etre utile est un beau métier* ». Enfin, les résultats de cette enquête permettent d'améliorer la réponse aux attentes des adhérents, notamment sur le mode de règlement et la clarté des relevés de remboursement en santé, sur la qualité de la relation directe et du conseil en prévoyance.

Cette enquête a été réalisée par téléphone, en juin dernier, par le cabinet La Voix du Client auprès de 900 adhérents (500 en santé et 400 en maintien de salaire-prévoyance), selon une répartition représentative du portefeuille des adhérents MNT (486 000 en santé et 459 000 en prévoyance).

LA MUTUELLE NATIONALE TERRITORIALE (MNT)

Présidée par Alain Gianazza et dirigée par Jérôme Saddier, la MNT est, avec 1,1 million de personnes protégées, la première mutuelle de la fonction publique territoriale en santé comme en prévoyance. Elle milite pour une protection sociale responsable, au plus près des besoins des personnels des collectivités territoriales.