

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

LES ADHÉRENTS MNT SATISFAITS PRÊTS À RECOMMANDER LEUR MUTUELLE

La seconde édition du baromètre satisfaction menée par la Mutuelle Nationale Territoriale (MNT) auprès de ses adhérents montre une évolution positive. Plus de 80 % des adhérents (84 % en santé et 83 % en prévoyance) se déclarent satisfaits. Leur taux de recommandation affiche un score particulièrement élevé.

Principale mutuelle de la Fonction publique territoriale, la MNT réalise annuellement une enquête auprès de ses adhérents en santé et en prévoyance pour améliorer sa connaissance de leurs attentes et de leurs besoins, dans l'optique de leur proposer un service toujours plus adapté.

En Santé comme en Prévoyance, le niveau de satisfaction global est très positif : 69 % (+2 points) des adhérents en Santé et 76 % (+6 points) des adhérents en Prévoyance déclarent un niveau de satisfaction excellent (note supérieure à 8 sur 10).

A noter que les adhérents en arrêt longue durée ayant souscrit une garantie maintien de salaire sont encore plus satisfaits que la moyenne des adhérents (93 %). La mutuelle apporte ainsi la preuve qu'elle sait les accompagner face aux difficultés.

Très satisfaits à 80 % par le processus d'adhésion en prévoyance, les adhérents interrogés sont également 87 % à se déclarer satisfaits par le paiement de leurs prestations qu'ils trouvent plus clairs, plus précis et plus rapides. En santé, les adhérents interrogés sont satisfaits tant sur les garanties (81 %) que les remboursements (88 %), avec des notes en augmentation par rapport à l'année précédente. 35 % des interrogés sont d'ailleurs prêts à recommander la MNT auprès de leur entourage (collègues, famille, amis...) ; particulièrement les adhérents de moins de 40 ans et ceux de plus de 60 ans qui se révèlent les plus fervents promoteurs.

Près de la moitié des adhérents ayant ouvert un compte sur leur espace adhérents (<https://adherents.mnt.fr>) déclarent s'y rendre régulièrement. Les adhérents peuvent notamment avoir accès à leurs remboursements, simuler un devis dentaire, géolocaliser un opticien ou encore demander une modification de leur contrat.

L'enquête a été réalisée par téléphone, du 2 au 27 juin 2016, auprès de 922 adhérents (622 en santé et 300 en prévoyance), selon une répartition représentative du portefeuille de la MNT (491 028 en santé et 450 463 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 1^{re} 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. En janvier 2016, la MNT a créé avec SMACL Assurances, Territoires d'avenir, le pôle mutualiste des services publics locaux