

87 % de satisfaction globale : les agents du ministère de la Justice plébiscitent la MMJ !

Soucieuse de répondre au mieux aux besoins des agents du ministère de la Justice, la MMJ a mené une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif de l'ensemble de ses adhérents à la fin de l'année 2023. Reflétant la grande qualité du parcours client, la MMJ affiche un très bon niveau de satisfaction globale. Selon ses adhérents, la MMJ dispose de points forts majeurs : des process efficaces pour la mise en place de leur contrat santé, une gestion active des remboursements, des services de santé connus et un espace adhérent très utilisé et apprécié.

L'enquête de satisfaction menée du 27 novembre au 8 décembre 2023 par un cabinet indépendant fait état d'un niveau homogène quel que soit le profil de l'adhérent – situation familiale, âge, fonction, ancienneté – et administration de rattachement. Les agents rattachés à l'administration pénitentiaire sont les plus satisfaits, à hauteur de 90 %. Cet excellent score conduit par ailleurs à un fort taux de renouvellement, 97 % des sondés envisageant de poursuivre leur contrat en 2024.

89 % des adhérents de la MMJ saluent l'efficacité de la mise en place de leur contrat

Ce niveau de satisfaction reflète l'agilité de la MMJ, particulièrement attentive au bon déroulement du processus global d'adhésion, de la souscription à la mise à disposition de la documentation en passant par la réception de la carte tiers payant. En ce sens, 94 % des adhérents de la MMJ sont satisfaits de la rapidité de la mise à disposition de la carte mutuelle annuelle.

86 % des adhérents reconnaissent une bonne gestion des modalités de remboursement

La gestion active des remboursements proposée par la MMJ se traduit entre autres par la mise à disposition et la facilitation de l'accès aux informations sur les remboursements. Au cœur de l'accompagnement de la MMJ, les remboursements sont faits dans des délais satisfaisants, 89 % des adhérents en étant pleinement satisfaits. Les adhérents apprécient par ailleurs la clarté et la fréquence des relevés de remboursement.

86 % des adhérents apprécient les services proposés par la MMJ

Le réseau de soins Carte Blanche et l'ensemble des services proposés par la MMJ participent activement à l'attractivité de la Mutuelle. Ce niveau de satisfaction démontre toute la pertinence du modèle mutualiste de la MMJ, particulièrement active sur le volet de la prévention et de l'action sociale.

89 % des adhérents se montrent très satisfaits des outils digitaux

Les outils digitaux mis à la disposition des adhérents, complètement repensés au cours des dernières années, facilitent l'expérience des adhérents de la MMJ. A travers un site internet moderne et une application mobile simple d'utilisation, les adhérents de la MMJ ont une visibilité complète sur leur contrat et leurs remboursements.

Élisabeth Chabot, Présidente de la MMJ déclare : « *Ces excellents résultats démontrent encore une fois que la MMJ est un acteur de référence du secteur mutualiste. La confiance*

que nous accordent, depuis près de 80 ans, les agents du ministère de la Justice nous honore et je tiens à vivement les remercier. »

Michel Sirven, Directeur général de la MMJ déclare : *« La satisfaction de nos adhérents est au cœur de notre mission en tant que mutuelle. L'ensemble des équipes de la MMJ et moi-même sommes fiers, à travers les services et les garanties que nous proposons, de « prendre soin » des agents du ministère. Tous ensemble, nous continuerons d'œuvrer pour l'amélioration continue des prestations que nous offrons aux agents du ministère de la Justice. »*

###

À propos de la Mutuelle des Métiers de la Justice et de la sécurité

Depuis 80 ans, la Mutuelle des Métiers de la Justice et de la sécurité (MMJ) agit aux côtés des agents du secteur public pour leur offrir une protection globale et solidaire. La MMJ compte, au 31.12.2023, près de 110 000 personnes protégées, agents du Ministère, professionnels de Justice et agents au service de la sécurité, qui bénéficient d'une protection sociale santé et prévoyance complète, de services performants et de l'action sociale.

Contacts presse

service.communication@mmj.fr

Jeanne Spada, jeanne.spada@taddeo.fr