



MUTUELLE DU MINISTÈRE  
DE LA JUSTICE

PARIS, LE 08 JANVIER 2019

# COMMUNIQUÉ DE PRESSE

## LA MMJ CERTIFIÉE ISO 9001 2015 POUR LA QUALITÉ DE SA RELATION CLIENT.

La MMJ est fière d'annoncer qu'elle a obtenu la certification ISO 9001 2015 suite à l'audit externe conduit par le groupe AFNOR Certification.

L'obtention de cette norme internationale traduit l'engagement de la MMJ en faveur d'une gestion de la relation avec ses adhérents efficace et performante.

Couvrant le périmètre du pilotage de la Direction de la relation adhérent et le traitement de toutes les demandes des adhérents liées aux offres, garanties et services, cette certification témoigne de la parfaite adéquation du Système de Management de la Qualité actuel de la Direction de la relation adhérent au sein de la MMJ, avec son écosystème, interne comme externe.

Dans le contexte actuel de concentration des mutuelles, la MMJ a su refondre ses offres santé et prévoyance tout en poursuivant un objectif primordial : **garantir des services experts** pour répondre efficacement aux demandes des adhérents. Des indicateurs tels que le **délai de liquidation des prestations**, le **délai d'attente des appels téléphoniques**, le **délai de traitement des réclamations** sont mesurés et évalués afin d'entreprendre une démarche d'amélioration continue.

« Notre engagement porte sur des objectifs clairs comme la garantie d'une attente de moins d'une minute pour au moins 90% des appels entrants. » précise M. Christophe Gauthier, Directeur de la MMJ.

L'obtention de la certification est un message fort lancé aux adhérents, mais cela met aussi en lumière les qualités de proximité, d'écoute, de conseil, d'accompagnement des collaborateurs. La certification ISO participe ainsi à valoriser la qualité du travail fourni au quotidien par les collaborateurs qui sont aussi fiers de contribuer à la satisfaction des adhérents.

### A propos de la Mutuelle du Ministère de la Justice

Mutuelle dédiée aux agents du ministère de la Justice, la MMJ est depuis 75 ans un acteur essentiel de solidarité et de cohésion sociale au sein du ministère de la Justice pour le bénéfice de près de 130.000 personnes protégées.

Depuis 2013, la MMJ est engagée dans un partenariat avec le groupe AG2R La Mondiale. Elle est aujourd'hui membre de la SGAPS AG2R La Mondiale, devenu suite à son rapprochement avec la Matmut, le premier groupe de protection sociale en assurance de personnes et de biens.

Plus d'informations sur [mmj.fr](http://mmj.fr)

### CONTACT

**Laurence MARKOVITCH**

Directrice de la communication

@ [laurence.markovitch@mmj.fr](mailto:laurence.markovitch@mmj.fr)

MEMBRE  
DU GROUPE



AG2R LA MONDIALE

