



## 9 adhérents sur 10 sont satisfaits ! La 12<sup>e</sup> édition du baromètre annuel de la mutuelle à nouveau au sommet.

Le 27/02/2024

La Mgéfi mène chaque année une enquête de satisfaction auprès de ses adhérents depuis 2012. L'institut BVA est chargé de ce baromètre auprès d'un panel représentatif et les résultats, depuis plusieurs années déjà, s'inscrivent dans une dynamique véritablement satisfaisante. Le taux de satisfaction de la mutuelle caracole au-dessus des 85% depuis 5 ans et atteint 90% en 2023. C'est une reconnaissance du travail des équipes de la Mgéfi autant qu'une validation du plan stratégique Magellan qui a placé l'adhérent au cœur des ambitions de la mutuelle.

### L'adhérent au cœur des processus métiers : « C'est la Mgéfi qui s'adapte à l'adhérent et non l'inverse. »

Maintenir un taux de satisfaction annuel supérieur ou égal à 90% est l'ambition de la Mgéfi. Cela nécessite des efforts quotidiens selon une approche méthodologique rigoureuse de la relation adhérent. La mutuelle agit au plus près des attentes de ses adhérents, toujours plus à leur écoute en identifiant et en corrigeant rapidement les points d'insatisfaction. La Mgéfi a ainsi mis en place depuis deux ans une instance interne « Le club de la satisfaction », piloté par la direction de l'expérience adhérents récemment créée, qui a pour mission de proposer, au fil des retours, des actions d'amélioration en mesurant leurs impacts.

*« Le baromètre de satisfaction adhérents permet chaque année de prendre le pouls, d'interroger nos adhérents sur notre qualité de service et leurs attentes afin de construire une relation adhérents, au plus près de leurs besoins. Cette année encore, nous pouvons être collectivement fiers du principal résultat de ce baromètre annuel : un palier confirmé à 90% de taux de satisfaction, ce qui est remarquable et confirme qu'il n'y a de performance que celle qui dure. Nous devons rester exigeants quant à notre relation adhérents. Notre priorité est d'être au service des agents qui nous ont choisis en maintenant notre excellence opérationnelle au plus haut niveau. C'est la Mgéfi qui s'adapte à l'adhérent et non l'inverse. », déclare Christian Pasquetti, directeur général de la Mgéfi.*

A noter que cette 12<sup>e</sup> édition du baromètre met également en évidence une satisfaction stable et élevée concernant le site internet (91% de satisfaction), de même que celle concernant les fonctionnalités de l'espace adhérent (93%). Enfin, les adhérents ont été plus nombreux à contacter leur mutuelle en 2023 (51% ; +4pts), une tendance qui confirme la progression déjà décrite en 2022.

### Des indicateurs de satisfaction au vert ! 4,3/5, c'est la note Trustpilot de la Mgéfi

Marque de confiance des adhérents, cette note est importante pour la notoriété de la mutuelle et résulte des efforts quotidiens des équipes de la Mgéfi pour être au niveau attendu dans la gestion de la relation adhérents.

Depuis trois ans, la Mgéfi a noué un partenariat avec Trustpilot, plateforme indépendante d'avis en ligne. La méthodologie est simple et transparente : des demandes d'avis sont envoyées de façon aléatoire à ses adhérents ayant contacté un conseiller par téléphone. Aujourd'hui ce sont près de 4 300 avis qui sont déposés sur la plateforme qui constituent la notation de 4,3/5 et lui confèrent sa solidité.

### Contacts presse

Élise SAADA - Responsable du service communication : [esaada@mgefi.fr](mailto:esaada@mgefi.fr) | 01 56 41 07 56

Un standard d'excellence et un score particulièrement difficile à atteindre, et bien au-dessus de la moyenne de la catégorie (mutuelle en santé) qui est de 3,7/5.

« La Mgéfi est véritablement une mutuelle de la Fonction publique. Notre histoire, notre construction, une mutuelle de fonctionnaires gérée par des fonctionnaires, nous donne toute légitimité à poursuivre notre essor au service de tous les agents publics. C'est bien l'intérêt général et nos valeurs mutualistes qui portent notre activité et notre priorité absolue d'être au service de nos adhérents dont nous connaissons parfaitement les besoins. La confiance que nous expriment nos adhérents à travers notre baromètre annuel est précieuse. Nous avons pour ambition de grandir, de nous développer afin que le pôle fonction publique que nous incarnons au sein du Groupe Matmut croisse. Nous souhaitons ainsi élargir le scope des populations d'agents couverts pour être plus performants et proposer toujours plus de services à nos adhérents. Merci à eux, poursuivons notre ambition mutualiste ensemble. » indique Bruno Caron, président de la Mgéfi.

### À propos de la Mgéfi

Présidée par Bruno CARON, la Mgéfi est une mutuelle spécialiste de la protection santé et prévoyance des agents publics. Depuis 2009, elle est la seule mutuelle référencée par les ministères économiques et financiers. La mission de la Mgéfi est de protéger la santé des agents publics et celle de leurs proches tout au long de leur vie, mais aussi leur proposer une couverture en prévoyance adaptée à leur statut et des services correspondants à leurs besoins. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, la Mgéfi fait partie du groupe Matmut, acteur engagé depuis plus de 60 ans auprès de ses 4,1 millions de sociétaires. Acteur citoyen et responsable, le groupe Matmut agit en faveur d'une société plus solidaire, inclusive et active face aux changements climatiques. Au sein de la SGAM Matmut, la Mgéfi s'impose comme étant le pôle Fonction publique et s'inscrit dans une stratégie de développement aux bénéfices des agents publics.

### La Mgéfi en chiffres (2023)

316 132 personnes protégées

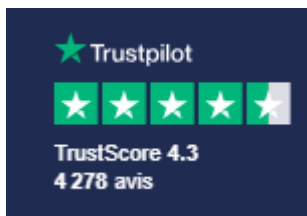
1212 militants

200 collaborateurs

Taux de satisfaction adhérents : 90%

Frais de gestion (santé individuelle) : 14.4%

Taux de redistribution : 85,6%



### Contacts presse

Élise SAADA - Responsable du service communication : [esaada@mgefi.fr](mailto:esaada@mgefi.fr) | 01 56 41 07 56