



## 9 adhérents sur 10 satisfaits de la Mgéfi ! La mutuelle toujours au rendez-vous de l'exigence dans la 13<sup>ème</sup> édition du baromètre annuel.

Le 15/04/2025

Depuis 2012, la Mgéfi mène tous les ans une enquête de satisfaction auprès de ses adhérents. Cette année, l'institut INIT s'est chargé de ce baromètre auprès d'un panel représentatif. Les résultats confirment une tendance positive qui perdure depuis plusieurs années : le taux de satisfaction dépasse les 85 % depuis six ans et atteint 90 % pour la deuxième année consécutive. C'est une reconnaissance du travail des équipes de la Mgéfi autant qu'une validation de la stratégie de la mutuelle, qui a placé l'adhérent au cœur de ses ambitions.

### Une mutuelle qui continue de s'adapter à l'adhérent et non l'inverse

Maintenir un taux de satisfaction annuel supérieur ou égal à 90 % est une ambition clé pour la Mgéfi. Cet objectif repose sur une approche méthodologique rigoureuse et un engagement quotidien envers ses adhérents. La mutuelle s'efforce d'être à l'écoute de leurs attentes, en identifiant rapidement les points d'insatisfaction afin d'y apporter des solutions rapides et concrètes.

Depuis trois ans, la Mgéfi a mis en place une instance interne, « **Le club de la satisfaction** », pilotée par la direction de l'expérience adhérents. Ce dispositif joue un rôle central dans l'amélioration continue des services en recueillant les retours des adhérents, en proposant des actions correctives, et en évaluant leur impact. Cette démarche proactive reflète la volonté de la Mgéfi de se donner les moyens de placer la satisfaction de ses adhérents au cœur de ses priorités, tout en consolidant leur confiance grâce à une relation personnalisée et fiable.

*« Chaque année, le baromètre de satisfaction des adhérents nous permet de prendre le pouls, d'évaluer notre qualité de services, et de comprendre leurs attentes afin de construire une relation qui répond au mieux à leurs besoins. Cette année encore, nous pouvons être fiers du principal résultat de ce baromètre annuel : un taux de satisfaction stable à 90%, ce qui est remarquable et prouve que la performance durable est la clé. Nous devons continuer à être exigeants dans notre relation avec nos adhérents. Notre priorité est d'être à leur écoute et à leur service en maintenant notre excellence opérationnelle au plus haut niveau », déclare Christian PASQUETTI, directeur général de la Mgéfi.*

Cette 13<sup>e</sup> édition du baromètre met également en évidence une satisfaction stable et élevée concernant les contenus et les fonctionnalités de l'espace adhérents (92 % de satisfaction), de même que celle concernant les échanges téléphoniques avec la mutuelle (91 %), et les délais de remboursement (92 %). Ils sont 95 % à déclarer avoir l'intention de rester à la Mgéfi en 2025.

*« La confiance que nous expriment nos adhérents à travers notre baromètre annuel est précieuse. La connaissance fine que nous avons des besoins des agents publics, fait de la Mgéfi un acteur incontournable du secteur. Nos adhérents reconnaissent, année après année, notre savoir-faire et notre expertise. Merci à eux, poursuivons notre ambition mutualiste ensemble. » indique Didier DEBORD, président de la Mgéfi.*

### Contacts presse

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

## À propos de la Mgéfi

Présidée par Didier DEBORD, la Mgéfi est la seule mutuelle référencée par les ministères économiques et financiers pour la protection sociale de leurs agents. La Mgéfi propose à ses adhérents une offre complète santé, prévoyance et services. Depuis le 1er janvier 2023, la Mgéfi fait partie du groupe Matmut, acteur engagé depuis plus de 60 ans auprès de ses 4,5 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

316 132 personnes protégées

1200 militants

200 collaborateurs

Taux de satisfaction adhérents : 90%

Frais de gestion : 13,93%

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