



La Mgéfi obtient la certification NF 345 pour son engagement envers ses adhérents

Le 10/09/2024

Mi-juillet, la Mgéfi a obtenu la certification NF 345. Elle répond concrètement aux attentes des adhérents et garantit la qualité, la fiabilité, et le sérieux du service rendu par la mutuelle.

La satisfaction de ses adhérents est au cœur de la démarche de la Mgéfi

La Mgéfi a l'ambition d'améliorer continuellement sa qualité de service pour répondre toujours plus aux attentes de ses adhérents. C'est dans cet objectif que la mutuelle a rédigé et mis en œuvre les cinq engagements qui constituent les piliers de la relation qu'elle entretient avec eux. L'action de la Mgéfi prend ses racines dans les valeurs de solidarité mutualiste qui l'animent et sa volonté constante d'être un acteur de santé responsable avec pour devise : l'excellence opérationnelle. « L'obtention de la certification NF 345 concrétise un niveau de qualité de service réellement perçue par les adhérents de la Mgéfi. Elle est la juste réplique de notre quête constante d'excellence opérationnelle, des efforts fournis et du professionnalisme des équipes qui traitent quotidiennement les demandes de nos adhérents. Ce label, qui récompense les centres de relations clients les plus performants, atteste de notre engagement permanent auprès des adhérents en privilégiant toujours l'écoute et la disponibilité. », précise Christian Pasquetti, directeur général.



LA POLITIQUE RELATION ADHÉRENT DE LA MGEFI

1. Garantir l'accessibilité en assurant la meilleure disponibilité de nos équipes et en mettant en place des outils et des dispositifs efficaces sur tous les canaux de contact.
2. Écouter de manière active et ouverte, en favorisant la compréhension mutuelle. À ce titre, nous recueillons leurs avis et leurs attentes, et nous en tenons compte afin d'améliorer la satisfaction.
3. Assurer le meilleur service en répondant de manière complète et adaptée à chaque situation, dans des délais raisonnables.
4. Accompagner, en anticipant les attentes ou difficultés, et en orientant vers la solution correspondant aux besoins.
5. Agir et traiter les demandes en toute transparence et dans le respect de la réglementation et des valeurs que nous partageons.

Contact presse

Élise SAADA - Responsable du service communication : esaada@mgefi.fr | 01 56 41 07 56

Une certification gage de qualité du service rendu et d'excellence opérationnelle

Lors de l'audit qui s'est déroulé mi-juin, les points forts de la Mgéfi et son excellence opérationnelle ont été relevés, conduisant à l'obtention de cette certification. Parmi ces points forts, on peut citer : une mobilisation et une forte implication des équipes au service des adhérents, la simplicité du parcours adhérents, le niveau de satisfaction élevé, la mise en place d'un club de la satisfaction et d'un comité expérience adhérent qui permettent l'analyse des remontées, la bonne connaissance des attentes des adhérents et une amélioration continue des services proposés. « *Nous sommes fiers de voir notre exigence et nos efforts collectifs récompensés. C'est la preuve que notre parfaite connaissance des agents publics et de leur environnement nous permet de proposer des services sur-mesure et une écoute attentive, des réponses rapides, fiables, et parfaitement adaptées.* » indique Didier Debord, président de la Mgéfi.

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 : 13,8%

Taux de redistribution : 85,6%



Contact presse

Élise SAADA - Responsable du service communication : esaada@mgefi.fr | 01 56 41 07 56