



La Mgéfi affiche 4,3/5 sur Trustpilot : une satisfaction adhérent qui illustre l'excellence opérationnelle et le savoir-faire de ses équipes

Le 20/04/2026

La Mgéfi confirme la qualité de sa relation adhérent avec une note moyenne de 4,3 sur 5 obtenue sur la plateforme indépendante d'avis en ligne Trustpilot. Un résultat qui reflète l'engagement quotidien de ses équipes et positionne la mutuelle bien au-dessus de la moyenne observée dans le secteur, établie autour de 2,2 sur 5.

La transparence au service de la confiance

Depuis plusieurs années, la Mgéfi a fait le choix de la transparence en s'appuyant sur Trustpilot pour mesurer de façon objective et indépendante la satisfaction de ses adhérents. À l'issue de certains échanges téléphoniques, la personne qui est entrée en contact avec l'un des conseillers Mgéfi de la plateforme d'appels est invitée, de manière aléatoire, à partager son expérience. Ainsi, plus de 7 500 adhérents ont pris le temps de donner leur avis sur la qualité du service proposé.

L'ensemble des avis est publié sans filtre ni sélection sur la page dédiée à la Mgéfi. Qu'ils soient positifs ou plus critiques, tous les retours sont pris en compte avec la même attention. Les équipes peuvent y répondre directement, dans une logique d'écoute, de remerciement, et de résolution lorsque cela est nécessaire. Ce dispositif contribue à renforcer la relation de confiance avec les adhérents tout en offrant une vision fidèle de leur expérience.

Un levier d'amélioration continue

Au-delà de l'indicateur de satisfaction, ces retours constituent un véritable outil d'amélioration continue. Ils permettent d'identifier, en complément des indicateurs que suivent par ailleurs les équipes Mgéfi et des instances de pilotage de la relation adhérent mise en place, les attentes, de valoriser les points forts et d'ajuster les pratiques afin de mieux répondre aux besoins exprimés.

La Mgéfi valorise également cette reconnaissance sur ses différents canaux de communication (réseaux sociaux, site internet, newsletters, campagnes email...), contribuant ainsi à informer ses adhérents et à conforter ses prospects sur la qualité de son service.

Une reconnaissance collective

« Derrière cette note se trouve avant tout notre excellence opérationnelle et le travail quotidien des équipes de la Mgéfi. Plus qu'un score, il s'agit d'une marque de confiance qui illustre l'engagement de la mutuelle à accompagner, conseiller, et protéger ses adhérents avec exigence et proximité. Si la Mgéfi se félicite de ce résultat, elle y voit surtout une incitation à aller encore plus loin dans l'amélioration de l'expérience adhérent », Didier DEBORD, Président de la Mgéfi.

Contact presse

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

À propos de la Mgéfi

Présidée par Didier DEBORD, la Mgéfi propose à ses adhérents issus de la Fonction publique une offre complète santé, prévoyance et services. Depuis le 1^{er} 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 au 31/12/2025

316 648 personnes protégées

1200 militants

176 collaborateurs

Taux de satisfaction adhérents : 90 %

Frais de gestion : 12,61 %

Taux de redistribution : 84,6 %



Contact presse

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