

Paris, le 10 mars 2022

2021 : la Macif en avance de phase sur son Plan Stratégique 2021-2023



En avance de phase sur les objectifs de son plan stratégique 2021-2023 « Ma (P)référence », et malgré le contexte, la Macif en 2021 a renforcé une dynamique de performance et de transformation pour devenir le N°1 de la relation client et l'Employeur de référence à horizon 2023. Un an seulement après le lancement de son plan stratégique, la Macif annonce un développement historique sur ses 3 métiers avec une attractivité remarquable en IARD.

Symbole significatif de son avancée dans le domaine de l'excellence relationnelle, la Macif vient d'être élue Marque Préférée des français dans la catégorie assurances*.

« Malgré un contexte sanitaire et social encore contraint, l'année 2021 est historique pour la Macif qui réalise de grandes avancées pour devenir le repère, la marque de référence et de préférence, l'acteur indispensable du quotidien. En nous élisant comme leur marque préférée dans la catégorie assurance, les Français nous montrent qu'ils sont réceptifs aux transformations que nous menons et à nos engagements pour faciliter leur vie quotidienne. » **Jean-Philippe Dogneton, Directeur Général de la Macif.**

« Aligné avec notre raison d'être, ce plan stratégique répond entièrement aux aspirations de nos élus et collaborateurs et aux besoins de nos sociétaires et de la société. En tant qu'acteur engagé dans les grandes causes sociétales, notre action sera orientée en 2022 sur la protection de l'environnement, sujet incontournable sur lequel la Macif prend sa part depuis déjà de nombreuses années, pour protéger le présent et permettre l'avenir. » **Philippe Perrault, Président de la Macif.**

2021, une année historique pour la Macif

Lancé en début d'année 2021, le plan stratégique « Ma Préférence » vise 4 ambitions à horizon 2023 :

- Devenir N°1 de la relation client
- Etre Employeur de référence
- Rester engagé dans les grandes causes sociétales
- Devenir dans le cadre d'Aéma Groupe le groupe leader du monde mutualiste

Portée par une dynamique collective au service du sociétaire, la Macif est en avance de phase sur certains objectifs et projets du Plan stratégique.

1/ L'excellence relationnelle au cœur de la stratégie :

Pour fluidifier le parcours de ses 5,6 millions de sociétaires et optimiser son accessibilité multicanale, la Macif a mis en place :

- **L'accessibilité de ses plateaux téléphoniques unifiée sur ses trois métiers**, avec un accueil téléphonique de 8h00 à 20h00 du lundi au vendredi et de 09h00 à 17h00 le samedi.
- Les **rendez-vous en visioconférences avec les conseillers en agences**.

Au cœur de son action, la confiance de ses sociétaires ne se dément pas :

- le **NPS relationnel s'élève à 34**.
- le **nombre de rendez-vous progresse de 15,4%** et le nombre d'appels de 6% en 2021
- Enfin, la Macif a notamment obtenu la certification « 100% Relation Client France » et la certification Engagement de service Afnor « Solutions Mutualistes de Protection » sur ses 3 métiers.

2/ Des performances de référence sur les trois métiers de la Macif :

- **+ 79 000 nouveaux sociétaires**
- **Plus de 2 millions de nouveaux contrats bruts dont 215 000 contrats nets en IARD**, le meilleur résultat depuis 2004, et un résultat de **77 000 nouveaux contrats bruts en santé**
- **très forte progression de l'encaissement net en assurance vie (+71%)**

3/ Des avancées majeures pour l'Employeur de référence :

- **Macif certifiée « Top Employer 2022 »** pour la qualité de ses pratiques RH : 93% de ses collaborateurs déclarent avoir plaisir à travailler ensemble traduisant ainsi un même alignement d'esprit autour des projets et des ambitions de l'entreprise.
- **Baromètre interne auprès des collaborateurs :**
 - taux de satisfaction global : 77%
 - taux de participation : 70%
- La signature d'un **nouvel accord de télétravail** et son déploiement au sein des entités Macif à partir du 1er septembre 2021, dans un objectif d'amélioration continue de la qualité de vie au travail de nos collaborateurs.
- La création d'un **Centre de Formation des Apprentis** Macif dédié aux métiers de l'assurance, avec 12 classes présentes sur le territoire accueillant 134 alternants sur l'année. Cette initiative s'inscrit dans une démarche de promotion de l'alternance et de soutien à l'emploi des jeunes et des personnes en reconversion professionnelle.

4/Acteur engagé dans des grandes causes sociétales :

Engagée en priorité en faveur des jeunes, des publics fragiles et de la protection de l'environnement, **La Macif, en 2021, a fléchi ses efforts en faveur de la jeunesse**. La mutuelle a été le principal partenaire du Parlement des Jeunes, organisé le 16 décembre à Paris, qui a rassemblé plus de 1000 jeunes pour faire émerger leurs propositions à l'aune des échéances politiques de 2022. La 1^{ère} édition du Baromètre "Les jeunes et l'entreprise", réalisée par la Macif et la Fondation Jean-Jaurès, a également été présentée à cette occasion avec l'objectif de connaître les attentes de la jeunesse vis-à-vis de l'entreprise.

5/Une nouvelle expression de la marque qui devient le porte-étendard de la Macif :

En décembre 2021, la Macif a lancé son nouveau territoire de marque en confiant les clés de sa communication à ses sociétaires ; **un concept inédit** qui casse les codes de la communication traditionnelle, et dans lequel la marque s'efface au bénéfice de ses parties prenantes. La Macif s'est placée 2^{ème} au classement des publicités qui ont le plus marqué en janvier 2021* et a affiché une **hausse de 5 points en notoriété spontanée**.

2022, une marque toujours plus à l'écoute en réponse aux besoins des sociétaires:

1/Excellence relationnelle au service de ses sociétaires :

La dynamique initiée en 2021 se poursuivra en 2022 avec un parcours client toujours plus simple, fluide et omnicanal. Des réalisations significatives sont également prévues dans le cadre du programme d'investissement des systèmes d'information, socle technique indispensable pour offrir le meilleur niveau de service.

Par ailleurs, de nouvelles offres seront proposées pour toujours mieux répondre aux besoins des sociétaires.

Parmi elles :

- **une nouvelle offre mobilité** intégrant des services complémentaires comme le prêt de véhicule, et la mise en place de nouvelles solutions digitales visant les sinistres comme le bris de glace ou les demandes d'assistance.
- **une nouvelle offre en santé individuelle** prévue au 3eme trimestre et la mise en œuvre du nouveau réseau de soins Carte Blanche.
- **deux nouvelles offres en finance/épargne** : une offre LOA et une offre de courtage en crédit immobilier.

2/Employeur de référence :

L'excellence relationnelle se vit entre la Macif et ses collaborateurs, avec de nouvelles réalisations prévues en 2022 pour améliorer la qualité de vie au travail et l'expérience collaborateurs (dématérialisation des dispositifs RH ; accompagnement des nouveaux modes de travail ; travaux sur l'autonomie ; poursuite du baromètre social ; renforcement des parcours d'intégration et de maintien des compétences des collaborateurs.)

3/Protection de l'environnement

En 2022, la Macif fait également de la protection de l'environnement un engagement majeur, à la fois en qualité d'investisseur institutionnel que d'éclaireur auprès de ses 5,6 M de sociétaires pour les sensibiliser à la problématique du climat et de la protection de la biodiversité.



Macif élue marque préférée des Français dans la catégorie assurance en 2022

*Étude réalisée du 12 au 13 janvier 2022 par La Marque Préférée des Français auprès de 1022 répondants représentatifs de la population Française - terrain réalisé par OpinionWay - dans la catégorie Compagnies d'assurance

A propos de la Macif • Assureur mutualiste, la Macif s'engage au quotidien auprès de ses 5,6 millions de sociétaires et clients pour protéger le présent et permettre l'avenir. La Macif propose des offres et services de protection simples et utiles en assurances dommages, santé-prévoyance et finance-épargne. Gérant plus de 18,4 millions de contrats, la mutuelle d'assurances a réalisé un chiffre d'affaires de plus de 6,6 milliards d'euros en 2020. Depuis janvier 2021, la Macif est affiliée à Aéma Groupe. Aéma Groupe, né du rapprochement entre Aésio Mutuelle et Macif, imagine chaque jour les contours d'un monde plus juste et plus humain en plaçant la prévenance au cœur de la relation avec ses adhérents, sociétaires et entreprises clientes. Plus d'infos sur www.macif.fr.

Contacts presse :

Marion Quint • 06 28 11 56 38 – mquint@macif.fr

Caroline Lemarchand • 06 28 11 56 37 – clemarchand@macif.fr