

Plan stratégique 2024-26 : la MACSF renforce ses engagements vis-à-vis du monde de la santé

Avec l'objectif d'atteindre 4,5 milliards de chiffre d'affaires, le groupe MACSF poursuit son élan de croissance ambitieuse afin d'apporter toujours plus de conseils, plus de proximité et plus de services à ses sociétaires. Dans cette période de mutation du système de soins, son nouveau plan stratégique à 3 ans veut avoir un impact positif sur le monde de la santé.

La MACSF a décidé d'anticiper d'un an le lancement de son prochain plan stratégique, car tous les projets opérationnels prévus dans le plan précédent ont été conduits.

« Notre plan stratégique 2024-26 est très ambitieux et nous sommes convaincus d'avoir tous les atouts pour l'accomplir si le contexte financier actuel se maintient. Notre modèle économique mutualiste est solide et performant. Il inspire confiance à nos sociétaires comme en témoigne la forte croissance du chiffre d'affaires de la MACSF de 60% depuis 2020. Cette tendance va s'intensifier pour nous permettre d'atteindre 4,5 milliards de chiffre d'affaires en 2026, par l'effet combiné de notre croissance organique, de l'élargissement de notre offre, et par la croissance externe au travers d'investissements et de partenariats », déclare Stéphane Dessirier, directeur général du groupe MACSF.

Le nouveau plan stratégique s'appuie sur les acquis du plan précédent et permet à la MACSF de renforcer ses engagements vis-à-vis du monde de la santé en tant qu'assureur et au-delà de son métier d'assureur.

La MACSF a connu en effet une **croissance exceptionnelle** lors du dernier plan stratégique en dépassant en 2023 le cap des 3 milliards de chiffre d'affaires, montrant sa résilience après à une crise comme celle du Covid. Le groupe a également participé à des opérations d'**investissement** d'envergure comme la privatisation du réassureur **CCR Re** et le sauvetage du groupe Orpea, rebaptisé **Emeis**. La MACSF a par ailleurs pris le contrôle de sa filiale Verso Healthcare et reste un partenaire de long terme de Tikehau Capital.

La solidité du modèle mutualiste

Pour se développer, le groupe MACSF s'appuie sur sa solidité financière fondée sur son modèle d'assureur mutualiste, sans actionnaire à rémunérer. Sa capacité à dégager du résultat net lui a permis d'alimenter ses **fonds propres** qui ont augmenté de 900 millions d'euros entre 2020 et fin 2023, soit près de +28 % en 4 ans, pour atteindre 4,1 milliards fin 2023. Avec un **ratio de solvabilité qui s'établit à 295%**¹ à la fin de l'année dernière, le groupe a les moyens d'avoir une gestion financière performante et de soutenir sa croissance pour les années à venir.

¹ Estimation à fin 2023.



Plus de conseils à forte valeur ajoutée

L'effort va en particulier porter sur les **assurances de personnes** car la MACSF est convaincue d'avoir dans ce domaine des conseils à forte valeur ajoutée à apporter aux professionnels de santé. Qu'il s'agisse de prévoyance, de complémentaire santé, de préparation à la retraite ou d'épargne, les soignants ont des besoins de couvertures spécifiques à chacun de leurs métiers et aux modes de vie qui en découlent.

« Dans le cadre de ce nouveau plan stratégique, la MACSF veut mettre en avant son expertise en matière patrimoniale et en matière de protection sociale des professionnels de santé. Nous proposons à nos sociétaires des garanties et des services spécialement adaptés, qui nous différencient fortement de nos concurrents », souligne Stéphane Dessirier.

La MACSF ambitionne de réaliser une croissance de 11% sur 3 ans du nombre de ses contrats, après avoir atteint un total de 2,3 millions de contrats fin 2023.

Plus de proximité grâce à l'évolution du modèle de distribution

Grâce à la vision 360 du client à la suite des transformations du système d'information effectué lors du précédent plan stratégique, la MACSF a fait évoluer son modèle de distribution pour mettre en place une organisation véritablement **omnicanale**.

Le groupe est maintenant en mesure de renforcer la **personnalisation** de la relation avec les sociétaires qui peuvent utiliser, selon leurs besoins, le canal de leur choix pour accéder aux produits et services. Les informations concernant leur situation les suivent quel que soit le mode de contact choisi, ce qui permet de leur proposer les solutions les plus adaptées et les plus efficaces.

Le réseau de conseillers en agence, qui s'est étoffé depuis 2020 (+40% du nombre de commerciaux) et qui va continuer à grandir, mettra l'accent sur les assurances de personnes et l'épargne retraite, en particulier pour les professionnels libéraux et leur famille, et pour les profils les plus patrimoniaux.

Le réseau de conseillers à distance, - dont les plateaux sont tous installés en France, à Paris et en région (Lille, Bordeaux, Lyon) - se concentrera sur le multiéquipement en assurances dommages et les versements en épargne.

Plus de technologie et d'innovations

Les **services en ligne**, sur l'espace client ou par l'application mobile, vont continuer d'être optimisés pour répondre encore mieux aux attentes des sociétaires pour la réalisation d'opérations sur leurs contrats 24h/24. Les connexions à l'espace personnel atteignent déjà 7 millions par an, soit une progression de 90% en 4 ans par rapport à 2019. Et 55% de l'ensemble des actes de gestion en assurance vie ont été réalisés en « selfcare » en 2023, en complète autonomie par les sociétaires.

Des **outils d'intelligence artificielle** vont être intégrés dans nos processus afin d'automatiser des tâches à faible valeur ajoutée et de gagner en efficacité. Ces innovations permettront d'alléger la charge de travail des conseillers afin qu'ils soient plus disponibles pour les sociétaires et qu'ils leur apportent un conseil personnalisé.

« Nous croyons à la conjugaison efficace de l'humain et de la technologie. Pour cette raison, nous investissons à la fois sur nos réseaux de distribution physiques, qui sont les garants de cette relation d'excellence que nous souhaitons avoir avec nos sociétaires, et sur un système d'information innovant et performant », précise Stéphane Dessirier.

L'ambition est de gagner 10% de sociétaires en plus d'ici 2026.



Plus de services intégrés

Pour aller au-delà de l'assurance et élargir l'offre de produits et services en accès simple, la MACSF s'est fixé l'objectif de platformiser son système d'information. La mise en place de partenariats avec des prestataires hors assurance, par exemple dans le financement ou les services bancaires, sera ainsi facilitée par cette transformation informatique en profondeur, qui se déroulera sur toute la durée du plan stratégique.

La MACSF accompagne aussi les professionnels de santé, en complément de son métier d'assureur, dans différentes dimensions de leur vie quotidienne. Cet engagement, de contribuer à améliorer la santé et le système de soins, est au cœur de la raison d'être du groupe et se matérialise dans sa politique de **Responsabilité Sociétale d'Entreprise**.

Le groupe a ainsi consacré **20 millions d'euros en 2023 à des actions, des aides et des services** ayant un impact positif sur le monde de la santé.

« Pour accompagner nos sociétaires confrontés aux transformations du système de soins, nous devons aller plus loin que notre métier d'assureur. Nous le faisons par nos investissements, par l'innovation technologique et par le soutien d'actions multiples notamment pour contribuer à améliorer la qualité de vie au travail ou l'attractivité des métiers de la santé », souligne Stéphane Dessirier.

Un impact positif sur le monde de la santé

La MACSF soutient par exemple l'initiative de l'association [Médecins Solidaires](#) pour l'aider à recruter des médecins généralistes prêts à aller exercer une semaine par an dans un centre de consultation installé dans des déserts médicaux sur le territoire.

Le groupe met également en place dans les centres hospitaliers diverses **formations** pour améliorer la qualité de vie au travail, notamment une formation à la communication non violente, en réponse à la problématique de l'agressivité à l'hôpital et aux difficultés relationnelles avec les patients dans un contexte de stress.

En parallèle, le groupe MACSF a porté son **investissement dans des entreprises de la santé**, porteuses d'un projet prometteur, à **plus de 500 millions entre 2020 et 2023**, par exemple dans le groupe de cliniques Vivalto Santé, DocCity (espaces immobiliers de santé), les [Laboratoires Delbert](#) (production de médicaments) ou Cerballiance (analyses biomédicales). En ce qui concerne le groupe Emeis, la MACSF, qui en est l'un des actionnaires de référence, souhaite l'accompagner dans sa transformation afin qu'il devienne exemplaire dans la prise en charge et les soins des personnes âgées et fragilisées.

La MACSF investit également dans les nouvelles technologies de la santé. Elle a ainsi consacré plus de **50 millions depuis 2018 dans plus d'une quinzaine de start-up** santé comme [Synapse Medicine](#) (IA et médicaments), [Wandercraft](#) (exosquelette robotique), [Gleamer](#) (IA et radiologie), [Lifen](#) (gestion numérique des documents de santé).

« Notre engagement en faveur du monde la santé est dans l'ADN du groupe MACSF et il va continuer », conclut Stéphane Dessirier.



A propos du groupe MACSF

Premier assureur des professionnels de santé, la MACSF (Mutuelle d'assurance du corps de santé français) est, depuis plus d'un siècle, au service de toutes les personnes exerçant une profession de santé en France. Elle emploie 1 600 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de plus de 3 milliards d'euros. Fidèle à sa vocation de mutuelle professionnelle d'assurance, la MACSF assure les risques de la vie privée et professionnelle de plus d'un million de sociétaires et clients.

Pour en savoir plus : macsf.fr

Contacts presse :

Séverine Sollier - 06 14 84 52 34 – severine.sollier@macsf.fr

Annie Cohen - 06 71 01 63 06 - annie.cohen@macsf.fr