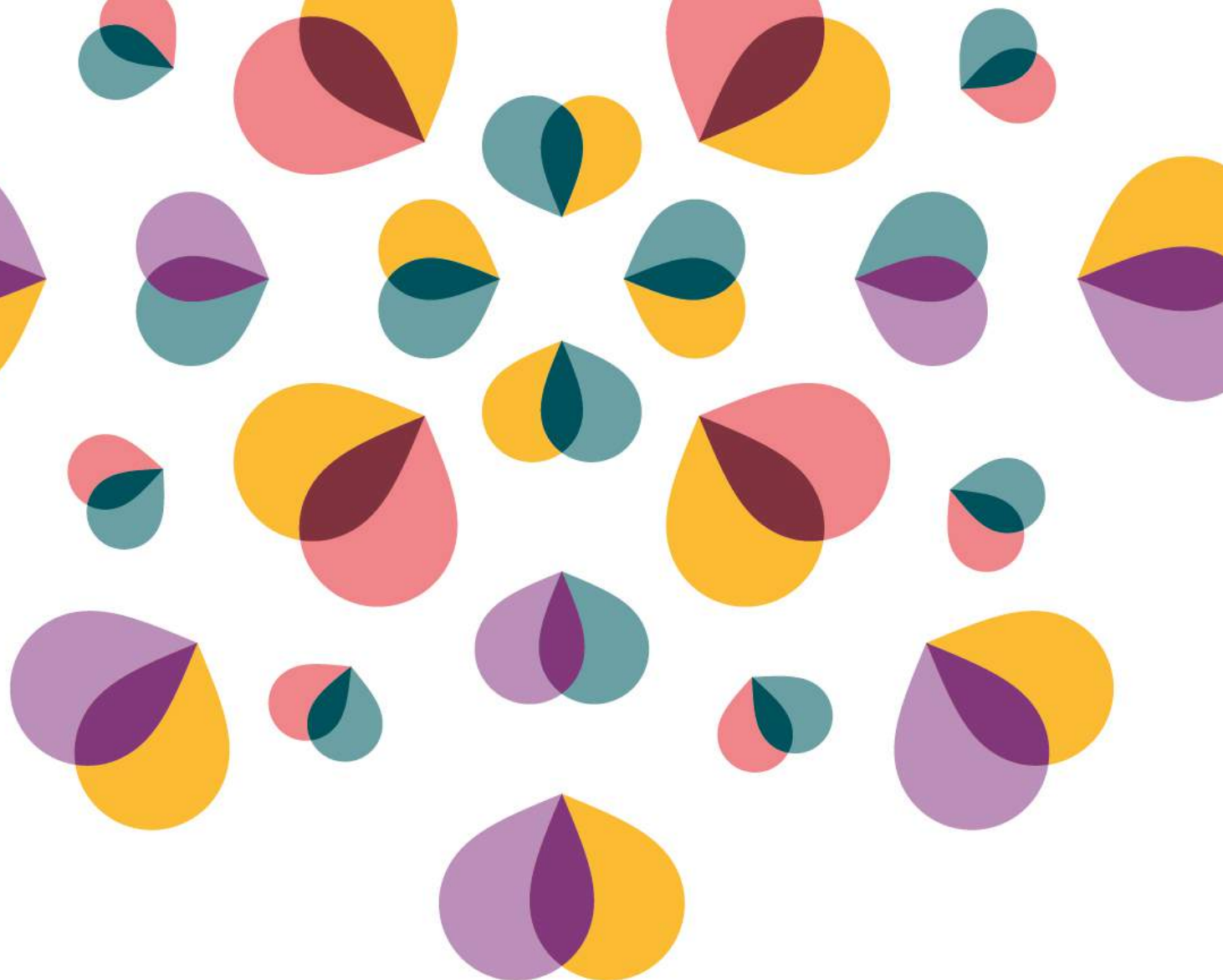




**Bienvenue dans
la nouvelle organisation Macif**



Essentiel pour moi



Édito



Jean-Philippe DOGNETON
Directeur Général Macif

Chers collègues,

Du 3 au 5 février dernier, le lancement de « Ma Préférence » nous a permis de partager les ambitions de ce nouveau plan stratégique profondément tourné vers l'humain, vers nos clients externes et internes. Il nous a permis d'initier la dynamique collective qui nous portera vers l'excellence relationnelle.

Avec ce nouveau plan stratégique et la création d'Aéma Groupe au 1er janvier 2021, une nouvelle page s'ouvre pour la Macif.

Dans ce contexte, l'organisation évolue et place l'Expérience Client au centre de nos modes de fonctionnement et de nos actions, pour tous nos métiers et toutes nos expertises.

C'est cette nouvelle organisation qui portera notre plan stratégique, avec l'objectif de gagner à chaque instant la préférence de nos sociétaires et de nos salariés.

Continuons ensemble l'histoire engagée depuis plus de 60 ans !

Ambitions 2021 – 2023



Le plan stratégique Macif 2021 – 2023 est orienté autour de **4 grandes ambitions**, déclinées en **11 programmes** et **32 chantiers**

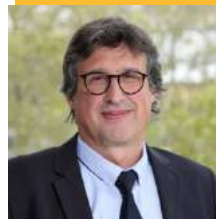
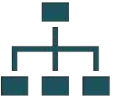
Être reconnu par nos sociétaires
comme le n°1 de la relation client

Devenir avec AESIO le Groupe
Mutualiste de référence en 2023

Être un acteur engagé dans les
grandes causes sociétales en 2023

Être reconnu par nos
collaborateurs comme un
employeur de référence

Membres du Comité de Direction Macif



Jean-Philippe DOGNETON
Directeur Général Macif

Fabrice POMEL : Directeur Audit et Conseil



Mira LE LAY
Directrice Stratégie et
Performance



Alban GONORD
Directeur de l'Engagement



Dominique RUSSO
Directeur Expérience
Sociétaires et Clients



Yann ARNAUD
Directeur Réponses Besoins
Sociétaires et Innovation



Jocelyn CHARLIER
Directeur Distribution et
Relation Sociétaire



Nicolas LLORENS
Directeur Ressources
Humaines



Nicolas BOUFFARD
Directeur Finance,
Pilotage économique et
Risques



Didier FLEURY
Directeur Digital et
Systèmes d'information



Bertrand BÉTIN
Directeur Marché des
Professionnels et de l'ESS



Bertrand DELIGNON
Directeur du Métier
IARD



Odile EZERZER
Directrice du Métier
Finance Épargne



Jean-Marc SIMON
Directeur Général
Apivia Macif Mutuelle

INVITÉ AU COMITÉ DE
DIRECTION MACIF



Direction Stratégie et Performance

Le rôle et les ambitions de la Direction



Nos rôles

- Définir et piloter le plan stratégique Macif, anticiper les évolutions du marché et assurer le suivi des partenariats
- Piloter la démarche de fixation des objectifs en lien avec les ambitions du plan stratégique
- Assurer le suivi et la mesure de la performance
- Sécuriser la mise en œuvre des programmes et projets en maîtrisant les enjeux stratégiques et l'ensemble de la chaîne de valeur
- Élaborer et piloter la stratégie d'immobilier d'exploitation ainsi que de l'environnement de travail
- Assurer la préparation et le suivi des instances de la Direction Générale Macif

Nos ambitions

Fédérer et mobiliser le collectif autour des 4 ambitions du plan stratégique

Assurer la maîtrise du plan stratégique en mesurant et analysant à 360° la performance de la Macif

Impulser et sécuriser la transformation de la Macif par la maîtrise de ses enjeux, un pilotage efficient des projets et un accompagnement adapté

Développer une stratégie immobilière durable et créatrice de valeur en adéquation avec la stratégie Macif

Nos challenges 2021



Renforcer la coopération
et les synergies entre les
directions dans le cadre
de l'animation transverse
Macif

Mettre en place un
pilotage efficient du plan
stratégique permettant de
gérer les adhérences entre
les projets et de sécuriser
les trajectoires

Animer le schéma
directeur immobilier et sa
politique de service dans
un objectif de
performance et de
création de valeur pour
les utilisateurs

Accompagner les
évolutions d'organisation
en apportant conseil aux
directions et en étant à
l'écoute du terrain

Construire une revue de
performance pour
apporter une vision 360°
des réalisations du plan
stratégique

Créer, renforcer et animer
la dynamique du collectif
des collaborateurs de la
Direction

Jalons clés et temps forts

Février 2021



Mise en marché du plan
stratégique

Mars 2021



Gouvernance du schéma
directeur et de la politique
de service Immobilier et
Environnement de travail

Avril 2021



Revue de performance
ajustée

Direction Stratégie et Performance

Juin 2021



Premier point d'étape
du plan stratégique

Novembre 2021



Revue des objectifs 2021 et
fixation pour 2022

Interview de la Directrice Mira LE LAY



Anticipation et adaptation constante pour un pilotage efficient et une sécurisation du plan stratégique

Quels grands principes ont guidé la construction de votre direction ?

M. L. L. Un principe structurant : positionner la Direction Stratégie et Performance en proximité des métiers et des directions transverses.

Raison pour laquelle, nous avons créé une Direction, au carrefour des projets et des instances de décision pour une vision d'ensemble et coordonnée de la stratégie.

Nos enjeux sont multiples : anticiper les évolutions, mener les analyses nécessaires à la prise de décision ou encore décliner et accompagner le plan stratégique Macif 2021 - 2023.

Un état d'esprit porté par tout le collectif de la direction stratégie et performance : favoriser la transversalité et la coopération avec les différentes

directions. J'en suis convaincue, c'est nous donner la capacité d'agir tous ensemble au service des ambitions de la Macif.

Comment votre direction contribue-t-elle au développement de la Marque ?

M. L. L. Notre premier rôle est de piloter le plan stratégique Macif 2021 - 2023 en lien étroit avec toutes les directions et en restant à l'écoute du terrain.

Très concrètement, la Direction Stratégie et Performance animera en lien avec l'ensemble des directions les revues de performance, le pilotage des objectifs et leur déclinaison.

Notre contribution se traduit également par notre politique d'immobilier d'exploitation et les services utiles à développer pour répondre aux besoins des utilisateurs.

Quelles convictions vous animent et quelles sont vos priorités en 2021 ?

M. L. L. La transversalité, l'approche unitaire et l'implication de chacun doivent guider l'ensemble de nos actions pour réussir le plan stratégique 2021 2023 et permettre à la Macif d'avoir un coup d'avance !

Notre priorité pour 2021 ? Sécuriser la mise en musique de notre plan stratégique en assurant la cohésion et la pleine adhésion de l'ensemble des parties prenantes et en permettant à chacun d'identifier sa contribution au bénéfice des socié-taires mais également des clients internes.

TROIS CHIFFRES CLÉS



11 programmes stratégiques

Représentant un investissement de **450 millions d'euros** sur la période 2021-2023

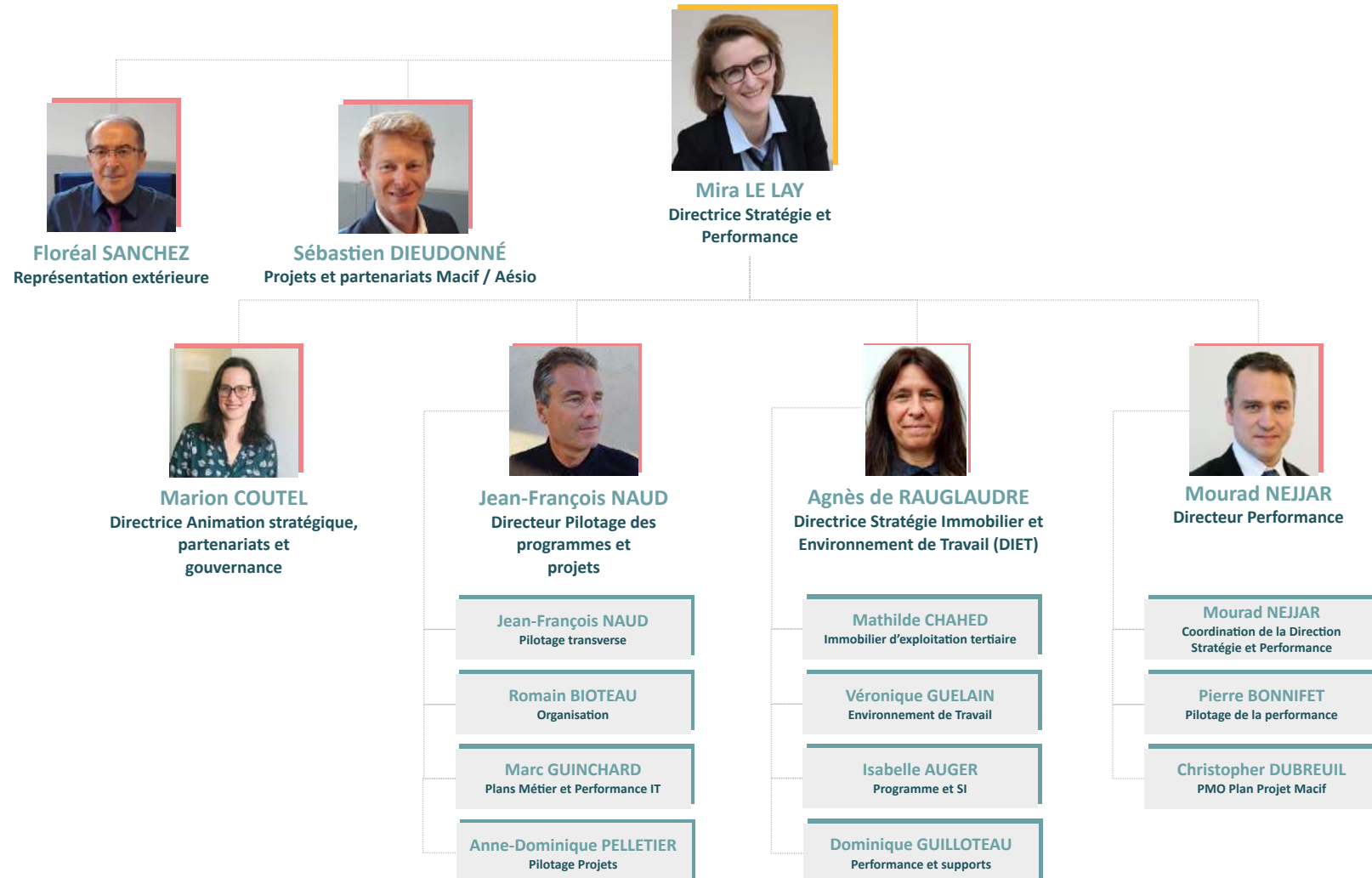
Et mobilisant **117** collaborateurs de la Direction Stratégie et Performance (et plus de **1 500** sur des missions au service des projets de la Macif)

NOTRE MANTRA



« De la réflexion stratégique à l'action opérationnelle, mettre en œuvre la bonne stratégie, au bon moment, avec les bonnes ressources et à un coût maîtrisé »

Direction Stratégie et Performance



Biographies du Comité de Direction



Mira LE LAY
Directrice Stratégie et Performance

Diplômée de l'Institut de gestion sociale, après six années passées en tant que consultante en cabinet de conseil en management et stratégie d'entreprise, Mira Le Lay a intégré la Macif en 2003 en tant que Chef de projet à la DRH Groupe. Elle poursuit sa carrière sur les postes de coordonnatrice des projets puis Directrice du Développement des Ressources Humaines auprès du DRH Groupe. Elle rejoint ensuite le cabinet du Directeur Général du groupe Macif en 2015 pour prendre en charge des dossiers

d'organisation. Fin 2016, elle devient Chef de cabinet et Directrice Support et Moyens auprès du Directeur Général Délégué en charge du métier IARD. Elle avait pour mission notamment d'accompagner les transformations du modèle relationnel. En 2020, elle devient Directrice Relations Métiers et Communication interne au sein de la marque Macif puis au 1er janvier 2021, Directrice Stratégie et Performance.



Floréal SANCHEZ
Représentation extérieure

Titulaire d'une maîtrise en droit, Floréal Sanchez débute son activité professionnelle au sein de la Direction Technique de la Société Mutuelle d'Assurance des Collectivités Locales (SMACL) où il passera 26 ans. Il intègre la Macif en 2006 au sein de la Direction Technique du Siège. Représentant de la Macif au sein des instances professionnelles nationales du Géma puis, après sa dissolution, de la FFA, il devient à compter du 1er juillet 2016, Directeur de Navimut.

Intégrant la Direction Support et Moyens auprès du Directeur Général délégué en charge du métier IARD, il ajoute à ses missions la gestion des réclamations au sein de la CSRR. En 2020, il prend la responsabilité de la représentation extérieure de la marque Macif au sein de la Direction Relations Métiers et Communication interne. Fonction qu'il continue d'exercer depuis le 1er janvier 2021, au sein de la Direction Stratégie et Performance.



Sébastien DIEUDONNÉ
Projets et partenariats Macif / Aésio

Diplômé de l'Ecole Nationale Supérieure des Arts et Métiers et d'un MBA de l'IAE de Paris, Sébastien Dieudonné débute dans l'industrie automobile (groupe PSA) puis en cabinet de conseil en organisation et stratégie. En 2006, il intègre la Direction de l'organisation de la Macif où il travaille notamment sur le projet banque ou le projet d'entreprise. Il rejoint la Direction du Métier IARD en 2013 pour piloter le projet IME de création d'une filiale commune à Macif et Matmut sur le marché des professionnels.

Depuis, il a conduit différents dossiers stratégiques auprès du Directeur Général Délégué en charge du métier IARD, dont la relation partenariale avec BPCEA ou le programme Ambition Pro IARD. Il rejoint la Direction Stratégie et Performance au 1er janvier dernier pour prendre en charge des dossiers stratégiques et partenariaux relevant d'Aéma, confiés par la Direction Générale Macif.



Marion COUTEL
Directrice Animation stratégique, partenariats et gouvernance

Diplômée de HEC Paris, Marion Coutel intègre le groupe Macif en 2012 en tant que chef de projet sur des sujets liés à la vie politique et la gouvernance du Groupe, au Secrétariat Général puis au Cabinet de la Présidence. Elle rejoint en 2016 la Direction des Alliances avant d'occuper le poste de coordonnatrice à la Direction Marketing stratégique et Dynamique commerciale en 2018, puis sur le périmètre de la marque Macif en 2020.

Au 1er janvier 2021, Marion occupe la fonction de Directrice Animation stratégique, partenariats et gouvernance.

Biographies du Comité de Direction



Jean-François NAUD
Directeur Pilotage des programmes et projets

Titulaire d'une maîtrise d'informatique et de gestion, Jean-François Naud débute sa carrière en 1984 à la Direction informatique de la MAAF. Il intègre la Macif Centre-Ouest Atlantique en 1992 en tant que Responsable des études et des Développements informatiques. À partir de 2003, il occupe le poste de Coordonnateur des projets IARD, puis de Directeur du PMO Groupe au Siège Social.

Il rejoint ensuite la Direction de la Transformation où il prendra en charge l'unification des Systèmes d'Information et la coordination du rapprochement avec Aésio. Depuis le 1er janvier 2021, il est Directeur Pilotage des programmes et projets au sein de la Direction Stratégie et Performance.



Agnès de RAUGLAUDRE
Directrice Stratégie Immobilier et Environnement de Travail (DIET)

Diplômée de l'ESSEC Grande Ecole, après quatre années passées en tant que consultante en relation client pour des sociétés de services et un peu plus d'une vingtaine d'années à la SNCF sur des postes de stratégie, de marketing, de Directrice de cabinet pour un Directeur régional et de conduite de grands programmes et projets dont les projets immobiliers de Campus,

Agnès de Rauglaudre rejoint la MACIF en 2017 au moment de la création de la Direction de l'Immobilier d'Exploitation. Elle lance le projet de réflexion sur l'environnement de travail. En 2019, la DIE devient la DIET avec la création d'une direction de l'Environnement de Travail. En janvier 2021, elle rejoint la Direction Stratégie et Performance.



Mourad NEJJAR
Directeur Performance

Diplômé de l'Institut des Sciences et Techniques de l'Ingénieur d'Angers et titulaire d'un troisième cycle en gestion des entreprises de l'IAE de Poitiers, Mourad Nejjar est rentré à la Macif en 1994 et a exercé divers postes de direction au sein des régions Ile-de-France et Sud-Ouest-Pyrénées avant de rejoindre le Siège Social en 2013 pour piloter la fonction PMO Groupe.

En plus du périmètre de la Performance, Mourad assure un rôle de coordination de la Direction Stratégie et Performance. Il accompagne également la DDSI dans son évolution en pilotant le département Fonctions Stratégiques et de Gouvernance de cette direction.



**Direction de
l'Engagement**

Le rôle et les ambitions de la Direction



Nos rôles

- **Contribuer à la définition et à l'expression** de l'engagement mutualiste de la Macif dans sa diversité
- **Piloter, animer et coordonner** les domaines et équipes nationales et territoriales de l'Action mutualiste et de la Communication pour porter cette expression
- **Accompagner la vie politique de la Macif** et valoriser la modernité du modèle mutualiste
- **Définir la stratégie de communication de la Macif** et la **décliner** dans ses domaines

Nos ambitions

Faire converger le technique et le politique pour affirmer notre identité d'assureur mutualiste

Définir et démontrer la pertinence du modèle économique et politique Macif

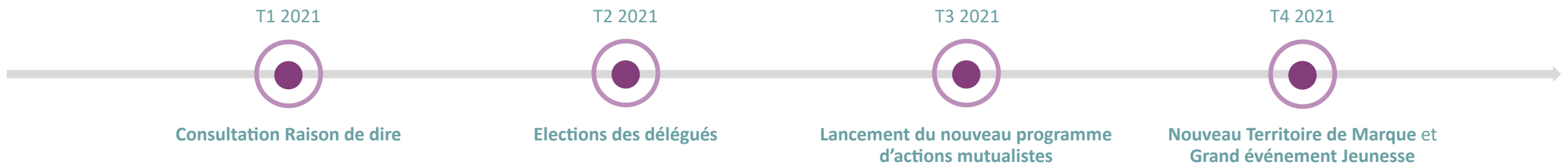
Traduire en preuves et en actes l'engagement sociétal de la marque Macif (jeunesse, publics fragiles, environnement/climat)

Faire connaître et préférer la marque Macif pour contribuer à son développement

Nos challenges 2021



Jalons clés et temps forts



Interview du Directeur Alban GONORD



Comme le disait Jacques Vandier :
« Assureurs oui mais mutualistes, mutualistes oui mais assureurs. »

Pourquoi la nouvelle organisation mise en place au 1er janvier permet-elle de renforcer la Macif ?

A. G. Le nouveau collectif de direction de la Macif rassemble désormais les directions transverses liées à la relation sociétaires, les métiers et les fonctions support et de pilotage. C'est une source d'unité. L'action mutualiste travaille à notre alignement interne autour du projet politique de la Macif et de sa Raison d'être. Ainsi, raison d'être, raison de faire (plan 2021-2023) et raison de dire porteront de manière unifiée la préférence de la Marque.

Selon vous, quels sont pour votre direction les bénéfices de la nouvelle organisation ?

A. G. L'engagement rejoint donc ce nouveau collectif. C'est une formidable avancée pour enrichir l'écosystème de la Macif en lui donnant toutes ses dimensions métiers et sociétales.

En rappelant aux sociétaires et aux prospects notre identité mutualiste, en leur faisant sentir qu'ils seront mieux compris, mieux écoutés chez nous, nous nous développerons davantage. La nouvelle organisation permet pour la première fois peut-être, dans l'histoire récente de la Macif, de nous rassembler techniquement et politiquement autour de la Marque.

La collaboration avec les autres directions étant installée, quel retour d'expérience en tirez-vous ? Quels axes de travail souhaitez-vous renforcer en 2021 ?

A. G. Jour après jour, nous apprenons à mieux nous connaître et à faire converger nos expertises et nos compétences. La dimension engagement est également une force pour nos collaborateurs et nos élus. C'est pourquoi nous attachons une grande importance à ce que chacun, dès son entrée à la Macif, puisse être sensibilisé aux valeurs mutualistes de la Macif.

Les champs de collaboration avec les autres directions sont déjà très avancés et les retours d'expérience positifs. Quelques exemples : le territoire de Marque, le rebond commercial des actions mutualistes, l'impact de la politique sociétale de la Macif.

Quelle conviction vous anime et quelles sont vos priorités en 2021 ?

A. G. Notre conviction principale vise à mieux nous réunir politiquement et techniquement autour de la marque Macif. Si tout le monde œuvre à cette unité et à ses effets attendus, alors le développement et le rayonnement de la Macif sont assurés.

Notre priorité en 2021, c'est de faire comprendre à chacune des parties prenantes de la Macif la force et la puissance d'une Marque pleinement réunifiée.

TROIS CHIFFRES CLÉS



3 400 actions mutualistes

250 000 personnes rencontrées dans les territoires

34 % de taux de notoriété spontanée

NOTRE MANTRA



« Sociétaires, salariés, élus, société : donner voix à toutes les parties prenantes de la Macif »

Direction de l'Engagement



Alban GONORD
Directeur Engagement



Sylvie VANNESTE
Coordonnatrice



Laure DELAIR
Directrice Action
Mutualiste Nationale

Anne BUSSIÈRE
Vie Politique

Emmanuel PETIT
Actions Sociétales

Xavier MICHEL
ESG et Affaires Publiques

Hans ROGER
Activités Mer

Nathalie MAGRET DELORD
Pilotage projets et activités
transverses



Jean-François BOISSON
Directeur Action Mutualiste
Territoriale

Gérard LONGATTE
Action mutualiste IDF-HDF
Régions Ile-de-France / Hauts-de-
France

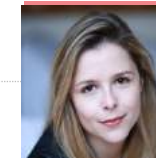
Fabrice HENER
Action mutualiste Nord Est
Régions Bourgogne Franche Comté
/ Grand Est

Éric LIBOR
Action mutualiste Nord Ouest
Régions Pays de la Loire et Centre-
Val de Loire / Bretagne Normandie

Nathalie HENRY
Action mutualiste Sud Est
Régions Auvergne Rhône-Alpes /
Provence-Alpes-Côte d'Azur et
Corse

Sylvie JUCHAULT
Action mutualiste Sud Ouest
Régions Nouvelle Aquitaine /
Occitanie

Direction de l'Engagement



Sophie GREINER
Directrice Communication

Florence ANDRY
Coordination

Recrutement en cours
Marque et Publicité

Jonathan RODRIGUEZ
Communication Affinitaire et
Réseaux Sociaux

Valérie IMPARATO
Communication Institutionnelle et
Événementielle

Axelle TAVANT
Communication Salariés et Elus

Julien SAUDEL
Communication de Proximité

Biographies du Comité de Direction



Alban GONORD
Directeur de l'Engagement

Normalien, agrégé de philosophie, Alban Gonord démarre sa carrière en tant que professeur de philosophie. Diplômé d'un Mastère Communication et Médias à l'Ecole Supérieure de Commerce de Paris, il exerce des fonctions de planneur stratégique puis de Directeur de la Communication.

Il rejoint le groupe Macif en 2007 au sein de la Direction de la Communication et devient chargé de mission auprès du Directeur Général en 2011. Directeur de l'Action Mutualiste en 2015, il est nommé Directeur de l'Engagement du groupe Macif en 2019. Il est aujourd'hui Directeur de l'Engagement de la Macif.



Sylvie VANNESTE
Coordonnatrice

Titulaire d'un Master 2 Droit, Economie et Gestion et d'un diplôme d'études supérieures comptables et financières, Sylvie Vanneste débute sa carrière au sein du groupe Société Générale où elle occupe diverses fonctions dans les directions audit/contrôle et organisation. Elle intègre le groupe Macif en 1997

pour lancer le 1er projet d'entreprise, occupe plusieurs postes à la Prévention et devient attachée de direction auprès du Secrétaire général. En 2015, elle rejoint Alban Gonord pour la création de Diffuz. En 2019, elle prend en charge la coordination de la Direction de l'Engagement.



Laure DELAIR
Directrice Action Mutualiste Nationale

Titulaire d'un diplôme universitaire en Génie Biologique, Laure Delair entre à la Macif en 2015 au sein du Cabinet de la Présidence où elle a en charge les sujets liés à la vie mutualiste, aux partenariats politiques et à l'ESS. En 2017, elle rejoint la Direction de l'Action Mutualiste où elle exerce des fonctions de pilotage et de coordination.

Laure Delair est aujourd'hui Présidente du Centre des jeunes, des dirigeants, des acteurs de l'économie sociale et solidaire (CJDES). Elle a également siégé au Conseil Économique, Social et Environnemental (CESE). Elle est nommée Directrice Action Mutualiste Nationale le 1^{er} janvier 2020.

Biographies du Comité de Direction



Jean-François BOISSON
Directeur Action Mutualiste Territoriale

Après des études de sociologie, Jean-François Boisson entre à la Macif en 1985. Il occupe plusieurs postes au sein de la région Centre-Ouest Atlantique et du réseau commercial. Entre 2004 et 2016, il occupe les fonctions d'Adjoint du Directeur Développement.

Il est membre du Comité de Direction de COA en 2007 avec en charge l'espace Partenariats et devient, en 2017, Directeur Action Mutualiste du pôle Sud-Ouest. Il devient à compter du 1er janvier 2020, Directeur de l'Action Mutualiste Territoriale.



Sophie GREINER
Directrice Communication

Normalienne, agrégée d'anglais, diplômée du Cours Florent en théâtre, Sophie Greiner exerce depuis plus de 10 ans des fonctions liées à la Stratégie, l'Innovation et à la Communication au sein d'institutions publiques puis d'entreprises d'assurance.

En 2019, elle rejoint la Macif en tant que Directrice de la Communication Interne puis Directrice de la Communication.



**Direction Expérience
Sociétaires et Clients**

Le rôle et les ambitions de la Direction



Nos rôles

- Définir les **ambitions Macif en matière d'expérience sociétaire**, pour notamment devenir **n°1 de la Relation Client**
- **Transformer et piloter l'expérience sociétaire de la Macif** afin d'en faire un axe de différenciation et un levier de performance, notamment en développant la relation client, en accompagnant les parcours de vie sur le long terme et en pilotant la mise en œuvre du SI Client
- Garantir la **bonne compréhension et l'adhésion des différents acteurs internes** autour du projet de transformation de l'expérience sociétaire en renforçant la **culture client** à tous les niveaux de l'entreprise
- Contribuer à **améliorer l'expérience de nos clients internes** pour servir au mieux les intérêts de nos sociétaires :
 - En fournissant des services performants et un environnement de travail de qualité à l'ensemble des collaborateurs
 - En accompagnant l'appropriation des transformations de l'entreprise par les collaborateurs

Nos ambitions

Être reconnu comme **n°1**
de la Relation Client

Porter et traduire
opérationnellement la
promesse de Marque,
notamment à travers un
parcours client exemplaire

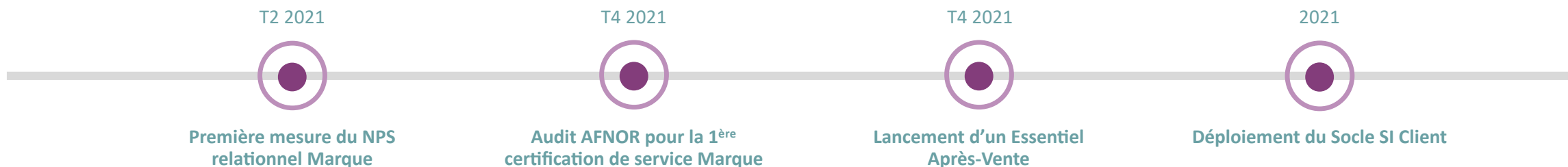
Renforcer la culture client au
sein de l'entreprise

Accompagner les
collaborateurs dans les
transformations

Nos challenges 2021



Jalons clés et temps forts



Interview du Directeur Dominique RUSSO



Tous mobilisés au service d'une expérience client réussie

Pourquoi la nouvelle organisation mise en place au 1er janvier permet-elle de renforcer votre direction ?

D. R. C'est avant tout la réaffirmation d'une expérience client unique au sein de la Macif. Cette organisation permet également une rationalisation de nos activités afin de mieux accompagner nos collaborateurs dans les transformations et au quotidien, autour de nos activités AsUr, immobilier et environnement de travail et conduite du changement.

Concrètement, quelles sont les évolutions en termes de périmètre, activité et fonctionnement ?

D. R. Au delà des fondements posés dans ONE, la constitution d'une seule équipe AsUr nous permet d'optimiser notre accompagnement de proximité. Il en est de même avec le regroupement des équipes Immobilier et Environnement de Travail, campus Niort/ Paris et Magasin, sans oublier une partie des équipes opérationnelles de Macifimo.

Le management unifié de ces équipes opérationnelles est gage d'efficacité. D'autre part, la constitution d'une seule équipe de change managers optimise la conduite du changement à l'échelle de la Macif.

La collaboration avec les autres directions étant installée, quel retour d'expérience en tirez-vous ? Quels axes de travail souhaitez-vous renforcer sur 2021 ?

D. R. Le modèle a démontré toute sa pertinence avec la complémentarité réussie entre les différentes directions. La transversalité est un facteur clé de succès, c'est bien la force du collectif qui nous a permis de relever nos défis en 2020. L'engagement des équipes est remarquable et la volonté de travailler ensemble transcende nos organisations.

Nous devons poursuivre dans cet état d'esprit en 2021. La mise en place d'une gouvernance unifiée de l'expérience client au sein de la Macif est une opportunité pour renforcer cette volonté de co-construction au service de nos sociétaires.

Quelles convictions vous animent et quelles sont vos priorités en 2021 ?

D. R. Plus que jamais, nous devons orienter toutes nos réflexions et actions à partir de nos sociétaires/ clients.

Notre promesse de Marque pour nos sociétaires, basée sur l'utilité, la simplicité, les émotions positives et le lien durable, doit constituer notre guide permanent pour toutes nos actions et projets. Etre attentionné, ne pas penser à la place de nos sociétaires et savoir les écouter traduit notre ADN. Nous devons donc renforcer notre culture client et notre sens du service à tous les niveaux de notre organisation. Nous devons rendre le contact avec la Macif inoubliable pour nos sociétaires à partir d'une expérience réussie en lien avec nos valeurs.

Cette expérience réussie repose sur un parcours client performant alimenté par les expressions et les retours de nos sociétaires.

Le déploiement de notre SI Client est une opportunité majeure pour offrir une expérience client homogène, performante et fluide.

QUATRE CHIFFRES CLÉS



1 comme n°1 de la Relation Client

1 expérience à offrir à nos sociétaires et collaborateurs

1 outil commun de relation client

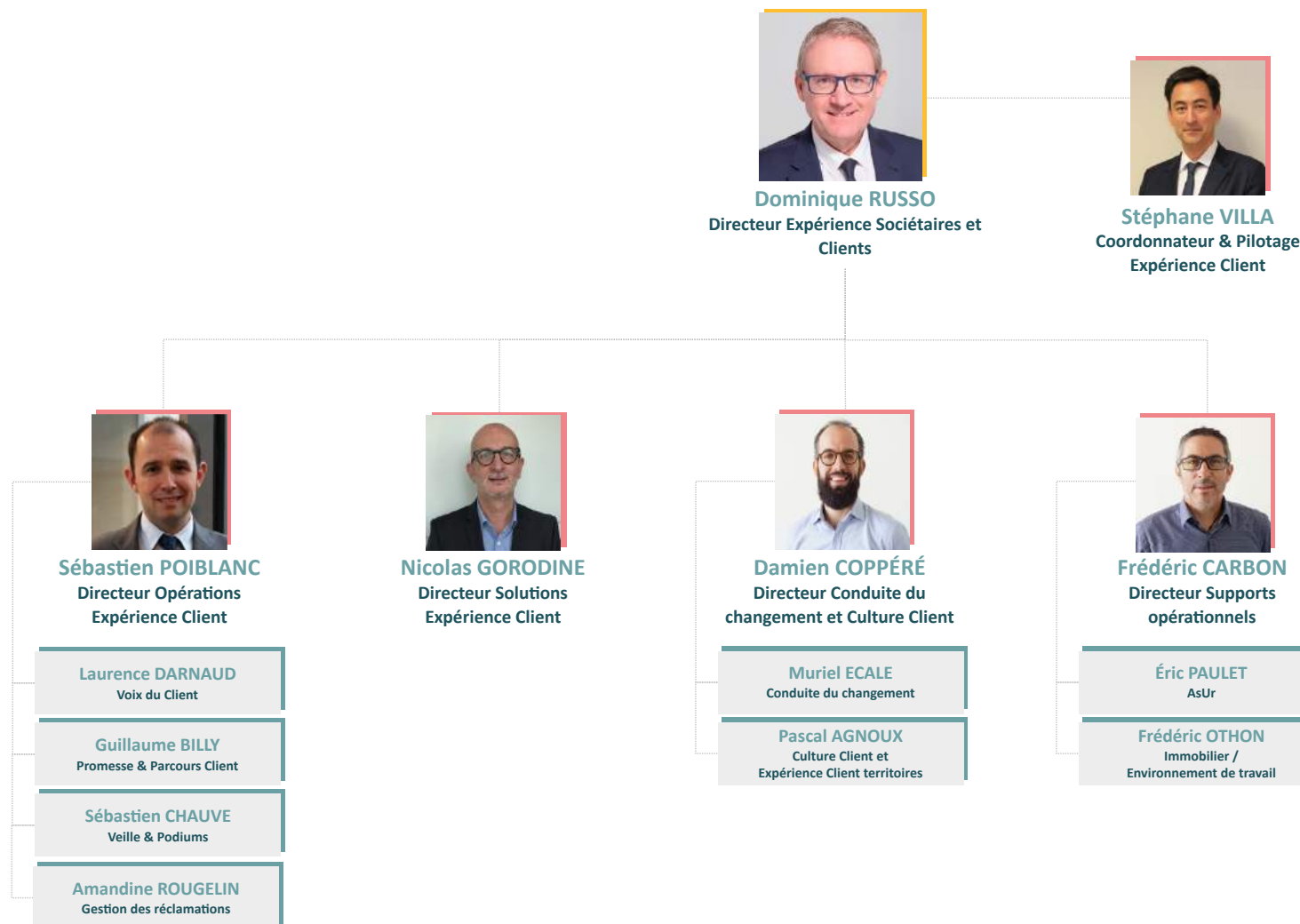
275 collaborateurs

NOTRE MANTRA



« Bien servir nos collaborateurs pour mieux servir nos sociétaires »

Direction Expérience Sociétaires et Clients



REPRÉSENTANTS DES DIRECTIONS À L'INSTANCE DE GOUVERNANCE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

- **Distribution et Relation Sociétaire :**
Alain LAMÉTAIRIE LAISSU
- **Métier IARD :**
Sylvie VIGNEAU
- **Métier Santé Prévoyance :**
Frédéric NOUVIAN
- **Métier Finance Épargne :**
Fabrice GILBERT
- **Réponses Besoins Sociétaires et Innovation :**
Christelle BOUDET
- **Marché des Professionnels et de l'ESS :**
Hervé RIPOTON
- **Systèmes d'Information :**
Nicolas D'AVOUT D'AUERSTAEDT
- **Engagement :**
Laure DELAIR
- **Finance, Pilotage économique et Risques :**
Sophie GUILBAUD MAURY
- **Stratégie et Performance :**
Mourad NEJJAR
- **Ressources Humaines :**
Maïté VIF

Biographies du Comité de Direction



Dominique RUSSO
Directeur Expérience Sociétaires et Clients

Entré à la Macif en 1985, Dominique Russo débute en tant que conseiller commercial polyvalent Production/Sinistre/IRD en région Provence Méditerranée. Il évolue sur des postes de Responsable d'agences, CRC, Adjoint au Directeur du Développement, puis Directeur Gestion assurance avant de devenir Directeur régional Adjoint en 2013, en charge de la gestion technique assurance et réseau commercial.

En 2015, il est nommé Directeur régional Provence Méditerranée, avant de prendre en charge la Direction de la Transformation du Groupe jusqu'à fin 2017. En janvier 2018, il prend la direction du Pôle interrégional Sud-Est puis en janvier 2020 de la Direction Expérience Sociétaires et Clients.



Stéphane VILLA
Coordonnateur

Ingénieur agronome de formation, Stéphane Villa commence sa carrière dans le conseil, avant de rejoindre la Macif en 2004, au sein de la région Provence Méditerranée. Il y occupera successivement les postes de Responsable Organisation et Méthodes, Responsable Maîtrise des Risques puis, en 2015, Chef de cabinet du Directeur Régional.

En 2016, il rejoint le Siège Social en tant que Directeur de la Conduite du Changement au sein de la Direction de la Transformation, avant d'être nommé en 2018 Directeur de cabinet à la Direction des Opérations. En janvier 2020, il rejoint la Direction Expérience Sociétaires et Clients en tant que coordonnateur.



Sébastien POIBLANC
Directeur Opérations Expérience Client

Diplômé de l'Université Paris-Dauphine, Sébastien Poiblan commence sa carrière en 1997 en qualité de Téléconseiller au sein du service gestion de Mutavie et occupe successivement les fonctions de Conseiller épargne, Manager d'équipe puis Responsable du service gestion. En 2012, il est nommé Directeur Relation Client et Gestion du MFE.

De 2015 à 2017, il prend également en charge la Direction des Ressources Humaines. Il devient Directeur de la Relation Client et Gestion au sein du métier Finance Épargne et depuis le 1er février 2021, prend la direction des Opérations Expérience Client au sein de la Direction Expérience Sociétaires et Clients.



Nicolas GORODINE
Directeur Solutions Expérience Client

Diplômé de l'École de Management de Normandie en 1993 (Finance et Contrôle de gestion), Nicolas Gorodine a occupé, depuis plus de 20 ans, plusieurs postes dans différentes sociétés (Téléperformance, Cegetel, groupe B2S, Telegate, Interiale Mutuelle notamment), avec des responsabilités principalement centrées sur la relation client : supervision de départements, gestion de projet et d'accompagnement aux

transformations des organisations, développement d'applications et de services, aussi bien en France qu'à l'étranger. Il rejoint la Macif en 2019 pour piloter le programme SI Relation Sociétaire & Distribution puis rejoint la Direction Expérience Sociétaires et Clients en tant que Directeur Solutions Expérience Client.

Biographies du Comité de Direction



Damien COPPÉRÉ

Directeur Conduite du changement et Culture Client

Diplômé de l'École des Mines de Nantes, Damien Coppéré débute comme consultant au sein du Cabinet Weave. Il rejoint deux ans après le Crédit Coopératif où, durant sept ans, il exerce les fonctions de Responsable qualité, Responsable méthode, Directeur Immobilier et sécurité et Directeur de programme transformation du réseau.

En 2017, il rejoint le groupe Macif en tant que Chef de cabinet du Pôle interrégional Sud-Est, avant de rejoindre la Direction Expérience Sociétaires et Clients en tant que Directeur de la Conduite du changement et de la Culture Client.



Frédéric CARBON

Directeur Supports opérationnels

Diplômé d'une école de commerce et après une première expérience chez Allianz, Frédéric Carbon rejoint la Macif en 1993 dans le réseau commercial de la région Rhône Alpes. Il exerce par la suite différentes fonctions dans le SAV et le pilotage économique avant de devenir Directeur Régional Adjoint de la région Rhône Alpes.

En 2017, il est nommé Directeur Risques Supports Moyens du Pôle interrégional Sud-Est puis rejoint la Direction Expérience Sociétaires et Clients pour piloter les supports opérationnels

**Direction Réponses aux
Besoins Sociétaux et
Innovation**

Le rôle et les ambitions de la Direction



Nos rôles

- **Concevoir, développer et faire évoluer l'ensemble des offres** destinées à répondre aux besoins des clients (sociétaires, adhérents, souscripteurs) : produits, services, prestations et tarifs
- **Améliorer la connaissance de la Marque par les clients** et analyser l'évolution des marchés
- **Définir la stratégie de distribution** des offres par canal et les éléments de promotion des offres
- **Concevoir et déployer la formation et la communication sur les offres**
- **Coordonner la réflexion, la définition de la stratégie et le déploiement du canal digital**
- **Répondre aux besoins des clients internes dans le domaine des données**
- **Piloter et mettre en œuvre l'innovation** au sein de la Macif
- **Animer et contribuer aux travaux de place** (FFA et communautés d'intérêt Véhicule autonome et Avenir autonome)

Nos ambitions

Mettre sur le marché des offres et services utiles, complets, innovants et lisibles

Disposer d'une connaissance renforcée et en temps réel des clients pour anticiper ou répondre à leurs besoins

Se positionner sur les principales tendances innovantes liées à des évolutions d'usages et de technologies

Développer la notoriété et l'image de la marque Macif via une relation différenciante et une communication adaptée

Nos challenges 2021



Apporter des réponses pertinentes aux besoins de nos clients en nous appuyant sur la complémentarité de nos métiers

Assurer la mise en marché de nos nouvelles offres et créer une véritable gamme de services

Simplifier les démarches de nos clients et collaborateurs en encourageant l'innovation et la digitalisation

Informier et rassurer nos clients sur l'utilisation éthique et responsable de leurs données personnelles

Jalons clés et temps forts

T1 2021



Lancement de la nouvelle approche Temps forts commerciaux

T2 2021



Stratégie digitale : les orientations

T3 2021



Enrichissement du socle connaissance client avec les données comportementales

T4 2021



Nouvelle offre Mobilité

Interview du Directeur Yann ARNAUD



Innovier pour proposer des offres plus riches et personnalisées qui répondent aux besoins de nos clients

Pourquoi la nouvelle organisation mise en place au 1er janvier permet-elle de renforcer votre direction ? Quelles sont les évolutions en termes de périmètre, activité et fonctionnement ?

Y. A. Il y a un an lors de la naissance de notre direction, nous nous sommes fixé un objectif clair : apporter des réponses de qualité, simples mais complètes, innovantes et différenciantes, parfaitement adaptées aux besoins des clients et prospects.

Cet objectif, les travaux sur le plan stratégique 2021-2023 l'ont réaffirmé de façon encore plus marquée. Aussi, la nouvelle organisation permet de concilier à la fois la stabilité dans les objectifs, les périmètres et l'organisation mais renforce aussi les leviers dans le domaine de l'innovation, du digital et de l'utilisation plus poussée de la donnée. En associant les forces du Data Office et de la Valorisation de la donnée - qui ne font plus qu'un - nous pensons améliorer la performance et la pertinence de notre approche sur le sujet et mieux servir nos clients !



La collaboration avec les autres directions étant installée, quel retour d'expérience en tirez-vous ? Quels axes de travail souhaitez-vous renforcer sur 2021 ?

Y. A. Le retour d'expérience est très positif et la collaboration s'exprime dans le quotidien des équipes qui travaillent ensemble sur tous les grands sujets du moment. La logique de concurrence a été remplacée par une logique d'effort partagé et il faut poursuivre en ce sens. Cela se matérialise par des Comités de Direction communs avec la Direction de la Distribution et de la Relation Sociétaire (DDRS), la Direction de l'Expérience Sociétaires et Clients (DESC) et la Direction Réponses aux Besoins Sociétaires et Innovation (DRBSI) pour les directions transverses.

La collaboration et la co-construction sont également en place avec les métiers et la richesse des échanges en Board DRBSI démontre la force du collectif mis en œuvre. Tout le monde est embarqué et contributeur à cette dynamique, qui a déjà commencé à montrer ses effets opérationnels positifs !

Cette nouvelle façon de penser et de fonctionner va nous permettre, j'en suis convaincu, de développer les produits et services dont nous avons besoin pour faire face à la concurrence protéiforme à laquelle nous serons confrontés dans le futur.

C'est ensemble que nous répondrons aux changements des modes de consommation, aux besoins de solidarité et aux impératifs de pouvoir d'achat de nos clients.

Quelles convictions vous animent et quelles sont vos priorités en 2021 ?

Y. A. Nous entrons dans un monde nouveau, plein d'incertitudes et de risques, mais aussi porteur de nombreuses opportunités. Tous les acteurs y entrent en même temps et sont confrontés simultanément aux mêmes interrogations. Notre réussite résidera dans notre rapidité d'adaptation et notre capacité d'exécution. Pour acquérir un avantage déterminant pour le futur, nous devons être innovants, imaginatifs, réactifs et au plus près des nouvelles préoccupations des citoyens/consommateurs. Il nous faut donc atteindre un double objectif : conserver l'avance technique et organisationnelle que nous avons accumulée avec nos 60 ans d'expérience sur notre cœur de métier mais aussi nous hisser à la hauteur des meilleurs dans tous les domaines qui font la force des nouveaux entrants : devenir aussi experts de la donnée que les GAFA, aussi proches des projets des clients que les banquiers, aussi innovants dans l'expérience client que les insurtech et aussi à l'aise pour utiliser l'ensemble des canaux d'interaction que les acteurs de la grande distribution.

TROIS CHIFFRES CLÉS



160 collaborateurs

16 membres au Board, qui associe l'ensemble des métiers dans la réflexion et la co-construction des produits, offres et services

0 comme le nombre de jours sans produire d'idées nouvelles pour améliorer la pertinence et la performance de la Macif vis-à-vis de ses clients ou collaborateurs

NOTRE MANTRA



« Tout mettre en œuvre pour faire de la Macif le réflexe du quotidien de nos sociétaires »

Direction Réponses Besoins Sociétaires et Innovation



REPRÉSENTANTS MÉTIERS AU BOARD DRBSI

- **Métier IARD :**
Sébastien CHAUDAUD
Julien HUE
- **Métier Santé Prévoyance :**
Cécile CAYZEELE
Frédéric COME
Yves POQUET
- **Métier Finance Épargne :**
Fabrice GILBERT
Sonia QUILLET
- **Marché des Professionnels et de l'ESS :**
Isabelle DELANNOY

Biographies du Comité de Direction



Yann ARNAUD
Directeur Réponses Besoins Sociétaires et Innovation

Diplômé de Grenoble École de Management, Yann Arnaud rejoint le groupe Macif après plusieurs expériences dans l'industrie et les télécoms. Entré en 2003 comme Chef de produit Auto, il prend ensuite la responsabilité du domaine Mobilité au sein de la Direction technique IARD. En 2010, il intègre le Cabinet Willis Towers Watson, en France, pour manager l'ensemble des activités de conseil non-vie.

Il revient au sein du groupe Macif en 2014 en tant que Directeur Produits, Pilotage économique, Performances et Risques du métier IARD. Pilote du groupe de travail de la profession sur le véhicule autonome et connecté, il préside depuis 2019 la Commission numérique de la FFA. Il est depuis 2020, Directeur de la Direction Réponses Besoins Sociétaires et Innovation.



Nicolas MARESCAUX
Directeur Adjoint Réponses Besoins Sociétaires et Innovation

Actuaire certifié, avec un DESS Méthodes Scientifiques de Gestion, Nicolas Marescaux démarre dans l'informatique commerciale et les statistiques. Il s'occupe ensuite du marketing stratégique assurances de personnes de la banque de détail BNP Paribas, puis participe à la création de Groupama Banque, sur la gamme épargne.

Une fois la banque lancée, il passe du côté assurance : refonte des offres et création de services, plan d'action commercial tous réseaux, marketing opérationnel, refonte de l'analytique et du site marchand groupama.fr, puis transformation digitale du Groupe. Il rejoint la Macif en mars 2020 et devient Adjoint au Directeur de la Direction Réponses Besoins Sociétaires et Innovation.



Arnaud BOISSON
Coordonnateur

Diplômé de l'Institut d'études politiques de Bordeaux (Sciences Po) et de Bordeaux École de Management, après un parcours dans l'industrie pharmaceutique, Arnaud Boisson rejoint le groupe Macif en 2007 afin de mettre en place le dispositif de contrôle interne Groupe. En 2015, il intègre la Direction métier IARD comme Attaché auprès du Directeur Produits, Pilotage économique, Performances et Risques.

Il est également chargé de la mise en œuvre et du pilotage de l'Unité Métier lutte anti-fraude IARD. Il est, depuis 2020, Directeur de la Coordination au sein de la Direction Réponses Besoins et Innovation.



Stéphanie GARAU
Directrice Offres et Communication produits

Diplômée de l'Institut de mathématiques appliquées d'Angers en 1998, Stéphanie Garau rejoint la Macif au sein du service Statistiques du Siège pour traiter de la définition et de la mise en place de la nouvelle méthode de tarification en deux-roues, puis pour les véhicules particuliers. En 2006, elle devient Chef de produit Auto au sein de la Direction Marché et Produits puis, en 2008, Responsable de l'entité Conception et Tarification Produits Mobilité IARD.

En 2012, elle prend en charge la responsabilité du service Conception et Adaptation de l'offre produits, services et Tarifs IARD au sein de la Direction Métier IARD. En 2018, elle devient Responsable de l'offre, du marketing et de la commercialisation IARD. En 2020, elle prend en charge la Direction Offres et Communication produits au sein de la Direction Réponses Besoins Sociétaires et Innovation.

Biographies du Comité de Direction



Fahmi JENDOUBI
Directeur Data Office

Titulaire d'un diplôme d'ingénieur de l'Ecole Polytechnique de Tunisie, Fahmi Jendoubi débute comme consultant au sein du Cabinet Unilog avant de rejoindre la banque ING Direct où, durant douze ans, il occupe plusieurs postes dans les domaines de la data, la finance, la stratégie et le marketing, puis est nommé Chief Data Officer en 2015 pour la France, en charge de l'élaboration et l'exécution de la stratégie data.

Il rejoint le groupe Macif en juillet 2018 en tant que Chief Data Officer Groupe. Il est depuis 2021, Directeur Data Office au sein de la Direction Réponses Besoins Sociétaires et Innovation.



Célya MEUNIER
Directrice Innovation

Célya Meunier est diplômée de l'Institut des actuaires (ISFA). Elle a débuté sa carrière à la Scor en 2001, puis chez GE Frankona Re en 2002, et Hannover Re, succursale française, en 2005 où elle a successivement occupé les fonctions de technico-commerciale et Directrice du marché français et de la microassurance

avant de rejoindre le groupe Macif début 2019 en tant que Directrice de missions en charge de l'innovation au sein de la Direction des assurances de personnes. C'est naturellement qu'en 2020, elle devient Directrice de l'Innovation au sein de la Direction Réponses Besoins Sociétaires et Innovation.



Christelle BOUDET-ZANON
Directrice Marketing et Relationnel Sociétaires

Titulaire d'un master 2 en management & marketing, Christelle Boudet-Zanon débute sa carrière chez MMA au sein de l'entité études marketing. En 2002, elle intègre GMF Assurances en tant que chef de projet, puis devient Responsable marketing, poste au cours duquel elle pilote des projets transverses multi-marques dans le cadre de l'installation de Covéa.

En 2010, elle rejoint le groupe Macif au poste de Responsable marketing direct puis devient Responsable marketing opérationnel Groupe, périmètre complété en 2017 par le marketing digital. Depuis 2020, elle occupe le poste de Directrice Marketing et Relationnel Sociétaires au sein de la Direction Réponses Besoins Sociétaires et Innovation.



Xavier de LANGLAIS
Directeur Macif Avantages

Diplômé de Neoma, Xavier de Langlais débute sa carrière à la Caisse d'Épargne, avant de rejoindre différents cabinets de conseil en transformation où il pilote des projets de stratégie de développement pour des acteurs majeurs de la banque et de l'assurance.

Il rejoint le groupe Macif en 2015 au sein de la Direction du Développement pour contribuer à l'élaboration du modèle de distribution du Groupe puis pour piloter les études clients, avant de prendre la direction de Macif Avantages en 2017.



**Direction Distribution et
Relation Sociétaire**

Le rôle et les ambitions de la Direction



Nos rôles

- **Concevoir, développer, piloter et adapter le modèle de distribution** de la marque Macif dans une logique omnicanale
- **Commercialiser l'ensemble des produits de la marque Macif** via son réseau multicanal
- Garantir la **performance commerciale**
- **Garantir les synergies entre les trois métiers de la marque Macif** pour servir une offre globale aux sociétaires du marché des particuliers

Nos ambitions

Accroître le portefeuille de sociétaires et développer le taux de multi-équipement

Être à l'écoute, informer et simplifier la vie des sociétaires quel que soit le canal

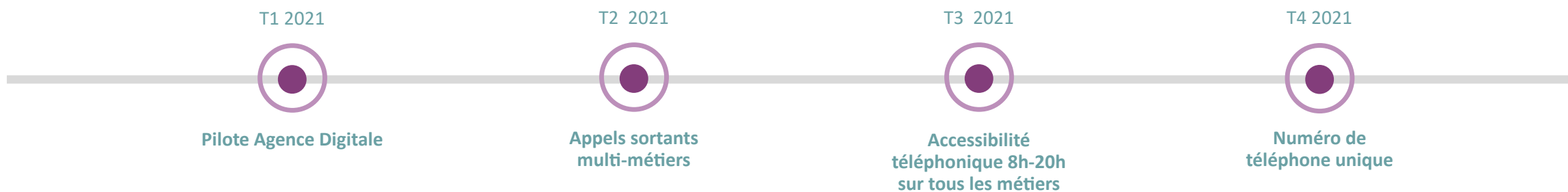
Unifier la distribution et le pilotage de la performance commerciale multicanaux et multi-métiers

Optimiser la distribution multicanaux pour garantir la continuité de service et la complémentarité entre les canaux physiques et à distance

Nos challenges 2021



Jalons clés et temps forts



Interview du Directeur Jocelyn CHARLIER



L'excellence relationnelle au service de nos sociétaires

Pourquoi la nouvelle organisation mise en place au 1er janvier permet-elle de renforcer la Macif ?

J. C. Cette nouvelle organisation poursuit et intensifie notre projet ONE.
Et comme j'aime à le dire à ONE je dis Yes!

En effet l'exercice 2020, si particulier avec le contexte sanitaire que l'on sait, nous verra malgré tout nous développer de belles façons et n'aura pas empêché la mise en œuvre de projets majeurs.
Au 1er janvier, avoir une marque Macif encore plus affirmée, pilotée en tant que telle, renforcera les "effets ONE" : réactivité et performance.

Selon vous, quels sont pour votre direction les bénéfices de la nouvelle organisation ?

J. C. La transformation de la Direction de la Distribution et de la Relation Sociétaire (DDRS) a eu lieu l'année dernière, lors de sa création, et nous n'envisageons pas de grands bouleversements en 2021.

En effet notre rôle de distributeur au profit des trois métiers IARD, Santé Prévoyance et Finance Épargne s'installe avec efficacité. Ceci grâce à un travail très partagé au Comité de Direction de la Marque et au sein du Comité de Direction élargi de la DDRS avec la présence de représentants des métiers.
L'efficacité opérationnelle est au rendez vous avec un partage des rôles clair au sein du Comité de Direction de la DDRS. Je mettrai aussi en avant la qualité du management des réseaux avec la réussite de la mise en place des Directeurs territoriaux.
La nouvelle organisation a donc renforcé la distribution et la crise Covid, si besoin était, a prouvé la solidité et la résilience de notre Direction.

La collaboration avec les autres directions étant installée, quel retour d'expérience en tirez-vous ? Quels axes de travail souhaitez-vous renforcer sur 2021 ?

J. C. En 2020 chaque direction de la Marque s'est installée et les premiers travaux transverses se sont mis en place. Le lien distribution métiers historiques (producteurs) s'est intensifié et des chantiers ont été menés entre directions transverses (Marketing

et Parcours Client) mais aussi avec le Métier IARD ou la Direction des Professionnels et de l'ESS et bien entendu les Ressources Humaines. Il nous faudra pérenniser, intensifier ces échanges et prévoir des rencontres avec les nouvelles directions qui rejoignent le collectif suite à la mise en place de la nouvelle organisation.

Quelle conviction vous anime et quelles sont vos priorités en 2021 ?

J. C. Mon état d'esprit est l'enthousiasme et l'envie.
Enthousiaste suite à cette première année et ravi de ce qui nous attend en 2021.

2021 : première année de notre nouveau projet d'entreprise, qui verra, je l'espère, le nom Macif apposé sur tous nos produits et services et la mise en cohérence de toutes les équipes commerciales pour faciliter le parcours et l'équipement multi-métiers de nos assurés.

Les priorités de 2021 seront de maintenir un haut niveau de performance des ventes et contribuer à la belle ambition d'être le N°1 de la Relation Client.

TROIS CHIFFRES CLÉS



5,588 millions de sociétaires Groupe à servir *

4 185 collaborateurs pour y arriver *

1 place de leader à conforter

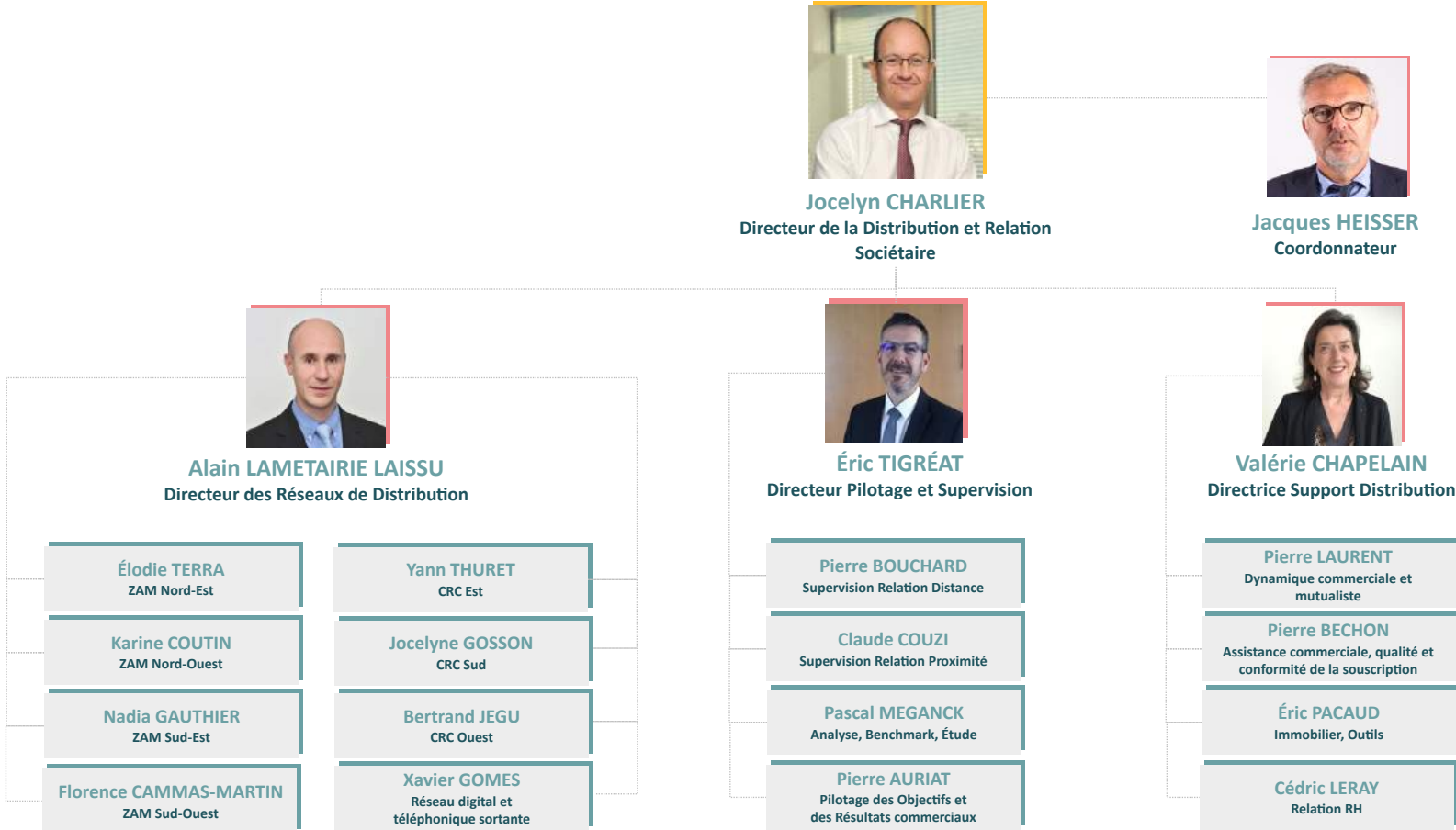
* Chiffres au 31.12.2020

NOTRE MANTRA



« Conquérir, Equiper, Fidéliser »

Direction Distribution et Relation Sociétaire



REPRÉSENTANTS MÉTIERS

- **Apivia Macif Mutuelle :**
Jean-Michel COURTANT (Directeur du Développement Apivia Macif Mutuelle)
- **Métier Finance Épargne :**
Fabrice GILBERT (Directeur Marketing et Développement Macif Finance Épargne)

Biographies du Comité de Direction



Jocelyn CHARLIER
Directeur Distribution et Relation Sociétaire

Titulaire d'une maîtrise de droit, Jocelyn Charlier entre à la Macif en 1988. Il prend la responsabilité des dossiers corporels à Nemours (Gâtinais Champagne) en tant que Gestionnaire, Inspecteur, puis Chef de service Adjoint. En 2001, il devient Responsable du centre de gestion de Nemours, avant de prendre la responsabilité des Ressources Humaines et du pilotage économique de la région Gâtinais Champagne.



Jacques HEISSER
Coordonnateur

Après des études de gestion, il intègre la Macif en 1984 en tant que Rédacteur polyvalent (production et sinistre) au centre de gestion d'Illzach (Centre Europe). Il est promu Rédacteur contentieux en 1989, puis Chef de service Adjoint Circulation (mat Auto et Corporel) en 1999. Fortement impliqué dans les projets nationaux, il est détaché au Siège de 2004 à 2006 pour prendre les responsabilités du programme GED-GEP. De retour en région comme Responsable de projet, il en novembre 2007, la

Détaché au Siège dans le cadre du Plan Moyen Terme (PMT), il devient Directeur Régional de la région Centre Europe, puis des bi-régions Gâtinais Champagne et Centre Europe. En 2016, il prend la Direction du Pôle Nord-Est. Et depuis 2020, il est Directeur de la Direction de la Distribution et de la Relation Sociétaire.

responsabilité des services Corporel et Protection Juridique à l'OPGA d'Illzach. Nommé Attaché de Direction auprès du Directeur Régional de Centre Europe depuis le 1er janvier 2015, il est en charge du Cabinet du Directeur Régional des bi-régions Gâtinais Champagne et Centre Europe en janvier 2016, puis Chef de cabinet du Directeur du Pôle Nord-Est depuis janvier 2017. En 2020, il est nommé Coordonnateur de la Direction de la Distribution et de la Relation Sociétaire.



Alain LAMETAIRIE LAISSU
Directeur des Réseaux de Distribution

Titulaire d'un master de finance internationale à la London Business School, Alain Lametairie Laissu est arrivé à la Macif en octobre 2003 en tant qu'Attaché de Direction Développement sur la région Loir Bretagne. Premier Directeur Opérationnel du Macifin' en septembre 2009, puis Directeur du Développement de la région Nord-Pas de Calais en avril 2013, et Directeur du développement

des bi-régions Gâtinais Champagne et Centre Europe en 2016, et enfin Directeur Commercial Pôle Nord-Est en 2017. Il est depuis 2020, Directeur des Réseaux de Distribution au sein de la Direction de la Distribution et de la Relation Sociétaire.

Biographies du Comité de Direction



Éric TIGRÉAT
Directeur Pilotage et Supervision

Organisateur de formation, Éric Tigréat débute sa carrière professionnelle, en 1997, au sein des établissements Michelin sur le site du Puy-en-Velay (43). Quatre ans plus tard, Il rejoint le site de Bourges (18) et prend en charge la responsabilité du service Organisation Méthodes. En 2006, il intègre la Macif au sein de la Direction Organisation du Siège Social pour mener à bien différents projets tels que le partenariat BPCE et la protection juridique, ou encore le projet banque et la création du Macifin. Après un passage en région Île-de-France (2011-2013), il revient au Siège Social afin de piloter le PMT téléphonie, puis la mise en œuvre des cinq pôles.

En 2015, Il prend la responsabilité de la Direction Organisation & Projets. En 2018, Éric Tigréat devient Directeur CRC flux entrant au sein de la Direction Marketing et Stratégie Dynamique Commerciale, poursuit la mutualisation des flux téléphoniques, coordonne l'activité téléphonique IARD et pilote l'installation des CRC COM. C'est naturellement qu'en 2020, il devient Directeur Pilotage et Supervision au sein de la Direction de la Distribution et de la Relation Sociétaire.



Valérie CHAPELAIN
Directrice Supports Distribution

Entrée à la Macif en 1986, au Havre, en qualité de Conseillère, Valérie Chapelain exerce ensuite la plupart des fonctions du réseau. En 1995, elle intègre l'université d'entreprise du groupe Crédit Agricole (l'Ifcam), puis occupe la fonction de Responsable formation au sein du Crédit Agricole. En 1997, Valérie retrouve la Macif en Val de Seine Picardie, puis rejoint Lyon. En 2000, elle intègre de nouveau le réseau commercial en tant qu'Attachée de Direction Développement en Rhône-Alpes.

Elle est nommée Directrice Développement de la région en 2010. Pilote, de 2013 à 2015, du déploiement de notre premier outil de gestion de la relation client (G2A), elle exerce alors des fonctions transverses au sein de la Distribution. Début 2020, elle devient Directrice Supports Distribution au sein de la Direction de la Distribution et de la Relation Sociétaire.



**Direction des
Ressources Humaines**

Le rôle et les ambitions de la Direction



Nos rôles

- Placer la satisfaction de nos clients internes au centre des propositions de la Direction
- Garantir la bonne application des politiques RH et des orientations stratégiques en assurant la conduite des changements associés
- Œuvrer, en partenariat avec les managers de proximité, au développement des compétences et à une gestion prospective des emplois
- Garantir les grands équilibres du domaine RH (techniques, budgétaires, réglementaires, etc.)
- Favoriser l'évolution positive du climat social

Nos ambitions

Être reconnu comme un employeur de (p) référence

Attirer, fidéliser et développer l'employabilité

Poursuivre la professionnalisation des équipes RH et la fluidité de nos processus

Proposer une Expérience Collaborateur favorisant l'engagement et l'implication

Nos challenges 2021



Jalons clés et temps forts



Interview du Directeur Nicolas LLORENS



Être l'employeur de (p) référence sur notre secteur

Pourquoi la nouvelle organisation mise en place au 1er janvier permet-elle de renforcer votre direction ?

N. L. Alors que la Macif poursuit sa mue, à l'occasion de la création du nouveau Groupe avec Aésio, pour se doter de l'ensemble des moyens et prérogatives d'un affilié de plein exercice, la Direction des Ressources Humaines poursuit sa construction en gardant pour objectif d'être toujours plus accessible et réactive. La nouvelle représentation sociale, la centralisation de la paie, la mise en œuvre d'un plan de formation unique et le pilotage unique des Ressources Humaines (RH) nous conduisent à structurer et densifier nos pôles d'expertise.

Concrètement, quelles sont les évolutions en termes de périmètre, activité et fonctionnement ?

N. L. Les équipes RH de territoire seront désormais exclusivement dédiées à la réponse à apporter à leurs clients internes de territoire.

Pour garantir cette excellence relationnelle, 29 binômes RH ont été créés et ont en responsabilité un « portefeuille » de +/- 300 personnes. Leur mission : être les référents RH directs et uniques des collaborateurs pour répondre à l'ensemble des questions posées. Ils s'appuieront sur des centres de services partagés RH pour toute demande nécessitant une technicité additionnelle (juridique, paie, prévoyance, formation, expérience collaborateur et qualité de vie au travail, contrôle de gestion social (CDGS)).

La collaboration avec les autres directions étant installée, quel retour d'expérience en tirez-vous ? Quels axes de travail souhaitez-vous renforcer sur 2021 ?

N. L. Un Comité de Direction doit créer de la valeur ! Son objectif est d'augmenter la performance collective et de faire en sorte qu'elle soit supérieure à celle de nos performances individuelles. A ce titre notre capacité à réagir en équipe à la crise sanitaire a été une illustration de nos interactions et de notre capacité à jouer collectif.

Quelles convictions vous animent et quelles sont vos priorités en 2021 ?

N. L. En 2021, les équipes RH apporteront tout leur concours pour permettre à la Macif de réaliser ses ambitions de développement et d'assise technique, tout en veillant à proposer, en lien avec les métiers, une expérience collaborateur épanouissante. Le tout, avec l'appui des managers de proximité.

La constitution de la nouvelle organisation Macif, le lancement de notre plan stratégique 2021-2023, l'aboutissement du déploiement du Modèle Social Groupe sont autant d'opportunités pour intensifier nos actions de terrain.

Pour atteindre notre objectif d'employeur de (p)référence, nous saurons :

- miser sur nos expertises historiques (Recrutement, Administration du Personnel, Relations Sociales)
- intensifier certains domaines RH plus récents (Formation, QVT, Marque employeur...)

Il s'agira de justifier de réalisations concrètes afin de rendre tangible l'intangible.

TROIS CHIFFRES CLÉS



233 collaborateurs DRH Macif au service de 9 507 salariés Macif*

1 032 recrutements réalisés en 2020

1 685 appels au n° vert RH la 1ère semaine de confinement (mars 2020)

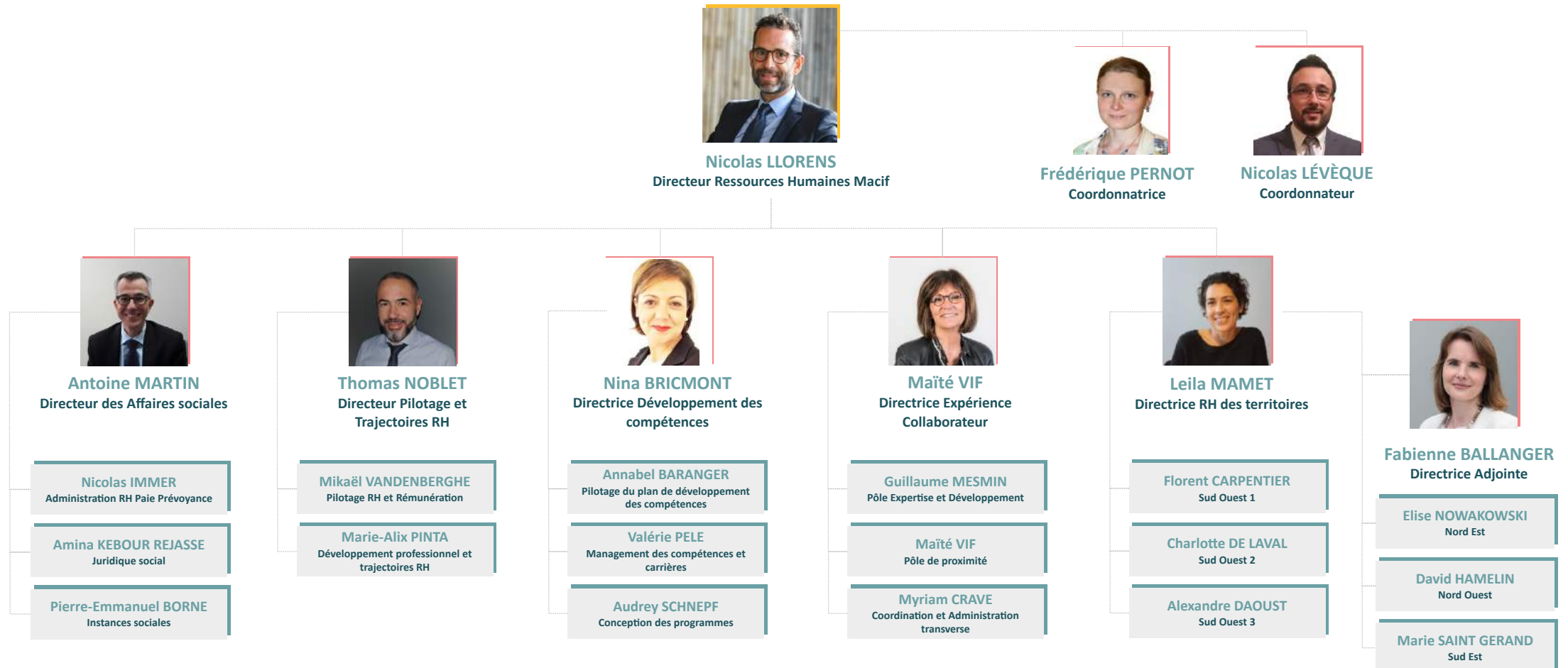
*Effectifs au 01.01.2021

NOTRE MANTRA



« Il faut que tout change pour que tout reste pareil »

Direction des Ressources Humaines



Biographies du Comité de Direction



Nicolas LLORENS
Directeur des Ressources Humaines Macif

Titulaire de deux master 2 en droit social et gestion des Ressources Humaines, Nicolas Llorens débute sa carrière au sein du Cabinet d'avocats Fidal, avant de rejoindre la Caisse d'Épargne des Landes et Pyrénées-Atlantiques. En 2008, il participe à la fusion des trois entités du grand Sud-Ouest, dont il devient le DRH. Il prend en 2011 la présidence du Directoire de la structure régionale de promotion et de prise de participation immobilière.

En 2014, il intègre le groupe Crédit Coopératif (groupe BPCE) en tant que Directeur des Ressources Humaines. Après 18 années passées au sein de cette entreprise, il rejoint, en juin 2017, le groupe Macif pour participer au projet de création de la SGAM. Nommé, en novembre 2017, Directeur des Ressources Humaines de l'établissement Siège Social, il prend la responsabilité de la Direction des Ressources Humaines SAM en 2020.



Frédérique PERNOT
Coordonnatrice

Diplômée d'une école de commerce, Frédérique Pernot a réalisé des missions de conseil au sein d'Ernst & Young pendant 9 ans dans les secteurs de l'industrie et des services avant de rejoindre la Direction de l'Organisation de la Macif en 2005. Elle participe notamment au déploiement de l'activité bancaire, au projet d'unification des processus IARD et à la mutualisation de la téléphonie.

En 2018, elle rejoint la DRH SAM pour assurer la coordination des activités, des projets et le suivi des engagements réglementaires. Elle est, depuis 2020, Coordinatrice de la Direction des Ressources Humaines Macif



Nicolas LÉVÊQUE
Coordonnateur

Titulaire d'une maîtrise en sciences politiques (UVSQ), et de deux masters, en journalisme et communication (Université Paris Dauphine) et en sociologie des organisations (Sciences Po Paris), Nicolas Lévêque débute sa carrière en 2008 chez Groupama SA, puis Groupama Gan Vie comme chargé d'études en organisation, dans les assurances de personnes. En 2011, il intègre la Macif au sein de la Direction de l'organisation et intervient sur des projets tels

Solvabilité 2, l'optimisation de la Protection Juridique ou encore sur l'expérience client. En février 2020, il rejoint la Direction des Ressources Humaines SAM et conduit plusieurs projets comme la mise en œuvre du dispositif de part variable ou Essentiel Academy. Il est, depuis 2020, Coordonnateur de la direction des Ressources Humaines Macif.

Biographies du Comité de Direction



Antoine MARTIN
Directeur des Affaires sociales

Après des études de droit, Antoine Martin débute sa carrière professionnelle au sein de la Macif en 1999, au service gestion des Ressources Humaines de la région Centre-Ouest Atlantique. En 2007, il intègre Macifilia en qualité de Responsable des Ressources Humaines. En janvier 2011, il occupe le poste de Directeur des Ressources Humaines de Macif

Centre-Ouest Atlantique ainsi que celui de Macif Sud-Ouest Pyrénées en 2016 avant de prendre la responsabilité de la Direction des Ressources Humaines du Pôle interrégional Sud Ouest en 2017. Depuis le 1er janvier 2020, il a la responsabilité de la Direction des Affaires sociales au sein de la Direction des Ressources Humaines SAM.



Thomas NOBLET
Directeur Pilotage et Trajectoires RH

Ingénieur diplômé, Thomas Noblet a exercé dans les domaines de l'industrie puis du conseil avant de rejoindre en 2005 le groupe Macif. Au sein de la Direction de l'Organisation, il s'investit dans divers projets tels que la création de Macifin, la réforme Solvabilité II ou l'unification des processus IARD.

Il rejoint en 2016 la Direction Métier IARD pour transformer le Modèle de gestion et crée l'entité Performance Opérationnelle et Supervision des Flux. Il prend en 2020 la responsabilité de la Direction des Ressources Humaines du territoire Sud Ouest. Et depuis le 1er janvier dernier, il est Directeur Pilotage et Trajectoires RH.



Nina BRICMONT
Directrice Développement des compétences

Titulaire d'un master 2 management des Ressources Humaines à l'université de Lille et d'un master Stratégie et management de la communication ESC Lille, Nina Bricmont occupe différents postes en Ressources Humaines. De 1991 à 1995, au sein du groupe ACCOR, de 1995 à 2006 chez General Motors, et de 2007 à 2013 dans le secteur du logement social.

Elle entre à la Macif en 2013 en qualité de Directrice des Ressources Humaines pour la région Val de Seine-Picardie avant de prendre la responsabilité de la Direction des Ressources Humaines du Pôle interrégional Nord Est en 2017, puis de la Direction des Ressources Humaines du territoire Nord Est en 2020. En 2021, elle devient Directrice en charge du développement des compétences.

Biographies du Comité de Direction



Maïté VIF
Directrice Expérience collaborateur et QVT

Maïté Vif intègre la Macif en 1984 en tant que Gestionnaire spécialisée (Rédacteur) en Mat Auto à Andrézieux Bouthéon. Elle rejoint ensuite le nouveau centre de gestion à Yzeure lors de son ouverture en 1985, puis évolue au poste de Gestionnaire expert corporel et Responsable Adjoint au service Production. En 2001, elle est nommée Responsable de formation à Vichy, puis Directrice des Ressources Humaines de Macif Centre avant de

prendre la responsabilité de la Direction des Ressources Humaines du Pôle interrégional Sud Est en 2017, puis de la Direction des Ressources Humaines du territoire Sud Est en 2020.

Au 1er janvier 2021, elle devient Directrice en charge de l'Expérience collaborateur et de la Qualité de Vie au Travail.



Leïla MAMET
Directrice RH des territoires

Après des études de droit et une première expérience professionnelle en tant que juriste dans le domaine bancaire jusqu'en 2005, Leïla Mamet débute sa carrière dans les Ressources Humaines au sein d'une collectivité territoriale. Elle y exerce les fonctions de Responsable formation puis de Directrice des Ressources Humaines Adjointe durant 8 ans.

Elle intègre le monde des mutuelles en 2013 en qualité de RRH puis de DRH avant d'intégrer la Macif en 2018 en qualité de Responsable recrutement et développement des parcours professionnels au sein de la Direction des Ressources Humaines SAM Siège. En 2021, elle a la responsabilité de la direction du développement RH au sein de la Direction des Ressources Humaines SAM. Et le 1er janvier, elle prend en charge la Direction des Ressources Humaines des territoires.



Fabienne BALANGER
Directrice RH Adjointe des territoires

Après avoir débuté sa carrière en tant qu'avocate, Fabienne Ballanger rejoint le monde de l'entreprise en 2005. Elle intègre ainsi Mondial Assistance France où elle exerce des missions dans le domaine des relations sociales et du contrôle de gestion social, avant de rejoindre CBRE en qualité de Responsable des relations collectives de travail, puis, de Responsable administration et relations du travail. De 2014 à 2017, elle accompagne la Société Générale dans les projets de

transformation de sa banque de détail en qualité de Responsable du conseil social et des relations sociales. En 2017, elle rejoint le groupe Macif en qualité de Responsable Développement Social du Pôle Nord Ouest, avant de prendre la Direction des Ressources Humaines du territoire Nord Ouest en janvier 2020. Le 1er janvier 2021, elle devient Adjointe à la Direction des Ressources Humaines des territoires.



**Direction Finance,
Pilotage économique et
Risques**

Le rôle et les ambitions de la Direction



Nos rôles

- Piloter la trajectoire financière et économique de la Macif pour l'ensemble de ses activités et de ses filiales :
 - Garantir l'adéquation entre les moyens financiers de la Macif et sa stratégie
 - Définir le plan d'affaires de la Macif, piloter la rentabilité technique et la solvabilité
 - Garantir la maîtrise budgétaire et la cohérence des trajectoires de la Macif
- Établir les comptes et assurer la communication avec les autorités de contrôle et de tutelle et autres (instances, administration fiscale, ...)
- Piloter les Achats et les approvisionnements
- Sécuriser les activités en maîtrisant les risques et soutenir la prise de décision stratégique via l'ORSA
- Assurer la conformité normative et juridique des opérations et l'optimisation du fonctionnement de la Macif

Nos ambitions

Fixer le cap et assurer la maîtrise des trajectoires financières et économiques en cohérence avec les orientations stratégiques

Garantir la rentabilité et la solvabilité dans un contexte économique sous pression

Faire de la résilience le socle d'un modèle opérationnel au service du développement

Produire une information financière toujours plus fiable et transparente pour répondre aux exigences des régulateurs

Nos challenges 2021



Jalons clés et temps forts



Interview du Directeur Nicolas BOUFFARD



Évoluer en confiance avec un modèle économique pérenne et un pilotage efficace pour l'ensemble de la Macif

Pourquoi la nouvelle organisation mise en place au 1er janvier permet-elle de renforcer votre direction ?

N. B. Les missions relatives au Pilotage Financier, Economique et Risques pour l'ensemble de la Macif sont regroupées au sein d'une même direction, ce qui représente une réelle opportunité pour le développement encore plus fort d'un travail collectif pour toutes les équipes concernées. La cohérence d'actions et le pragmatisme devront nous permettre d'être une vraie partie prenante au service des orientations stratégiques de la Macif.

Concrètement, quelles sont les évolutions en termes de périmètre, activité et fonctionnement ?

N. B. La nouvelle organisation devrait nous amener à être encore plus efficace dans le travail collaboratif et par conséquent dans la précision des analyses menées.

Par ailleurs, grâce à la complémentarité des équipes, associée à une communication efficace, nous serons à même de proposer aux instances de décision les préconisations adéquates pour prendre les bonnes décisions au bon moment.

La collaboration avec les autres directions étant installée, quel retour d'expérience en tirez-vous ? Quels axes de travail souhaitez-vous renforcer sur 2021 ?

N. B. La Direction Finance, Pilotage Economique et Risques étant nouvellement créée, un de nos enjeux de l'année sera de bien interagir avec les autres directions, tout en capitalisant sur les bonnes pratiques mises en place en 2020 par nos collègues. Nous miserons ainsi sur des actions importantes de partage d'informations pour construire collectivement des modes de fonctionnement efficaces en respectant bien les périmètres de responsabilités de chacun. Enfin, et au-delà des mouvements d'organisation, notre attention se portera sur l'état d'esprit du collectif.

Quelles convictions vous animent et quelles sont vos priorités en 2021 ?

N. B. La crise sanitaire actuelle va encore accentuer les tendances remarquées ces dernières années sur le marché de l'assurance : concurrence accrue, marge technique en tension et marchés financiers compliqués.

Dans ce contexte, ma conviction est que la Macif possède avec son histoire, son modèle économique pérenne et son positionnement sur le marché des atouts solides et déterminants pour affronter en confiance les nombreux défis qui s'offrent à elle.

Pour notre direction, les priorités 2021 seront centrées sur 3 axes :

- Positionner la direction au bon niveau dans un esprit de coopération et d'ouverture ;
- Renforcer les outils d'aide au pilotage de la performance financière et économique ;
- Inscrire dans tous nos travaux une orientation « Développement et Sociétaires »

TROIS CHIFFRES CLÉS



Ratio de solvabilité = **200 %** en 2023

3 semaines de temps de reprise business post cyber attaque en 2023

220 collaborateurs au sein de la Direction

NOTRE MANTRA



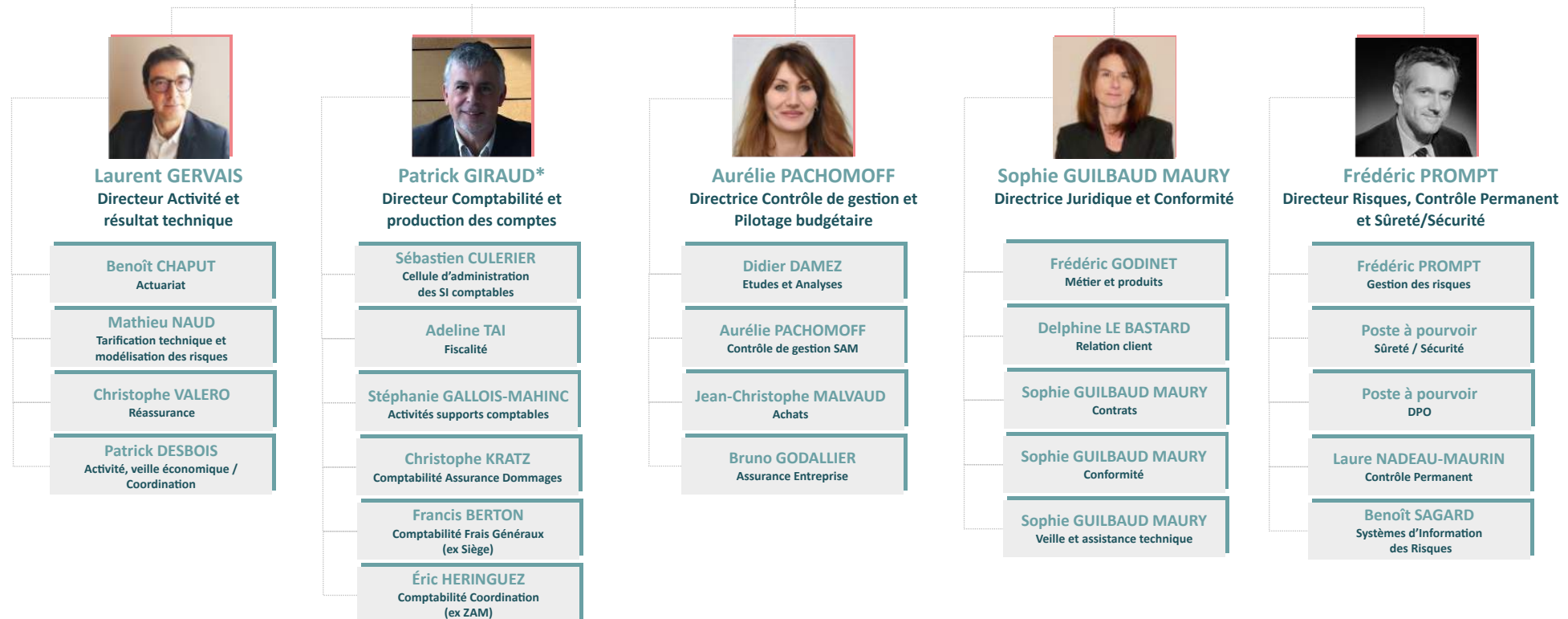
« Être ouverts et exigeants tout en renforçant nos fondamentaux et travailler notre agilité »

Direction Finance, Pilotage économique et Risques



Nicolas BOUFFARD
Directeur Finance, Pilotage économique et Risques

Comité de Direction élargi en cours de constitution



Biographies du Comité de Direction



Nicolas BOUFFARD

Directeur Finance, Pilotage économique et Risques

Expert-Comptable et Commissaire aux comptes de formation, Nicolas Bouffard débute sa carrière à Paris par une expérience dans un grand Cabinet d'audit anglo-saxon. Après 7 années de pratique en audit légal, contractuel et en conseil, Nicolas va créer et diriger un Cabinet de conseil pendant 7 années au cours desquelles il travaille avec les principaux acteurs du secteur des services financiers et de l'assurance sur des problématiques financières et économiques.

Il intègre par la suite le groupe Inter Mutuelles Assistance où il exercera plusieurs fonctions jusqu'à devenir Directeur Général Adjoint en charge de la Stratégie, de la Transformation, des Finances et du Juridique.

Nicolas intègre la Macif début janvier 2021 en tant que Directeur Général Délégué et Directeur Finance, Pilotage économique et Risques.



Patrick GIRAUD

Directeur Comptabilité et production des comptes

Titulaire d'un Diplôme d'Expert Comptable, Patrick Giraud intègre la Macif en 1993, au Siège Social à Niort, en tant que Directeur Comptable. De 1999 à 2010, Il occupe également les fonctions de Directeur du Siège Social Macif. Parallèlement, en 2009, il s'investit dans le secteur associatif et depuis 2012, il est Président de l'association MELIORIS. En 2018, il obtient le Certificat d'Administrateur de Sociétés et devient

administrateur d'Apivia Mutuelle.

Il est également le représentant Macif pour tous les partenariats Niortais et siège au Conseil de diverses entités.

Fin 2020, il est nommé Président de la Mutualité Française Centre Atlantique.

Au 1er janvier 2021, il prend la responsabilité de la Comptabilité et de la production des comptes au sein de la Direction Finance, Pilotage économique et Risques.



Laurent GERVAIS

Directeur Activité et résultat technique

Titulaire d'une maîtrise de sciences économiques et d'un DESS de gestion des entreprises, Laurent Gervais intègre la Macif en 1997, au sein de la région COA, comme Chargé d'études statistiques avant de prendre la responsabilité, entre 2006 et 2011, de la maîtrise économique de la région. En 2011, il rejoint le contrôle de gestion Groupe pour prendre en charge le contrôle de gestion du

Siège Social avant d'intégrer le Pôle IARD. En 2014, il est nommé Directeur du Pilotage économique du métier IARD. En 2021, il est en charge de l'Activité et du résultat technique au sein de la Direction Finance, Pilotage économique et Risques.

Biographies du Comité de Direction



Aurélie PACHOMOFF

Directrice Contrôle de gestion et Pilotage budgétaire

Après des études d'économétrie, un DESS techniques de décisions dans l'entreprise et un magistère d'économie, Aurélie Pachomoff entre à la Macif en 2000, en tant que Responsable Statistiques. Elle occupe successivement les fonctions de Directrice Maîtrise des Risques en région Gâtinais Champagne, puis Directrice des Risques Support et Moyens

au sein des bi-régions Gâtinais Champagne et Centre Europe, puis en PIR Nord-Est. En 2019, elle prend la responsabilité de la Direction Pilotage économique et Performance au niveau de la marque Macif. Aujourd'hui, elle est en charge du Contrôle de gestion et du Pilotage budgétaire au sein la Direction Finance, Pilotage économique et Risques.



Sophie GUILBAUD MAURY

Directrice Juridique et Conformité

Après des études de droit (Maîtrise de droit des affaires et DEA de droit privé) Sophie Guilbaud Maury intègre la Macif fin 1994 comme Juriste. En 2003, à la création de la Direction Juridique Groupe elle devient Responsable Adjoint puis prend la responsabilité du Pôle juridique IARD/Finances-Épargne/ Lutte contre le blanchiment.

En 2018 elle rejoint la Direction Métier IARD pour y poursuivre la mise en place de l'entité conformité avant de retrouver l'activité juridique avec le regroupement des deux activités en 2020.



Frédéric PROMPT

Directeur Risques, Contrôle Permanent et Sûreté/Sécurité

Titulaire d'un DESS de droit bancaire et financier (Sorbonne), Frédéric Prompt intègre l'Audit interne de Winterthur Assurances puis celui du Crédit Suisse Groupe. En 2002, il participe à la création de l'Audit Interne Macif et y exerce toutes les fonctions jusqu'à celle de Directeur Adjoint. En 2014, il lui est confié la Gestion des risques, le Contrôle Interne, la Qualité des données et le Système

d'informations décisionnelles ainsi que la direction du programme Solvabilité 2. En 2016, il est Directeur de la Gestion des risques du groupe Macif et incarne la fonction clé Risques. En juillet 2019, il devient également Responsable de la Sûreté et de la Sécurité du Groupe. En 2021, il rejoint la SAM et incarne la fonction clé Risques pour les entités IARD.



**Direction Digital et
Systèmes d'Information**

Le rôle et les ambitions de la Direction



Nos rôles

- Assurer le pilotage de la trajectoire du SI
- Être le partenaire des directions de la Marque en assurant le pilotage et le déploiement des solutions Métiers, Client, Data et IA
- Assurer la pérennité et l'interopérabilité du SI à travers sa modernisation (architecture, évolutivité, innovation)
- Garantir la sécurisation du SI pour assurer la résilience
- Concentrer et piloter les infrastructures et opérations pour assurer le fonctionnement du SI

Nos ambitions

Piloter la mise en place de solutions simples et innovantes alignées avec la stratégie Marque et les besoins internes et externes

Participer à la résilience de l'entreprise en améliorant sa résistance aux cyberattaques et en assurant son agilité

Simplifier la vie numérique des sociétaires/adhérents et des collaborateurs en accord avec l'utilisation éthique et responsable de leurs données

Accentuer la modernisation et la digitalisation de l'entreprise dans un cadre économique maîtrisé

Nos challenges 2021



Jalons clés et temps forts



Interview du Directeur Didier FLEURY



Bâtir collectivement, métiers et IT, un SI performant au service de nos Clients

Pourquoi la nouvelle organisation mise en place au 1er janvier permet-elle de renforcer votre direction ?

D. F. La Direction du Digital et des Systèmes d'Information (DDSI) se retrouve au plus près des activités métiers au sein de la Macif. Son positionnement au niveau du Comité de Direction de cette dernière permet d'être au plus proche des décisions et de pouvoir les éclairer dans leur dimension liée aux Systèmes d'Information, pierre angulaire de toutes les activités des collaborateurs.

Concrètement, quelles sont les évolutions en termes de périmètre, activité et fonctionnement ?

D. F. Notre périmètre et nos activités n'évoluent pas ou très peu au 1er janvier (une dizaine de collaborateurs en charge des activités de proximité

auprès des collaborateurs sont transférés à la Direction de l'Expérience Sociétaires et Clients (DESC) qui assurait plus globalement cette mission). Nous pouvons donc nous inscrire dans la continuité des évolutions entreprises depuis un peu plus d'un an maintenant. Pour autant nous nous devons de partager, mieux encore, nos approches avec les différents métiers de la Marque.

Quels principes vont guider votre collaboration avec les autres directions et métiers ?

D. F. Les 6 derniers mois de 2020 et plus particulièrement depuis la rentrée ont été riches en échanges et nous ont permis, Directions Métiers et DDSI de mieux appréhender nos enjeux réciproques et les moyens d'y parvenir. Nous n'en sommes qu'aux prémices et 2021 sera clé pour l'écosystème IT

afin d'établir un modèle opérationnel efficace et de nature à porter les ambitions économiques de la Macif.

Quelles convictions vous animent et quelles sont vos priorités en 2021 ?

D. F. J'ai la conviction que si nous arrivons, dans les 18 mois à venir, et nous le pouvons, à inscrire notre Système d'Information et son modèle opérationnel au meilleur niveau tous secteurs d'activité confondus, Macif et Aéma rempliront leurs ambitions stratégiques de la prochaine décennie pour le bénéfice de ses Sociétaires, Adhérents, Clients et Collaborateurs.

TROIS CHIFFRES CLÉS



1 SI Client en cible pour l'ensemble de la marque Macif

+10 000 utilisateurs en télétravail

50% de réduction du stock d'incidents en 2020

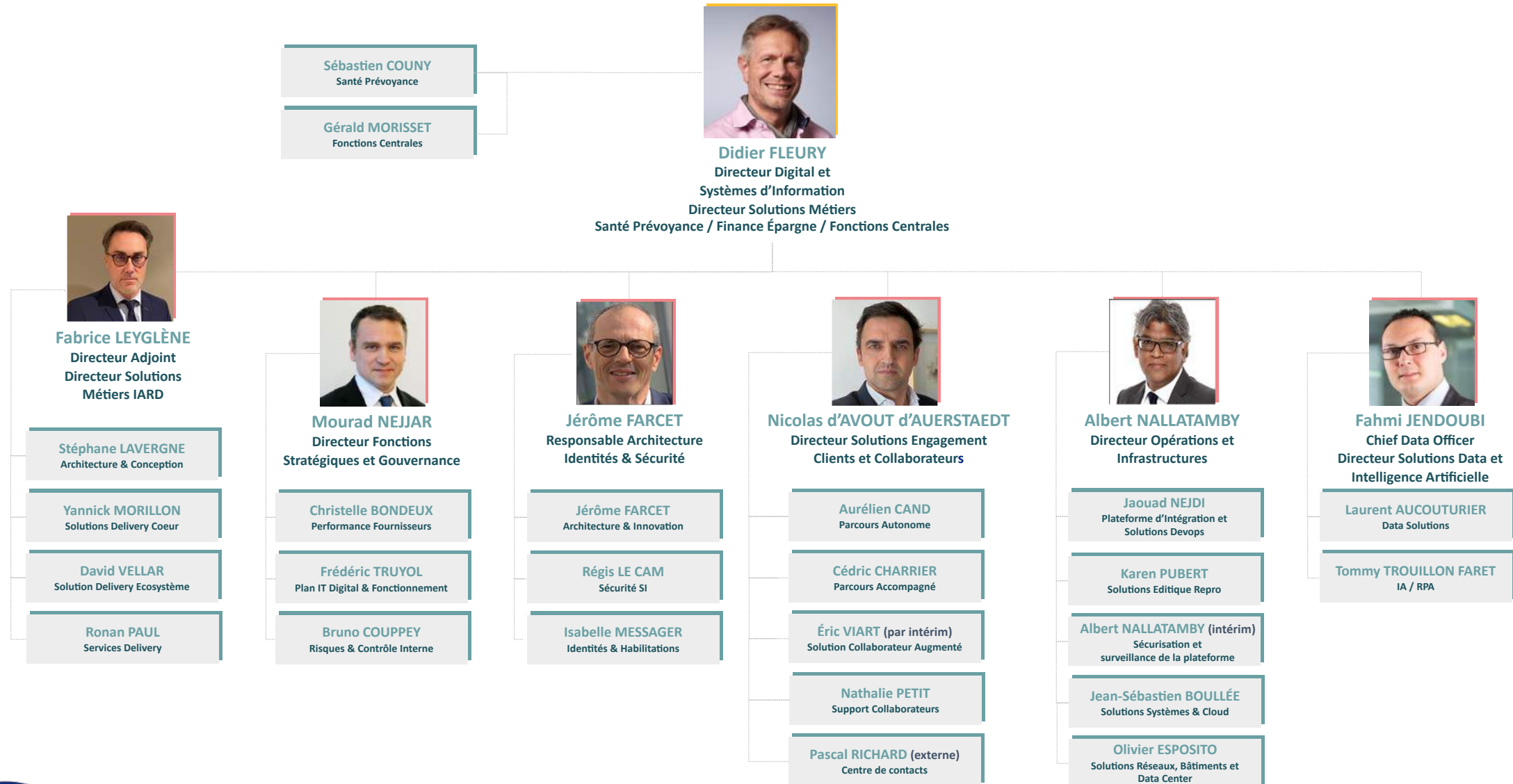
** Chiffres au 31.12.2020*

NOTRE MANTRA



« Devenir le numéro 1 de la Relation Client de notre secteur implique de devenir aussi le numéro 1 des systèmes d'information »

Direction Digital et Systèmes d'Information



Biographies du Comité de Direction



Didier FLEURY

Directeur Digital et Systèmes d'Information
Directeur Solutions Métiers SP / FE / Fonctions Centrales

Diplômé à la fois en technologies de l'information et en management des entreprises, Didier Fleury présente plus de 40 années d'expérience.

Entrepreneur et « change manager addict », il a développé et accompagné plusieurs entreprises, de différents secteurs d'activité, dans leur développement ou leur retournement, tant en France qu'à l'international.

Ces expériences l'ont amené à piloter des équipes pluridisciplinaires composées de quelques dizaines à plus de 1 000 collaborateurs. Il accompagne la Macif depuis avril 2019 et devient Directeur de la Direction Digital et Systèmes d'Information.



Fabrice LEYGLÈNE

Directeur Adjoint et Directeur Solutions Métiers IARD

Titulaire d'un diplôme d'ingénieur de Polytechnique Grenoble et d'un master spécialisé de Telecom Bretagne, Fabrice Leyglène débute sa carrière en société de services à Dublin et à Paris puis occupe différents postes de management d'équipes IT au sein des groupes Altadis et AG2R La Mondiale. Après 2 années d'expériences complémentaires en tant que freelance, il rejoint la Macif en 2012 en tant que Responsable des

équipes d'ingénierie technique et d'infrastructures. Il poursuit sa carrière en tant que Responsable des équipes Téléphonie / Centres de Contacts puis rejoint début 2018 le Comité de Direction de la DDSI en charge de la Stratégie, des Finances et des Relations Partenaires. En 2019, Fabrice Leyglène prend la tête des départements Solutions Métiers IARD et Architecture, Innovation & Sécurité. En plus de ces fonctions, il devient Adjoint au Directeur de la DDSI.



Mourad NEJJAR

Directeur Fonctions Stratégiques et Gouvernance

Diplômé de l'Institut des Sciences et Techniques de l'Ingénieur d'Angers et titulaire d'un troisième cycle en gestion des entreprises de l'IAE de Poitiers, Mourad Nejjar est rentré à la Macif en 1994 et a exercé divers postes de direction au sein des régions Ile-de-France et Sud-Ouest avant de rejoindre le Siège Social en 2013 pour piloter la fonction PMO Groupe.

En plus de son rôle au sein de la Direction Digital et Systèmes d'Information, Mourad est en charge de la direction de la Performance au sein de la direction Stratégie et Performance.



Jérôme FARCET

Responsable Architecture, Identités & Sécurité

Jérôme Farcet commence sa carrière en 1992 à Paris dans une société de conseil en informatique notamment dans le monde bancaire. En 1994, il rejoint un éditeur de logiciels en tant qu'ingénieur au sein du département Recherche et Développement puis évolue vers un poste de consultant. Fin 1999, il intègre le GERAP, l'Entité Informatique de Mutavie et Maaf-Vie au sein de laquelle il occupe divers postes de management

d'équipes informatiques : systèmes, production et moyens techniques. Il y poursuit son évolution de carrière en prenant en charge le département des études informatiques. Fin 2018, il rejoint la Direction Digital et Systèmes d'Information pour prendre la responsabilité de l'équipe Téléphonie / Centres de contacts. Il est aujourd'hui, Responsable Architecture, Identités & Sécurité au sein de la Direction Digital et Systèmes d'Information.

Biographies du Comité de Direction



Nicolas d'AVOUT d'AUERSTAEDT
Directeur Solutions Engagement Clients et Collaborateurs

Nicolas d'Avout d'Auerstaedt est spécialiste de la gestion de la relation client et du webmarketing, alliés à la direction de grands projets complexes. En tant que consultant, il a notamment accompagné dans leur transformation digitale des entreprises du secteur bancaire (BNP PARIBAS, Caisse d'Épargne, BPCE) et pris part au développement de l'Atelier BNP PARIBAS. Il a en outre occupé des fonctions de managers, toujours dans le domaine du développement

digital, au sein de Lagardère Interactive, du groupe Figaro où il prend la tête d'une joint-venture dédiée à la Santé en 2011, puis de Solocal. En 2017, il rejoint la Macif en tant que Product Owner de Macif.fr. Fort de cette expérience, Nicolas d'Avout d'Auerstaedt se voit confier, en 2019, la responsabilité du département Solutions Engagement Clients et Collaborateurs de la Macif.



Albert NALLATAMBY
Directeur Opérations et Infrastructures

Titulaire d'un Diplôme d'Ingénieur et d'un Diplôme d'Études Supérieures Techniques en informatique de gestion du CNAM de Paris, Albert Nallatamby débute sa carrière en 1990 chez Dunlop France puis rejoint en 1991 le département des Systèmes et Réseaux de la Délégation Générale pour l'Armement. En 2001, il intègre le LCL en tant que Responsable Réseaux et Télécommunication puis devient Responsable Infrastructures Techniques

et Sécurité Informatique. En 2008, il devient Directeur de programme Core Banking System à l'international pour CA S.A et de 2011 à 2020, occupe le poste de Directeur des Opérations IT des Services Spécialisés puis de Banque de Détail en France et à l'international. Il intègre les Comités de Direction DSI LCL et CA-GIP puis rejoint en mai 2020 la Macif en tant que Directeur des Opérations et Infrastructures SI.



Fahmi JENDOUBI
Chief Data Officer
Directeur Solutions Data et Intelligence Artificielle

Titulaire d'un diplôme d'ingénieur de l'Ecole Polytechnique de Tunisie, Fahmi Jendoubi débute comme consultant au sein du cabinet Unilog avant de rejoindre la banque ING Direct où, durant douze ans, il occupe plusieurs postes dans les domaines de la data, la finance, la stratégie et le marketing, puis est nommé Chief Data Officer en 2015 pour la France, en charge de l'élaboration et l'exécution de la stratégie data.

Il rejoint le groupe Macif en juillet 2018 en tant que Chief Data Officer Groupe. Il est en plus de sa fonction de CDO, Directeur Solutions Data et Intelligence Artificielle au sein de la Direction Digital et Systèmes d'Information, Directeur du Data Office au sein de la Direction Réponses Besoins Sociétaux et Innovation.



**Direction du Marché
des Professionnels et
de l'ESS**

Le rôle et les ambitions de la Direction



Nos rôles

- **Développer le portefeuille des Professionnels et de l'ESS** pour l'ensemble de la gamme de produits
- **Définir la stratégie marketing et commerciale** sur le marché des Professionnels et de l'ESS (segmentation clients, politique relationnelle, plan d'actions commerciales...)
- Mettre en œuvre, garantir et piloter une **expérience client de qualité et homogène** sur le marché des Professionnels et de l'ESS en renforçant notamment l'accompagnement et la montée en compétences des collaborateurs
- **Piloter l'activité** (suivre et analyser les flux, gérer et analyser les données...)

Nos ambitions

Développer et fidéliser le portefeuille des Professionnels et de l'ESS dans une logique multi-équipement

Ancrer la marque Macif comme partenaire préféré des Professionnels et de l'ESS

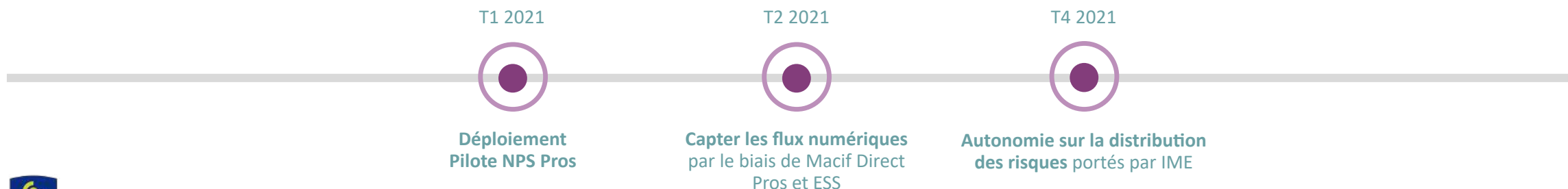
Accentuer la mutation digitale pour simplifier les parcours et l'Expérience Clients et Collaborateurs

Dynamiser et établir le modèle de distribution des Professionnels et de l'ESS comme un véritable relais de croissance pour la Marque

Nos challenges 2021



Jalons clés et temps forts



Interview du Directeur Bertrand BÉTIN



Être le partenaire stratégique des Professionnels, des Entreprises et des acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire

Pourquoi la nouvelle organisation mise en place au 1er janvier permet-elle de renforcer votre direction ?

B. B. Notre Direction compte tirer parti des possibilités offertes par le lancement de la nouvelle organisation qui structure, facilite et fluidifie les interactions entre les différentes activités de la Macif ; elle aura pour effet de renforcer la complémentarité des réseaux, au service de nos sociétaires professionnels, entreprises et acteurs de l'Economie Sociale.

Désormais, nos marchés sont par ailleurs représentés au sein du nouveau Comité de Direction Macif, ce qui concrétise la volonté de la Direction Générale de les développer.

Selon vous, quels sont pour votre direction les bénéfices de la nouvelle organisation ?

B. B. Dans la continuité de la transformation amorcée en début d'année dernière, notre Direction a intégré au mois de mai dernier le marché de l'Economie Sociale et Solidaire, afin de répondre aux enjeux du

Groupe d'accélérer la création de valeur et de synergies sur nos marchés.

Avec l'arrivée d'AESIO, nous souhaitons pouvoir dynamiser à court terme la gamme en Santé collective, en attendant la refonte des offres dédiées à nos marchés à l'horizon 2023.

Enfin, les travaux SI Clients en cours devraient nous permettre de faciliter une vision 360° de nos sociétaires professionnels, entreprises et ESS, indispensable pour mieux les connaître et mieux les équiper.

La collaboration avec les autres directions étant installée, quel retour d'expérience en tirez-vous ? Quels axes de travail souhaitez-vous renforcer sur 2021 ?

B. B. Au cours de cette année particulière, nous avons pu élaborer les grandes lignes d'un plan de relance et les plans d'actions associés, en collaboration avec les autres Directions. Cette preuve par l'essai confirme la résilience de notre nouveau modèle organisationnel, qui garantit la réactivité et la bonne exécution des travaux transverses. En 2021, nous souhaitons approfondir cette collaboration en renforçant la digitalisation

des offres et des services sur nos marchés. Pour accompagner efficacement cette démarche, une cellule notamment dédiée à la captation des flux digitaux sera mise en place.

Quelles convictions vous animent et quelles sont vos priorités en 2021 ?

B. B. Je renouvelle ma confiance aux équipes qui s'investissent pour réaffirmer que la Macif est légitime sur nos marchés, professionnels, entreprises et acteurs de l'Economie Sociale.

De grands défis nous attendent en 2021 et nous bénéficions d'un momentum important, avec un marché des Pros prometteur, encore peu pénétré par les banques-assurances et dont le potentiel est conséquent car le niveau d'équipement des Professionnels reste faible.

Pour y parvenir, nous portons 3 convictions fortes pour faire la différence et adresser ce terrain fertile :

- Un **ADN Commerçants et Industriels**, porteur de légitimité
- Un **portefeuille client à exploiter et à animer**
- Une **digitalisation de l'expérience client à installer**, pour soutenir notre croissance

TROIS CHIFFRES CLÉS



335 000 clients Pros, Entreprises et ESS*

285 collaborateurs **

Un marché Pros & TPE de 21 Md€

* chiffres arrêtés à fin 2020

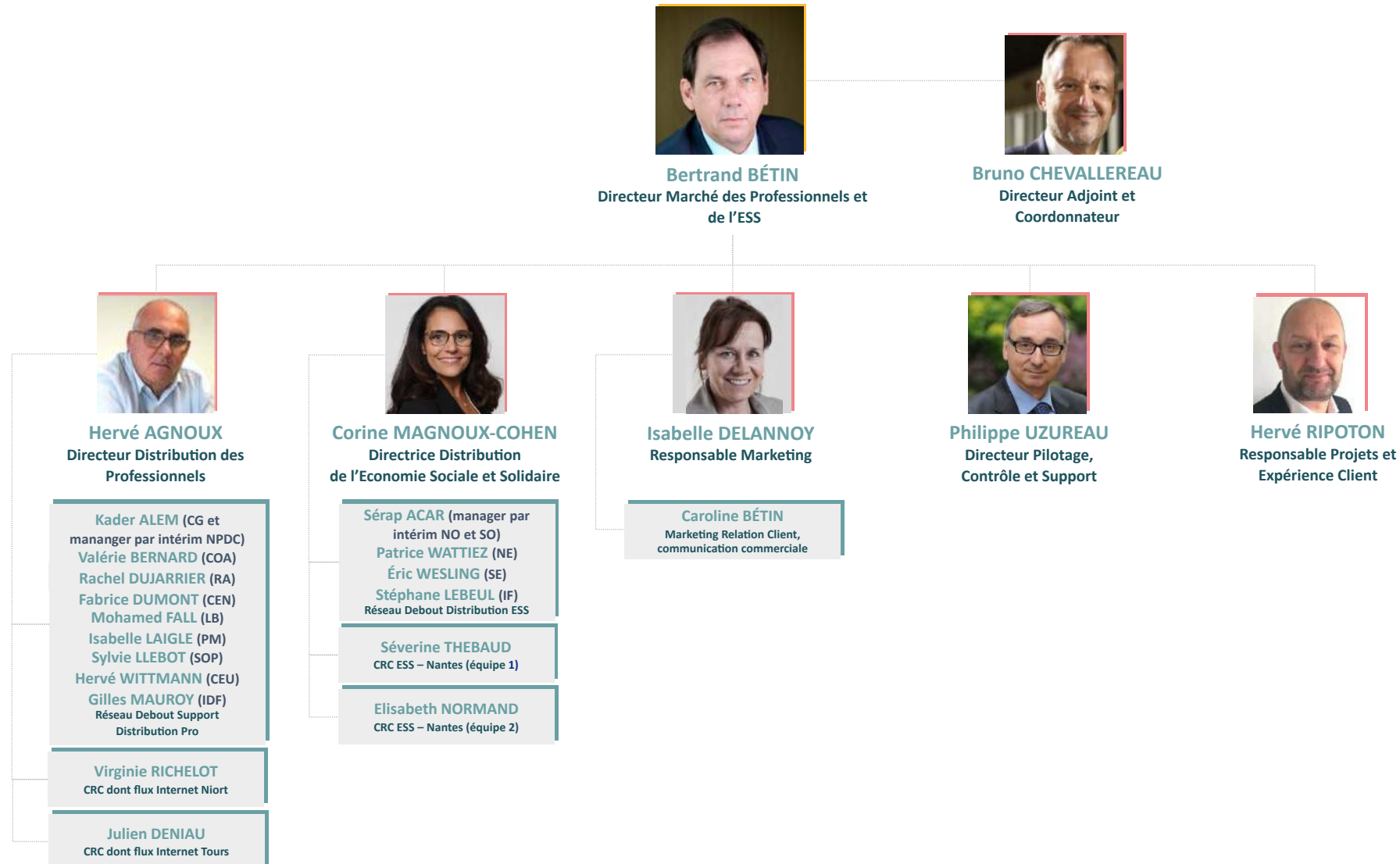
** total DMPE/ESS

NOTRE MANTRA



*« Ambitions Pros et ESS : mobilisés pour **PRO**téger l'**ESS**entiel »*

Direction du Marché des Professionnels et de l'ESS



Biographies du Comité de Direction



Bertrand BÉTIN
Directeur Marché des Professionnels et ESS

Entré à la Macif Centre Ouest Atlantique en tant que RPA en 1990 après des études en École de commerce, Bertrand Betin rejoint en 2001 la région Val de Seine Picardie en qualité de Directeur Développement, puis Directeur Régional Adjoint. De 2007 à 2010, il dirige le projet Banque du groupe Macif avant d'être nommé Directeur régional en Loir Bretagne.

Il rejoint le siège en 2013 en tant que Directeur Marketing et Développement. En 2020, il est nommé Directeur de la Direction Marché des Professionnels et de l'ESS.



Bruno CHEVALLEREAU
Directeur Adjoint et Coordonnateur

Bruno Chevallereau a débuté sa carrière en 1985 dans le réseau commercial de la région Île-de-France de la Macif, où il a successivement été Conseiller puis Manager de proximité. Très tôt, il rejoint la filière Professionnels et Entreprises, d'abord au sein de la branche Transports puis en prenant la Direction Technique et Gestion Assurance de Macifilia à sa création en 2001. Après une mission de trois ans au Maghreb, il rejoint l'IARD en 2011 pour créer l'unité Métier des Professionnels

et prendre la Direction des activités de gestion issues de Macifilia. Il rejoint la DGA développement (future DMSDC) en janvier 2015, pour prendre la Direction des Entreprises et de l'Économie Sociale (DEES), qui deviendra la Direction du Marché des Professionnels en 2018. Depuis janvier 2020, il est Adjoint au Directeur de la DMPE et devient également en 2021, coordonnateur au sein de la Direction Marché des Professionnels et de l'ESS.



Hervé AGNOUX
Directeur Distribution des Professionnels

Titulaire d'une maîtrise en sciences de gestion, Hervé Agnoux intègre la Macif dans le réseau commercial comme conseiller vente en 1989. Il occupe ensuite toutes les fonctions commerciales du Groupe, dont la fonction de Directeur Commercial pendant 20 ans en Centre Ouest Atlantique, Sud-Ouest Pyrénées

et pôle Sud-Ouest pour piloter et manager la politique commerciale et le développement de la performance commerciale avant de rejoindre la DMPE en qualité de Directeur Commercial au 1er janvier 2020. Il devient en 2021, Directeur de la Distribution des Professionnels.



Corine MAGNOUX-COHEN
Directrice Distribution de l'Économie Sociale et Solidaire

De formation universitaire Banque Finance, Corine Magnoux-Cohen arrive à la Macif en 1998 en tant que Conseillère. Elle occupera ensuite des postes de sur la téléphonie et en agences dans différents départements (60, 27, 95), avant de rejoindre la direction régionale de Val de Seine Picardie en 2007. Forte d'une expérience RH de 2 ans et d'une mobilité au siège au sein de la DGA Développement,

le pilotage opérationnel du programme de transformation des agences lui est confié en 2015. C'est naturellement qu'elle assure ensuite des missions autour de l'innovation avant de relever un nouveau défi à la DMPESS depuis le 1er mai 2020 pour développer le marché de l'ESS nouvellement structuré.

Biographies du Comité de Direction



Isabelle DELANNOY
Responsable Marketing

Diplômée ingénieure de Sciences Agro Bordeaux et d'un master de chef de projet informatique, Isabelle Delannoy démarre son parcours professionnel en 1991 par des missions de prestation au service informatique de la Macif. En 1993 pour répondre au besoin de mise en œuvre d'une base de données commerciale, elle intègre Mutavie et crée le service Marketing de l'entité. Son parcours l'amène à œuvrer dans plusieurs domaines de

l'entreprise : Développement commercial, Internet, Organisation et Maîtrise d'ouvrage, Formation réseaux, Etudes Marketing avec pour point commun le management ou la coordination de projets transversaux. Attachée de Direction en charge de l'action mutualiste pour le métier Finance Epargne jusqu'en 2019, elle rejoint la DMPE en janvier 2020 en tant que Responsable Marketing.



Philippe UZUREAU
Directeur Pilotage, Contrôle et Support

Après une formation en gestion, Philippe Uzureau débute en tant que Conseiller commercial en 1985. Il devient Conseiller IRD puis conseiller principal avant de se voir confier la responsabilité des Macitel de Nantes et Niort. En 2007, il rejoint le projet Banque, puis poursuit son parcours en région Loir Bretagne avec la responsabilité des services Marketing & Communication, statistiques et du réseau de Prestataires.

En 2013, il évolue vers la Direction Développement Groupe. Il y assure la coordination des sujets transverses aux réseaux des agences et des CRC commerciaux, avant de rejoindre la DMPE en janvier 2020.



Hervé RIPOTON
Responsable Projets et Expérience Client

Après avoir travaillé dans un cabinet de consultants sur Paris, Hervé Ripoton rejoint la Macif en 2003 comme chef de service à la ProxCI IDF à Niort.

Il participe à la réorganisation des missions informatiques régionales lors de la création de la DIT. En 2007, il rejoint le projet Banque puis participe au lancement de l'activité en 2009.

Il participe au développement de l'activité en lien avec Socram Banque jusqu'à fin 2019.

Il est détaché chez Mutavie de 2014 à 2019.

Il rejoint la Direction des Pros le 1er janvier 2020 avec l'objectif de mener à bien les projets de la Direction et coordonner l'intégration des Pros dans les processus Groupe sur l'Expérience Client.



Direction du Métier IARD

Le rôle et les ambitions de la Direction



Nos rôles

- **Garantir un service après-vente IARD** hautement qualitatif
- Garantir la **maîtrise technique** de l'activité IARD
- **Piloter, diffuser et contrôler la mise en œuvre des règles techniques** applicables au réseau commercial et à l'après-vente
- Garantir l'**efficience** et la **performance opérationnelle** des activités
- Optimiser **les parcours client après-vente et indemnisation** par la digitalisation et le self care
- Assurer **une veille technologique et réglementaire** sur le marché IARD

Nos ambitions

Etre reconnu sur le marché pour notre compétitivité, notre excellence opérationnelle et relationnelle

Améliorer l'expérience client en après-vente en simplifiant les parcours et en réduisant les délais d'indemnisation

Etre proactif ou rendre accessible en temps réel au sociétaire l'information sur le traitement de son dossier

Adapter notre modèle de gestion pour anticiper l'évolution des usages et des modes relationnels et le rendre agile pour permettre la gestion pour compte d'autres marques

Nos challenges 2021



Développer une culture client commune pour s'engager vers l'excellence relationnelle

Renforcer la maîtrise de nos fondamentaux techniques et identifier les leviers de marge

Concrétiser les premières réalisations vers un SI IARD ouvert et agile

Faire évoluer notre modèle d'expertise et d'indemnisation pour optimiser les parcours client en après-vente

Mettre en place une nouvelle organisation de l'après-vente IARD efficiente et repondant aux enjeux techniques, économiques et relationnels de la Macif

Jalons clés et temps forts

T1 2021



Déploiement
TMG Pros & ESS

T1 2021



Nouvelle organisation
DMIARD

T2 / T3 2021



Outil chiffrage gré à gré
en IRD pour les
conseillers gestion à
distance

T3 2021



Déploiement
d'essentiel AV

T4 2021



Nouveau SI pour les
produits IARD Mobilité
(sur les affaires nouvelles)

Interview du Directeur Bertrand DELIGNON



L'excellence de la relation et l'amélioration continue des parcours client après-vente

Pourquoi la nouvelle organisation mise en place au 1er janvier permet-elle de renforcer votre direction ?

B. D. La Macif étant une affiliée de plein exercice d'Aéma Groupe, il revient à chaque direction qui lui est rattachée de réfléchir au renforcement du pilotage de ses activités et à sa construction opérationnelle pour permettre l'exécution du plan stratégique 2021-2023.

S'agissant des activités relevant du périmètre de la nouvelle direction métier IARD, c'est une réelle opportunité pour mobiliser nos forces et moyens sur un objectif commun, celui d'être au rendez-vous de la promesse faite au sociétaire lors de la souscription.

Selon vous, quels sont pour votre direction les bénéfices de la nouvelle organisation ?

B. D. C'est avant tout l'occasion de repenser l'organisation actuelle du métier IARD afin de mieux répondre aux enjeux de performance économique, technique et relationnelle de l'après-vente.

La mise en œuvre de cette nouvelle organisation sera effective au 1er mars 2021.

La collaboration avec les autres directions étant installée, quel retour d'expérience en tirez-vous ? Quels axes de travail souhaitez-vous renforcer sur 2021 ?

B. D. Chaque direction a cherché ses marques et les synergies sont encore à renforcer. Pour autant, les interactions initiées avec les différentes directions de la Marque ont permis quelques avancées majeures sur les champs de l'optimisation du parcours client ou de l'amélioration des circuits internes.

Parmi les priorités du métier IARD sur 2021, des travaux sont prévus sur la posture client des collaborateurs et sur les parcours client avec la DESC, sur l'amélioration du pilotage des effectifs et des plans de formation avec la DRH, sur le partage de nos plans d'actions avec la DDRS

pour servir une ambition de convergence et d'alignement sur la relation client.

Enfin, de nouvelles relations fonctionnelles sont à construire avec les entités de la direction Finance, Pilotage Économique et Risques de la Macif.

Quelles convictions vous animent et quelles sont vos priorités en 2021 ?

B. D. J'ai la conviction que cette nouvelle organisation porte avec volontarisme l'ambition de se positionner comme acteur de référence et de préférence de nos clients. La conviction également que cette année 2021 ouvre une nouvelle ère, portée par notre raison d'être, qui doit s'affirmer pour le métier IARD, dans l'excellence de la relation et la recherche d'optimisation des parcours client après-vente, en se concentrant plus particulièrement sur une accélération de l'indemnisation des sociétaires. Une seule priorité : que se dessinent, de manière concrète et palpable pour les sociétaires, les contours de notre ambition à horizon 2023.

TROIS CHIFFRES CLÉS



15 000 000 contrats IARD
(dont 6 125 000 en auto et 834 000 en 2 roues) qui font de la Macif le premier assureur de la mobilité

89,8 % des déclarations sinistres
sont prises en charge sous 24H

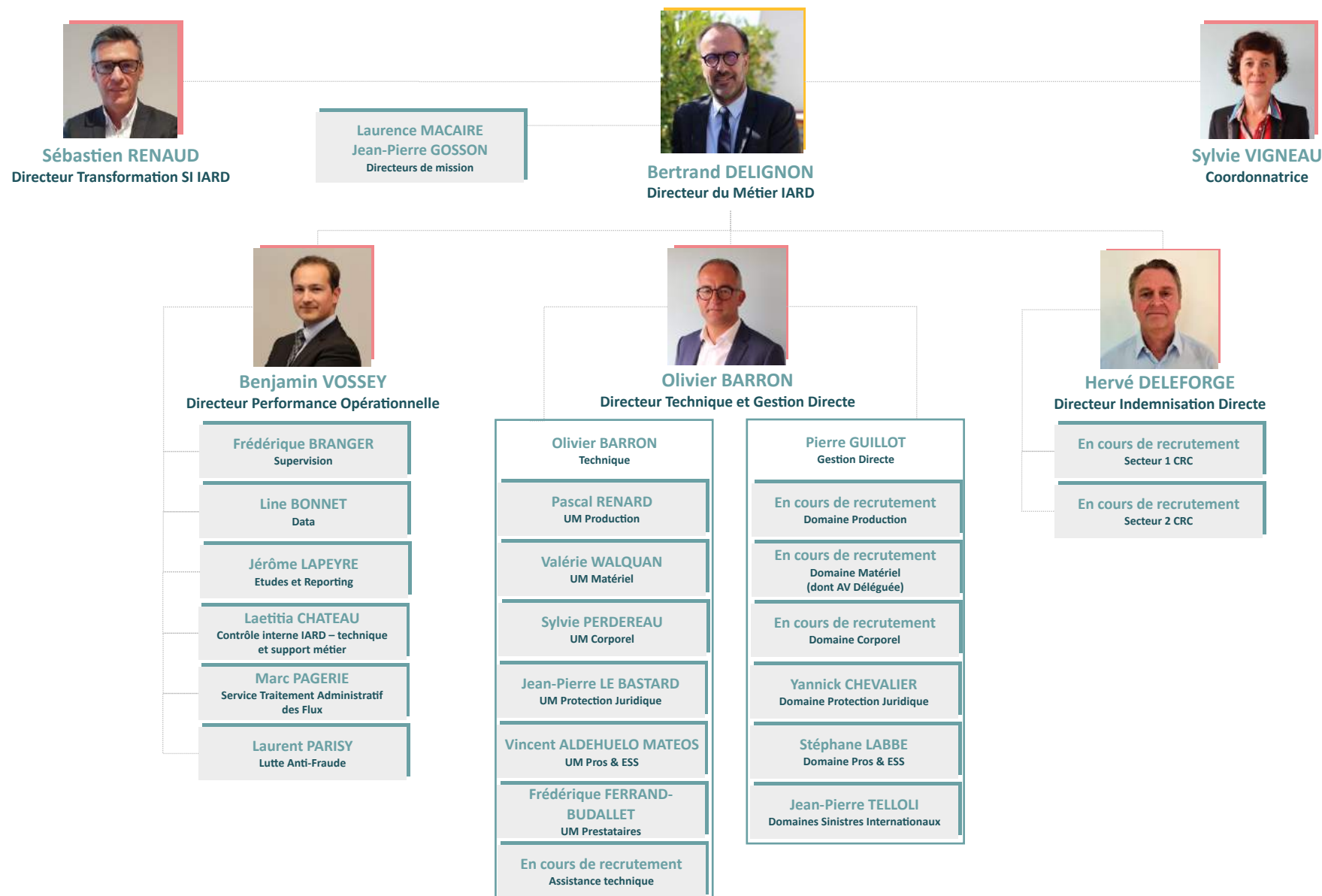
2 670 collaborateurs Macif et 6 429 prestataires agréés (experts auto et IRD, réparateurs automobiles et artisans en habitation, médecins experts et avocats) au service de nos sociétaires en après-vente

NOTRE MANTRA



« Et si c'était moi l'assuré ? »

Direction du Métier IARD*



Biographies du Comité de Direction



Bertrand DELIGNON
Directeur du Métier IARD

Titulaire d'une maîtrise de mathématiques appliquées aux sciences sociales et d'un DEA d'économie mathématique et d'économétrie, diplômé de l'Institut des actuaires, Bertrand Delignon intègre la Macif en 1993, au siège social à Niort. Il occupe diverses fonctions au sein de la Direction Générale Adjointe Pilotage économique : chargé d'études statistiques, Responsable d'études économiques, Responsable actuariat IARD, Directeur du contrôle de gestion du Groupe. En 2011, il rejoint la région Nord-Pas-de-Calais en tant que Directeur Régional Adjoint, puis devient successivement

Directeur régional de la région Val-de-Seine-Picardie, en 2013, et Directeur de la bi-région (NPDC-VDSP), en 2016. En 2017, il prend la direction du pôle interrégional Île-de-France. Parallèlement, il est associé au développement des activités mer (Skipper Macif et Macif Centre de Voile). Il est également membre du comité des sages et administrateur de la Fondation Macif. Depuis 2020, il occupe la fonction de Directeur du métier IARD et divers mandats en lien avec ses nouvelles activités (DARVA, IMH, IME, MACIFILIA, THEMIS).



Sylvie VIGNEAU
Coordonnatrice

Titulaire d'un DESS statistiques et analyse décisionnelle, Sylvie Vigneau a travaillé pendant 10 ans à la régie publicitaire du journal Sud-Ouest. Elle entre en 2005 à Macifilia en tant que chef de projets, puis rejoint la région COA en 2008, où elle occupe les postes d'Attachée de direction puis de Directrice Communication et Projets.

de Directrice Communication et Projets. Depuis 2017 et la mise en œuvre des pôles interrégionaux, elle est Chef de cabinet du pôle Sud-Ouest. En 2020, elle devient coordonnatrice au sein de la direction IARD.



Sébastien RENAUD
Directeur Transformation SI IARD

Titulaire d'une maîtrise de sciences économiques, d'un master 2 organisation & SI à l'ESCEM, d'un master direction centre de profit à Audencia, Sébastien Renaud a passé 11 ans au sein du groupe Covéa comme Responsable du service Pilotage et Statistiques, puis chargé de mission auprès de la Direction Générale Covéa AIS (Sinistres). Il a ensuite rejoint la MAIF pendant 10 ans où il a été, entre autres, Directeur du programme de rénovation IARD, entre 2013 et 2018.

Il est diplômé du MBA CHEA (Centre des hautes études de l'assurance) en 2017. Depuis novembre 2018, il a intégré la Macif au sein de la Direction métier IARD pour contribuer à la direction du programme de transformation et à son premier palier majeur, Mobilité.

Biographies du Comité de Direction



Benjamin VOSSEY
Directeur Performance Opérationnelle

Ingénieur spécialisé management des systèmes d'information et titulaire du diplôme supérieur de comptabilité et de gestion, Benjamin Vosseey commence sa carrière chez Capgemini avant de rejoindre le cabinet de commissariat aux comptes Mazars. Il entre ensuite à la Macif en 2011 en tant que chargé d'audit à la Direction de l'Audit Interne Groupe puis rejoint la région VDSP en 2013 où il occupe le poste d'attaché de direction.

En 2017, il est nommé chef de cabinet du Pôle Ile-de-France puis, mi-2019, Directeur des Ressources Humaines du Pôle. Depuis 2020, il est Directeur de la Performance Opérationnelle du Métier IARD.



Olivier BARRON
Directeur Technique et Gestion Directe

Titulaire d'une maîtrise en sciences économiques, Olivier Barron débute sa carrière dans le Groupe en 1997, en qualité de gestionnaire matériel automobile. Il occupe ensuite successivement les postes de télé-conseiller sinistres, rédacteur corporel, manager au sein des services IRD puis corporel. En 2012, il est nommé Directeur technique de la région COA et lors des

regroupements régionaux et de la formation des Pôles interrégionaux en 2017, il devient Directeur après-vente du PSO. Depuis le 1er janvier 2020, il occupe la fonction de Directeur technique au sein de la Direction du Métier IARD, qui sera complétée au 1er mars, par la responsabilité des services de gestion directe.



Hervé DELEFORGE
Directeur Indemnisation Directe

Titulaire d'une maîtrise de droit privé, Hervé Deleforge entre à la Macif en janvier 1990 en tant que rédacteur contentieux corporel au sein de la région NPDC. Il y devient successivement Adjoint au Responsable du service corporel, Adjoint au Responsable des PAP de Vendin-le-Vieil et Liévin, Responsable du service corporel et Adjoint au Directeur OPGA, avant de prendre la fonction de Directeur Commercial en 2013.

Il est ensuite Directeur Commercial de la bi-région VDSP-NPDC en 2016, puis Directeur Commercial du PNO en 2017. Au 1er janvier 2020, il est nommé Directeur après-vente de la ZAM NE au sein de la Direction Relation Client du Métier IARD. En mars 2021, il sera nommé Directeur de l'indemnisation directe au sein de la direction Métier IARD.



Direction du Métier
Finance Épargne

Le rôle et les ambitions de la Direction



Nos rôles

- **Contribuer à la stratégie de diversification** du Groupe sur l'univers Finance Épargne
- **Accroître le multi-équipement et la fidélisation** des sociétaires
- **Développer une offre de services financiers** profondément ancrée dans les valeurs mutualistes du Groupe
- **Garantir l'efficience et la performance** opérationnelle des activités
- **Porter l'excellence de la relation client** au sein du métier

Plusieurs entités juridiques la composent selon les activités :

- **Mutavie SE** a en charge la conception et la gestion de la gamme de produits d'épargne assurance-vie du Groupe. Elle propose aussi ses produits à d'autres partenaires distributeurs.
- **GIE MFE** (Macif Finance Épargne) regroupe l'ensemble des moyens humains mis à disposition des secteurs Banque / Crédit / Assurance vie et les deux CRC, l'un à Nantes et l'autre Niort.
- **GIE Gerap** porte la direction de l'informatique et des moyens.

Nos ambitions

Attirer une nouvelle
génération d'épargnants et
d'emprunteurs

Réaliser la promesse
d'accompagnement global
de tous nos clients sur le
métier Finance-Épargne

Délivrer une efficacité
opérationnelle garante
de performance client

Poursuivre la diversification
du portefeuille vers les UC
dans un contexte de taux bas

Nos challenges 2021



Poursuivre le développement d'offres de services (retraite, paiement, LOA...) digitalisées et omnicanales

Mettre les offres Mutavie à disposition de l'ensemble des Marques du Groupe

Assurer la satisfaction Client et servir la « Promesse Sociétaire » par une écoute et un conseil adapté

Réussir le projet TOTEM dans la trajectoire SI de la Macif

Jalons clés et temps forts

Avril 2021



MHR et PER obligatoire vendus par Aésio

Avril 2021



Jeewan vendu par Apivia Courtage

Avril 2021



Accessibilité téléphonique 8h-20h

Mai et Oct. 2021



Déploiement du système d'information TOTEM

Interview de la Directrice Odile EZERZER



Le Métier Finance Épargne, un pilier agile de la Macif

Pourquoi la nouvelle organisation mise en place au 1er janvier permet-elle de renforcer la Macif ?

O. E. Centrée sur les besoins des sociétaires, cette nouvelle organisation facilite la complémentarité des métiers dans la construction des réponses aux clients. Elle structure et simplifie la multiplication des interactions entre les acteurs.

Selon vous, quels sont pour votre direction les bénéfices de la nouvelle organisation ?

O. E. Elle facilite l'émergence des priorités nous permettant ainsi plus d'agilité dans la construction des réponses aux besoins de nos épargnants /sociétaires. Très attendue, la structuration du partage des informations via le SI Client constituera la pierre angulaire de la connaissance client à 360°.

La collaboration avec les autres directions étant installée, quel retour d'expérience en tirez-vous ? Quels axes de travail souhaitez-vous renforcer sur 2021 ?

O. E. Prenons l'exemple de la crise sanitaire actuelle, un plan de relance a été mis en place sur le second semestre autour d'actions collectives et sociétales telles que l'offre de solidarité pour les plus fragiles et pour les entrepreneurs en difficulté et ce, avec le concours de toutes les directions de la Macif. Un bel exemple de travail collectif !

Par ailleurs, la mise en commun des pratiques des centres de relations clients, effectuée en collaboration avec la Direction de la Distribution et de la Relation Sociétaire (DDRS), a permis de cadrer les besoins, les moyens à disposition et les éléments

bloquants pour amplifier les synergies métiers et le multi-équipement et ce, au travers de la connaissance client et de la proactivité des services. D'où l'intérêt et la nécessité de développer l'excellence collective !

Quelles convictions vous animent et quelles sont vos priorités en 2021 ?

O. E. Au cœur de la crise économique, la protection de l'épargne et du pouvoir d'achat ainsi que la préparation de la retraite sont des sujets de tous premiers plans pour nos assurés. L'augmentation de nos placements dans des actifs socialement responsables (RSE, droit sociaux, écoresponsable, gouvernance) fait également partie de nos priorités.

TROIS CHIFFRES CLÉS



1 195 282 épargnants à satisfaire *

110 361 emprunteurs

588 collaborateurs pour y arriver

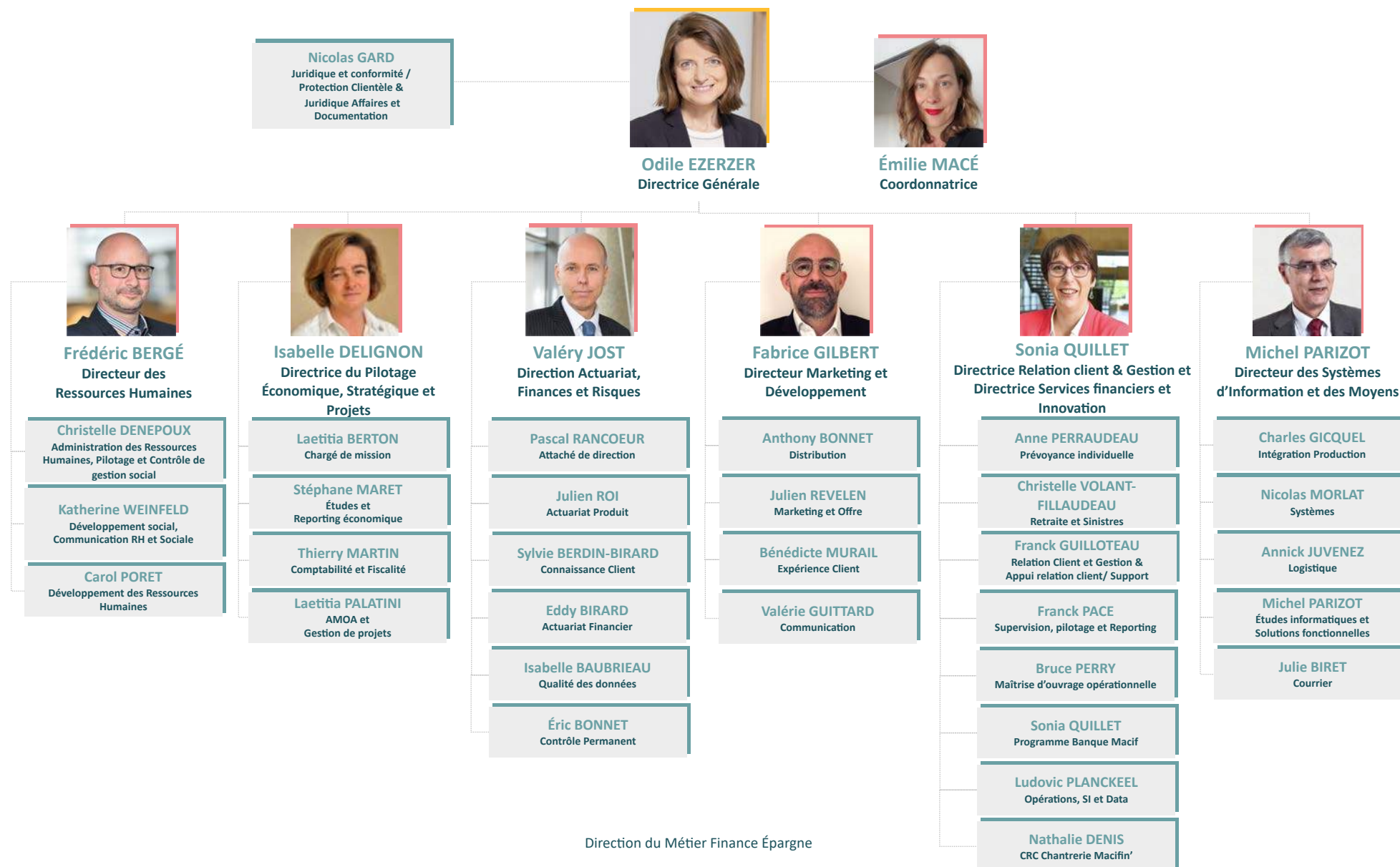
* 1 136 330 épargnants assurance-vie et 58 952 épargnants bancaires

NOTRE MANTRA



*« Il faut mettre de l'argent de côté pour en avoir devant soi »
(Tristan Bernard)*

Direction du Métier Finance Épargne



Biographies du Comité de Direction



Odile EZERZER
Directrice Générale

Odile Ezerzer rejoint le groupe Macif en mars 2018 en qualité de Directrice de Macif Finance Épargne et Directrice Générale de Mutavie.

Au sein du Crédit Mutuel Nord Europe où elle est entrée en 1990 après un DESS de Contrôle de Gestion, elle crée successivement le département de gestion et les fonctions marketing, juridique, partenariats et qualité.

En 2004, elle est nommée Directrice Générale

Adjointe d'ACMN Vie, fonction qu'elle exerce jusqu'en février 2018. En 2007, elle intègre le Directoire de Nord Europe Assurances.

En 2013, elle prend la Direction Générale d'ACMN IARD, compagnie d'assurances de biens du Crédit Mutuel Nord Europe.



Émilie MACÉ
Coordonnatrice

Titulaire d'un DESS Economie et Gestion des Assurances Dommage et Santé, Emilie Macé débute sa carrière en 2004 au sein du Crédit Agricole où elle occupe des fonctions d'analyste pilotage des risques, contrôleur de gestion puis chargée d'analyse financement Entreprises.

Elle intègre le MFE en 2014 en qualité de Contrôleur de Gestion.

En 2018, elle devient Responsable Coordination stratégique puis est nommée, en 2019, Responsable Coordination Administration générale.



Frédéric BERGÉ
Directeur des Ressources Humaines

Titulaire d'un 3ème cycle universitaire en droit du travail et de sécurité sociale, Frédéric Bergé débute sa carrière comme Responsable Service Social au sein d'In Extenso.

En 2006, il intègre la COOP Atlantique à Saintes en tant que Responsable Administration du Personnel et Paie. Il rejoint la Macif en novembre 2012 en qualité de Responsable Groupe Administration du Personnel et Paie.

En 2018, il pilote la politique Groupe Administration du Personnel et Paie au sein de la SGAM Macif puis, est nommé, en juillet 2019, Directeur du Pôle Pilotage, Rémunération, SIRH et Administration au sein de la DRH Groupe.

Il occupe le poste Directeur des Ressources Humaines au MFE depuis le 1er janvier 2020.



Isabelle DELIGNON
Directrice du Pilotage Économique, Stratégique et Projets

Actuaire de formation et diplômée ERM (Enterprise Risk Management), Isabelle Delignon débute sa carrière professionnelle à Mutavie en 1992 en qualité d'actuaire, puis évolue successivement sur des fonctions de Responsable Actuariat et Responsable technique et Pilotage.

En 2008, elle est nommée Responsable de l'entité Normes, Prospective et modèle

du groupe Macif pour préparer la mise en place du système de gestion des risques de la réforme Solvabilité 2.

En 2013, elle devient Directrice de la Coordination stratégique au sein du MFE. Depuis 2019, elle occupe la fonction de Directrice du Pilotage économique, stratégique et projets du MFE.

Biographies du Comité de Direction



Valéry JOST
Directeur Actuariat, Finances et Risques

Ingénieur des Ponts et Chaussées, et actuaire certifié, Valéry Jost a exercé à la Direction Générale du Trésor au sein de l'Agence des participations de l'Etat et de la sous-direction des Assurances où il est en charge de la réglementation des produits et marchés d'assurance. En 2005, il rejoint AXA France en tant que Directeur des Comptes et de l'Actuariat Vie.

En 2009, il est nommé Directeur Technique et Marketing de l'AGIPI. A partir de fin 2013, il occupe la fonction de Délégué Général de l'AGIPI. Il rejoint le groupe Forsides en 2015 en qualité d'associé. Depuis octobre 2019, il occupe la fonction de Directeur Actuariat Finances et Risques de Mutavie.



Fabrice GILBERT
Directeur Marketing et Développement

Diplômé de l'Ecole Supérieure de Commerce de Poitiers, Fabrice Gilbert débute sa carrière en 1997 à la MAIF dans la communication. En 2000, il rejoint MAAF VIE comme Chef de produit. En 2004, il devient Responsable des offres épargne et prévoyance puis, Responsable des offres et du pilotage des projets. Il rejoint le groupe MAAF en 2012 en qualité de Responsable du marketing

opérationnel du marché des particuliers. En 2015, il est nommé Responsable du Pôle technique Vie puis intègre la Direction assurance-vie de Covéa pour animer les équipes de gestion et relation clients Vie des trois marques de Covéa. Depuis janvier 2019, il occupe la fonction de Directeur Marketing et Développement du MFE.



Sonia QUILLET
Directrice Relation client & Gestion
Directrice Services financiers et Innovation

Directrice Services Financiers et Innovation du MFE depuis janvier 2019 et Directrice Relation Client et Gestion à compter du 1er février, Sonia Quillet débute sa carrière au sein du groupe AXA comme chef de marché après l'obtention d'un DESS Marketing Banque Finance et Assurance. Elle devient par la suite Responsable fidélisation.

En 2004, elle rejoint Groupama Banque pour créer l'offre banque au quotidien puis, en 2005, Barclay France pour conduire la politique de conquête et fidélisation de la clientèle aisée. Fin 2009, elle devient Responsable marketing et communication de l'Europe de l'Ouest puis Directrice de la Marque au niveau mondial.



Michel PARIZOT
Directeur des Systèmes d'Information et des Moyens

Ingénieur généraliste de formation, Michel Parizot débute sa carrière professionnelle dans les métiers de l'informatique dans différents types de sociétés (prestations de services, industrie et collectivités locales). En 1994, il intègre le GIE Gerap en qualité de Responsable des moyens techniques.

Depuis 2006, il occupe la fonction de Directeur des Systèmes d'Information et des Moyens du MFE. Il est également Directeur et président du GIE Gerap.



Apivia Macif Mutuelle



Le rôle et les ambitions de la Direction au sein de la marque Macif

Liens entre Apivia Macif Mutuelle et la Macif dans l'organisation du nouveau Groupe

Au sein du groupe Aéma, Apivia Macif Mutuelle (AMM) est coordonnée et animée au sein de l'UMG commune Aésio Macif. Ce positionnement dans l'organisation s'accompagne du maintien de liens étroits avec la Macif sur les sujets Santé Prévoyance de parcours client, d'offre et de distribution. AMM porte le métier Santé Prévoyance de la marque Macif et à ce titre s'inscrit dans la dynamique du collectif de la Macif, via notamment :

- une contribution active au plan stratégique Macif sur le volet relation client et le sponsorship du volet Santé Prévoyance
- une participation aux Comités de Direction de la Macif

Nos rôles

- **Porter l'excellence de la relation client** sur le métier Santé Prévoyance au sein de la marque Macif
- **Garantir l'adaptation et l'évolution des offres Santé Prévoyance** pour apporter des solutions aux différents besoins clients
- **Contribuer aux synergies et au développement de la Marque** dans une logique multi-équipement

Nos ambitions

Contribuer activement à la réalisation du plan stratégique Macif

Participer à faire connaître et préférer la marque Macif sur le métier Santé Prévoyance

Accentuer la mutation digitale pour simplifier l'expérience et les parcours Clients

Dynamiser la distribution des offres Santé Prévoyance pour participer au développement de la Marque

Nos challenges 2021 au sein de la marque Macif



Jalons clés et temps forts au sein de la marque Macif



Interview du Directeur Jean-Marc SIMON



Pourquoi la nouvelle organisation mise en place au 1er janvier permet-elle de renforcer la Macif ?

J-M. S. La création d'une nouvelle Union Mutualiste de Groupe (UMG) avec Aésio est un accélérateur de nos ambitions en Santé et en Prévoyance grâce à la mise en commun de nos forces ; AMM en tant qu'affiliée à cette UMG et sponsor du métier Santé Prévoyance de la Macif sera le vecteur qui permettra de renforcer notre Marque en Santé et en Prévoyance.

Selon vous, quels sont pour votre direction les bénéfices de la nouvelle organisation ?

J-M. S. Le pilotage de la marque Macif par la SAM Macif sur l'ensemble des fonctions nécessaires au bon fonctionnement d'une entreprise d'assurance, par exemple sur le plan informatique ou le suivi de la performance, doit permettre de renforcer l'ambition de multi-équipement de nos sociétaires en facilitant les liens entre les entités qui travaillent pour la Marque.

La création d'Apivia Macif Mutuelle renforce la marque Macif en Santé Prévoyance

La collaboration avec les autres directions étant installée, quel retour d'expérience en tirez-vous ? Quels axes de travail souhaitez-vous renforcer sur 2021 ?

J-M. S. En 2020, grâce au projet ONE, le niveau et la qualité de la collaboration avec les autres directions, vécus en ce qui me concerne au sein du Comité de Direction Marque, ont apporté un nouveau souffle sur beaucoup de sujets comme la relation client, la vente à distance, les engagements de service, la construction du plan projet, etc. C'est pour moi un retour extrêmement positif. En 2021 nous devons poursuivre ce haut niveau de collaboration sur les engagements de service, l'accessibilité homogène sur chaque métier, le pilotage unifié de la distribution... autant de chantiers qui vont incarner la réalité de la marque Macif pour nos sociétaires et collaborateurs.

Quelles convictions vous animent et quelles sont vos priorités en 2021 ?

J-M. S. Dans un contexte interne et externe en mouvement, avec les transformations de notre Groupe et les évolutions de marché, nous avons

besoin de repères. La raison d'être de la Macif et en déclinaison celle d'Apivia Macif Mutuelle qui agit pour favoriser l'accès aux soins au plus grand nombre, apportent ces repères et donnent du sens à notre action.

Nos enjeux de solidarité, d'accès aux soins et au bien être, de protection de nos sociétaires et adhérents sont avant tout portés par la force de notre collectif. Nos priorités vont à l'installation d'Apivia Macif Mutuelle, car une fusion met du temps à se réaliser sur le plan opérationnel, et à la constitution d'un nouveau collectif avec AESIO qui permettra des réalisations communes au bénéfices de nos adhérents.. Nos priorités vont également à nos adhérents avec le souhait de pouvoir être à leurs côtés quelle que soit leur situation. Nous œuvrerons notamment en 2021 au maintien de la compétitivité et à l'élargissement de nos offres pour les particuliers et les entreprises ; à installer un nouveau réseau de soin pour développer notre proximité territoriale ; à utiliser pleinement nos réseaux de distribution pour faire de la Résiliation Infra-Annuelle une opportunité de croissance pour le Groupe.

TROIS CHIFFRES CLÉS



Environ 1 200 collaborateurs

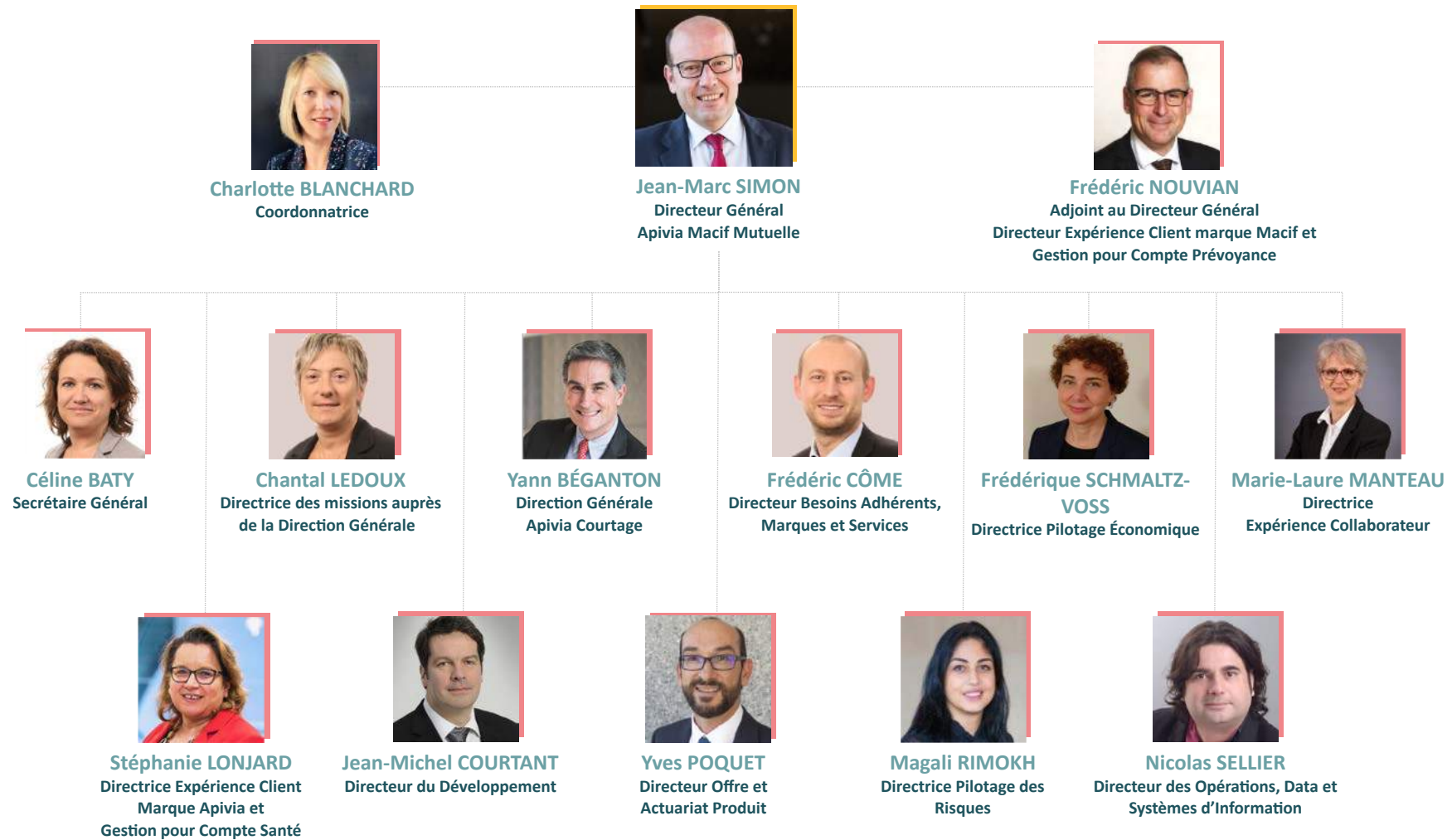
1,5 millions d'adhérents dont
1,2 millions en marque Macif

NOTRE MANTRA



« Unis, fiers et engagés, au service de nos adhérents »

Direction Apivia Macif Mutuelle



Biographies du Comité de Direction



Jean-Marc SIMON
Directeur général de Apivia Macif Mutuelle

Juriste de formation, Jean-Marc Simon rejoint la SMAM en 1996 en tant qu'attaché de direction, puis Directeur de l'activité Assurance en 2005, pour en prendre la Direction Générale, de 2007 à 2015. En 2015, il devient Directeur Général du GIE Couleurs Mutuelles et d'Apivia Mutuelle, née de la fusion de la SMIP et de la SMAM, et rejoint ainsi le groupe Macif. Le 1er juin 2019, il est nommé Directeur du métier Santé Prévoyance du Groupe

et Directeur Général de Macif-Mutualité, avec pour mission de piloter le rapprochement des deux mutuelles. Le 26 novembre 2020, Jean-Marc Simon devient Directeur Général d'Apivia Macif Mutuelle, fruit de la fusion entre Apivia Mutuelle et Macif-Mutualité. Depuis le 1er janvier 2021, Jean-Marc Simon assure également la Direction Générale Déléguée de la nouvelle UMG Santé Prévoyance du groupe Aéma.



Charlotte BLANCHARD
Coordonnatrice Direction Générale

Titulaire d'une maîtrise de chimie et d'un DESS en management de la qualité, Charlotte Blanchard débute sa carrière en tant que manager qualité dans le domaine de la recherche clinique. Elle rejoint Macif-Mutualité en 2009 en tant que Responsable Qualité, puis occupe successivement des responsabilités à la Direction des Opérations et de la Relation Client et à la Direction Technique Produit. Charlotte rejoint la Direction Générale

en avril 2018 pour prendre en charge la Direction du programme Meccano (création de Prévoyance Aésio Macif), puis celle du projet de fusion entre Apivia Mutuelle et Macif-Mutualité.

Le 1er juillet 2019, Charlotte prend en charge la coordination du métier Santé Prévoyance et de la Direction Générale de Macif-Mutualité. Depuis, le 26 novembre 2020, elle assure la coordination de la DG d'Apivia Macif Mutuelle.



Frédéric NOUVIAN
Adjoint au Directeur Général
Directeur Expérience Client marque Macif et Gestion pour Compte Prévoyance

Titulaire d'une licence d'économétrie, d'un DESS de contrôle de gestion et d'un DEA d'histoire de la Défense, Frédéric Novian a été commissaire de l'Armée de Terre durant 9 ans, puis consultant en organisation et management dans le secteur des assurances pendant 8 ans, avant d'intégrer AG2R La Mondiale. Durant 10 années au sein de cette institution de prévoyance, il a occupé successivement les fonctions de Directeur

Adjoint de la gestion collective puis de Directeur de la gestion santé-prévoyance d'Île-de-France lors du rapprochement avec Réunica. Il a rejoint le groupe Macif en juillet 2017 pour prendre la responsabilité des Opérations et de la Relation Clients de Macif-Mutualité.

Il a été nommé Directeur Général Délégué de Prévoyance Aésio-Macif en 2018.



Céline BATY
Secrétariat Général

Historienne de formation, elle intègre le Groupe, à la SMIP, en 1999, en tant que chargée de communication puis devient Responsable du service communication en 2006. Diplômée d'un Master en management de la Communication en 2007, son périmètre s'élargit à la prévention, l'action sociale et l'animation du réseau des élus de la mutuelle en 2008.

Elle prend en charge la coordination de la gouvernance d'Apivia Mutuelle en 2015 puis en devient Secrétaire Générale en septembre 2018, avant l'obtention en 2019 d'un DU de Responsable Mutualiste à Paris 1 Panthéon-Sorbonne.

Biographies du Comité de Direction



Chantal LEDOUX

Directrice des missions auprès de la Direction Générale

Chantal Ledoux a intégré la SMIP en tant qu'employé de bureau le 2 août 1976 après avoir obtenu son baccalauréat de comptabilité en juin 1976. Après des postes d'opérateur système et d'analyste programmeur, Chantal Ledoux devient en 1993, Responsable informatique puis le 1er janvier 2007 est nommée Directrice déléguée en charge des activités de production Gestion des contrats, gestion des prestations, gestion du régime obligatoire en plus des activités de gestion de courrier et de l'informatique.

Dans le cadre de son parcours, elle a également effectué un détachement auprès de Macif-Mutualité en tant que Responsable du pilotage des systèmes d'informations du Pôle Santé Prévoyance du groupe Macif en 2013. Le 1er janvier 2015, année de la création d'Apivia Mutuelle, fruit de la fusion entre la SMIP et la SMAM, Chantal Ledoux devient Directrice des Systèmes d'Information. Elle est nommée en 2020, Directrice des missions auprès de la Direction Générale de Apivia Macif Mutuelle.



Yann BÉGNATON

Direction Générale de Apivia Courtage

Diplômé de l'Ecole Supérieure de Commerce Audencia Nantes, Yann Bégnaton rejoint le secteur de l'Assurance comme Inspecteur IARD chez MMA en 1994, pour ensuite diriger en libéral une agence générale du réseau Allianz durant 13 ans. En 2013, il rejoint le groupe SMAM pour diriger la filiale de courtage grossiste Apivia Prévoyance.

En 2016, il est nommé Directeur Général Adjoint du GIE Apivia Courtage puis Directeur Général d'Apivia Santé, d'Apivia Prévoyance (aujourd'hui réunies sous l'enseigne Apivia Courtage) et Apivia IARD en 2017.



Frédéric CÔME

Directeur Besoins Adhérents, Marques et Services

Titulaire d'un diplôme en marketing et d'un MBA de l'École nationale d'assurances, Frédéric Côme a fait l'essentiel de sa carrière dans l'assurance santé. Arrivé à la SMIP en 1998 pour mettre en place les 35 heures, il a poursuivi son activité en prenant en charge la communication, le marketing puis le réseaut'agences avant d'être nommé Directeur Délégué en 2006, et d'étendre son périmètre aux plateformes d'appels et à la prévention.

En 2015, il est nommé Directeur Relation Client et Innovation d'Apivia puis, en 2018, Directeur Développement et Relation Client d'Apivia. Il est aujourd'hui Directeur Besoins Adhérents, Marques et Services.



Frédérique SCHMALTZ-VOSS

Directrice Pilotage Économique

Diplômée de l'EAP/ESCP Europe, Frédérique Schmaltz-Voss a fait l'essentiel de sa carrière dans le pilotage économique et financier des activités d'assurance. Après une vingtaine d'années passées dans des compagnies d'assurance internationales, elle est à partir de 2012, Directrice Finance de Macif-Mutualité et anime la communauté des Directeurs financiers des mutuelles du métier Santé Prévoyance du groupe Macif.

Depuis le 1er janvier 2021, elle est Directrice de la Direction du Pilotage Économique de Apivia Macif Mutuelle en charge des comptabilités, contrôles de gestion, reportings et performances, de la mutuelle et des diverses entités clientes de la DPE. Elle rejoint également le Comité de Direction de l'UMG Santé Prévoyance du groupe Aéma.

Biographies du Comité de Direction



Marie-Laure MANTEAU
Directrice Expérience Collaborateur

Gestionnaire de formation, Marie Laure Manteau intègre la DRH de la CAMIF et exercera successivement des fonctions dans l'ensemble des domaines RH, Administration du Personnel, Paie, Performance RH, Formation, Recrutement avant de tenir plusieurs postes de RRH dans les différentes sociétés composant le groupe CAMIF. En 2004, elle rejoint la Macif en qualité DRH Adjoint du Siège Social, puis nommée DRH de cette entité

un an plus tard, elle occupera ce poste pendant 13 ans. Elle intègre ensuite la DRH Groupe pour prendre en charge le Pôle GPEC ainsi que la DRH des fonctions supports SGAM. En novembre 2019, elle rejoint Macif-Mutualité et prend la responsabilité de la DRH et des Services Généraux / Immobilier. Elle est actuellement Directrice de l'Expérience Collaborateur.



Stéphanie LONJARD
Directrice Expérience Client Marque Apivia et Gestion pour Compte Santé

Titulaire d'un diplôme d'étude comptable et financière (DECF), Stéphanie Lonjard a rejoint la SMIP et le secteur de l'assurance Santé en 1996 au sein de la direction comptable jusqu'en 2015. Son périmètre de responsabilité s'étend en 2007 avec la direction des Ressources Humaines et en 2013 également avec la direction de la gestion. Dans le cadre de la création d'Apivia Mutuelle et du GIE

Couleurs Mutuelles en 2015, elle conserve les directions des Ressources Humaines, et de la gestion d'Apivia, ainsi que des gestions pour compte d'autres mutuelles (Ibaméo, MNFCT, MPPM...) Elle a actuellement en charge la Direction Expérience Client Marque Apivia et Gestion pour Compte Santé au sein d'Apivia Macif Mutuelle.



Jean-Michel COURTANT
Directeur du Développement

Après une formation à l'ESG Paris, Jean-Michel Courtant débute son parcours en 1990 au poste d'inspecteur IARD et Vie dans différentes régions de France pour les groupes UAP, puis Axa Assurances en 1996. En 2000, il rejoint Axa Assistance pour y exercer successivement les fonctions de Directeur Grands Comptes et Réseaux, Directeur Commercial et Marketing France, Directeur du développement et des partenariats.

En 2008, il intègre l'Équité Assurances, filiale du groupe Generali, au poste de Directeur Commercial et innovation puis est nommé, en juillet 2011, Directeur du Développement des assurances de dommages affinitaires de Generali France.

En 2013, il rejoint la Macif. Il est aujourd'hui Responsable du Développement d'Apivia Macif Mutuelle.



Yves POQUET
Directeur Offre et Actuariat Produit

Actuaire IAF, Yves Poquet a travaillé 15 ans au sein du groupe Covéa en assurance-vie, IARD puis Santé-Prévoyance sur des missions portant sur la conception et la tarification des offres, le pilotage économique et le pilotage des risques. Il a rejoint le groupe Macif en 2011 pour animer la Direction Technique et Produits de Macif-Mutualité, en charge de la conception et du pilotage technique en santé et prévoyance.

Il a notamment mené les projets de refonte de la gamme Santé et Prévoyance. Il est aujourd'hui en charge de la direction Offre et Actuariat Produit au sein d'Apivia Macif Mutuelle.

Biographies du Comité de Direction



Magali RIMOKH
Directrice Pilotage des Risques

Titulaire d'un master d'audit de l'Université Paris Dauphine, Magali Rimokh débute sa carrière au sein du département Audit des Systèmes d'Information du cabinet Ernst & Young. Après 5 ans de collaboration, elle rejoint la Mutuelle Générale de la Police en tant que Responsable gestion des risques. Elle prend rapidement la responsabilité de la direction Risques et performance de la mutuelle, en charge de l'ensemble des métiers du risque ainsi que du département décisionnel.

En novembre 2018, elle intègre la direction Maîtrise des risques de Macif-Mutualité puis est nommée Directrice du Pilotage des Risques d'Apivia Macif Mutuelle.



Nicolas SELLIER
Directeur des Opérations, Data et Systèmes d'Information

Après une formation comptable et un cursus "système d'information" au sein de l'université Microsoft, Nicolas Sellier a participé au développement d'interfaces homme-machine pour des personnes en situation de handicap. Après cette expérience, il a pris la sous-direction d'un éditeur spécialisé dans la mise en place de "système d'information" pour des activités industrielles. En 2005, il intègre la direction informatique nationale de Macif dans le domaine Prévoyance et Santé en qualité de concepteur.

Après avoir piloté et participé à l'ensemble des migrations de système d'information Santé et Prévoyance, il rejoint en 2010 la DOSI de Macif-Mutualité en charge du département Expertise Fonctionnelle et Maintenance, et en prend la responsabilité en 2017. Il est actuellement en charge de la direction des Opérations, Data et SI au sein d'Apivia Macif Mutuelle.



**Direction
Audit et Conseil**

Le rôle et les ambitions de la Direction



Nos rôles

- Veiller à ce que la stratégie soit mise en œuvre avec succès
- Apprécier l'efficacité des systèmes de gouvernance et des dispositifs de maîtrise des risques
- Proposer des améliorations et des conseils pour renforcer la performance de l'organisation

Nos ambitions

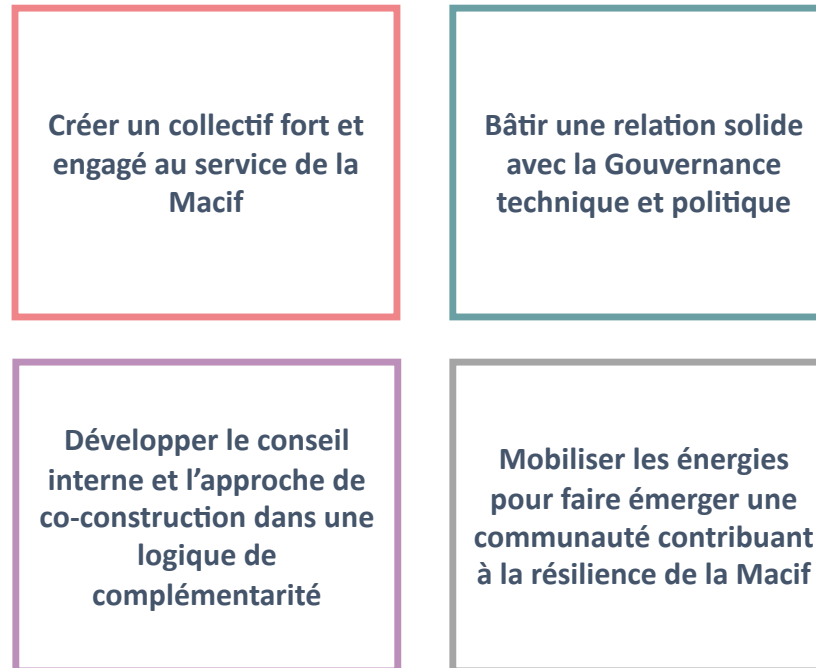
Renforcer la résilience de
l'organisation et de l'activité
de la Macif

Eclairer toujours mieux les
dirigeants dans leur prise de
décision

Être un véritable Partenaire
d'Affaires, vecteur
d'amélioration continue et de
performance

Faire preuve d'agilité pour
faire face à un
environnement en
perpétuelle évolution

Nos challenges 2021



Jalons clés et temps forts



Interview du Directeur Fabrice POMEL



Apprécier les risques au bon niveau et apporter les conseils utiles

Pourquoi la nouvelle organisation mise en place au 1er janvier permet-elle de renforcer la Macif ?

F. P. La nouvelle organisation posée au 1er janvier s'est dotée de toutes les Directions et Fonctions utiles permettant à la Macif d'exercer pleinement toutes ses responsabilités.

Dans ce contexte, la création de la Direction Audit et Conseil constitue une réelle opportunité de se positionner comme un véritable partenaire de toutes nos parties prenantes au travers d'une approche pragmatique et partagée des enjeux et des risques.

Concrètement, quelles sont les évolutions en termes de périmètre, activité et fonctionnement ?

F. P. Notre organisation actuelle privilégie la pluri-disciplinarité et la diversité dans l'exercice de nos fonctions.

Ainsi, chaque membre de l'équipe aura l'occasion de travailler sur toutes les activités de la Macif et d'interagir avec ses différents interlocuteurs dans un esprit collaboratif pour protéger nos intérêts communs.

S'ajoute un volet conseil permettant d'accompagner nos collègues dans leurs missions et activités dans une logique d'amélioration continue.

La collaboration avec les autres directions étant installée, quel retour d'expérience en tirez-vous ? Quels axes de travail souhaitez-vous renforcer sur 2021 ?

F. P. La collaboration avec les autres Directions est un enjeu majeur pour notre Direction et plus encore sur le volet conseil de nos activités. Comme je le dis souvent, les résultats d'une mission sont évidemment plus riches, donc plus utiles, lorsque les travaux ont

été partagés, challengés et surtout lorsque nos interlocuteurs adhèrent aux préconisations. C'est donc cette démarche de co-construction qui nous anime pour 2021.

Quelles convictions vous animent et quelles sont vos priorités en 2021 ?

F. P. Nous sommes convaincus qu'il est important d'apprécier les risques au bon niveau et d'apporter les conseils utiles pour contribuer tous ensemble à la réussite de notre plan stratégique et offrir le meilleur service à nos sociétaires.

Nos priorités 2021 seront principalement : de fédérer les équipes dans la dynamique partenariale ; de réaliser nos missions de manière pragmatique ; de travailler en transparence pour renforcer la confiance ; d'encourager la responsabilisation pour développer l'adhésion et l'implication de chacun.

TROIS CHIFFRES CLÉS



9 collaborateurs

1/3 de missions de conseil dans le plan d'audit 2021

100 % de conformité aux normes professionnelles IFACI

NOTRE MANTRA



« Protéger nos intérêts communs »



Fabrice POMEL
Directeur Audit et Conseil



Guillaume BRUGET
Manager Audit et Conseil



Andy GUERARD
Manager Audit

Biographies du Comité de Direction



Fabrice POMEL
Directeur Audit et Conseil

Diplômé d'une école supérieure de commerce, Fabrice Pomel a évolué pendant 10 ans au sein de différents cabinets d'audit sur des missions d'audit et de conseil pour de grands groupes français et internationaux. Il rejoint la Direction de l'Audit Interne de la Macif en 2006 et en devient le Directeur Adjoint en 2015.



Guillaume BRUGET
Manager Audit et Conseil

Diplômé de Néoma BS et certifié CIA, Guillaume a commencé sa carrière au sein du cabinet PwC. Après 5 années à avoir accompagné de grands groupes bancaires français et américains en commissariat aux comptes, il rejoint la Macif en 2014 en tant qu'auditeur interne.

Tout en pilotant différents domaines d'audit, il contribue également au développement de la Direction tant sur sa stratégie, ses méthodes et ses outils dans une logique d'amélioration continue. Le 1er janvier 2021, il est nommé Directeur de la Direction Audit et Conseil.

Promu manager en 2018, Guillaume a piloté des missions d'audit et de conseil, aussi bien sur les activités "cœur" de métier de la Macif, que celles en lien avec la gouvernance, la stratégie et la performance, en intégrant leur dimension assurantielle, économique et prudentielle. Il rejoint cette année la Direction Audit et Conseil.



Andy GUERARD
Manager Audit

Andy Guérard est titulaire d'un DESS en Biologie Marine et de nombreuses certifications (management, risques, AMF). Il a évolué pendant plus de 10 ans dans le conseil en systèmes d'information pour des grandes entreprises de la banque et de l'assurance. Il a ensuite exercé des fonctions de management

des risques pour la DSI d'une banque internationale puis, en a intégré l'Inspection Générale. Il a rejoint le groupe Macif en 2019 à la Direction du Contrôle Périodique et devient Manager Audit au sein de la Direction Audit et Conseil.