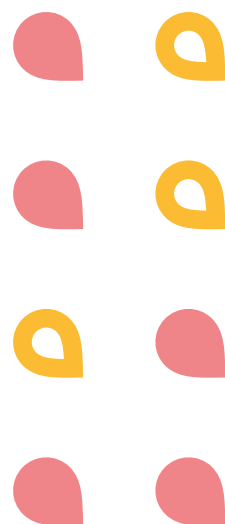
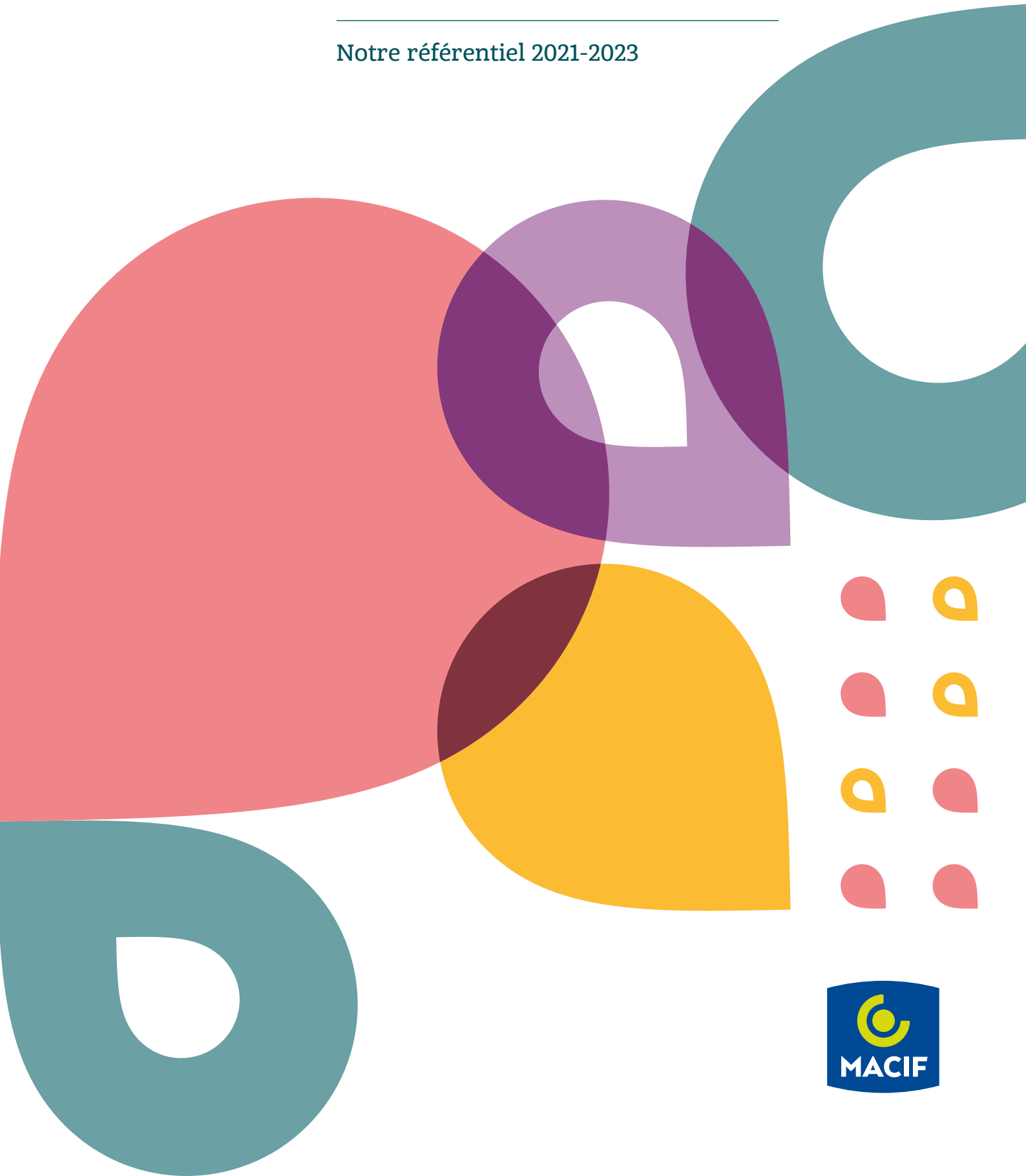
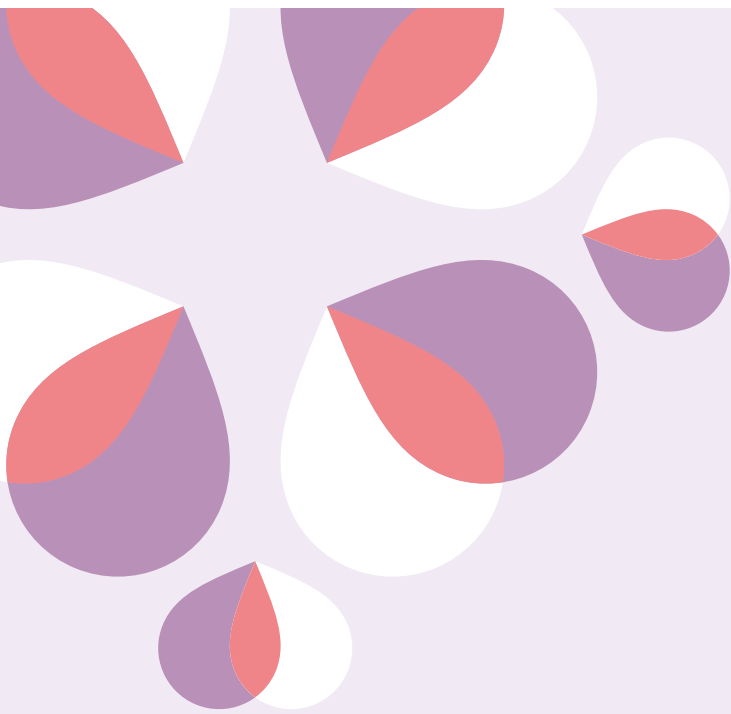


MA PRÉFÉRENCE

Ensemble vers l'excellence relationnelle

Notre référentiel 2021-2023





SOMMAIRE

Dans quel contexte se lance le Plan stratégique ?	06
Ce que nous voulons être en 2023	08
Comment allons-nous y parvenir ?	10
Les programmes	
Engagement et Territoire de Marque	12
Expérience et parcours client	13
Employeur de (p)référence	14
Réponses aux besoins et connaissance client	15
Unification de la Distribution	16
Résilience, socle et trajectoire IT	17
IARD	18
Santé/Prévoyance Marque Macif	19
Finance/Épargne	20
Pros, Entreprises et ESS	21
Un programme de pilotage	22
Nos chiffres clés en 2023	24
Les mots clés du Plan stratégique	25

MA PRÉFÉRENCE MACIF

Philippe Perrault
Président Macif



Jean-Philippe Dogneton
Directeur Général Macif



Fiers de notre vocation et de nos engagements mutualistes, nous sommes heureux de vous présenter notre Plan stratégique 2021-2023. En cohérence profonde avec les valeurs de notre Raison d'être, il s'inscrit dans les grandes évolutions de la société.

L'année 2020 a été riche d'enseignements. La crise sanitaire que nous traversons nous rappelle tout d'abord à quel point notre métier d'assureur est essentiel, dans le quotidien et aux côtés des sociétaires. Nous retenons de ce contexte particulier la demande de relation de nos sociétaires. Leur quotidien constitue le socle de vie, de réponse et de sens qui doit animer un assureur comme la Macif.

Par ailleurs, l'accessibilité au juste prix sera toujours un élément décisif dans le choix du client/sociétaire. Nous devons garder le cap de ce qui fait la force du modèle Macif tout en allant plus loin. Désormais, les consommateurs attendent de leur assureur un niveau de relation plus complet et plus transparent. La période actuelle invite non seulement à cette mutation mais la rend désormais indispensable.

Nos clients, qu'ils soient internes ou externes, sociétaires, délégués ou salariés, se retrouvent dans ces exigences.

Avec le nouveau Plan stratégique Macif, nous avons l'ambition de transformer les défis de notre secteur en opportunités. Les atouts ne nous manquent pas :

- La réussite collective de #macifutur nous a permis de retrouver une posture de leader.
- Notre Raison d'être raisonne avec les sujets d'actualité et les besoins de la société, des sociétaires et des salariés.

En cohérence profonde avec les valeurs de notre Raison d'être.

C'est ensemble que nous donnerons vie de façon concrète et durable à Ma Préférence Macif.

- Aéma Groupe nous offre une nouvelle dimension et de nouvelles opportunités.

Pour toutes ces raisons, la Marque Macif, forte de 60 ans d'existence et de confiance, s'impose naturellement pour les sociétaires, les délégués et les salariés comme Ma Préférence.

Ma Préférence se décline autour de quatre grandes ambitions :

- Être reconnu par nos sociétaires comme le numéro 1 de la relation client en 2023.
- Être reconnu par nos collaborateurs comme un employeur de référence, responsable et digne de confiance en 2023.
- Être un acteur engagé dans des grandes causes sociétales en 2023.
- Devenir, avec Aésio, le Groupe leader du monde mutualiste en 2023.

Ces ambitions sont les nôtres et c'est ensemble que nous donnerons vie de façon concrète et durable à Ma Préférence Macif.

POUR VOUS LA MACIF C'EST...

« Un modèle qui favorise
les échanges et les pratiques
solidaires. »

Amélie,
Sociétaire et Déléguée



« Un assureur qui soit à l'écoute,
quelle que soit la situation. »

Sébastien, Sociétaire



« Des valeurs qui me correspondent,
et que l'on puisse apporter
à nos enfants. »

Lucie,
Sociétaire

« Une relation
plus humaine. »



Élisabeth, Sociétaire

**« Une marque dont je suis fière,
qui porte des valeurs de solidarité. »**



Julie,
Secrétaire métier

**« Aujourd'hui,
je suis plus que jamais utile. »**

Marie-Sophie,
Responsable services généraux environnement
ZAM Nord-Est



**« Ce qui me rend fière,
c'est l'engagement aux côtés
des sociétaires, comme
aux côtés des salariés. »**

Fabienne,
Responsable commerciale de zone



**« L'excellence
relationnelle, c'est
mettre de l'émotion
dans la relation. »**

Laurent,
Responsable CRC

DANS QUEL CONTEXTE SE LANCE LE PLAN STRATÉGIQUE ?

#MACIFUTUR



221%
de ratio de solvabilité



325 000
nouveaux sociétaires



93%
de taux de
recommandation

NOTRE RAISON D'ÊTRE



15 000
sociétaires,
délégués et salariés
se sont exprimés



70 000
votes



plus de
4 000
contributions

AÉMA GROUPE



14 500
salariés

8
millions
de sociétaires



800
agences



n°1
en assurance auto
et habitation,
en prévoyance accident

UN CONTEXTE FAVORABLE

#MACIFUTUR	NOTRE RAISON D'ÊTRE	AÉMA GROUPE
<p>Plan de la transformation, #macifutur a fait de notre mutuelle un acteur de référence du monde de l'assurance, moderne et attractif, au service de ses clients.</p> <p>Il a orienté notre action vers la conquête.</p> <p>Il a rétabli la confiance des sociétaires comme des salariés.</p> <p>Il a construit un nouveau modèle unifié, performant et profondément humain.</p>	<p>« Protéger le présent et permettre l'avenir, pour nous tous et les générations futures ».</p> <p>Sociétaires, délégués et salariés, nous avons écrit ensemble notre Raison d'être.</p> <p>Elle dit ce que nous avons été, ce que nous sommes et ce que nous voulons être.</p> <p>Elle fonde et oriente notre action.</p> <p>Elle est notre boussole pour construire notre avenir.</p> <p>Elle irrigue les ambitions et les priorités de Ma Préférence.</p>	<p>La Marque Macif unifiée se déploie désormais au sein du nouveau Groupe Aéma.</p> <p>Il a pour vocation de devenir le 1^{er} acteur mutualiste en France.</p> <p>Groupe ouvert, il pourra accueillir et fédérer des partenaires partageant les mêmes valeurs et proposant des services complémentaires.</p> <p>Il nous renforce dans un environnement de plus en plus complexe et concurrentiel.</p> <p>Il nous donne les moyens de faire rayonner notre ADN mutualiste.</p> <p>Il apporte à nos assurés une réponse complète et experte grâce à l'alliance de nos savoir-faire complémentaires.</p>

DES DÉFIS À RELEVER

LE DÉFI DE LA SATISFACTION CLIENT	LE DÉFI DU PACTE SOCIAL
<p>Le besoin de protection des personnes à chaque étape de leur vie est une tendance de fond qui se développe.</p> <p>L'accélération du « à distance » nécessite de repenser le parcours client : plus simple, plus personnalisé, plus accessible.</p> <p>L'exigence d'une relation authentique, qui se nourrit de preuves concrètes, oblige à repenser l'expérience client interne et externe.</p> <p>L'attention portée au juste prix s'est encore exacerbée avec la crise.</p> <p>La sensibilité des consommateurs à des usages plus éthiques et à la protection des données s'intensifie.</p>	<p>L'expérience client et l'expérience collaborateur se révèlent indissociables.</p> <p>La confiance employeur/employé est une des clés de la performance et de l'engagement des équipes.</p> <p>Les salariés de la Macif, véritable force de proposition, démontrent chaque jour qu'ils sont des acteurs engagés aux côtés de leur entreprise.</p> <p>Ils aspirent à un management qui favorise l'autonomie et la responsabilisation.</p>
LE DÉFI DE LA CONQUÊTE	LE DÉFI DE L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL
<p>L'offensive des bancassureurs et l'apparition d'acteurs digitaux augmentent la pression concurrentielle.</p> <p>La consolidation des marchés de l'assurance donne naissance à des acteurs de plus en plus puissants.</p> <p>La recherche de nouveaux relais de croissance devient un enjeu majeur de développement.</p>	<p>L'engagement des entreprises vers plus de solidarité, de protection de l'environnement et de soutien aux plus fragiles est une exigence de plus en plus forte des clients.</p> <p>Elle doit se traduire par des actions concrètes et efficaces.</p>



CE QUE NOUS VOULONS ÊTRE EN 2023

En 2023 nous sommes l'entreprise préférée de nos clients internes et externes.

Notre excellence de la relation nous positionne comme le n°1 de la relation client. Les sociétaires, les délégués et les salariés reconnaissent la Macif comme un partenaire de confiance, qui tient ses engagements de protection, d'accompagnement et de solidarité.

Notre approche utile, simple et engagée fait de la Macif la Marque préférée sur son marché, au sein d'un Groupe leader du monde mutualiste.

NOS 4 AMBITIONS

Être reconnu par nos sociétaires comme **le numéro 1 de la relation client** en 2023

Devenir, avec Aésio, le **Groupe leader du monde mutualiste** en 2023

Être un **acteur engagé dans des grandes causes sociétales** en 2023

Être reconnu par nos collaborateurs comme un **employeur de référence, responsable et digne de confiance** en 2023

CE QUI INSPIRE MA PRÉFÉRENCE : MUSE

M ACIF

Une marque singulière et préférée sur son marché

U TILE

Un partenaire de vie pour tous les besoins du quotidien

S IMPLE

Une expérience Macif facile pour tous

E NGAGÉE

Un collectif engagé prioritairement auprès de la jeunesse, des publics fragiles et de l'environnement



COMMENT ALLONS-NOUS Y PARVENIR ?

Le client (sociétaire, salarié, délégué) est notre juge de paix : c'est lui qui structure notre ambition, irrigue nos décisions et guide notre action. Tout faire, individuellement et collectivement, pour qu'il nous préfère devient notre ligne de conduite et notre ligne de force. Cette priorité absolue se nourrit d'une connaissance fine de ses attentes, d'une optimisation permanente de son expérience avec notre Marque et d'un état d'esprit ouvert, à l'écoute et proactif.

C'est en visant, à chaque instant, l'excellence de la relation client que nous créerons ensemble la Préférence Macif.

11 PROGRAMMES ÉCHELONNÉS SUR 3 ANS

○ ○

6

Programmes transverses

Engagement et Territoire de Marque
Expérience et parcours client
Employeur de (P)référence
Réponses aux besoins et connaissance client
Unification de la Distribution
Résilience, socle et trajectoire IT

○ ○

4

Programmes métiers

IARD
Santé / Prévoyance Marque Macif
Finance / Épargne
Pros, Entreprises et ESS

○ ○

1

Programme de pilotage

Pilotage et Animation transverse

ENGAGEMENT ET TERRITOIRE DE MARQUE

MA PRÉFÉRENCE, C'EST LE PARI D'UNE
MARQUE MACIF, UNE MARQUE D'ASSURANCE
MUTUALISTE, SINGULIÈRE ET UNIFIÉE.

2 CHANTIERS

- **Nouveau Territoire de Marque**
- **Un collectif mutualiste engagé autour des trois causes sociétales**



Notre nouveau Territoire de Marque va nous permettre de réexprimer notre identité d'assureur mutualiste autour d'une marque unifiée et préférée. Il est conçu de manière participative : tous les collaborateurs peuvent contribuer à cette construction collective de notre marque.

Par la mobilisation du collectif autour des trois causes, nous renforçons l'impact de nos actions mutualistes, nourrissons notre relation au sociétaire et à la société et contribuons à notre développement et rayonnement.

Nous réaffirmons avec force la volonté de la Macif d'être un acteur de référence et de préférence pour ses salariés, ses élus et ses sociétaires.

- La référence, ce sont toutes les preuves qu'on peut donner par nos engagements et notre culture mutualiste au service des sociétaires qui se référeront à la Macif
- La préférence, c'est cette marque que nous allons construire ensemble, qui nous permettra d'être connus et reconnus, d'être choisis. Elle constitue notre « Raison de dire », qui prolonge notre « Raison d'être » et notre « Raison de faire » (Plan stratégique 21-23).

- Conception participative du nouveau Territoire de Marque (consultation des parties prenantes)
- Optimisation des dispositifs de solidarités
- Déploiement d'un fonds dédié à l'économie sociale et solidaire de 20 millions d'euros
- Création d'une « Communauté engagée Marque » s'appuyant sur la force d'une communauté de sociétaires Macif, fidèles à la Marque, qui la recommandent, qui interagissent avec elle, pour installer durablement une « préférence ».

EXPÉRIENCE ET PARCOURS CLIENT

MA PRÉFÉRENCE, C'EST RÉALISER NOTRE PROMESSE SOCIÉTAIRES : ÊTRE UTILE ET SIMPLIFIER LA VIE, CRÉER UN LIEN DE CONFIANCE ET DE L'ÉMOTION.

5 CHANTIERS

- **Transformation du Parcours client**
- **SI Client**
- **Démarche d'écoute client et stratégie « Podiums »**
- **Culture client**
- **Pilotage de l'expérience client**

Nous devons orienter toutes nos réflexions et actions à partir de nos sociétaires / clients. Notre promesse de marque doit constituer notre guide permanent pour toutes nos actions et projets.

Être 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 également une opportunité majeure pour offrir une expérience client homogène, fluide et personnalisée.



- Optimisation du parcours client : plus simple, plus fluide, plus digital
- Renforcement et extension des dispositifs d'écoute client
- Déploiement d'une vision client unifiée et commune à tous les métiers et canaux
- Culture client Macif partagée par tous
- Être reconnu n°1 de la relation client sur des prix et podiums de référence

EMPLOYEUR DE (P)RÉFÉRENCE

MA PRÉFÉRENCE, C'EST UN COLLECTIF IMPLIQUÉ
DANS SES MISSIONS ET ENGAGÉ AU SEIN DE
L'ENTREPRISE.

4 CHANTIERS

- **Sens et autonomie**
- **Employabilité**
- **Écoute collaborateurs et Podiums**
- **Cadre de travail amélioré**



C'est avec des salariés impliqués et engagés que nous contribuons à la satisfaction de nos sociétaires / adhérents et au développement de nos activités.

Être un employeur de (p)référence, c'est avant tout des engagements quotidiens de l'entreprise pour permettre à chaque salarié de s'impliquer dans ses missions : donner du sens à son activité, favoriser son autonomie pour satisfaire le client, accompagner les managers dans l'appropriation de leurs rôles et missions, bénéficier d'un cadre de travail adapté et sécurisé.

Être un employeur de (p)référence, c'est aussi aller plus loin, en se projetant vers l'avenir, et permettre à chaque collaborateur d'être accompagné dans ses différents moments de vie, de développer ses compétences tout au long de son parcours professionnel dans l'entreprise ou encore d'être un acteur de la solidarité, à travers des actions concrètes comme le mécénat de compétences ou le don de jours par exemple. C'est enfin anticiper les évolutions à venir, en lien avec les préoccupations des salariés, l'évolution de notre société et de la mission RH.

- Un modèle managérial revu et adapté à nos ambitions
- Des parcours d'intégration homogènes et renouvelés et un dispositif de maintien des compétences
- La généralisation du télétravail
- L'écoute systématisée des salariés (baromètre social Macif)

RÉPONSES AUX BESOINS ET CONNAISSANCE CLIENT

MA PRÉFÉRENCE, C'EST COMPRENDRE
LES BESOINS DE NOS SOCIÉTAIRES, LEUR PROPOSER
DES SOLUTIONS UTILES, INNOVANTES,
DIFFÉRENCIANTES, FACILES D'ACCÈS ET AU
JUSTE PRIX QUI ACCOMPAGNENT CHAQUE
MOMENT DE LEUR VIE.

5 CHANTIERS

- Plateforme de services
- Produits et services centrés sur les univers de besoin
- Dispositifs d'animation client
- Data au service de la performance
- Optimisation du digital

Notre ambition, c'est que quel que soit son besoin, notre sociétaire (ou futur sociétaire) ait le réflexe de regarder ce que nous pouvons faire pour lui et trouve chez nous des réponses qui lui correspondent.

Pour être ce partenaire réflexe, nous devons connaître parfaitement nos sociétaires : leurs centres d'intérêts, leurs projets, leurs attentes au quotidien. Nous valorisons les données qu'ils nous transmettent en étant transparents sur leur utilisation : nous les utilisons pour les connaître, les accompagner et garantir leur protection.

Nous pouvons ainsi leur proposer des produits et services accessibles et innovants qui répondent à l'évolution de leurs besoins et à leurs nouveaux modes de vie et de consommation. Nous leur donnons accès à un écosystème digital Macif optimisé pour renforcer la digitalisation de la relation et renforcer leur autonomie.

Nous les sensibilisons aux risques quotidiens et les aidons à les prévenir. Nous les accompagnons à chaque étape de leur vie et leur permettons de dépasser leurs difficultés et de s'adapter à leur nouvelle situation.



- Enrichissement des offres existantes et des interactions entre métiers
- Développement d'une plateforme de services regroupant l'ensemble des services permettant de faciliter aux sociétaires la gestion de la vie quotidienne
- Renforcement de l'engagement de nos sociétaires et création de communautés d'utilisateurs autour de leurs centres d'intérêts (ex. : les motards, les engagés...)
- Amélioration de nos capacités d'anticipation des besoins client en proposant des outils de scores (appétence, résilience, anticipation des actions commerciales...)
- Mise en œuvre d'un nouvel écosystème digital Macif (site marchand, application unique, médias sociaux...) optimisé, coordonné et piloté autour des univers de besoin

UNIFICATION DE LA DISTRIBUTION

MA PRÉFÉRENCE, C'EST UNE MACIF FACILE
D'ACCÈS, OUVERTE AU PLUS GRAND NOMBRE,
FIDÈLE À SES VALEURS MUTUALISTES.

3 CHANTIERS

- Pilotage unique de la Distribution Marque
- Unification de la relation à distance commerciale Marque Macif
- Évolution du réseau de proximité



Nous garantissons à nos sociétaires un accès à une Marque unifiée. Nous contacter est très simple : un seul site, une seule appli mobile, un seul numéro d'appel, une accessibilité unifiée.

Nos CRC sont accessibles à des horaires unifiés, le développement de la polyvalence permet de toujours mieux servir le sociétaire.

Nos agences sont accueillantes et accessibles, simplement. Elles sont équipées de moyens de communication diversifiés. Nos conseillers sont en mesure de répondre aux questions des sociétaires ou de les mettre en contact avec les bons experts.

Notre collectif des forces commerciales est entièrement consacré à la satisfaction des sociétaires, au développement et au multi-équipement. Nous incarnons tous cette volonté d'aller ensemble vers l'excellence relationnelle, commerciale et managériale.

- Un pilotage unique tous canaux/tous métiers particuliers
- Un n° téléphone unique Macif
- Une accessibilité téléphonique unique dont 90% d'appels pris en moins d'une minute
- 100% des agences rénovées dont la moitié ouverte le samedi et en capacité d'accueillir nos sociétaires en visio
- Tous nos produits nommés Macif

RÉSILIENCE, SOCLE ET TRAJECTOIRE IT

MA PRÉFÉRENCE, C'EST LA GARANTIE QUE, QUELLES QUE SOIENT LES CIRCONSTANCES, LA MACIF EST EN MESURE DE POURSUIVRE SON ACTIVITÉ.

4 CHANTIERS

- **Résilience et sécurité hors IT**
- **Socle technique**
- **Pilotage de la Trajectoire SI**
- **Résilience et sécurité SI**

Nous assurons à nos sociétaires et à nos salariés une continuité de service face aux divers risques qui peuvent nous toucher : la pandémie, les événements climatiques majeurs, les attaques cyber...

Nous renforçons à la fois la robustesse et la fiabilité de nos outils et services informatiques. Ils garantissent la continuité de service tout en protégeant les données qui nous sont confiées.

Nous disposons d'outils améliorés qui répondent aux besoins des sociétaires comme des salariés et permettent une continuité d'activité dans des conditions optimales.

Nous optimisons et mutualisons nos modes d'organisation afin de répondre, quels que soient la nature ou le lieu de survenance de l'aléa. Nous renforçons la solidité et la résilience de nos processus pour délivrer une qualité constante de service et continuer à faire référence sur notre marché.

En réponse aux événements, nous pouvons nous appuyer sur nos plans de résilience régulièrement éprouvés afin d'assurer un haut niveau de confiance de toutes nos parties prenantes.



- Revue des processus et évaluation du niveau de résilience
- Amélioration continue de la cyber-résilience
- Protection contre la fuite de données
- Formation et mise en situation de l'ensemble des collaborateurs sur les principaux risques en matière de sécurité

IARD

MA PRÉFÉRENCE EN IARD, C'EST PLUS QUE JAMAIS SIMPLIFIER LA VIE DES SOCIÉTAIRES, LES RASSURER ET LES PROTÉGER.

2 CHANTIERS

- Feuille de route stratégique métier IARD
- Chantier SI (Going)



Nous sommes aux côtés de nos sociétaires pour leur simplifier la vie, pour les accompagner et les soutenir à chaque moment de la relation, et en particulier lors des moments difficiles.

Nous continuons à améliorer la relation client en fluidifiant le parcours client, en simplifiant les démarches des sociétaires, en favorisant leur autonomie et en diminuant les délais d'instruction. Nous informons nos sociétaires en temps réel sur les modalités d'indemnisation et le suivi de leur dossier. Nous développons nos moyens de contact comme le tchat et la visioconférence.

Nous continuons à renforcer notre performance technique et opérationnelle en garantissant la continuité de service pour les activités critiques, en automatisant des tâches pour libérer du temps aux collaborateurs pour réaliser des actes à valeur ajoutée et entretenir une relation de qualité avec nos sociétaires.

Nous déployons Going, un système d'information qui contribuera à mieux servir nos sociétaires en nous appuyant sur un outil performant.

En résumé et pour atteindre nos ambitions, il nous faut nous poser au quotidien la question suivante : « Et si c'était nous l'assuré ? »

- Déploiement du nouveau système d'information métier IARD (Going)
- Indemnisation directe via l'outil de gré à gré
- Tchat / visio avec un conseiller gestion
- Reconnaissance et analyse de documents par IA
- Rituels et postures définis pour la relation après-vente

SANTÉ/PRÉVOYANCE MARQUE MACIF

MA PRÉFÉRENCE EN SANTÉ/PRÉVOYANCE,
C'EST UNE RÉPONSE ADAPTÉE AUX BESOINS ET
UN ACCÈS FACILE À NOTRE PROTECTION.

1 CHANTIER

- Feuille de route stratégique métier Santé/ Prévoyance Marque Macif



Pour susciter la Préférence, nous devons tout d'abord connaître nos adhérents : identifier leurs besoins, être à l'écoute de leurs ressentis lorsqu'ils nous contactent ou lorsqu'ils interagissent avec nos partenaires.

Nous leur offrons un parcours fluide dans lequel ils sont autonomes et peuvent accéder à notre offre en full web, un parcours dans lequel nous nous adaptons au moyen de contact qu'ils préfèrent.

Nous répondons à leurs besoins, qu'ils soient particuliers ou professionnels, avec des offres adaptées et compétitives, en leur fournissant le conseil qui correspond à leur situation présente.

Nous sommes un partenaire de vie utile pour tous les besoins de nos adhérents, une marque qui offre un service au juste prix et qui garantit une expérience client simple et accessible.

- Déploiement de la vision client unifiée : simplification des démarches des adhérents, indication systématique de la prise en compte des demandes, développement du self-care

- Écoute client après un contact avec la Macif comme avec un de nos partenaires

- Lancement de la nouvelle offre Santé Marque Macif et de la nouvelle offre Collective

- Accessibilité de l'ensemble de l'offre en full web pour les prospects Santé/Prévoyance

FINANCE/ÉPARGNE

MA PRÉFÉRENCE EN FINANCE/ÉPARGNE,
C'EST CONTINUER À ÊTRE RECONNU
POUR NOTRE QUALITÉ DE SERVICE EN
ACCOMPAGNANT NOS SOCIÉTAIRES DANS
LEURS PROJETS, TOUT AU LONG DE LEUR VIE.

2 CHANTIERS

- Feuille de route stratégique métier
Finance/Épargne
- Chantier SI (Totem)



Quel que soit le besoin de nos clients (projet, patrimoine, défiscalisation, retraite, transmission...), nous leur proposons une réponse adaptée à leur situation, qui porte des valeurs singulières, celles d'une finance plus durable et plus solidaire.

Nous continuons à faire la preuve de notre excellence relationnelle pour faire référence sur notre marché et toujours susciter la Préférence de nos clients, qui peuvent s'appuyer sur l'expertise de conseillers spécialisés en Épargne ou du réseau Pro.

Nous développons nos partenariats pour attirer de nouvelles générations d'épargnants et d'emprunteurs et fournissons aux forces commerciales des outils simples et performants d'aide à la décision pour l'ensemble de notre gamme d'épargne et de financement.

Nous renforçons notre offre produit afin de rester le partenaire de vie des clients en apportant des solutions simples, accessibles et adaptées à leurs moments de vie.

- Déploiement du système d'information métier Totem

- Unification du devoir de conseil pour l'ensemble de la gamme produit

- Nouvelle offre : offre retraite collective (PERo) et étude prévoyance patrimoniale et outil succession

- Pilote commercial puis mise en marché d'Antarès (nouvelle offre bancaire digitale) et d'Atlas (LOA)

PROS, ENTREPRISES ET ESS

MA PRÉFÉRENCE POUR LES PROFESSIONNELS, ENTREPRISES ET ESS (ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE), C'EST UN CONSEIL SPÉCIALISÉ, DES RÉPONSES ADAPTÉES AUX SPÉCIFICITÉS DE L'ACTIVITÉ DE NOS CLIENTS, DES CANAUX D'INTERACTION OPTIMISÉS.

1 CHANTIER

- Feuille de route stratégique marché Pros, Entreprises et ESS



Nous déclinons la relation client Macif sur une clientèle qui a des besoins spécifiques et adaptons notre modèle relationnel à ces différentes cibles pour favoriser le développement dans un marché porteur.

Nous connaissons et reconnaissons nos sociétaires : nous nous appuyons sur une vision unique de tous nos clients et sur une segmentation adaptée.

Nous leur proposons des solutions pertinentes qui dépendent de leur secteur d'activité et de leur situation. Nous leur facilitons la vie, fluidifions leur parcours et leur proposons des offres et services compétitifs, qui nous positionnent dans les meilleurs standards du marché

Nous les servons au mieux grâce à une optimisation de nos réseaux de distribution, avec une complémentarité entre les métiers qui nous permet de capter les flux des prospects et de continuer à nous développer.

- Macif Direct Pro & ESS : réponse dynamique aux flux digitaux

- Renforcement de l'autonomie de nos clients grâce aux outils digitaux

- Renforcement de la connaissance client et consolidation des informations dans un outil unique, partagé entre les canaux

- Développement de nouvelles offres (ex. : RC/DAB/PJ, collective Santé)

- Développement du phygital (déploiement de la visio...)

UN PROGRAMME DE PILOTAGE

Il garantit le pilotage global du Plan.

Il construit et met en œuvre le Schéma directeur immobilier et la Politique de services.

6

programmes correspondant à des axes stratégiques transverses

4

programmes correspondant aux feuilles de route stratégiques Métiers

1

programme de pilotage

SYNTHÈSE

1 **Engagement et Territoire de Marque** (A. Gonord)

Nouveau Territoire de Marque
Un collectif mutualiste engagé autour des trois causes sociétales

2 **Expérience et Parcours client** (D. Russo)

Transformation du Parcours client
SI client
Démarche d'écoute client et stratégie « Podiums »
Culture client
Pilotage de l'expérience client

3 **Employeur de (p)référence** (V. Sclavon-Perronnet, N. Llorens)

Sens et autonomie
Employabilité
Écoute collaborateurs et Podiums
Cadre de travail amélioré

4 **Réponses aux besoins et connaissance client** (Y. Arnaud)

Plateforme de services
Produits et services centrés sur les univers de besoin
Dispositifs d'animation client
Data au service de la performance
Optimisation du digital

5 **Unification de la Distribution** (J. Charlier)

Pilotage unique de la Distribution Marque
Unification de la relation à distance commerciale Marque Macif
Évolution du réseau de proximité

6 **Résilience, socle et trajectoire IT** (N. Bouffard, D. Fleury)

Résilience et sécurité hors IT
Socle technique
Pilotage de la trajectoire SI
Résilience et sécurité SI

7 **IARD** (B. Delignon)

Feuille de route stratégique métier IARD
Chantier SI (Going)

8 **Santé / Prévoyance Marque Macif** (J.-M. Simon)

Feuille de route stratégique métier Santé/Prévoyance Marque Macif

9 **Finance / Épargne** (O. Ezerzer)

Feuille de route stratégique métier Finance/Épargne
Chantier SI (Totem)

10 **Pros, Entreprise et ESS** (B. Bétin)

Feuille de route stratégique marché Pros, Entreprises et ESS

11 **Pilotage et Animation transverse** (M. Le Lay, N. Llorens, N. Bouffard)

Pilotage et plan d'accompagnement
Schéma directeur immobilier et Politique de services
Pilotage et suivi de la trajectoire économique

NOS CHIFFRES CLÉS EN 2023

UNE CROISSANCE
CONTINUE
TOUT AU LONG
DU PLAN

2 M de contrats
(production brute)

5,75 M
de sociétaires Macif

UN COLLECTIF
ENGAGÉ AUTOUR
DE TROIS CAUSES

325 000
personnes participant à
une action mutualiste par an

UNE MARQUE
RÉFÉRENTE ET EN
PRÉFÉRENCE

103
Indice de spécificité

UNE FIDÉLISATION
RENFORCÉE PAR LE
MULTI-ÉQUIPEMENT

3,4
Nombre de contrats par
sociétaire en moyenne

26,7%
de sociétaires multi-univers
(deux univers et plus)

UNE CONTINUITÉ
D'ACTIVITÉ
GARANTIE

98%
de collaborateurs qui peuvent
exercer leur activité à
distance (hors PAP)

3 semaines
temps de reprise business
post cyber attaque

UNE SOLIDITÉ
ÉCONOMIQUE
QUI PERMET
L'INVESTISSEMENT

~200%
Ratio de Solvabilité

<= 101%
Ratio combiné SAM

UNE EXCELLENCE RELATIONNELLE

>25

NPS, indice de
recommandation

UN POSITIONNEMENT TARIFAIRE COMPÉTITIF

Positionnement tarifaire de
référence « en dessous de la
moyenne » pour de bonnes
garanties

60%

Pourcentage de matches
tarifaires remportés en
assurance (IARD et SP)

UN EMPLOYEUR RESPONSABLE ET DIGNE DE CONFIANCE

72%

Taux de satisfaction
(baromètre social)

LES MOTS CLÉS DU PLAN STRATÉGIQUE

Notre Raison d'être :

ce qui fonde notre identité : « Protéger le présent et
permettre l'avenir, pour nous tous et les générations
futures »

Ma Préférence :

ce que nous souhaitons que nos clients pensent à chaque
instant de La Macif

MUSE :

Macif, Utile, Simple, Engagée... Ce qui inspire Ma Préférence

Excellence de la relation client :

la condition première de la Préférence et donc de
la réussite de notre Plan



**« Être utile en faisant
de la solidarité la fin et le moyen. »**

Philippe Perrault

**« Écrivons ensemble
cette nouvelle page,
pour une Macif utile,
simple et engagée. »**

Jean-Philippe Dogneton

Ma Préférence : notre référentiel 2021-2023 : document édité par la Macif

Directeur de la publication : Jean-Philippe Dogneton — Directrice de la Communication Macif : Sophie Greiner

Coordination du support : Axelle Tavant/communication interne Macif

Conception, rédaction et réalisation : Human n'Partners

Crédits photo : Mourad Chefai / Bernard Martinez / Jamie Grill / Eric Audras / Rainer Berg / Fabrice Poincelet / Robin Skjoldborg / Franck Beloncle /
Fotosearch / GraphicObsession



Ma Préférence sur ma Macif



Suivez le Plan stratégique 21/23 dans vos publications internes *M le mag*, ma Macif, Radio M et la newsletter Ma Préférence.

Et pour accéder à tous vos contenus, rendez-vous sur l'espace dédié Ma Préférence sur ma Macif.