



RADIO M – La parenthèse de l'année

Jingle : Partie 1 « Radio, M. La parenthèse de l'année ! »

Marie : Bonjour à tous et bienvenue pour cette toute première émission Radio M. Je m'appelle Marie. Je suis très heureuse de vous présenter ce premier rendez-vous avec à mes côtés le journaliste de Radio M, Claude. Bonjour !

Claude : Bonjour Marie ! Bonjour à tous ! Avec cette émission, nous allons balayer avec nos invités tous les sujets qui vous concerne avec nous dans ce studio : Pascal Michard président du groupe, Adrien Couret directeur général et Jean-Philippe Dogneton directeur général délégué.

Marie : Messieurs, bonjour.

Pascal Michard : Bonjour.

Adrien Couret : Bonjour.

Jean Philippe Dogneton : Bonjour.

Marie : En ce qui concerne le programme, je vous laisse nous le présenter Claude.

Claude : Nous allons bien sûr parler de l'actualité de la MACIF ; nous ferons également un bilan de l'année 2019 et nous reviendrons sur le plan « MACIFUTUR » et sur l'avenir du groupe.

Marie : Beau programme. Alors Radio M c'est partie !

Jingle : Partie 2 « Radio M L'actu ».

Marie : Pour commencer cette émission, je vous propose un rapide tour d'horizon des dernières actualités : on parle de météo. Où en est-on dans le Sud-Est après les fortes intempéries de ces dernières semaines ?

Jean Phillippe Dogneton : Vous le savez. Météo et assurance ont souvent un destin lié. Depuis quelques semaines, nous connaissons des évènements à répétitions et des situations dramatiques qui nous rappellent le sens donné à l'assurance. En somme : intervenir très rapidement, dès les premières minutes, dès les premières heures, pour assurer l'urgence, le relogement, puis la gestion de l'indemnisation et de la réparation. Ce sont plus de 3000 déclarations que nous avons enregistrés grâce à une mobilisation de l'ensemble de nos salariés au travers d'une entraide et d'une organisation. Je remercie, nous remercions l'ensemble des salariés pour leur mobilisation dans ces situations d'urgence.

Marie : Merci Jean-Philippe Dogneton. L'année touche à sa fin, c'est l'occasion de jeter un coup d'œil dans le rétroviseur !

Jingle : Partie 3 « Radio M retour sur... ! »

Marie : 2019, une année riche pour le groupe MACIF, n'est-ce pas Claude ?



Claude : Oui, pour commencer, je me tourne vers Pascal Michard, avec une question toute simple comment s'est passée l'année pour vous et plus généralement pour les élus ?

Pascal Michard : 2019 fut une année intense, marquée d'abord par un changement de gouvernance, mais qui aura aussi à la fois démontré la résilience de notre modèle de gouvernance au-delà des péripéties de l'année.

Claude : Quelle impulsion vous voulez donner ?

Pascal Michard : Dans ces périodes justement, d'incertitude, de transformation, l'un de mes prédécesseurs disait qu'il fallait convoquer les fondamentaux et je pense que c'est la bonne démarche. Il est important que nous retrouvions ce qui fonde notre modèle, nos bases de gouvernance, et nos bases d'actions. Et c'est cette impulsion que je veux donner.

Claude : Cette année 2019 a aussi été marquée par le lancement de plusieurs actions phares, qu'est ce que vous pouvez nous en dire ?

Pascal Michard : La première, c'est peut-être de construire justement sur les bases que j'évoquais tout à l'heure, un projet politique fondé sur nos fondamentaux mutualistes : la performance économique, la relation et le sens de l'engagement. Ces fondamentaux une fois posés, vont ensuite nourrir la construction d'une organisation et l'élaboration d'un plan stratégique.

Claude : Merci Pascal Michard ! Pour continuer sur ce bilan, Marie vous nous avez également préparé une revue de presse !

Marie : Oui, c'est le moment des bonnes nouvelles : Tout d'abord, nous aurions pu sortir les cotillons, les banderoles, et les feux d'artifice. Nous ne l'avons pas fait, même si le cœur y était. En effet, l'été dernier, la MACIF a enregistré la souscription de contrat du six millionième sociétaires mobilité. Autre cap important à passer cet été 800 000 contrats deux roues. Le groupe est ainsi devenu le premier assureur de la mobilité en France.

Claude : Des bonnes nouvelles toujours, passons maintenant aux actualités sportives de la MACIF.

Marie : Tout à fait Claude. Je suis sûr que vous pouvez sentir d'ici les embruns et l'iode puisque je vous emmène en mer avec de très jolies courses pour le groupe MACIF. La dernière en date, c'est la Brest Atlantique, le trimaran MACIF de François Gabart est arrivé en deuxième position le 7 décembre dernier. Avant cela, au mois de novembre, la Transat Jacques Vabre a vu le bateau à APIVIA remporter la course dans la catégorie des IMOCA.

Claude : L'année 2019 a été aussi la concrétisation du nouveau modèle relationnel IARD.

Marie : 7000 collaborateurs engagés dans le projet. Le but, offrir aux sociétaires clients un parcours plus fluide, avec des réponses immédiates à leurs demandes. Trois ans de travaux, 11500 jours de formation ont été nécessaires pour parvenir à ce résultat. Trois nouvelles entités ont donc vu le jour le CRC commercial, le CRC Sinistre et le service Gestion directe pour assurer, entre autres le suivi personnalisé de la relation client. Du point de vue des collaborateurs c'est déjà un succès puisque la plupart des interrogés apprécient la nouvelle diversité de leurs activités et surtout, ils ont le sentiment de pouvoir se rendre encore plus utile aux sociétaires.



Claude : On continue cette célébration des succès de l'année avec un lauréat et pas n'importe lequel !

Marie : Pas n'importe lequel, puisqu'il est à côté de moi aujourd'hui. Avec nous, il s'agit d'Adrien Couret. Adrien, vous avez reçu la distinction du jeune manager de l'année 2019 lors des Trophées de l'assurance. Vous dites avoir été très heureux et très surpris de recevoir ce prix. Il faut dire que c'est une vraie reconnaissance de la part du monde de l'assurance. On peut même lire dans une interview sur l'assurance « en mouvement.com » votre parcours, mais aussi votre vision à court et moyen terme du monde de l'assurance et plus précisément, bien sûr, du groupe MACIF. En ligne de mire, l'élaboration du prochain plan stratégique 2021-2023, en co-construction avec AESIO. L'objectif est de devenir le groupe mutualiste référent de son temps.

Claude : Ce n'est pas fini puisque les récompenses ont vraiment « plu » cette année.

Marie : « Plu », dans le sens où une pluie de récompenses est tombée, voilà des trophées, des coupes de victoires. Il n'y aura bientôt plus de place sur la cheminée. Le groupe MACIF a comme qui dirait, foulé le tapis rouge à la façon de celles et ceux qui raflent tout. Tout d'abord un triplé : fin 2018 le groupe MACIF est le seul assureur en France à avoir obtenu une triple certification engagement de service délivrée par « l'AFNOR ». Les certifications couvrent tous les métiers du groupe : l'assurance dommages, l'assurance vie et la santé prévoyance.

Claude : Récompense toujours, avec les argus d'or de l'assurance.

Marie : Trois trophées au total et trois offres de services innovants du groupe ont décroché un prix MACIF Drivers MACIF et Liberty rider et Garantie Autonomie et dépendance. Bravo aux équipes.

Claude : Pour continuer avec les « *leaders group 2019* ».

Marie : Le groupe. MACIF intègre le classement des 47 entreprises récompensées par les P.R.I.(les principes pour investissement responsable) : organisme initié par l'ONU, s'il vous plaît ! Seules sept entreprises françaises figurent dans cette sélection de 47. Chapeau bas et cocorico !

Ce n'est pas fini. Un nouveau label d'excellence pour la MACIF, le magazine « *Les dossiers de l'épargne* » les ont décernés au groupe pour le crédit auto MACIF. APIVIA, également sous les projecteurs avec « *le prix coup de cœur* » décerné par « *l'Argus de l'innovation mutualiste et paritaire* » pour sa nouvelle gamme « *Santé modulable* ».

Le petit dernier en date. C'est le « *Prix d'or de la meilleure appli sociale* » au « *Grand Prix Social Media* » et décerné par « *Stratégie* ». Et puis enfin la MACIF est Deuxième du classement des entreprises préféré des salariés de l'assurance, il fait donc bon vivre chez nous !

Claude : D'ailleurs, Marie, le groupe MACIF est toujours attractif pour les jeunes actifs.

Marie : Oui, et ce n'est pas à Zaïd Badrane qui dira le contraire. Alors, Zaïd est conseiller commercial à distance, au CRC Com de Paris Corentin Cariou. Il habite à Amiens. Il fait tous les jours le trajet. Il est entré à la MACIF cette année en avril et pourtant son histoire avec le groupe remonte à bien plus longtemps.

Zaïd Badrane : Moi, j'ai eu la chance de savoir dans quel domaine je souhaitais travailler depuis l'adolescence, donc j'ai orienté mes études avec mes envies. Dès le départ. Depuis très jeune, j'avais



cette, attirance l'envie de rentrer à la MACIF, parce que j'avais notamment un ami, un membre de la famille, qui travaillait à la MACIF et qui m'en disait énormément de bien. Je me suis renseigné de mon côté, j'ai appris que la MACIF avait des valeurs mutualistes et que la MACIF était super bien placée dans le marché. Finalement, dès que j'ai quitté l'école : mon premier but était de rentrer à la MACIF. Aujourd'hui, la MACIF s'adapte aux générations actuelles et à l'époque actuelle. J'ai même envie de dire que la MACIF anticipe ce qui va se passer, ce qui va arriver dans le futur et vraiment ça été une clé pour moi dans mon envie de rentrer ici. Lorsque je viens le matin. Je fais à peu près une heure quarante-cinq à 2 heures de trajet et je prends plaisir à le faire. Aujourd'hui, j'ai un responsable d'équipe qui est formidable. Je me sens à l'aise ici en fait c'est mon deuxième chez moi la MACIF.

Marie : Messieurs une réaction, Pascal Michard peut-être ?

Pascal Michard : Les propos de Zaïd. C'est d'abord, me semble-t-il la question du sens. Savoir, pourquoi on agit, nourrir la conviction de l'utilité de son action. Ça me semble donc très important et au-delà, la conviction de l'engagement des salariés nourrit aussi la conviction et l'engagement des dirigeants dans le déploiement de leurs actions.

Adrien Couret : Un mot tout simple. Merci Zaïd pour ton témoignage, parce qu'il exprime une chose simple, c'est que la MACIF, c'est une entreprise pas comme les autres et quelque part pour nous la direction de la MACIF ton engagement nous oblige dans la vie de tous les jours et c'est ça qui nous motive aussi.

Jean Phillippe Dogneton : Pareil ! Merci Zaïd pour cette énergie et cette manière de vivre l'entreprise MACIF. Dans une société en quête de sens. Ce témoignage illustre bien que nous exerçons notre activité de manière différente : ce n'est pas du marketing, il y a du fond et de la forme. Tout cela au service de la satisfaction sociétaires. Encore merci !

Claude : On continue de revenir sur 2019 : Adrien, Jean-Philippe si vous deviez retenir un fait marquant, ce serait lequel ? Adrien ?

Adrien Couret : Tout simplement : la MACIF est de retour. La MACIF dans sa dernière année de plan stratégique a tenu ses promesses. On le voit sur le plan de la solidité économique : objectif atteint. Sur le plan du développement : objectif atteint. On parlait tout à l'heure du six millionième contrat auto atteint et puis, en termes d'engagement des salariés : objectif atteint avec des grandes transformations que vous avez évoqué qui ont été mises en œuvre avec succès et au service de nos sociétaires.

Claude : Jean Phillippe ?

Jean Phillippe Dogneton : Sur l'ensemble du baromètre, on peut faire ressortir un élément. La MACIF est conquérante pour la troisième année consécutive, ce qui démontre la force du modèle mutualiste. Il est à la fois humain et pertinent, efficace et différent. En un mot, c'est la confiance et la confiance : ça a beaucoup de valeur.

Claude : Vous avez également été tous les deux très présents sur le terrain à la rencontre des collaborateurs quelle rencontre vous a particulièrement marqué ?

Adrien Couret : Je pense qu'en six mois, on a dû faire avec Jean-Philippe une douzaine de visites sur le terrain, donc c'est difficile d'en choisir une plus qu'une autre. Ce que je retiens dans l'ensemble, c'est



une tonalité extrêmement positive, une envie d'avancer des salariés de la MACIF, une confiance par rapport à la trajectoire du groupe et la volonté de dire les choses. Celles qui vont bien et celles qui doivent être améliorées, il y en a, on le sait et on va l'accompagner en 2020. Mais c'est une entreprise qui est en mouvement et dynamique.

Claude : Jean Philippe ?

Jean Philippe Dogneton : Le terrain, c'est toute la valeur de l'activité. C'est évidemment la relation directe avec le sociétaire. Ce que je retiendrai, c'est l'état d'esprit partagé, quelles que soient les sites, quels que soient les salariés. C'est à la fois un mélange de fierté et d'engagement, de résultat et d'envie et au fond, c'est tout ce que peut espérer une entreprise.

Claude : Et si vous deviez retenir un événement marquant pendant vos visites sur le terrain ?

Adrien Couret : Toutes les visites m'ont marqué, mais il y en a eu une qui était très emblématique. C'était la visite du site de Niort, où toutes les transformations de la MACIF étaient incarnées. Le nouveau modèle relationnel, les nouveaux managers, l'investissement également sur les conditions de travail au travers du site IMO lab. On voit que tout ça forme un ensemble extrêmement cohérent et crée cette dynamique positive pour l'ensemble des salariés de la MACIF.

Claude : Jean Philippe ?

Jean Philippe Dogneton : Ce qui saute aux yeux, c'est la diversité des parcours. Et au fond, lorsque l'on interroge, on s'aperçoit que les métiers de l'assurance sont très vastes, sont très profonds et qu'il y a une possibilité de passer de l'un à l'autre. Les frontières, finalement, tombent les unes après les autres. Vive la diversité de notre métier, la richesse de notre métier et vive la diversité des parcours !

Claude : Eh bien, voilà une belle perspective. Mais Jean-Philippe il n'a vraiment rien à corriger ?

Jean Philippe Dogneton : Si. Bien sûr, les visites sont riches d'enseignements et de transparence et nous devons écouter l'ensemble des messages. Alors, vous l'imaginez bien, une transformation de cette ampleur ne se fait pas en un jour. Elle doit être progressive parce que les métiers changent, parce que la polyvalence qui est aujourd'hui le fondement de cette transformation, elle s'acquiert, parce que les flux d'activité se complètent et se gèrent au travers du temps. Il y a des retards d'activité, il n'y a pas les effectifs cibles. ; mais il y a une montée en puissance au travers de ces formations ou des immersions et les services de gestion directe eux-mêmes, qui voient leur métier changer, sont impliqués dans cet ensemble. Pour traverser cette période et pour installer durablement le modèle, il faut à la fois beaucoup de bienveillance, beaucoup d'apprentissage, d'amélioration continue et cela prend du temps. Mon message est un message de réassurance. La direction générale a conscience de certaines difficultés, mais se donne le temps pour améliorer la situation.

Marie Voilà pour l'année 2019, mais pour 2020 quels sont les projets ?

Jingle : « Radio M MACIFUTR ! »

Marie : Le groupe MACIF se donne donc du mal pour avoir toujours une longueur d'avance Claude !



Claude : Oui le plan MACIFUTUR. On le sait doit se terminer l'année prochaine, mais quand exactement ? En 2020 ? Mais 2020 c'est déjà dans quelques semaines Adrien Couret !

Adrien Couret : Oui, alors on a presque une annonce à faire avec Pascal et Jean-Philippe. MACIFUTUR au 1er janvier, sera terminé puisque les deux derniers grands projets de MACIFUTUR : la mise en place du modèle relationnel avec les CRC le 4 novembre dernier, et la mise en place de ONE consacreront la fin de MACIFUTUR et avec les succès en termes de résultats que l'on a dit juste avant.

Claude : Jean Phillippe Dogneton ?

Jean Phillippe Dogneton : La MACIF a rempli sa feuille de route dans MACIFUTUR. Les choses vont désormais vivre au travers d'une amélioration continue, des remontées de terrain et des ajustements indispensables. Désormais la feuille de route est remplie, ONE va consacrer une organisation complète, qui finalement, va mettre un terme à l'ensemble du plan MACIFUTUR.

Claude : ONE Si je comprends bien, c'est donc le dernier chantier à mettre en œuvre. ?

Jean Phillippe Dogneton : Oui c'est un chantier d'organisation qui va nous permettre à la fois de conclure et nous projeter dans l'avenir avec trois caractéristiques :

- Un pilotage désormais unitaire parce que l'exigence fait des parcours des usages qu'il faut avoir une vision globale.
- Deuxièmement, c'est capitaliser sur la gestion d'une marque. La MACIF a une résonance très particulière. Le bouche à oreille a une puissance absolument incroyable.
- Et puis, c'est enfin permettre de se différencier un peu plus encore et ça, c'est le plan stratégique qui nous ouvrira la voie.

Adrien Couret : Pour compléter ce que dit Jean-Philippe. ONE termine MACIFUTUR pour autant, on ne va pas bondir dès 2020 sur un nouveau plan stratégique. Il est très important qu'en 2020, on ait une année qui soit dédiée à l'installation dans les nouveaux repères, dans les nouveaux modèles d'activité qu'on a créés. C'est vrai des CRC, c'est vrai, de ONE cette année d'installation, elle est très importante pour les managers et pour les salariés du groupe.

Claude : L'un des chantiers consistait également à mettre en œuvre une stratégie bancaire pour 2020. Adrien Couret ?

Adrien Couret : Alors la banque, L'univers bancaire, il a vocation à être distribué par la MACIF. La MACIF a besoin d'une offre de crédit. La MACIF a besoin d'une offre de livrets bancaires. La MACIF a besoin d'une offre de banque au quotidien. Ce que l'on sait, c'est que l'offre actuelle de banque au quotidien est maintenant un peu ancienne : elle a dix ans et à l'heure des banques en ligne, à l'heure des néo banques, il faut passer à un autre modèle. On a essayé de le construire cet autre modèle avec ARKEA. Les négociations n'ont pas abouti et on va relancer en 2020 un chantier sur le sujet.

Claude : Autre sujet, c'est le CRC, (le centre de relation client). Vous nous dites un peu plus ? Jean-Philippe Dogneton ?

Jean Phillippe Dogneton : Oui, c'était un sujet emblématique, si on devait le caractériser, c'est rendre la MACIF simple et utile. Au travers de l'installation de ces différents CRC on renvoie de l'autonomie à nos salariés, on privilégie la relation avec nos sociétaires, on permet l'entraide : on l'a illustré tout à l'heure



au travers des inondations. Aussi c'est décloisonner et enrichir l'activité de nos collaborateurs. Tout cela, il faut désormais le faire vivre, comme le disait Adrien tout au long de l'exercice qui va venir.

Marie : Dans ces CRC. Qu'est ce qui a changé ? Quel est le quotidien désormais ? Ecoutez ce reportage de notre journaliste Vincent !

Reportage Voix CRC 1 « Groupe MACIF Bonjour, Monsieur Cassambara Amah sur Bobigny c'est ça ?

Reportage Vincent : Bobigny, Brest, Thionville. Voilà autant de villes dont les conseillers de gestion à distance du Centre de relation client de Arles n'entendais jamais le nom avant la mutualisation des forces de tous les CRC de France. Les conseillers arlésiens voyages en dehors de leur secteur de la Provence Méditerranée, au gré des appels qu'ils reçoivent

Reportage Voix CRC 1 « Donc c'est à Thionville en où c'est route de Thionville ? »

Reportage Vincent : De quoi s'enrichir au quotidien.

Reportage voix CRC 2 : Disons que souvent je ne sais pas vraiment ou c'est et ça m'apprend un petit peu La géographie.

Reportage Vincent : Ces appels de sociétaires qui viennent de toute la France, confronte également les CGD à la diversité des accents. Il arrive que l'accent du sud de la France se confronte à celui de l'Est.

Reportage Voix CRC 3 : On nous Taquine un petit peu par rapport à ça, mais les personnes disent que c'est agréable. Au niveau de l'entretien, il est vrai que ça se passe bien.

Reportage Vincent : La mutualisation apporte quelque chose de plus inattendu pour les CGD de Provence Méditerranée. Il semblerait qu'au Nord, les sociétaires soient plus compréhensifs.

Reportage voix CRC 3 : Il est vrai qu'on a des réactions de certains sociétaires qui ne sont pas les mêmes qu'en Provence Méditerranée. Parfois, ça nous surprend quand on annonce des non garantis à certaines régions, ça se passe relativement bien, alors qu'ici, c'est un peu plus compliqué.

Reportage Vincent : Florence, qui est maintenant incollable sur les départements français, a dû revoir depuis cette mutualisation les modalités de certaines garanties.

Florance reportage CRC : On n'a découvert la garantie neige, le poids de la neige qu'on n'avait vraiment jamais gérée. On a dû réviser nos conditions générales et réviser le contrat de la police d'assurance parce que l'on n'avait jamais vu ce genre de déclaration".

Reportage Vincent : L'ensemble des risques de toutes les régions traitées par tous les CRC, cela a du bon pour les CGD du centre de Arles, tout comme pour Cédric, leur responsable d'équipe.

Cédric responsable Arles (reportage1) : On arrivait à être submergés d'appels par rapport aux autres régions. Et puis, on devait trouver des solutions annexes, mettre en place des cellules spécifiques, détacher des conseillers pour justement les positionner sur ces cellules-là. Il y avait toute une mécanique à mettre en place qui se fait plus aujourd'hui puisqu'aujourd'hui, c'est fluide.



Reportage Vincent : Fluide pour les CGD, mais aussi pour les sociétaires.

Marie : Jean-Philippe Dogneton une réaction ?

Jean Philippe Dogneton : Oui, c'est une belle traduction de la réalité opérationnelle au Fonds. La MACIF offre l'ensemble des moyens au service de ses sociétaires, quelle que soit la géographie, quels que soient les sujets. C'est une forme de solidarité interne à destination d'une solidarité externe et le cas qui a été choisi est celui de l'inondation qui en est un reflet tout à fait particulier. La solidarité à l'épreuve des faits, ça vaut en interne et en externe. Merci encore pour ce témoignage qui illustre une réalité désormais devenue quotidienne.

Claude : 2020 va également être placée sous le signe du digital avec la plateforme digitale Groupe. Qu'est-ce que vous pouvez nous en dire ? Jean-Philippe.

Jean Philippe Dogneton : L'ambition c'est d'être numéro 1 de la relation sociétaires clients à l'horizon de 2023. Pour atteindre cet objectif, il faut se donner tous les moyens : le meilleur modèle relationnel et le meilleur modèle opérationnel. Il faut un certain nombre d'outils qui viennent évidemment en soutien. Outils ouverts qui nous permettent à la fois des réponses rapides et des réponses avec les nouveaux moyens de communication, ais la question des outils est largement dépassée par l'ambition. Au fond, on a l'opportunité d'écrire la suite, le modèle relationnel que nous souhaitons et cela, ça s'écrit avec les salariés et ça se traduira dans les faits avec les salariés.

Marie : Alors justement, cet objectif, on va en parler tout de suite avec le quatrième chapitre de notre émission. Il porte bien son nom puisqu'il s'appelle « Et Demain ».

Jingle : « Et demain ! »

Claude : Bien sûr, quand on parle d'avenir le sujet qui est sur toutes les lèvres, c'est AESIO, on en a beaucoup entendu parler. Pascal Michard, pouvez-vous peut-être nous en rappeler le sens ?

Pascal Michard : Sur le sens, tout à l'heure on évoquait les CRC et le constat que les complémentarités, l'unification fait la force. C'est un peu le même raisonnement qui préside finalement le rapprochement avec le Groupe AESIO. C'est dans un contexte d'incertitude réglementaire et technologique, une nécessité d'innovation et d'investissement. C'est bien cette recherche d'une union, d'une unité, d'une complémentarité entre les activités de deux groupes qui préside à ce rapprochement de manière à nourrir la performance économique globale, laquelle nourrit à son tour la performance et l'impact social et sociétal, et qui eux-mêmes viendront en retour alimenter la performance économique. Sur la forme, pour nous un groupe mutualiste un rapprochement n'a de sens que s'il se construit autour de valeurs partagées qui sont le lien, le ciment le liant de ce rapprochement et c'est pour cela que nous nous sommes tournés effectivement vers des gens qui partagent nos valeurs.

Claude : On rappelle qu'il y a un an déjà, c'était en décembre 2018 un protocole d'accord a été signé. Quelles sont les prochaines étapes maintenant ?

Pascal Michard : Un an déjà Oui ! Si on se projette au-delà dans un an, on est un peu à mi-parcours, qui verra effectivement le lancement, la concrétisation de ce groupe ? Les prochaines étapes à court terme, début 2020, c'est l'élaboration du pacte fondateur, c'est à dire du texte qui posera les principes de fonctionnement, de gouvernance, d'organisation du futur groupe. Nous aurons un peu plus loin, aux



assemblées générales de mi année, à valider les textes qui régiront le fonctionnement du groupe, les statuts et les chartes. Et puis la mise en place de sa gouvernance, cela nous mènera à la fin de l'année où vraiment on sera posé la création du nouveau groupe qui prendra naissance au 1er janvier 2021.

Claude : Adrien Couret Il est peut-être utile de rappeler l'ambition de ce rapprochement.

Adrien Couret : L'ambition est très claire, c'est de créer le premier groupe mutualiste français, celui qui touchera 1 Français sur 8 et qui sera leader sur les grands métiers de l'assurance. Leader, évidemment, en assurance dommages, c'est ce qu'apporte la MACIF et un leadership en assurance santé c'est ce qu'apporte AESIO. Cela étant, il faut peut-être préciser la nature et les modalités de ce rapprochement. Il ne s'agit pas de fusionner MACIF et AESIO, mais de créer un groupe commun dans lequel MACIF reste la MACIF et AESIO reste AESIO, mais avec des complémentarités au service du développement des deux marques : complémentarité de métiers, partage de moyens sur les sujets industriels, je pense notamment à la santé, prévoyance et partage l'investissement. On évoquait tout à l'heure l'innovation, typiquement, il y a des belles choses à faire au service des sociétaires et des adhérents des deux groupes.

Claude : Le rapprochement avec AESIO donne encore plus de sens à la fusion MACIF Mutualité et APIVIA en cours.

Jean Philippe Dogneton : Il faut s'attacher aux choses les plus naturelles et donc les plus évidentes. Il y a trois évidences dans cette fusion : des évidences de métier, des évidences de réalisation et Adrien cité à l'instant les logiques de synergie, de savoir-faire totalement complémentaires et des évidences de vision. La chose est vraiment naturelle.

Marie : Alors que se profile la construction de ce grand groupe mutualiste avec AESIO. Le groupe a souhaité engager une grande consultation autour de sa raison d'être en associant les collaborateurs, les élus et un panel sociétaire. La consultation s'est terminée le 15 décembre dernier. Écoutons des salariés et des élus. Ils se sont exprimés sur leur participation au micro de Gaëlle.

ITW 1 : C'est une démarche courageuse et novatrice, de s'interroger sur l'essentiel pour dégager aujourd'hui des orientations vers l'avenir. Cette ouverture par rapport à ce que les acteurs de l'entreprise peuvent exprimer je la trouve formidable.

ITW 2 : Je suis salarié depuis vingt-cinq ans. Pour moi, c'est la première consultation de cette ampleur. Cela montre aussi que tous les salariés peuvent participer au plan stratégique, quelquefois des idées toutes simples peuvent être mise en place.

ITW3 : Pour une fois on nous demande notre point de vue et pas seulement par des réponses oui ou non ça éclaircira l'idée que les gens ont de la MACIF.

ITW4 : Dans une entreprise qui est humaine et fortement mutualiste, qu'on puisse vraiment accompagner les salariés dans une démarche collaborative comme celle-ci et justement, avoir cette symétrie des attentions clients collaborateurs groupe. On prend de la hauteur sur le rôle de la MACIF dans son environnement, dans la société. Je pense que ça donne beaucoup plus de force à la stratégie de l'entreprise. J'ai des attentes sur la façon dont on va restituer toutes ces contributions qui ont eu lieu.



ITW5 : C'est une Visibilité sur ce que doit faire le groupe. Pourquoi Il existe ? Aujourd'hui les lignes sont un petit peu flou entre les différents systèmes de société et en plus du système mutualiste, d'avoir une raison d'être fort et connu par tous va me permettent de me sentir beaucoup mieux dans mon entreprise.

Claude : Il y a des attentes, mais il y a aussi beaucoup de réactions positives, encourageantes. Quel est le sens de cette consultation, de cette démarche ?

Pascal Michard : Le sens. C'est je dirais de rendre explicite ce qui, depuis 60 ans chez nous, est implicite, que nous n'avons jamais formalisé aussi précisément en tout cas, exprimer avec des termes et des mots pour mettre vraiment en lumière, en évidence ce que nous sommes. Donc, le sens, c'est d'exprimer ainsi, à travers cette raison d'être, ce que nous sommes, mais surtout ce que nous voulons faire au quotidien pour nos sociétaires, pour nos parties prenantes et la façon dont nous voulons leur être utile.

Claude : Cette démarche marque aussi une différence dans le secteur.

Pascal Michard : Alors, c'est une démarche qui réunit 15000 personnes, ce n'est pas négligeable : Salariés, élus, des sociétaires, sociétaires. C'est une innovation parce que ce que nous faisons sur ce sujet, personne ne l'a encore jamais fait à travers une plateforme collaborative. Ainsi, ces 15000 participants vont pouvoir contribuer et élaborer notre raison d'être.

Dans le micro-trottoir, quelqu'un a parlé à un moment de symétrie des attentions. Nous voyons que dans une telle démarche, finalement les parties prenantes élaborent la raison d'être, expriment ce qu'ils veulent être et faire. Ensuite, cela est traduit à travers un plan stratégique qui revient en quelque sorte aux parties prenantes, soit salariés, soit adhérent sociétaires, soit représentants des sociétaires et en quelque sorte, ainsi revient au terrain et on voit s'instaurer ainsi un cercle mutualiste où ceux qui ont élaboré la partie prenante en sont aussi les bénéficiaires.

Claude : Jean-Philippe Dogneton. Vous avez quelques chiffres sur la participation et leur signification ?

Jean Phillippe Dogneton : Oui, Pascal le disait : liberté de ton et d'idées. Ce n'est pas courant et quand on vous dit que la MACIF est différente, c'est une manière de l'être une nouvelle fois. Alors l'adhésion s'est faite, il y a plus de 60 000 votes et 2300 idées qui sont poussées à cette heure. Évidemment, un bilan sera fait en début d'année, courant janvier, à la fois sur les chiffres et sur le fond.

Claude : Justement, quelles sont les prochaines étapes ?

Adrien Couret : On voit que cette démarche était expérimentale on voit qu'elle a cartonné et du coup, elle nous engage. Elle nous engage à poursuivre la transparence. En début d'année prochaine, donc, nous reviendrons devant les contributeurs sur une synthèse. Et derrière, ça sera le grand travail de l'année 2020 au travers de la préparation du plan stratégique, la mise en œuvre de ces idées au travers du plan stratégique 2021-2023. Avec quelques points d'orgue et en particulier un qui est une convention managériale en octobre 2020, qui sera aussi le moment de donner toute l'ampleur, toute la dynamique autour de ces orientations sur une année dont il faut rappeler année 2020, qui sera l'année des 60 ans de la MACIF. Voilà, donc, on a plein de belles choses à préparer autour de ça,

Marie : Alors on touche déjà bientôt à la fin de cette émission. Comment conclure, en un mot ?

Jingle : « Radio M en un mot ! »



Marie : Un mot de la fin, donc que l'on laisse aux collaborateurs que souhaite-t-on pour 2020 ?

***Vœu 1** : Plein de bonnes choses ! Avec tous les nouveaux changements, on a envie d'évoluer au sein de la MACIF dans de bonnes conditions. Montrer davantage que nous sommes présents avec un service de qualité au top !*

***Vœu 2** : Je souhaite que le groupe MACIF continue à être le premier en auto. Au niveau santé aussi, ça sera développé comme IRD et sportivement j'espère qu'on aura encore beaucoup de victoires avec nos bateaux APIVIA et MACIF et aussi au niveau du rugby avec le Stade Rochelais.*

***Vœu 3** : En 2020 on peut se souhaiter énormément de réussite pour les sociétaires. Déjà beaucoup de réussite aussi pour les salariés et les collaborateurs qui font plein d'efforts et qui mettent tout en place pour que le groupe se développe au mieux.*

***Vœu 4** : Au-delà d'une image plus jeune et plus moderne, continuer dans le développement des nouvelles technologies est vraiment un projet intéressant !*

***Vœu 5** : Avoir un groupe commun, avec AESIO, va permettre de pouvoir avoir une expérience, multi métier de pouvoir agrandir également notre socle de sociétaire et de fidélisation.*

***Vœu 6** : J'aimerais qu'on soit vraiment un groupe ouvert et que l'ensemble des applications soient accessibles à tout le monde de manière complètement transparente, quelle que soit l'entité dans laquelle on travaille.*

Claude : C'est vrai qu'on va rentrer très vite dans la période des vœux de fin d'année et de nouvelle année 2020. Pour vous, messieurs Pascal Michard, Adrien Couret, Jean-Philippe Dogneton, qu'est-ce que vous souhaitez aux collaborateurs de la MACIF ?

Pascal Michard : Une année placée sous le signe de l'engagement et de la conviction. La conviction que protéger le parcours de vie des personnes, c'est être utile socialement et humainement et que cela doit fonder la noblesse de notre métier et notre fierté quotidienne.

Adrien Couret : D'abord beaucoup de bonheur sur le plan personnel parce que c'est la base de tout. Et puis, en 2020, l'envie d'emmener la MACIF, notre belle MACIF, encore plus loin. Je sais qu'ils ont cette envie là et nous, on leur prépare plein de belles choses pour 2020.

Jean Phillippe Dogneton : Trois beaux ingrédients dans ces témoignages la réussite, l'engagement, la fierté. Fier pour les salariés, fiers pour les sociétaires, puis cette fierté pour un groupe auquel nous sommes si attachés.

Claude : Nous arrivons déjà au terme de cette émission, un grand merci à vous trois. Un grand merci à tous nos intervenants d'avoir été avec nous pour cette première. Merci à vous.

Marie : Merci Claude et merci aux équipes techniques Maxime Paillé, pour ne citer que lui, qui ont assuré la réalisation et la bonne diffusion de cette émission. N'hésitez pas à échanger, commenter, partagez, likez. Toute l'équipe se joint à moi pour vous souhaiter de très belles fêtes de fin d'année. On se donne rendez-vous en janvier pour les vœux !

Jingle : « Radio M la parenthèse de l'année ! »