



PRÉSENTATION INSTITUTIONNELLE 2023

# Protéger, accompagner, s'engager...

La Macif face aux défis d'un monde  
en transition



*aéma* GROUPE

# Éditorial

“ Ce que je retiens de 2023 ?  
Ce sont les réussites de  
Ma (P)référence, le Plan stratégique  
2021-2023 orienté autour de  
l'excellence relationnelle. Elles ont  
permis à la Macif d'être désignée  
Marque Préférée des Français. ”

Jean-Philippe Dogneton,  
Directeur général Macif



L'année 2023 a été marquée par un environnement complexe, des bouleversements géopolitiques, macro-économiques et une manifestation très tangible des évolutions climatiques qui a durement touché nos sociétaires, avec 125 000 sinistres constatés par la Macif en 2023. La mobilisation des salariés et des délégués auprès des sociétaires sinistrés a été continue et témoigne de notre Raison d'être "Protéger le présent et permettre l'avenir".

Plus de 120 000 nouveaux sociétaires-clients nous ont fait confiance en 2023, avec un niveau de développement historique en assurance Dommages (268 000 contrats nets produits), une évolution du portefeuille en Santé de plus de 5 % et plus de 100 000 contrats produits en Finance Épargne. Ces résultats comptent parmi les réussites de Ma (P)référence, le Plan stratégique 2021-2023 orienté autour de l'excellence relationnelle, qui a permis à la Macif d'être désignée Marque Préférée des Français.

En nous appuyant sur ces réussites collectives, nous avons lancé, en janvier 2024, un nouveau Plan stratégique **IMPACT MACIF à horizon 2026, pour une Macif au cœur des grandes transitions, durablement n° 1 de la relation client, et leader sur ses marchés.**

Il s'appuiera sur une performance mutualiste durable pour atteindre quatre ambitions au cœur des enjeux de société :

- Pouvoir d'achat et redistribution
- Climat et transitions
- Lien et générations
- Unité et état d'esprit





“ L’année 2023 a été marquée par un environnement complexe(...). La mobilisation des salariés et des délégués auprès des sociétaires sinistrés a été continue et témoigne de notre Raison d’être **“Protéger le présent et permettre l’avenir”**. ”

Jean-Louis Grosse-Delasalle,  
Président Macif



Dans une société en quête de sens et dans laquelle le **besoin de protection et de mutualisation** est toujours plus fort, **les assureurs mutualistes ont une réponse singulière à apporter.**

Ce nouveau plan s’inscrit en pleine cohérence avec **la stratégie d’Aéma Groupe, 4<sup>e</sup> acteur de l’assurance en France**, qui s’appuie sur l’expertise, la complémentarité et la singularité de chacune de ses marques, pour accompagner et protéger **plus d’un Français sur six.**

L’évolution de l’organisation d’Aéma Groupe d’une logique métiers à une logique de marques a abouti début 2024 à **l’unification de la Marque Macif** via la création de la Société de Groupe d’Assurance Mutuelle Macif (SGAM Macif). Cette structuration fait de la Macif **un acteur global, garant de la proximité avec ses 5,8 millions de sociétaires, adhérents et clients**, leur apportant une réponse de protection dans l’ensemble de leurs univers de besoin (Dommages, Santé Prévoyance, Finance Épargne). ●

**Jean-Louis Grosse-Delasalle**, Président Macif  
**Jean-Philippe Dogneton**, Directeur général Macif

# SOMMAIRE

---

## **Protéger et assurer le présent**

**P. 5**

La Macif, plus de 60 ans d'engagements mutualistes

**P. 6**

Chiffres clés 2023

**P. 8**

Les 3 métiers de la Macif

**P. 10**

Un employeur de (P)référence

**P. 12**

## **Accompagner les transitions**

**P. 13**

Faire face aux événements climatiques

**P. 14**

Rendre nos offres accessibles au plus grand nombre

**P. 17**

Garantir l'excellence relationnelle

**P. 20**

S'engager pour une société plus solidaire et inclusive

**P. 23**

Mobilité pour tous, autonomie pour tous

**P. 26**

## **Maintenir le cap vers l'excellence**

**P. 27**

Ma (P)référence : 2021-2023

**P. 28**

IMPACT MACIF, un nouveau plan stratégique pour relever les défis de demain

**P. 29**

Course au large : esprit d'équipe, esprit Macif

**P. 30**



# Protéger et assurer ( ) le présent

Les fondamentaux  
du modèle mutualiste de la Macif



# La Macif, plus de 60 ans d'engagements mutualistes

Société d'assurance mutualiste, la Macif<sup>1</sup> construit depuis 1960 une relation de confiance durable avec ses assurés et met son activité au service d'un projet humain. Elle réunit aujourd'hui 5,8 millions de sociétaires-clients et adhérents qui mutualisent leurs risques pour protéger ce qui est essentiel à chacun : sa vie, ses proches et ses biens.



**Guillaume Delacher**

DÉLÉGUÉ  
EN HAUTS-DE-FRANCE

“ Ce qui m'a donné envie de devenir délégué à la Macif, c'est de pouvoir aider les autres. J'ai une sensibilité particulière dans mon engagement par rapport à mon handicap – étant moi-même non-voyant depuis ma naissance. Dans mon activité d'auto-entrepreneur, je propose des ateliers découverte autour de la déficience visuelle : on met des personnes en situation pour leur montrer que, malgré un handicap, on peut vivre comme tout le monde. Dans mon mandat, j'ai envie d'aller vers les gens et d'apprendre moi aussi. ”



## UN SOCIÉTAIRE = UNE VOIX

Le modèle de gouvernance de la Macif repose sur une organisation démocratique qui place le sociétaire au centre de tout. Chacun d'entre eux a un rôle à jouer dans la vie et l'avenir de la Macif, en votant pour ses délégués ou en présentant sa candidature pour le devenir.

Élus tous les quatre ans, les délégués siègent en assemblée générale. Ils élisent les membres du conseil d'administration. **Le Président, lui-même sociétaire, est nommé par les administrateurs.** La voix de chaque sociétaire est portée jusqu'au plus haut niveau de l'organisation.



Placées sous le signe de l'unité de la Marque, les assemblées générales 2023 ont réuni à Lyon les délégués de Macif SAM et d'Apivia Macif Mutuelle. À l'issue de ces rencontres, le conseil d'administration de Macif SAM a nommé Jean-Louis Grosse-Delasalle en qualité de Président.

## UN MUTUALISME DANS L'AIR DU TEMPS

L'engagement, la solidarité et la proximité constituent la pierre angulaire du modèle mutualiste défendu par la Macif.

Ces valeurs sont portées par l'engagement quotidien des délégués et des collaborateurs. Elles guident leur action pour accompagner les sociétaires, et plus largement la société, face aux nouvelles ruptures et fragilités liées aux grandes transformations économiques, sociales et sociétales.

→ La Macif n'a pas d'actionnaire à rémunérer. Chaque année, elle réinvestit ses bénéfices dans des projets au service de ses sociétaires et de l'intérêt général.

1 – Sur les pages 6 et 7 la dénomination "La Macif" désigne "Macif SAM", telle qu'elle était constituée au 31 décembre 2023.

**Protéger le présent et permettre l'avenir, pour nous tous et les générations futures**

Définie collectivement avec ses collaborateurs, sociétaires et élus, la **Raison d'être de la Macif** réaffirme la mission de protection et d'accompagnement mutualiste au service d'une société plus solidaire et inclusive.



## La Macif, une marque pilier d'Aéma Groupe

Aéma Groupe est né du rapprochement entre AÉSIO mutuelle et la Macif. L'acquisition d'Abeille Assurances en 2021 et la création d'Ofi Invest en 2022 en font le 4<sup>e</sup> acteur de l'assurance en France, avec un chiffre d'affaires de 16,1 milliards d'euros en 2022 et plus de 11 millions d'assurés. Multimarques, multiréseaux et multimétiers, Aéma Groupe couvre l'ensemble des besoins de protection. Mutualiste dans l'âme, activiste par conviction, Aéma Groupe veut apporter des réponses éclairées, constructives et humaines face aux grands enjeux de protection liés aux transitions actuelles.

→ liens de solidarité financière

..... liens de capital

SGAM : Société de Groupe d'Assurance Mutuelle  
SAM : Société d'Assurance Mutuelle  
UMG : Union Mutualiste de Groupe

Ofi Invest, pôle de gestion d'actifs, est composé des entités : Ofi Invest Asset Management, Ofi Invest Real Estate, Ofi Invest Distribute, Ofi Invest Capital Partners

Abeille Vie comprend les entités : Abeille Épargne Retraite, Abeille Retraite Professionnelle, UFF Banque, Épargne Actuelle, SACAF, VIP Conseil

**ORGANIGRAMME SIMPLIFIÉ D'AÉMA GROUPE**  
au 31 décembre 2023

# Chiffres clés 2023

Dans un contexte d'inflation qui fragilise le pouvoir d'achat des Français, d'accélération des crises climatiques qui impacte directement son activité, et alors que le marché de la réassurance est moins protecteur, la Macif fait preuve de solidité et de dynamisme sur l'ensemble de ses métiers. Au-delà des chiffres, de nombreux prix et certifications récompensent la qualité de ses offres, et ses valeurs se manifestent par les actions de proximité d'un collectif solide et engagé.



## PERFORMANCE<sup>1</sup>

**5,698**

milliards d'€  
**de chiffre d'affaires**  
5,849 milliards d'€ en 2022

**117**

millions d'€  
**de résultat net**  
145 millions d'€ en 2022

**Ratio de solvabilité**

**307 %**

**Macif SAM**  
339 % en 2022

**256 %**

**Mutavie**  
240 % en 2022



## MÉTIERS

**6,39 millions**  
**de contrats Auto**  
+ 1,3 % vs 2022

**476 916**  
**contrats distribués en**  
**Santé individuelle**  
+ 5,2 % vs 2022

**1,4 million**  
**de contrats distribués en**  
**assurance-vie**  
+ 0,7 % vs 2022

dont  
**891 293**  
**contrats**  
**Deux-Roues**  
+ 2,4 % vs 2022

**989 285**  
**contrats distribués en**  
**Prévoyance**  
**individuelle**  
+ 3,2 % vs 2022

**124 535**  
**crédits souscrits**  
+ 5,2 % vs 2022

**96 628**  
**contrats souscrits par les acteurs de**  
**l'Économie Sociale et solidaire**

**818 595**  
**contrats souscrits par les**  
**Professionnels**

1 – Les résultats présentés dans cette partie sont les chiffres de Macif SAM et de ses différentes filiales (dont Mutavie) et participations (hormis Abeille Assurances Holding) au 31 décembre 2023.





## RELATION CLIENT

**5,8 millions**  
**de sociétaires-clients et adhérents<sup>2</sup>**

**480**  
**points d'accueil**  
physiques et téléphoniques

**5 450**  
**conseillers et gestionnaires**

**77 %**  
**des sociétaires** se sont déclarés  
très satisfaits à la suite d'un contact Macif<sup>3</sup>



## ACTION MUTUALISTE

**3 627**  
**actions mutualistes et partenariales**  
menées sur les territoires par Macif SAM

**1108**  
délégués **Macif SAM**

**200**  
délégués **Apivia Macif Mutuelle**



## RESSOURCES HUMAINES<sup>6</sup>

**11 632**  
**collaborateurs**  
dont **1 313** collaborateurs AMM  
et **697** collaborateurs MFE

**98 %**  
**collaborateurs**  
formés dans le cadre de la formation  
continue

**7,1 %**  
**collaborateurs**  
en situation de handicap

**94/100**  
**index égalité femmes/hommes**  
en matière de rémunération

<sup>2</sup> – Macif SAM, Apivia Macif Mutuelle et Mutavie.

<sup>3</sup> – Enquêtes post interactions ou enquêtes à chaud (suite à un passage en agence ou appel téléphonique) cumul sur l'ensemble de l'exercice 2023 – 77 % des répondants ont attribué une note de 5 étoiles à la Macif.

<sup>4</sup> – Certification "Relation Client France" d'Origine France Garantie et sa Marque de garantie "AFRC Relation Client 100% France". Certification SFG délivrée à la Macif sous le numéro 95 087 et pour la marque de garantie AFRC sous le numéro 95 088 par Afnor Certification. Pour en savoir plus : [relationclientfrance.fr](http://relationclientfrance.fr)

<sup>5</sup> – La Macif élue Marque Préférée des Français dans la catégorie compagnies d'assurance devant 17 autres marques du secteur. D'après l'étude réalisée du 3 au 4 janvier 2024 par Opinionway auprès d'un échantillon représentatif de 1005 personnes de la population française de 18 ans et plus dans la catégorie compagnies d'assurances.

<sup>6</sup> – Macif SAM, Apivia Macif Mutuelle et groupement d'intérêt économique Macif Finance Épargne.

# Les **3 métiers** de la Macif

La Macif accompagne ses sociétaires-clients et adhérents particuliers et professionnels au quotidien et à chaque moment de leur vie à travers ses trois métiers : Assurance Dommages, Santé Prévoyance et Finance Épargne.



## ASSURANCE DOMMAGES

### Protéger les biens des sociétaires

La Macif propose une offre complète de protection en assurance Dommages en phase avec l'évolution des usages et des modes de vie. Conjuguant juste rapport qualité-prix, rigueur technique et satisfaction sociétaire, elle développe des solutions compétitives et accessibles au plus grand nombre. La Macif veille aussi à tenir compte des situations particulières pour ne laisser personne de côté.

**1<sup>er</sup>**

**assureur Auto en France**  
en nombre de contrats  
par société d'assurance en 2022

**2<sup>e</sup>**

**assureur Habitation en France**  
en nombre de contrats  
par société d'assurance en 2022

#### **Le parcours gré à gré**

Ce mode d'indemnisation concerne les sinistres Habitation liés à une tempête ou un dégât des eaux dont le montant des réparations reste inférieur à 1600 € TTC. **En un contact, le sociétaire peut déclarer le sinistre et décrire les dommages immobiliers et mobiliers constatés.** À l'aide d'un outil de téléchiffrage, le conseiller lui propose une offre de règlement pour le dédommager des biens mobiliers sinistrés et des éventuels travaux à réaliser. En cas d'accord sur le montant, **le sociétaire reçoit l'indemnité par virement immédiat.**

**l'inf**

# SANTÉ PRÉVOYANCE

## Aux côtés des adhérents en cas d'accident, de maladie ou de décès

Apivia Macif Mutuelle<sup>1</sup> propose aux particuliers, aux professionnels et aux entreprises des solutions en santé et en prévoyance, distribuées par Macif SAM. Elle se mobilise en faveur de l'accès à la santé et au bien-être pour tous. Ses adhérents Santé bénéficient d'un solide réseau de soins et de dispositifs de prévention.



### L'offre Macif Mutuelle Santé récompensée

100 000 souscriptions ont été enregistrées en 2023, un an après le lancement de l'offre Macif Mutuelle Santé. Souple et modulable, ce contrat s'adapte aux besoins de chacun. Gage de sa qualité, l'offre Macif Mutuelle Santé a remporté le Label Excellence 2023, attribué aux meilleurs contrats du marché par les experts des Dossiers de l'Épargne.

l'inf +

**4<sup>e</sup>**  
mutuelle  
en santé individuelle

**3<sup>e</sup>**  
mutuelle  
en prévoyance

Source : classement selon montant des cotisations. Top 30 des mutuelles 2023 de l'Argus de l'Assurance 2023



# FINANCE ÉPARGNE

## Accompagner les clients dans leurs projets

**2<sup>e</sup>**  
assureur vie  
sur l'attractivité de l'offre

De  
**2,2 %**  
à  
**+ 3,4 %**  
taux de rendements 2023  
des supports euros<sup>5</sup>  
des contrats d'assurance-vie Macif

5 – Les rendements sont calculés nets de frais de gestion. Hors prélèvements sociaux et fiscaux. Les rendements passés ne préjugent pas des rendements futurs.

Source : Baromètre Argus de l'Assurance et OpinionWay sur la notoriété, l'image et l'attractivité des assureurs – février 2024. Rapport annuel Mutavie 2023.

Macif Finance Épargne<sup>2</sup> propose des solutions d'épargne (assurance-vie, épargne retraite, etc.) et de financement de qualité, accessibles et adaptées à toutes les catégories de sociétaires.

Elle met à disposition une offre d'épargne responsable qui permet de concilier recherche de performances financières et prise en compte des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG). 100 % des fonds du contrat Multi Vie sont par ailleurs labellisés<sup>3</sup> (Greenfin, Finansol, ISR, ESG Luxflag).

### Macif Jeewan Patrimoine, une offre sur-mesure

Avec Jeewan Patrimoine, la Macif propose à ses clients un contrat d'épargne multisupport personnalisable au cadre fiscal avantageux et des solutions de placement diversifiées. Jeewan Patrimoine a obtenu, en 2023, l'Oscar Gestion de Fortune du meilleur contrat d'assurance-vie haut de gamme, le Label d'excellence des Dossiers de l'Épargne et la Sélection Premium en "Épargne Patrimoniale" de Good Value For Money. Par ailleurs, Challenges, en partenariat avec retraite.com, a décerné à la Macif le label du Meilleur Conseil Épargne 2023<sup>4</sup>

À noter : la recherche de performance s'accompagne d'un risque de perte en capital supporté par l'épargnant.

l'inf +

1 – Apivia Macif Mutuelle est une mutuelle régie par le livre II du Code de la mutualité et adhérente à la Mutualité Française.

2 – Les contrats d'épargne assurance vie et d'épargne retraite proposés par la Macif sont assurés par Mutavie SE, entreprise régie par le Code des assurances. Les crédits à la consommation et produits d'épargne bancaire distribués par la Macif sont des produits Socram Banque, Établissement de crédit agréé par l'ACPR. Macif est mandataire exclusif en opérations de banque et en services de paiement pour le compte de Socram Banque. N° ORIAS 13005670 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

3 – Pour plus d'informations sur la durabilité, consultez la page dédiée sur [macif.fr](http://macif.fr).

4 – Challenges, Les Dossiers de l'épargne et Gestion de Fortune : récompenses décernées par un jury composé de professionnels - Good Value for Money : sélection attribuée selon une grille d'une cinquantaine de critères de notation.



# Un employeur de (P)référence

En 2023, la Macif a poursuivi son action en faveur du développement des compétences de ses collaborateurs et du bien vivre ensemble au travail.

## Focus

À travers son Centre de Formation des Apprentis (CFA), la Macif a développé une offre d'alternance pour faciliter l'accès à la formation et à l'emploi des jeunes et des personnes en reconversion professionnelle. Cette formation théorique certifiante permet d'acquérir une expérience professionnelle au sein de la Macif, et offre une perspective d'embauche en CDI aux nouveaux diplômés. En 2023, le CFA comptait 14 classes partout en France, dont une nouvelle consacrée au développement informatique. **97,9 % des alternants ont obtenu leur diplôme.**

## UN PARCOURS D'INTÉGRATION RENOUVÉLÉ

Afin de soutenir son développement et de proposer à ses sociétaires une relation fondée sur la proximité, la Macif a recruté **1500 nouveaux collaborateurs en 2023**. Le site carrière a été enrichi pour simplifier l'acte de candidature. Le parcours d'intégration débute désormais dès la promesse d'embauche. Une plateforme de pré-intégration permet de découvrir la culture d'entreprise et d'échanger avec le futur manager.

## À L'ÉCOUTE DES COLLABORATEURS

À la Macif, la démarche d'amélioration continue de l'expérience managers et collaborateurs repose sur l'écoute. Ainsi le baromètre Expérience collaborateurs permet chaque année d'identifier les points forts et les axes d'amélioration. **En 2023, la Macif a enregistré un taux de participation record à 81 %** et un taux de satisfaction globale de 74 %. À l'issue des résultats, des ateliers sont menés avec les collaborateurs afin d'apporter des solutions concrètes aux problématiques remontées.

## GARANTIR L'EMPLOYABILITÉ DES COLLABORATEURS

Parce qu'à la Macif, chaque carrière est unique, chaque collaborateur a la possibilité d'enrichir ses compétences en se formant, en découvrant de nouvelles missions ou en prenant des responsabilités. En 2023, la Macif a notamment renouvelé le parcours destiné aux primo-managers pour mieux les soutenir dans la prise de leurs fonctions. Plus largement, **chaque année les équipes RH organisent 300 rencontres sur l'ensemble du territoire pour accompagner en proximité les salariés.**

## VEILLER À L'ÉQUILIBRE ENTRE LES TEMPS DE VIE

En lien avec l'évolution des modes de travail (digitalisation, distanciel...) la Macif a poursuivi, en 2023, la digitalisation de ses outils RH. L'accord de télétravail a également évolué pour proposer plus de flexibilité aux collaborateurs concernés avec la mise en place d'un forfait de 100 jours par an pour un meilleur équilibre de vie. Enfin, la Macif a signé, avec deux organisations syndicales représentatives, un accord pour la mise en place d'un Compte Épargne Temps Retraite. Les salariés, dès 55 ans, peuvent financer et/ou **anticiper une cessation progressive ou totale d'activité avant leur départ à la retraite.**



La Macif a reçu la certification Top Employer en 2023, preuve de son engagement à fournir le meilleur environnement de travail possible à ses collaborateurs à travers ses pratiques RH.



# Accompagner (🤝) les transitions

Une sélection de nos actions 2023 pour...

- ... Faire face aux événements climatiques
- ... Rendre nos offres accessibles au plus grand nombre
- ... Garantir l'excellence relationnelle
- ... S'engager pour une société plus solidaire et inclusive



## ENVIRONNEMENT

# Faire face aux événements climatiques

**Le changement climatique s'accélère et modifie la fréquence et l'intensité des phénomènes naturels.** En 2022, les assureurs ont fait face à une sinistralité record : 13,9 millions de nouveaux sinistres climatiques ont été enregistrés, soit en moyenne 38150 par jour<sup>1</sup>. Dans la continuité de 2022, l'année 2023 se classe au deuxième rang des années les plus chaudes sur notre territoire<sup>2</sup>. Fin 2023, des inondations spectaculaires ont frappé les Hauts-de-France, générant des dizaines de milliers de déclarations de sinistres en quelques semaines. Le changement climatique, ses impacts et son coût bouleversent l'ensemble du secteur assurantiel.

**+ 93 %**

**augmentation estimée du coût  
des sinistres climatiques entre 2020 et 2050  
par rapport à la période 1989-2019<sup>3</sup>**

→ **Dans ce contexte de risques accrus qui fragilise les Français, la Macif s'organise pour agir concrètement à leurs côtés face aux répercussions du changement climatique et pour contribuer à la préservation de l'environnement.**

Sources :

1 – Étude ELABE – France Assureurs : "Les Français, la montée des risques et l'assurabilité" – mars 2023.

2 – Météo France.

3 – Étude de France Assureurs : impact du changement climatique sur l'assurance à l'horizon 2050.





» LE FAIT MARQUANT DE L'ANNÉE...

## Aléas climatiques : la Macif auprès des sinistrés

**Tremblement de terre, sécheresse, épisodes de grêle, tempêtes, inondations... En 2023, 125 000 assurés Macif ont subi un sinistre lié à un phénomène naturel ou à un événement climatique. Collaborateurs et élus se sont mobilisés sur le terrain pour répondre à leurs besoins, les écouter et les accompagner.**

Collaborateurs et élus de la Macif ont rencontré, en Nouvelle-Aquitaine, 130 sociétaires touchés par le séisme du 16 juin 2023 dans le cadre de la permanence itinérante organisée à la fin de l'été.

À la fin de l'été 2023, une équipe de collaborateurs et de délégués Macif est allée à la rencontre des sociétaires sinistrés, touchés par le séisme du 16 juin 2023 dans l'ouest de la France. À bord d'un camion spécialement affrété pour l'occasion, ils se sont rendus dans cinq communes de Nouvelle-Aquitaine, reconnues en état de catastrophe naturelle. **Cette permanence itinérante a permis de répondre aux questions des sociétaires** concernés, de faire le point sur leur dossier et, tout simplement, d'être à leurs côtés.



**Nathalie C.**  
SOCIÉTAIRE

“ Nous avons été prévenus par SMS que la Macif venait à notre rencontre. Nous sommes arrivés tracassés, mais sommes repartis rassurés. La Macif a bien fait de se déplacer : nous avons été reçus par des personnes qualifiées qui ont su nous accompagner. Être soutenu après un tel événement, ça fait beaucoup de bien. ”

### FACILITER LES DÉMARCHES

Face à l'intensité des tempêtes et des inondations qui ont touché la moitié nord de la France, la mobilisation des équipes sur le terrain s'est poursuivie jusqu'à la fin de l'année. Outre l'organisation d'une nouvelle permanence itinérante dans les Hauts-de-France, une enveloppe de **10 millions d'euros** a été débloquée pour permettre les avances d'indemnisations. Le délai de déclaration a été allongé et un numéro vert a été mis en place pour faciliter la mise en relation avec les conseillers de la Macif.

### LES PROFESSIONNELS FORTEMENT IMPACTÉS

Avec un coût du sinistre global estimé à près d'un million d'euros, les professionnels ont également subi de plein fouet les événements climatiques. Le réseau de la Macif dédié aux professionnels et aux acteurs de l'économie sociale et solidaire a procédé à des appels pour écouter et accompagner les sociétaires en difficulté. La plupart ont bénéficié d'une indemnisation intégrale dans le cadre de leur garantie perte d'exploitation, permettant ainsi de pérenniser leur activité. ●



**93 178**

**sinistres  
déclarés en 2023**

par les assurés de la Macif  
(hors sécheresse)

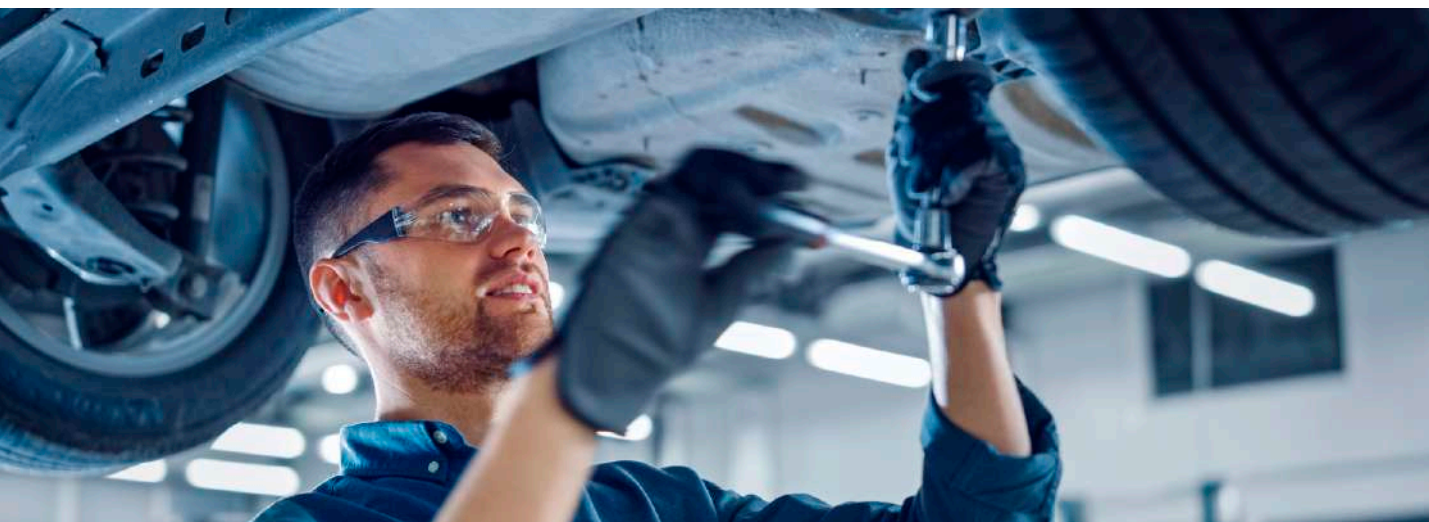
## ZOOM SUR L'INVESTISSEMENT RESPONSABLE

La politique d'investissement de la Macif constitue **un levier d'action majeur pour contribuer concrètement à la transition vers un monde plus durable et plus juste**. Au-delà des risques financiers, la prise en compte des impacts environnementaux et sociétaux est aujourd'hui incontournable dans les choix de placements effectués par la Macif.

**2,52 milliards d'€**

**investis à fin 2023 sur des obligations vertes, sociales et durables**

qui ont pour but de financer des projets environnementaux ou sociétaux.



## Pièces de réemploi : encourager une réparation plus responsable

Chaque année, environ 850 000 véhicules sont envoyés à la casse<sup>1</sup> et avec eux, des milliers de pièces qui pourraient être réutilisées. Face à ce constat, la Macif mobilise tous les acteurs de son écosystème (déconstructeurs, garagistes, experts) pour créer une filière de pièces de réemploi dans le cadre de son parcours de réparation. **Ce projet poursuit un double objectif : contribuer à la diminution de la production de déchets et maîtriser davantage les coûts de la réparation**. Aujourd'hui, lorsque cela est possible, les sociétaires se voient proposer des pièces issues de l'économie circulaire pour la réparation de leur véhicule endommagé<sup>2</sup>. **En 2023, le taux d'utilisation des pièces de réemploi par les sociétaires a atteint 15,7 %**. Ce taux a constamment augmenté tout au long de l'année (+ 4 pts), preuve de l'intérêt suscité par la démarche.

<sup>1</sup> – Autoplus - mai 2022.

<sup>2</sup> – Conformément à la réglementation en vigueur, une pièce de réemploi peut être proposée en cas de sinistre garanti et pour certaines réparations, dans les conditions et limites du contrat souscrit.



**15,7 %**

**taux d'utilisation  
des pièces de réemploi**  
par les sociétaires en 2023







## POUVOIR D'ACHAT

# Rendre nos **offres** **accessibles** au plus grand nombre

L'inflation perdure en France avec un taux qui reste très élevé en 2023 : 3,7 %<sup>1</sup>. Sur cette dernière année, les prix de l'alimentation ont par exemple augmenté de 6,9 %, quand celui du gaz a doublé par rapport à 2015. Dans le secteur automobile, le coût de la réparation a subi une hausse de 11,5 % en moyenne entre 2022 et 2023<sup>2</sup>.

À cela s'ajoutent la hausse des taux d'intérêt, la crise de l'immobilier, les tensions géopolitiques... Aujourd'hui, près d'un Français sur deux affirme que son pouvoir d'achat suffit tout juste à répondre à ses besoins essentiels.

**+ 3,7 %**  
d'inflation annuelle en France  
en 2023<sup>1</sup>

→ Face à l'envolée des prix, la Macif se mobilise pour proposer des offres et des services accessibles à tous, au tarif le plus juste.

Sources :

1 – Insee, projection Banque de France, Septembre 2023. Indice des prix à la consommation.

2 – 7<sup>e</sup> édition du baromètre des prix de la réparation automobile en France – comparateur IdGarages.





➤ LE FAIT MARQUANT DE L'ANNÉE...

## Acquisition de Mondial Pare-Brise : une opération inédite dans le secteur de l'assurance



**Jean-Philippe Dogneton**

DIRECTEUR GÉNÉRAL  
MACIF

“ La Macif est le 1<sup>er</sup> assureur auto en France et, comme leader, se doit de prendre des positions sur son marché. Il était important qu'un assureur prenne l'initiative d'agir, de peser par ses choix dans l'action et la prise de parole. La mise sur le marché de Mondial Pare-Brise, acteur qui se déclare “l'ami des assureurs et des assurés”, au savoir-faire reconnu, attaché comme la Macif à la proximité et à la relation, est une opportunité que nous avons saisie. Cette acquisition est une action concrète en faveur de tarifs d'assurance justes et accessibles sur le long terme, et conforte notre positionnement dans l'écosystème de la mobilité. ”

Avec le rachat de Mondial Pare-Brise en février 2023, la Macif devient le premier assureur français à acquérir un réseau de réparation et de remplacement de vitrage. Elle renforce son positionnement d'acteur de référence dans l'écosystème de la mobilité et se dote d'un levier majeur pour mieux maîtriser la chaîne de valeur sur l'après-vente automobile.

**E**n 2023, le coût de réparation du bris de glace a augmenté de 9,8 % (faisant suite à une hausse de 11,3 % en 2022). L'inflation des matières premières, l'évolution technologique des pare-brise (détecteurs de pluie, caméras...) et les pratiques commerciales de certains opérateurs non-agrérés expliquent en partie cette hausse. Celle-ci se répercute sur le montant des cotisations des assureurs et, *in fine*, sur le pouvoir d'achat des Français.

### AU BÉNÉFICE DES SOCIÉTAIRES ET DES AUTOMOBILISTES

Leader de l'assurance auto, la Macif marque ainsi sa volonté de lutter contre l'inflation et se donne les moyens de mieux maîtriser la forte



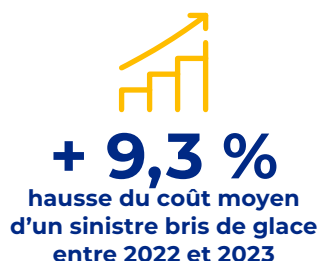
**1<sup>er</sup>**

**assureur auto en France**

en nombre de contrats  
par société d'assurance en 2022

augmentation des coûts de réparation auto, en particulier sur le bris de glace. Elle montre la voie sur le marché et **réaffirme son engagement en faveur de tarifs d'assurance justes et accessibles, au bénéfice de l'ensemble des assurés.**

Par ailleurs, Mondial Pare-Brise maintient ses partenariats avec les autres assureurs du marché. ●



Source : France Assureurs.



### Mieux orienter les sociétaires

Dans une logique de simplification du parcours client, la Macif a mis en place un outil connecté aux agendas des principaux spécialistes agréés "Bris de glace", permettant une prise de rendez-vous en direct chez ces opérateurs. Les conseillers peuvent ainsi accompagner les sociétaires dans cette prise de contact au moment de leur déclaration de sinistre par téléphone. Depuis mi-octobre 2023, cette fonctionnalité est également accessible depuis l'application mobile et [macif.fr](https://www.macif.fr).

## ... ET D'AUTRES ACTIONS EMBLÉMATIQUES EN 2023



Les Avantages Engagés, ce sont des bons plans et des réductions sur une sélection de marques engagées pour permettre aux sociétaires de la Macif, comme Sophie, de consommer autrement.

## Macif Avantages lance une offre engagée

En 2023, Macif Avantages<sup>1</sup> a lancé les Avantages Engagés pour aider ses sociétaires et adhérents à consommer autrement en bénéficiant de bons plans et de réductions sur une sélection de marques engagées. Ils peuvent ainsi soutenir la production française, et des entreprises et commerçants qui limitent leur impact environnemental, favorisent la seconde main ou soutiennent l'inclusion sociale et le

retour à l'emploi. C'est par exemple le cas du Label Emmaüs qui emploie des personnes en réinsertion professionnelle et propose des millions de produits de seconde main issus de dons. **10 % des revenus perçus par Macif Avantages** au titre des achats réalisés auprès des partenaires du programme **sont reversés à des associations responsables** telles que Terres de Liens.

<sup>1</sup> – Offres Macif Avantages soumises à conditions et non-rétroactives, réservées aux sociétaires Macif, hors personnes morales.

## SOUTENIR NOS SOCIÉTAIRES EN CAS DE COUPS DURS

Difficultés économiques, maladie, perte d'un emploi... Parce que la vie réserve parfois son lot d'épreuves, la Macif a créé Macif Solidarité Coups Durs. Ce service, plusieurs fois récompensé pour son côté innovant, est accessible aux sociétaires dès le premier contrat souscrit<sup>1</sup>. Des conseillers dédiés informent les sociétaires et adhérents sur leurs droits et sur toutes les aides mobilisables. Selon les situations, ils les orientent vers les organismes compétents et vers les dispositifs de solidarité Macif, accessibles sous certaines conditions : la Prestation Solidarité Chômage<sup>2</sup>, le Fonds de Solidarité<sup>3</sup> et le Fonds d'Action Sociale<sup>3</sup>. **En 2023, plus de 23 000 sociétaires ont été accompagnés dans le cadre de Macif Solidarité Coups Durs.**

**MACIF  
Solidarité  
coups durs**

<sup>1</sup> – Service réservé aux personnes physiques sociétaires de la Macif ou adhérents d'Apivia Macif Mutuelle.

<sup>2</sup> – Dispositif soumis à conditions et non rétroactif réservé aux sociétaires Macif.

<sup>3</sup> – Le Fonds de Solidarité est un dispositif Macif et le Fonds d'Action sociale est un dispositif Apivia Macif Mutuelle. Secours exceptionnels attribués après étude du dossier. Sous réserve des conditions d'accessibilité propres à chacun de ces dispositifs.



## EXPÉRIENCE CLIENT

# Garantir **l'excellence relationnelle**

**L'excellence relationnelle est un levier de différenciation majeure pour les entreprises.** En effet, 91 %<sup>1</sup> des consommateurs affirment que la qualité de la relation client influence leur décision d'achat ou de réachat auprès d'une marque. Ils recherchent avant tout des démarches simples, des échanges immédiats et accordent une place importante aux technologies émergentes dans leurs interactions avec les marques. En parallèle, la digitalisation et la multiplication des points de contact associées à l'essor de l'intelligence artificielle générative posent la question de la protection de leurs données personnelles.

**92 %**

**des Français estiment  
que leur problème devrait être réglé  
dès la 1<sup>re</sup> interaction<sup>1</sup>**

→ **Dans cet environnement en constante évolution, la Macif se positionne en partenaire qui facilite le quotidien de ses sociétaires-clients et adhérents au travers d'offres adaptées à leurs besoins et d'une **expérience humaine et authentique.****

Source :

1 – Étude Experience 2030 par Futurum Research et SAS entreprise spécialisée dans l'analytique et le management de la donnée.



# Étoiles CX Macif



» LE FAIT MARQUANT DE L'ANNÉE...

## Une pluie d'Étoiles pour célébrer la relation client

À la Macif, les Étoiles CX récompensent les meilleures initiatives mises en œuvre par un service ou une équipe, dans une démarche d'amélioration continue de l'expérience client. Zoom sur l'édition 2023.

L'équipe de l'action mutualiste territoriale de Nouvelle-Aquitaine a reçu un CX pour le déploiement des "Petits Sauveteurs". Cette opération de prévention initie les enfants aux gestes de premiers secours.

Le 8 novembre 2023, la deuxième édition des Étoiles CX Macif s'est déroulée au grand auditorium du siège parisien de la Macif. Cette soirée, placée sous le signe de l'excellence relationnelle, encourage l'esprit d'initiative et favorise le partage des bonnes pratiques au sein de l'entreprise.

### AMÉLIORER L'ÉCOUTE DES SOCIÉTAIRES

Tour à tour, les dix équipes lauréates sont montées sur scène pour recevoir leur trophée dans l'une des quatre catégories : vente-distribution, gestion-prestation, support, coup de cœur de l'expert. Parmi eux, les collaborateurs du Service de Gestion Directe Corporel d'Andrézieux-Bouthéon ont été récompensés pour le projet **"Je t'écoute, tu m'écoutes, ensemble, visons l'excellence relationnelle"**. *"Nous nous sommes organisés entre collègues pour écouter la manière dont nous menons nos entretiens avec les sociétaires, recenser les bonnes pratiques et se donner des conseils bienveillants"*, indique Lucie, conseillère. **L'objectif de l'initiative : améliorer la clarté des réponses apportées aux sociétaires.**

### UN JEU SÉRIEUX POUR MIEUX SE FORMER

*"La problématique initiale était la suivante : comment accompagner les collaborateurs au mieux pour le changement de leur principal outil de travail ?"* explique, de son côté, Maxime du Centre de Relation Client (CRC) Chantrierie Nantes. Avec son équipe, ils ont imaginé un dispositif d'acculturation et de formation innovant, basé sur le jeu sérieux, qui a remporté une Étoile CX d'argent dans la catégorie Support. *"Quand on a su qu'on était nominés, on n'en revenait pas ! Ce projet représente les valeurs de la Macif et nous en sommes très fiers : partage, entraide et accompagnement"*, conclut-il. ●



**Fatima Meulan**  
CRC CHANTRIERIE

“ Merci aux organisateurs pour cette soirée très inspirante et gratifiante, et aux membres du jury pour ce trophée d'argent. Nous rentrons au CRC Chantrierie le cœur rempli d'étoiles et avec la volonté d'être encore meilleurs chaque jour. Merci également à notre employeur de préférence pour ces belles valeurs que nous sommes fiers de mettre au service de nos sociétaires. ”



## L'excellence relationnelle de la Macif reconnue

Ces dernières années, la Macif a reçu de nombreux prix et labels pour la qualité de sa relation client. Ces récompenses sont le fruit de la mobilisation des collaborateurs et des élus, pour accompagner et protéger les assurés de la Macif.

**Certification**  
"Relation Client France" décernée par Origine France Garantie

**Palme**  
**Expérience Client** de l'Association Française de la Relation Client

**Certification**  
des Engagements de service AFNOR commune à nos trois métiers



### SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN DES PROFESSIONNELS

Lancé à l'automne 2023, "Macif Pro la communauté" est un espace gratuit d'informations et d'échanges pour les professionnels assurés par la Macif. L'objectif est de simplifier leur quotidien en mettant à leur disposition des ressources pratiques en lien avec leurs préoccupations concrètes : actualités réglementaires, aides existantes... **En trois mois, 12 000 visites ont été enregistrées.**

Face au développement des activités itinérantes ou à domicile, la Macif a également fait évoluer son contrat Multigarantie Activité Professionnelle. Plus simple et modulable, il permet aux Pros d'assurer uniquement leur responsabilité civile s'ils ne possèdent pas de local.

### L'ÉCOUTE, AU CŒUR DE LA RELATION CLIENT MACIF

**Pilier de la relation client, l'écoute des sociétaires est fondamentale pour cerner leurs attentes et améliorer en continu l'offre de service.**

En 2023, la Macif a poursuivi le déploiement de "l'Écoute à chaud". Ce dispositif mesure la satisfaction d'un assuré après un contact en agence ou au téléphone, via un formulaire envoyé par mail. Si le retour

est négatif, le sociétaire est rapidement recontacté : *"Le fait de les appeler, les écouter et évidemment de s'excuser est apprécié de nos sociétaires, qui majoritairement nous renouvellent leur confiance"*, souligne Nora, manager en CRC Sinistre. **Plus de 5,5 millions de questionnaires de satisfaction ont été envoyés en 2023.**

**77 %** des sociétaires ont attribué à la Macif une note de 5 étoiles



### Des passes gagnantes pour fluidifier le parcours clients

Le lancement des "passes gagnantes", en 2023, s'inscrit dans la continuité des actions menées ces dernières années (numéro unique, rendez-vous en visio...) pour offrir aux assurés de la Macif un parcours "sans couture", fluide, simple et personnalisé. Concrètement, lorsqu'un conseiller détecte un besoin qui ne relève pas de son domaine d'activité, il oriente son interlocuteur vers l'expertise susceptible de lui apporter une réponse adaptée. Lors du transfert, il transmet à ses collègues les informations nécessaires au traitement de la demande. **Multicanale et multimétiers, cette approche renforce l'expérience d'une Macif unifiée, aux côtés de ses sociétaires-clients et adhérents à chaque étape de leur vie.**



## FRAGILITÉ SOCIALE

# S'engager pour une société plus **solidaire** et **inclusive**

Deux tiers de la population sont confrontés à une situation dite de “fragilité” au cours de leur vie. Cette vulnérabilité est plurielle. Elle concerne notamment 13,5 millions<sup>1</sup> de personnes en situation de handicap et un quart de la population<sup>2</sup> qui déclare souffrir de solitude. À cela s'ajoute le vieillissement démographique de la population qui nécessite d'anticiper la dépendance de nos aînés et la hausse des dépenses de santé. Ces nouvelles réalités interrogent notre modèle et posent les questions du bien vieillir, de la lutte contre l'isolement et contre la précarité, et de la solidarité intergénérationnelle.

# 30 %

de la population française en 2050  
aura plus de 65 ans  
contre 20 % en 2020<sup>3</sup>

→ Forte de son ADN mutualiste, la Macif s'engage depuis plus de 60 ans pour que chacun trouve sa place dans la société malgré ses vulnérabilités.

Sources :

1 – “Le handicap en chiffres, édition 2023” – La Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES)

2 – Étude du CREDOC – Observatoire des vulnérabilités – Janvier 2024.

3 – “Vieillesse de la société française : réalité et conséquences” – Haut-commissariat au Plan – Février 2023.





En 2023, la Fondation d'entreprise Macif a célébré son trentième anniversaire. Trente ans d'action et plus de 5000 projets soutenus en faveur d'une société plus solidaire.

» LE FAIT MARQUANT DE L'ANNÉE...

## La Belle Rencontre, une opération participative de la Fondation Macif

**En 2023, l'opération la Belle Rencontre a permis de valoriser l'action de trente associations soutenues par la Fondation d'entreprise Macif.**



**Mathieu Gallon**

DIRECTEUR DE  
L'ASSOCIATION GARRIGUES

“ La Fondation Macif nous a aidés à développer notre plateforme de mobilité qui propose des outils pour maintenir l'accès à l'emploi ou à la formation. Grâce à cette subvention, nous avons renforcé la flotte de véhicules mis à disposition des publics que nous accompagnons. Nous avons aussi développé un garage et une auto-école solidaires, un service de transport à la demande et un programme d'aide à l'acquisition d'un véhicule. ”

Fondée en 1993, la Fondation d'entreprise Macif figure parmi les plus anciennes fondations d'entreprise de France. Elle détecte, accompagne et finance des projets d'innovation sociale permettant **d'apporter des réponses nouvelles à des besoins sociaux avérés et non satisfaits**. Elle privilégie les projets ayant un caractère intergénérationnel et participatif. Son action s'articule autour de quatre thématiques liées aux métiers de la Macif : la mobilité, la santé, l'habitat et la finance solidaire.

### L'HABITAT AU CŒUR DE LA BELLE RENCONTRE

À l'occasion de ses 30 ans, la Fondation Macif a souhaité mettre en lumière l'action des porteurs de projets qu'elle soutient via **l'opération participative La Belle Rencontre**. Entre le 15 novembre et le 15 décembre 2023, les sociétaires, les délégués et les collaborateurs de la Macif ont été invités à désigner leur projet préféré parmi une sélection de 30 associations, en lien avec la thématique “Habiter autrement et durablement pour mieux vivre ensemble”.



Près de  
**5 000**  
projets soutenus  
depuis 1993

### 100 000 EUROS POUR 30 ASSOCIATIONS

Parmi les lauréats, l'association **Toit à Moi**, basée à Lille, se mobilise par exemple pour le relogement durable et la réinsertion sociale des personnes sans abri. **Les petites cantines**, réseau de cantines de quartier, lutte contre l'isolement relationnel en ville dans un esprit intergénérationnel.

En 2023, les votants qui le souhaitaient ont eu la possibilité d'aller sur le terrain, à la rencontre des associations afin de mieux comprendre leur action et leur impact sociétal. **Les votes ont permis de répartir 100 000 euros de subventions entre les trente lauréats.** ●



## Agir en faveur de la santé mentale des jeunes

Véritable enjeu de santé publique, la santé mentale des Français, et notamment des plus jeunes, est un axe prioritaire du programme de prévention de la Macif. Elle soutient notamment le programme Ambassadeur en Santé Mentale porté par Unis-Cité. Dans le cadre de ce dispositif, des jeunes en service civique sont formés pour animer, auprès d'autres jeunes, des ateliers de discussion autour de la santé mentale. L'objectif est de déstigmatiser la santé mentale chez les jeunes, de favoriser le repérage précoce et de faciliter l'accès aux soins.

En 2023, 1300 jeunes, âgés de 16 à 25 ans, ont participé à ces groupes de parole.



# 400 000

rencontres/interactions  
dans le cadre des actions  
mutualistes et partenariales  
menées en 2023

## LA MACIF DONNE LA PAROLE AUX JEUNES AIDANTS

Aujourd'hui, en France, plus de 700 000 jeunes apporteraient une aide quotidienne à un proche dépendant. Ces jeunes parlent peu de leur situation et, surtout, ne se considèrent pas comme des aidants.

En 2023, la Macif a souhaité leur donner la parole pour mieux les connaître et mettre en lumière leur quotidien. Elle a notamment publié une étude avec le CREDOC<sup>1</sup>, édité un recueil de témoignages, organisé une conférence et des ateliers de sensibilisation.

Ce temps fort s'inscrit dans la continuité des actions menées par la Macif en direction des aidants depuis plus de quinze ans. Cofondatrice du collectif "Je t'aide", elle est partenaire de la Journée nationale des aidants. Depuis 2013, elle propose également des garanties dédiées aux aidants dans plusieurs de ses contrats.



1 - L'aidance des jeunes de 16 à 25 ans", enquête réalisée en collaboration avec le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Credoc).

## DU E-GAMING POUR CRÉER DU LIEN ENTRE LES GÉNÉRATIONS



Cross Gen<sup>TM</sup>\* est une compétition de e-sport intergénérationnelle et inédite, organisée par la Macif en collaboration avec Silver Geek.

À travers ce dispositif innovant, la Macif se mobilise en faveur du bien vieillir : elle encourage l'activité physique adaptée et soutient la lutte contre la fracture numérique et contre l'isolement social. Trois duos composés d'un sénior et d'un streamer de renom (Domingo, Xari et Jiraya) se sont entraînés pendant un mois, en direct sur Twitch : une plateforme de streaming au succès fulgurant auprès des jeunes, sur un jeu de bowling, jusqu'à une compétition finale à la Paris Games Week. L'événement a rassemblé 1500 spectateurs et a été retransmis en direct sur la chaîne Twitch de Domingo (5,5 millions d'abonnés).

\* Cross Gen<sup>TM</sup> : Générations Croisées.



# Mobilité pour tous, autonomie pour tous

**Pilotée par la Macif, la communauté d'intérêt dédiée au véhicule automatisé (CIVA) mène des travaux innovants en faveur d'une mobilité partagée et inclusive.**

13 millions de personnes<sup>1</sup> seraient actuellement en état de "précarité mobilité". Autrement dit, elles ne peuvent pas se déplacer comme elles le souhaitent. Cette situation peut être liée à l'âge, à des difficultés financières, au lieu de résidence... Et ses conséquences sociales, économiques et sanitaires ne sont pas anodines : un tiers des jeunes<sup>2</sup> sans diplôme a, par exemple, déjà refusé un emploi faute de pouvoir s'y rendre.

## POUR UNE MOBILITÉ AUTOMATISÉE ET INCLUSIVE

Actrice de toutes les mobilités, la Macif s'engage à **mettre l'innovation au service d'une mobilité plus durable et inclusive**. Dans cette optique, elle a créé, en 2019, la Communauté d'Intérêt dédiée au Véhicule Automatisé (CIVA) au sein de Movin'On, le premier écosystème mondial de co-innovation en faveur de la mobilité durable. La

CIVA fédère douze entreprises<sup>3</sup> qui travaillent, dans une logique d'innovation ouverte, autour de l'usage partagé du véhicule automatisé dans les zones peu ou pas desservies par les transports en commun.

## AIDER LES ÉLUS À SE PROJETER

En 2023, la CIVA a notamment développé un index de maturité à destination des élus et des agents des intercommunalités, sous la forme d'un questionnaire. L'objectif est d'informer les répondants et de les aider à évaluer leur niveau de préparation, afin qu'ils puissent se projeter dans le déploiement, sur leur territoire, de services de transport collectif automatisé.

Sources chiffres :

1 – "baromètre des mobilités du quotidien", Wimoov et FNH, avril 2022.

2 – Enquête ELABE-LMI réalisée en décembre 2016.

3 – Beti, BNP Paribas Cardif, Forvia, Gama, Kantar, Macif, Maif, Michelin, Microsoft, Orange, Vinci et la SNCF.

4 – Beti (opérateur de navettes automatisées), GamaAMA (constructeur) et SVMNM (filiale de Vinci Construction, spécialisée dans la signalisation routière).



## Navette automatisée : un test grandeur nature

En 2024, la Macif et ses partenaires<sup>4</sup> vont déployer un réseau de navettes automatisées sur un parcours non desservi par les transports en commun, situé dans le territoire de Crest-Val de Drôme (26). L'expérimentation va permettre d'analyser les comportements des passagers et la réaction des autres usagers de la route face à ce nouveau mode de transport. À long terme, l'objectif est de lutter contre les zones blanches de mobilité en milieu rural en essayant ce dispositif novateur à plus grande échelle. Ce pilote de service, nommé RIMA (Réseau Inclusif de Mobilité Automatisée), est lauréat de l'appel à projets "Mobilité Routières Automatisées" du 4<sup>e</sup> programme d'Investissement d'Avenir "France 2030" mis en place par l'État pour financer des investissements innovants et prometteurs sur le territoire.







# Maintenir le cap (🏰) vers l'excellence

Bilan du plan stratégique Ma (P)référence  
et lancement d'IMPACT MACIF 2024-2026

# Ma (P)référence 2021-2023

L'année 2023 marque la fin du plan stratégique Ma (P)référence. Retour sur trois années de réussites collectives.

La période 2021-2023 a été marquée par les répercussions de la crise sanitaire, le retour de l'inflation et les effets de plus en plus forts du dérèglement climatique. Les 4 ambitions du plan stratégique Ma (P)référence ont donné un cap à la Macif pour

traverser cette période compliquée. Elles ont permis à la Macif de renouer avec l'excellence relationnelle, de renforcer une approche globale autour d'une marque unifiée, et de se doter d'un nouveau territoire de marque, pour être la marque préférée des Français.

## LES 4 AMBITIONS STRATÉGIQUES MA (P)RÉFÉRENCE



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



Être reconnu comme **un employeur de référence responsable** et digne de confiance



Être un **acteur engagé** dans les grandes causes sociétales



Devenir, au sein d'Aéma Groupe, le Groupe **leader du monde mutualiste** en 2023

## LES RÉUSSITES COLLECTIVES EN CHIFFRES

Plus de

**223 000**  
nouveaux sociétaires  
en trois ans

**36,2**  
Net Promoter Score  
(NPS)\*

**74 %**  
taux de  
satisfaction  
des collaborateurs

**400 000**  
interactions mutualistes/an  
lors d'initiations aux gestes qui sauvent, de sensibilisations aux écogestes, d'actions de prévention routière, etc.



### Vers une Macif unifiée

Avec Ma (P)référence, la Macif a fédéré son collectif autour d'une seule marque pour offrir à ses sociétaires-clients, adhérents et collaborateurs l'expérience d'une marque unique et retrouver l'affection qui les lie à cette marque. La création de la SGAM Macif, le 1<sup>er</sup> janvier 2024, qui scelle le rapprochement de la Macif SAM et d'Apivia Macif Mutuelle dans la nouvelle logique de marques d'Aéma groupe, est l'aboutissement de cette démarche. Cette Macif unifiée rendra plus fort le collectif mutualiste pour relever les défis à venir.

\*Cet indicateur mesure la propension des consommateurs à recommander un produit, un service ou une marque. Plus le NPS est élevé, mieux c'est pour l'image de marque auprès des consommateurs.

# IMPACT MACIF, un nouveau plan stratégique pour relever les défis de demain

Début 2024, la Macif a lancé son nouveau plan stratégique sur la période 2024-2026.

Il s'agit d'un Plan d'excellence pour une Macif qui veut résolument :

- se positionner durablement **comme n° 1 de la relation client**,
- conforter sa position de **leader** sur tous ses marchés,
- affirmer son rôle d'acteur des transitions écologiques, sociales et sociétales pour **démultiplier son impact**.

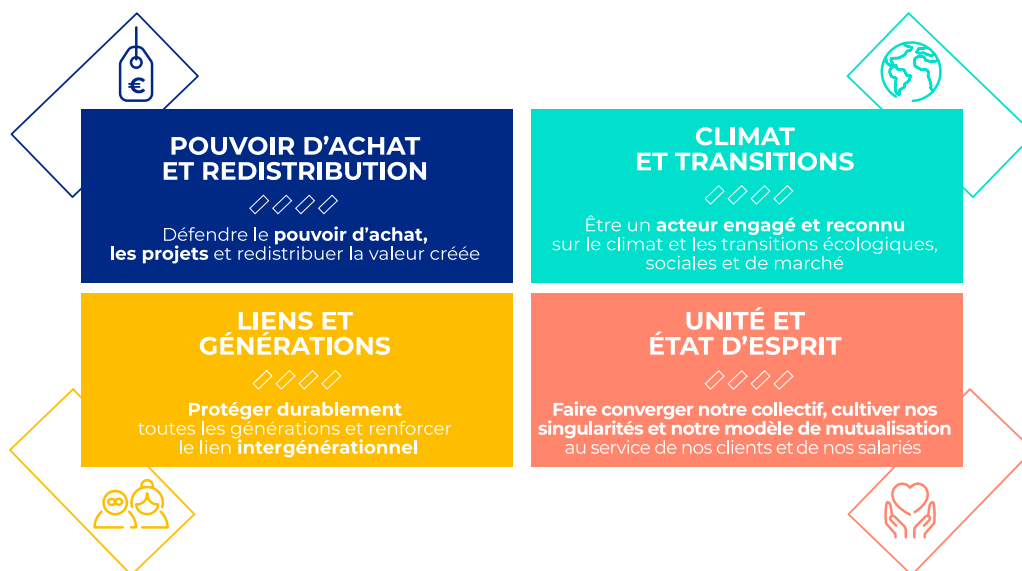
Crise climatique, économique, démographique, etc. les défis sont nombreux pour un assureur de premier plan et aux avant-postes de toutes les grandes mutations de la société. Face à de nouveaux risques que fait émerger cette nouvelle donne, **la Macif entend continuer d'apporter des solutions adaptées et accessibles à tous** et de démultiplier son impact sur la société.

## 5 SOCLES D'EXCELLENCE ET 4 AMBITIONS POUR LA PÉRENNITÉ DU MODÈLE MACIF

Impact Macif s'appuie sur cinq socles d'excellence : relationnelle, opérationnelle, sociale, sociétale, économique, qui permettront à la Macif d'atteindre, à horizon 2026, quatre ambitions stratégiques au cœur des enjeux de société.

### Une nouvelle feuille de route politique

Portée par le Président de la Macif, une nouvelle feuille de route politique a été construite en parallèle du plan IMPACT MACIF. Elle réaffirme notre projet mutualiste en posant les grandes intentions qui guideront l'action de nos délégués jusqu'en 2026 : pour une Macif accessible et pérenne, engagée, proche et unifiée.



## AVEC IMPACT MACIF, L'AMBITION SUR LA PÉRIODE 2024-2026 EST :

- de franchir la barre des **6 millions** de sociétaires-clients et adhérents et de dépasser le cap des **20 millions** de contrats.
- d'atteindre un chiffre d'affaires de **8 milliards** d'euros.
- de poursuivre sa dynamique de redistribution sociétale pour atteindre **153 millions** d'euros sur la période.
- de renforcer encore plus la proximité avec les sociétaires en réalisant plus de **700 000** interactions mutualistes physiques et digitales.



# Course au large : esprit d'équipe, esprit Macif

2023 a été marquée par les belles performances de Loïs Berrehar et de Charlotte Yven sur le circuit Figaro Bénéteau et par le baptême de l'Imoca MACIF Santé Prévoyance, skippé par Charlie Dalin.



“ L'Imoca MACIF Santé Prévoyance est un bateau performant, fiable et capable de m'amener aux plus grandes victoires. Je remercie la Macif et son métier Santé Prévoyance de m'accompagner depuis 2014 et de me permettre d'ouvrir un nouveau chapitre aujourd'hui. ”

CHARLIE DALIN



## IMOCA MACIF SANTÉ PRÉVOYANCE : CAP SUR LE VENDÉE GLOBE

Skipper Macif entre 2015 et 2018, Charlie Dalin est aujourd'hui à la barre de l'Imoca MACIF Santé Prévoyance, mis à l'eau en 2023. Il défendra les couleurs de Macif Santé Prévoyance lors du Vendée Globe 2024 et de la Route du Rhum 2026.



“ Toute cette année 2023 a été très positive. J'ai rempli mes objectifs, notamment celui de faire un podium sur La Solitaire. Avec Charlotte, nous avons vécu beaucoup de choses, je l'ai toujours considérée comme un marin avant tout. ”

LOÏS BERREHAR

“ Loïs m'a beaucoup appris : à la fois sur la navigation, sur les choix tactiques mais également sur la gestion d'une course jusqu'au bout. Comme un grand frère, il m'a aidée à gérer l'émotion à terre et les médias. ”

CHARLOTTE YVEN

### SKIPPER MACIF UNE FILIÈRE D'EXCELLENCE

Véritable institution dans le milieu de la course au large en solitaire, la filière Skipper Macif a été créée en 2008, dans la continuité de nos actions en faveur de la formation et de la protection de tous les usagers de la mer, avec Macif Centre de Voile. À travers ce programme, nous proposons à de jeunes navigateurs prometteurs un accompagnement complet pour les aider à atteindre l'excellence sur le circuit Figaro Bénéteau. En 2023, Charlotte Yven est la première navigatrice à rejoindre la filière, à l'issue d'une sélection 100 % féminine.

### UNE BELLE SAISON EN TANDEM ET EN SOLO

En 2023, Les skippers Macif Loïs Berrehar et Charlotte Yven ont brillé sur le circuit Figaro Bénéteau. Vainqueurs en duo de la Transat Paprec et troisièmes du Tour de Bretagne, ils ont également réalisé de belles performances en solo. Ils repartent l'an prochain sous les couleurs de la Macif avec des étoiles plein les yeux et une grande impatience de performer !

# Vous!

par Macif

**PLUS** QU'UN MAGAZINE,  
UNE DÉMARCHE **PARTICIPATIVE** !

Au printemps 2023, la Macif a lancé "Vous! par Macif", une nouvelle publication annuelle pensée par et pour ses sociétaires. Ce magazine de 84 pages reprend les codes de la presse et offre à ses lecteurs une variété de format (reportages, portraits, BD...), des contenus incarnés, de belles histoires et une touche d'humour.



## SA PARTICULARITÉ ?

LE COMITÉ DE LECTEURS EST COMPOSÉ DE SOCIÉTAIRES VOLONTAIRES POUR S'IMPLIQUER DANS L'ÉLABORATION DU MAGAZINE. PROCHAIN NUMÉRO À PARAÎTRE EN MAI 2024 !



La Macif,  
c'est **vous.**

Document édité par la Macif en avril 2024 • Coordination du support : direction de la communication • Conception, rédaction et réalisation : Bergamote • Crédits photo-Couv.: iStock.com/skynesher - pp.2 et 6: Jean Fotso - p.5: Shutterstock - pp.10 et 28: CD/Photononstop - p.12: Laëtitia Striffling - p.13: iStock.com/Halfpoint - p.15: Anne Guérin - DCM Macif - p.16: Shutterstock/Mny-Jhee - CD/Photononstop - p.18: Jens Brüggemann/Panther Media/Graphic Obsession - p.19: Macif Avantage/Campagne réalisée à partir de témoignages de sociétaires Macif/Photo prise par la sociétaire. - p.21: Laëtitia Striffling - p.22: La Boîte à Films - Tom Merton/Caia Images/GraphicObsession - p.24: Alexis Harnichard - p.25: Cléa Heyraud/Pic and Pick - iStock.com/gpointstudio - Elliot Le Corre - p.26: fannyvandecandelaere - p.27: CD/Graphic Obsession - p.30: M.Horlville\_disobey\_Macif - Charlie: MartinViezzer\_disobey\_Macif - p.31: PierreBouras\_disobey\_Macif - p.32: Xavier Pouleau/Constance Decorde/Aimée Thirion • Impression : ce document est imprimé sur un papier dont la pâte est issue de forêts gérées de manière responsable.

**MACIF** – MUTUELLE ASSURANCE DES COMMERÇANTS ET INDUSTRIELS DE FRANCE ET DES CADRES ET SALARIÉS DE L'INDUSTRIE ET DU COMMERCE. Société d'assurance mutuelle à cotisations variables. Entreprise régie par le Code des assurances. Siège social : 1, rue Jacques Vandier, 79000 Niort.

