

## Le groupe Macif se dote d'un nouveau plan stratégique 2016-2020 : # MACIFUTUR

**Au travers de son plan stratégique 2016-2020, le groupe Macif engage une transformation de fond qui va lui permettre de renouer avec l'esprit pionnier qui a fait son succès et d'affirmer son leadership sur le marché de l'assurance.**

**Cette nouvelle étape vise à lui donner toute sa puissance dans un secteur en pleine mutation et à garantir aux 5 millions de sociétaires qui lui font confiance un service et des offres performants.**

**Orienté vers le numérique, la conquête et le développement, ce plan repose sur 4 axes fondamentaux :**

- **La compétitivité et l'innovation,**
- **Un service client d'excellence,**
- **Une organisation agile,**
- **Une gouvernance renouvelée.**

### PLAN STRATEGIQUE #MACIFUTUR

Adopté en Congrès en juin dernier, le projet d'entreprise du Groupe entre désormais dans sa phase opérationnelle avec un plan stratégique 2016-2020.

Baptisé #macifutur, ce plan stratégique à 5 ans doit donner au groupe Macif des avantages concurrentiels certains pour qu'il soit plus que jamais un acteur majeur de l'assurance en France.

Avec les mesures adoptées dans le cadre du plan 2013-2015, le Groupe a regagné des marges de manœuvre économiques, principalement grâce à l'amélioration de sa rentabilité opérationnelle en IARD. Il dispose également d'une organisation plus agile et d'un pilotage autour de trois pôles métiers : Assurance Dommages – Santé/Prévoyance – Finance/Epargne.

### PENSER ET AGIR CLIENT

Concrètement, le groupe Macif mobilisera ses forces et son énergie collective pour disposer en 2020 d'un service client d'excellence :

- des tarifs moins chers que la plupart des acteurs du marché,
- une présence et une relation suivie dans tous les moments clés de la vie de ses sociétaires,
- un réseau commercial plus en proximité et en phase avec les modes de consommation et les styles de vie,
- des parcours de souscription et de relation commerciale fluides et lisibles, sur tous ses points de contact (physique, téléphone, digital) et pour tous ses métiers,
- des contrats clairs, transparents et qui vont à l'essentiel des besoins des assurés,
- un niveau de service reconnu et apprécié.

### UNE TRANSFORMATION GLOBALE DE L'ORGANISATION

Pour tenir cette promesse client, le groupe Macif va conduire des transformations techniques, organisationnelles et managériales déterminantes qui lui permettront de faire vivre durablement son modèle mutualiste dans la société de demain.

#### ● **Une expérience client ancrée dans l'ère du numérique**

La Macif va bâtir des canaux complets et fluides dans sa relation numérique pour assurer au client le choix et la liberté de services et garantir une parfaite fluidité de gestion à son réseau commercial.

- ✓ *un taux de 10 % de souscriptions en ligne à horizon 2020, une optimisation du « faire-soi-même » sur Internet et une accessibilité omnicanal.*

### ● Une dynamique de développement renforcé

Afin d'assurer le rajeunissement du portefeuille et attirer de nouveaux sociétaires, le Groupe mobilisera des moyens importants au service de la conquête commerciale, de la compétitivité tarifaire et de la communication.

- ✓ *un renforcement du réseau commercial, un dispositif relationnel proactif avec les sociétaires, une communication plus offensive.*

### ● Une excellence opérationnelle

La clé de cette performance s'appuiera sur une transformation organisationnelle du Groupe et de ses territoires, pour une homogénéisation du pilotage de ses activités et une évolution de ses modèles de gestion, en particulier en IARD. Cet objectif s'accompagnera d'une transformation technologique par l'optimisation de ses systèmes d'information.

- ✓ *un modèle IARD industrialisé, un taux de 90 % d'efficacité sur tous les canaux, des frais généraux inférieurs à 25 %.*

### ● Une offre de services innovante

L'innovation enrichira régulièrement l'ensemble des offres de la Macif avec des services à forte valeur ajoutée, dans une démarche de laboratoire, permettant de tester et expérimenter de nouveaux formats d'assurance ou de services pour répondre aux besoins des sociétaires/clients.

- ✓ *une rénovation de toutes les offres de produits et services, la création d'un laboratoire de l'innovation.*

### ● Une vie mutualiste ancrée dans les territoires et une gouvernance renouvelée

Le groupe Macif donnera plus de pouvoir d'agir à ses sociétaires sur les territoires au travers de son action mutualiste, de ses programmes de prévention des risques, de sa politique RSE et des actions d'innovation sociale soutenues par sa Fondation.

Pour répondre à ces objectifs, la Macif rendra sa gouvernance plus réactive et plus participative en déployant de nouvelles modalités de représentation des sociétaires et en valorisant davantage le rôle des élus de proximité.

- ✓ *une vie mutualiste participative de proximité, une gouvernance simplifiée.*

### ● Un Groupe en mouvement

Cette mobilisation collective s'appuiera enfin sur le plan ressources humaines pour l'ensemble des collaborateurs de la Macif au travers d'un programme ambitieux de développement des compétences pour accompagner l'évolution de ses métiers.

- ✓ *un nouveau modèle managérial, une culture interne orientée client.*

●● *Nous avons collectivement fait le choix audacieux d'anticiper et d'accompagner les transformations qui s'opèrent chaque jour un peu plus au sein de la société. Nous entendons construire une Macif résolument tournée vers l'avenir, une Macif qui change mais qui ne se renie pas. Valeurs humaines, protection adaptée et au meilleur prix, proximité renforcée seront notre ligne de conduite afin de répondre ensemble aux besoins essentiels de nos sociétaires pour qu'ils continuent à nous préférer.* ●●

Alain Montarant, Président du groupe Macif

●● *Le plan stratégique #macifutur s'appuie sur des fondamentaux économiques sains, prévoit des investissements importants et donne à notre Groupe les moyens de penser et agir client dans toutes ses dimensions pour que la Macif soit un acteur référent du marché, solide et attractif.* ●●

Jean-Marc Raby, Directeur général du groupe Macif

**Le plan stratégique #macifutur répondra à trois enjeux principaux que sont : une culture interne orientée vers le sociétaire-client, une dynamique de développement renforcée et une solidité économique.**

**L'ambition collective est d'avoir d'ici 2020 :**

- **une Macif en croissance avec 5,5 millions de sociétaires,**
- **une Macif au cœur de la relation client avec un taux de recommandation de l'ordre de 90 %,**
- **une capacité bénéficiaire de l'ordre de 150 millions d'euros par an qui renforce la solvabilité du Groupe et garantit son autonomie,**
- **un Groupe attractif et solide, ouvert aux alliances.**



La Macif est une entreprise d'économie sociale construite sur un modèle qui allie bénéfice social et performance économique. Le groupe Macif couvre les besoins de plus de 5 millions de clients dont 4,9 millions de sociétaires, en assurances de dommages, santé-prévoyance, banque et assurance vie. Gérant plus de 17 millions de contrats au 1er janvier 2015, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 5,9 milliards d'euros en 2014. Plus d'infos sur [www.macif.fr](http://www.macif.fr).