

## « Comment allez-vous ? »

### La Macif a souhaité interroger ses 5,4 millions de sociétaires pour savoir comment ils se sentent post crise Covid



- Plus de 550 000 sociétaires Macif ont répondu à l'enquête, soit plus de 10% du sociétariat, une photographie inédite de la manière dont les français ont pu traverser la crise et comment ils vont aujourd'hui.
- 78% des sociétaires déclarent se sentir relativement bien suite à la crise sanitaire mais 22% des répondants se déclarent en difficulté.
- Dans le cadre de cette enquête, 6 000 sociétaires en difficulté ont fait appel aux services Macif Solidarité Coups Durs, le dispositif d'accompagnement des publics fragiles mis en place par la Macif.

Entre le 30 août et le 15 octobre 2021, la Macif a lancé une enquête d'une ampleur inédite auprès de ses 5,4 millions de sociétaires pour prendre de leurs nouvelles près de 20 mois après le début de la crise Covid. Un geste d'écoute simple et une approche humaine qui ont permis à 550 000 sociétaires de partager leur vécu, leurs préoccupations, leurs priorités et leur vision de l'avenir. La Macif propose aux sociétaires qui souhaitent être accompagnés des solutions concrètes et personnalisées quels que soient leur situation, leurs difficultés ou leurs projets.

*« Le quotidien est la véritable mesure de la réalité. La proximité et la relation ne sont pas virtuelles à la Macif et le partage de l'instant donne tout le sens au métier d'assureur, assistant. Les retours des sociétaires sont une nouvelle fois la preuve de cette confiance partagée. »*

**Jean-Philippe Dogneton, Directeur général de la Macif**

*« Comment allez-vous ? » est un dispositif d'une ampleur inédite déployé auprès de nos sociétaires particuliers, professionnels, associations. Plus de 550 000 personnes y ont répondu, démontrant leur confiance envers la marque et la relation de proximité que la Macif a tissé avec ses sociétaires. Nous sommes très contents que notre démarche ait été bien reçue pour ce qu'elle se voulait être : une véritable preuve d'attention vis-à-vis des sociétaires.*

**Yann Arnaud, Directeur Réponses Besoins Sociétaires et Innovation de la Macif.**

## Les résultats de l'enquête : Dispositif d'écoute « Comment allez-vous ? »



Entre le 30 août et le 15 octobre, la Macif a pris des nouvelles de ses sociétaires par mail ou sms.

Particuliers, professionnels ou encore associations, plus de 550 000 personnes ont répondu.

**Malgré la période de pandémie, près de 78% des répondants semblent sortir relativement préservés des derniers mois. 22% d'entre eux déclarent cependant être actuellement dans une situation difficile.**

- **Les derniers mois ont été pour les sociétaires Macif :**  
Particuliers pour 49% d'entre eux, mais ils vont de l'avant.  
Éprouvants pour 37% d'entre eux, mais la vie a suivi son cours.  
Difficiles, pour 14% d'entre eux et toujours compliqués à l'heure actuelle.
- **Si 78% des sociétaires interrogés** considèrent qu'ils ont traversé plutôt bien la période, **22% s'estiment dans une situation difficile où très difficile aujourd'hui.**
- **Pour les sociétaires en difficulté, les sources de préoccupation sont la santé à 29%**, la situation financière à 26% et le souci des proches à 17%.
- **Leurs nouvelles priorités post crise :**
  1. Faire attention à leur santé
  2. S'occuper de leurs proches
  3. Réaliser de nouveaux projets

*Découvrez l'ensemble des Résultats ICI et dans l'infographie jointe.*

## Des réponses MACIF personnalisées et adaptées en fonction des situations de chacun

**Les sociétaires qui se sont déclarés en difficulté ont été redirigés vers Macif Solidarité Coups Durs<sup>(1)</sup>** qui rassemble désormais tous les dispositifs de solidarité de la Macif : Fonds de solidarité Macif<sup>(2)</sup>, Fonds d'Action Sociale<sup>(3)</sup>, prestation solidarité chômage<sup>(4)</sup>, soutien psychologique, conseils et solutions pratiques en cas de coups durs dans la vie quotidienne.

Des services ou accompagnements personnalisés et plus de 2000 diagnostics ont été proposés aux sociétaires ayant déclaré « aller bien » ou souhaitant réaliser des projets rapidement.

**Plus de 10 000 sociétaires Macif ont fait appel au service Macif Solidarité Coups Durs depuis son lancement en septembre 2020. Plus de 4 000 d'entre eux ont bénéficié d'un accompagnement personnalisé.** En 2020, près de 6 800 sociétaires ont été soutenus dans le cadre de la Prestation Solidarité Chômage, près de 2 400 par le Fonds de solidarité Macif (FONSO) et 415 adhérents par le Fonds d'Action Sociale.

- (1) Macif Solidarité Coups Durs est un service d'accompagnement à distance offert aux personnes physiques, sociétaires de la Macif ou adhérents d'Apivia Macif Mutuelle, proposant un soutien et des conseils lors de difficultés financières ou familiales.
- (2) FONSO, secours exceptionnel réservé aux sociétaires de la Macif
- (3) FAS, aide attribuée sur dossier aux adhérents d'Apivia Macif Mutuelle
- (4) Dispositif soumis à conditions et réservé aux sociétaires de la Macif



**A propos de la Macif** • Assureur mutualiste, la Macif s'engage au quotidien auprès de ses 5,6 millions de sociétaires et clients pour protéger le présent et permettre l'avenir. La Macif propose des offres et services de protection simples et utiles en assurances dommages, santé-prévoyance et finance-épargne. Gérant plus de 18,4 millions de contrats, le groupe Macif a réalisé un chiffre d'affaires de plus de 6,6 milliards d'euros en 2020. Depuis janvier 2021, la Macif est affiliée à Aéma Groupe, né du rapprochement entre Aésio Mutuelle et Macif, un groupe qui imagine chaque jour les contours d'un monde plus juste et plus humain en plaçant la prévenance au cœur de la relation avec ses adhérents, sociétaires et entreprises clientes. Plus d'infos sur [www.macif.fr](http://www.macif.fr).

---

**Contacts  
Presse**

**Caroline Lemarchand** • 06 28 11 56 37 – [clemarchand@macif.fr](mailto:clemarchand@macif.fr)

**Marina Ducros** • 06 13 55 57 98 – [mducros@macif.fr](mailto:mducros@macif.fr)