

| Paris, 02/11/2021

La MACIF parmi les premières entreprises françaises à obtenir la certification « Relation Client France » de l'Association Pro France et de l'AFRC

La Macif obtient la certification « Relation Client France », décernée par l'Association Pro France (SFG) et l'Association Française de la Relation Client (AFRC) et devient l'une des premières entreprises françaises certifiées. Cette distinction récompense le choix de la Macif d'implanter 100% de ses collaborateurs sur le territoire français, dont l'intégralité de ses services clients, et de favoriser ainsi la création d'emplois au niveau national. Elle reconnaît également la qualité de la relation client de la mutuelle d'assurance avec ses 5,6 millions de sociétaires.

La Macif en chiffres :

- 9 000 collaborateurs dont 6220 dédiés à la relation client
- +450 agences sur le territoire national
- 23,5 millions de contacts sociétaires /clients par an
- 100% des collaborateurs localisés en France

Récompense du service client Macif qui gère plus de 23,5 millions de contacts par an (1)

La localisation de l'intégralité de ses services client sur l'ensemble du territoire français illustre la volonté de la Macif d'offrir la meilleure qualité de services à ses sociétaires dans une logique de proximité géographique et d'accessibilité multicanale.

Sur les 9000 salariés de la Macif, tous localisés en France, 6 220 d'entre eux se consacrent à la relation sociétaires-clients pour traiter un total annuel de 23,5 millions de contacts en points d'accueil, par téléphone, sur internet ou par courrier.

« Nous sommes honorés de recevoir la certification "Relation client France" qui est une nouvelle preuve de notre ambition d'être numéro 1 de la relation client.

Notre engagement au service des sociétaires, clients, adhérents et notre proximité sur les territoires sont des éléments de notre singularité mutualiste. La transparence et la preuve sont les clés de la confiance dans la relation avec nos sociétaires »

Jean-Philippe Dogneton, Directeur général Macif

« Cette distinction traduit les valeurs de la MACIF et récompense l'ensemble de ses équipes qui œuvrent chaque jour pour assurer le meilleur service à nos 5,6 millions de sociétaires et répondre à leurs attentes quel que soit le canal choisi. »

Dominique Russo, Directeur de l'expérience client Macif

100% des effectifs Macif basés en France

Fidèle à ses valeurs mutualistes, qui placent la proximité et l'écoute au cœur de ses enjeux, la Macif a toujours veillé à maintenir l'intégralité de ses collaborateurs en France, y compris l'ensemble des conseillers téléphoniques qui accompagnent les sociétaires au quotidien, depuis la souscription de contrat jusqu'à la gestion d'un sinistre.

Elle place ainsi la qualité, la simplicité et la transparence de son service au cœur de son activité afin de faire entrer chaque acteur de la relation client dans un cercle vertueux de qualité.

Grâce à cette politique d'entreprise, la Macif crée chaque année de nombreux emplois. Rien qu'en 2021, elle prévoit d'avoir recruté 1 000 personnes sur l'ensemble du territoire national et a créé un Centre de Formation des Apprentis (CFA) pour faciliter l'accès à la formation et à l'insertion professionnelle des jeunes et des personnes en reconversion.

Pour en savoir plus : relationclientfrance.fr

(1) Ce chiffre représente le nombre d'appels entrants et sortants, les visites d'agences, les emails et les courriers



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.

Contacts Presse

Joanne Benhaim • 06 62 65 11 66 – jbenhaim@macif.fr

Marina Ducros • 06 13 55 57 98 – mducros@macif.fr