



Communiqué de presse



Paris, le 4 décembre 2025

La MACIF "Entreprise la plus primée de France en relation client sur 2025"

Une reconnaissance qui récompense ses engagements et valide les orientations de son plan stratégique

>> Pour la deuxième fois en 4 ans, la Macif reçoit le "prix des prix" remis chaque année par Thierry Spencer, auteur du blog Sens du client. Cette distinction couronne l'entreprise ayant remporté le plus de prix sectoriels au cours de l'année.

Après une première récompense en 2022, la Macif confirme une nouvelle fois la solidité de ses engagements, l'excellence de sa relation sociétaire et la singularité de son modèle mutualiste.

Cette année encore, la Macif se distingue parmi près d'une centaine d'entreprises évaluées dans tous les secteurs d'activité. Le "Prix des prix" vient saluer sa dynamique engagée, dans le prolongement de son Plan stratégique Impact Macif 2024-2026, autour d'un objectif clair : se positionner durablement comme n°1 de la relation client.

"Cette distinction est une immense fierté pour les collaborateurs de la Macif qui œuvrent chaque jour au service de nos sociétaires. Elle souligne la force d'un modèle mutualiste moderne, fondé sur la confiance, la proximité et la responsabilité". Jean-Philippe Dogneton, Directeur Général de la Macif.

Une relation client 100% implantée en France, responsable et ancrée dans les territoires.

2025 marque aussi pour la MACIF un an de plus d'un engagement affirmé en faveur de l'économie française et de l'emploi local. La mutuelle d'assurance conserve la totalité de ses services clients en France — y compris ses centres téléphoniques et agences — ce qui se traduit par un maillage territorial dense (plus de 450 agences) et près de 7 700 collaborateurs en France dédiés à la relation client.

Lors du salon MIF Expo 2025, la MACIF a intégré le tout nouveau "Village des services" aux côtés d'autres entreprises qui font le choix de soutenir l'économie et l'emploi en France. Organisé par Origine France Garantie et l'Association Française de la Relation Client, ce Village a permis d'attirer l'attention sur le rôle crucial des services dans le développement des territoires.

Pour Dominique Russo, Directeur Expérience Clients et Sociétaires «*Toutes nos équipes sont localisées au plus près de nos sociétaires et ce prix est une très belle reconnaissance. Ce sont nos conseillers et élus de proximité qui incarnent les valeurs de*

la Macif avec une relation basée sur l'utilité et la simplicité, créatrice de lien social et qui favorise la cohésion et le développement des territoires.» . Cette conviction guide ses choix sur des domaines aussi variés que ses achats, l'emploi (la Macif a recruté 2 000 personnes en 2024), la formation locale afin de participer activement à l'économie sociale et solidaire à travers de projets engagés.

«J'ai pu observer qu'en près de vingt ans, la reconnaissance de la relation client a profondément évolué. Là où je recensais 35 entreprises distinguées en 2008, elles sont aujourd'hui 96 : un signe fort de la maturité croissante du marché et de l'importance stratégique accordée à l'expérience client. Voir la Macif s'imposer pour la deuxième fois dans ce panorama national témoigne d'une constance rare et d'un investissement durable dans la relation client.» **Thierry Spencer, auteur du blog Sens du client.**

L'IA oui, mais pas sans l'Humain

Fort de cet ancrage territorial et de ce choix d'une relation client 100% française, la Macif aborde également les nouveaux enjeux technologiques avec la même exigence de responsabilité. Car si l'innovation - et en particulier l'IA- transforme les usages, la mutuelle d'assurance s'attache à en faire un levier au service de l'humain, jamais en substitut à la proximité qui fonde son modèle mutualiste.

La Macif continue ainsi à développer des outils qui fluidifient les démarches avec une conception de l'IA qui renforce la relation plutôt qu'elle ne la remplace. L'IA est donc utilisée pour faciliter les parcours, réduire les irritants, anticiper les besoins, améliorer l'accessibilité ou encore accélérer la prise en charge dans les moments d'urgence. Mais l'échange humain, ancré dans la réalité des sociétaires demeure au centre du modèle mutualiste.

" Nous accompagnons nos sociétaires tout au long de leur vie, nos sociétaires ne veulent pas parler à des chatbots, l'humain est au cœur de notre relation et l'IA est un outil au service de cette relation dans le respect de nos valeurs. " **Dominique Russo.**

Ce double ancrage — technologique et humain, national et territorial — explique pourquoi la MACIF remporte à nouveau le Prix des prix, et pourquoi cette distinction a du sens non seulement pour l'entreprise, mais aussi pour ses sociétaires, ses collaborateurs et la société dans son ensemble.

A propos de la Macif • Assureur mutualiste, la Macif protège au quotidien ses 6,37 millions de sociétaires adhérents ou clients avec des offres et services simples et utiles en assurances dommages, santé-prévoyance et finance-épargne. La Macif a réalisé un chiffre d'affaires de près de 6,95 milliards d'euros en 2024. Gérant plus de 19 millions de contrats, elle compte près de 12 000 salariés qui exercent tous en France au sein d'un réseau de plus de 450 points d'accueil physiques et téléphoniques. La Macif a été réélue marque préférée des Français dans la catégorie Compagnies d'assurance en 2024.

Macif, une marque Aéma Groupe • Mutualiste dans l'âme, activiste par conviction, Aéma Groupe est le groupe mutualiste de protection né du rapprochement entre Macif et AÉSIO mutuelle. Avec l'acquisition d'Abeille Assurances en 2021 suivie de la création d'Ofi Invest en 2022, Aéma Groupe réalise un chiffre d'affaires de 16,1 milliards d'euros en 2024. Ses plus de 20 000 collaborateurs et 1 800 délégués œuvrent au quotidien pour accompagner et protéger 12,1 millions d'assurés. Multimarques, multiréseaux et multimétiers, Aéma Groupe couvre l'ensemble des besoins de protection (assurance dommages, santé-prévoyance, épargne-retraite et gestion d'actifs). Aéma Groupe veut apporter des réponses éclairées, constructives et humaines face aux grands enjeux de protection liés aux transitions actuelles. En poursuivant la construction d'un acteur mutualiste de premier plan, il crée un modèle inédit, hybride et ouvert, capable d'apporter des solutions plus justes, plus adaptées au monde d'aujourd'hui et de demain.

Contacts presse :

Joanne Benhaim • 07 77 92 27 75 - ibenhaim@macif.fr
Marion Quint - 06 28 11 56 38 - mquint@macif.fr