
Le 1er décembre 2022

RELATION CLIENT : La Macif, entreprise la plus primée en 2022

En moins de deux ans, après avoir annoncé son plan stratégique 2021-2023, la Macif confirme son ambition d'atteindre l'excellence relationnelle en recevant le « Prix des prix » de la Relation client, référence dans le domaine⁽¹⁾, qui distingue l'entreprise la plus récompensée en 2022. Avec ses dispositifs innovants primés tout au long de l'année, la Macif se hisse ainsi à la première place du podium et se distingue parmi 99 entreprises tous secteurs confondus.

Fidèle à ses valeurs mutualistes, la Macif place la qualité, la simplicité, la transparence et l'authenticité au cœur de son modèle. Cette année, le Prix des prix de la Relation client récompense ses nombreuses initiatives menées quotidiennement pour ses sociétaires sur l'ensemble du territoire.

“ Ces récompenses sont une immense fierté pour la Macif et ses collaborateurs. Marque d'assurance préférée des Français, nous plaçons nos sociétaires au cœur de nos ambitions et de nos actions. Notre mission est d'entretenir sans relâche cette relation de proximité et de confiance : elle rappelle la modernité de notre modèle mutualiste pour répondre aux attentes de la société d'aujourd'hui.” indique Jean-Philippe Dogneton, Directeur Général de la Macif.

Le regard de Thierry Spencer, auteur du blog Sensduclient.com et organisateur du Prix des prix de la Relation Client

Depuis 2008, il publie chaque année sur son blog un classement des entreprises ayant reçu le plus grand nombre de trophées dans le domaine de la relation client en France. Pour cela, il répertorie tous les trophées remis par huit organismes différents et indépendants.

« 2022 est une année qui voit à nouveau atteint le record du nombre d'entreprises récompensées, et c'est la MACIF qui se distingue parmi 99 entreprises ou organisations différentes. C'est une véritable performance, c'est aussi la reconnaissance au travers de ces trophées des nombreuses initiatives pour améliorer l'expérience offerte à ses clients et sociétaires. » indique-t-il.

Une approche client singulière, transparente, accessible et 100% made in France

Cette récompense vient s'inscrire dans une démarche globale menée par la Macif autour de la satisfaction client qui garantit une qualité et fiabilité des services proposés aux sociétaires. Elle a notamment été l'une des première entreprises à recevoir la marque de garantie AFRC « [Relation Client France](#) » (Origine France Garantie)⁽²⁾ qui la récompense sur son choix d'implanter 100% de

ses collaborateurs sur le territoire français, dont l'intégralité de ses services clients et de favoriser ainsi la création d'emploi au niveau national. Une distinction renouvelée cette année, qui confirme son ancrage territorial.

Avec plus de 23,5 millions de contacts gérés par an, elle reçoit également pour la deuxième année consécutive, la certification de service « [AFNOR Certification](#) » sur l'ensemble de ses 3 métiers Assurance dommages, Santé/Prévoyance et Assurance vie⁽³⁾. Elle garantit la qualité et la fiabilité des services proposés aux sociétaires par une analyse rigoureuse et un contrôle régulier du respect des engagements de service.

“C'est une très belle année pour les équipes, car c'est avant tout leur travail qui est salué. Nous traduisons nos valeurs par la preuve, il est important de démontrer que nos paroles sont accompagnées d'initiatives concrètes. L'expérience client c'est d'abord aimer ses sociétaires, ses clients, faire preuve d'empathie et d'humilité. La confiance, la sincérité et l'authenticité doivent guider nos actions. On peut parler d'outils ou encore de digital mais s'il n'y a pas d'humain cela ne marche pas.” ajoute **Dominique Russo, Directeur Expérience client et sociétaires à la Macif, et palme Directeur client 2022 remis par l'AFRC.**

- (1) Thierry Spencer est le créateur de Sensduclient.com créé en 2006, le blog de référence des professionnels de la relation client en France. Depuis 2008, il publie chaque année sur son blog un classement des entreprises ayant reçu le plus grand nombre de trophées dans le domaine de la relation client en France. Pour cela, il répertorie tous les trophées remis par huit organismes différents et indépendants. En 2022, ce n'est pas moins de 99 entreprises ou organisations différentes, tous secteurs confondus, qui ont été récompensées.
- (2) Certifications délivrées à la Macif par AFNOR CERTIFICATION sous les numéros 95087 pour SFG et 95088 pour l'AFRC. Pour en savoir plus : relationclientfrance.fr
- (3) Réf 283 Solutions Mutualistes de Protection. Certification délivrée par Afnor Certification 11 rue de Pressensé 93571 La Plaine Saint Denis cedex, www.afnor.fr

A propos de la Macif • Assureur mutualiste, la Macif s'engage au quotidien auprès de ses 5,7 millions de sociétaires et clients. Elle propose des offres et services de protection simples et utiles en assurances dommages, santé-prévoyance et finance-épargne. Gérant plus de 18 millions de contrats, la mutuelle d'assurances a réalisé un chiffre d'affaires de près de 6 milliards d'euros en 2021. La Macif compte près de 11 000 salariés qui exercent tous leur métier en France. En 2022, la Macif a été certifiée Top Employer 2022 et élue marque préférée des Français dans la catégorie Compagnies d'assurance. Depuis janvier 2021, la Macif est affiliée à Aéma Groupe. Aéma Groupe, né du rapprochement entre Aésio Mutuelle et Macif, 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