

## La MACSF accélère son développement avec son plan stratégique 2020-2024

***Dans le cadre de son nouveau plan stratégique à 5 ans, le premier assureur des professionnels de santé se fixe des objectifs de croissance ambitieux : + 20% du nombre de sociétaires, +4% du chiffre d'affaires et du nombre de contrats d'assurance. Pour les atteindre, la MACSF mise sur le renforcement de sa distribution avec un plan de recrutements visant à augmenter de 40% le nombre de commerciaux et sur des investissements informatiques pour simplifier les opérations et élargir l'offre. Tous les moyens humains et technologiques seront mis en place afin d'apporter un service d'exception aux sociétaires avec une véritable relation de proximité personnalisée dans la durée.***

L'excellence relationnelle de la MACSF avec ses sociétaires est au cœur des préoccupations du groupe car elle est la clé de la fidélisation et du développement.

« *Après les bons résultats du plan stratégique précédent centré sur la transformation, la MACSF se fixe des objectifs ambitieux pour son nouveau plan stratégique 2020-2024 centré sur la croissance. Un groupe en croissance inspire confiance, car il est choisi par un nombre toujours plus grand de clients. Il attire aussi les meilleurs talents et il est source de motivation pour les collaborateurs ce qui crée une dynamique positive, propice à l'innovation et au développement de relations de qualité avec les clients-sociétaires* », indique Stéphane Dessirier, directeur général du groupe MACSF.

Pour réussir à augmenter le nombre de sociétaires à 1,2 million (au terme du plan stratégique 2020-2024 (contre 1 million en 2019) et faire progresser le portefeuille de contrats et le chiffres d'affaires de 4%, la MACSF décide de renforcer son organisation commerciale et son positionnement sur l'épargne, de consolider la relation de proximité avec ses sociétaires et d'élargir son offre de produits et de services.

### Renforcer l'organisation commerciale

Un plan de **recrutements de 200 personnes**, principalement des commerciaux, est lancé à partir de 2020 afin de développer les clients cœur de cible : les professionnels de santé libéraux et les médicaux. Le réseau commercial « debout » va ainsi augmenter ses effectifs de 40%.

Chaque commercial aura la responsabilité d'un portefeuille de clients plus restreint (2 à 3 fois moins volumineux que sur les cinq dernières années) afin de renforcer la relation de **proximité** et de développer le **multi-équipement** des sociétaires. L'objectif est d'augmenter les rendez-

vous présents et de favoriser la démarche active de **conseil et d'accompagnement** de chaque sociétaire.

Une attention particulière sera portée aux proches et aux familles des sociétaires qui bénéficieront de conseils et d'offres adaptés, proposés par le réseau ou à distance.

### **Favoriser l'excellence relationnelle**

La relation avec les sociétaires reste une priorité mutualiste de la MACSF. Avec le plan stratégique 2024, le groupe met en place tous les moyens pour favoriser l'excellence relationnelle.

*« Nous mesurons la satisfaction de nos sociétaires en temps réel après chaque interaction avec la MACSF. Et ce baromètre client est accessible en permanence à nos conseillers et nos gestionnaires. Les investissements humains et technologiques prévus dans le plan stratégique 2024 doivent nous permettre d'atteindre l'excellence relationnelle et de faire en sorte que l'expérience de nos sociétaires avec la MACSF soit mémorable. Notre objectif est de leur apporter la qualité, la rapidité et la simplicité »,* indique Stéphane Dessirier, directeur général du groupe MACSF.

Un travail en profondeur de refonte des process de souscription est engagé. L'objectif est d'optimiser les questionnaires afin de permettre une **souscription plus rapide** en 5 clics, y compris pour des contrats d'assurance en responsabilité civile professionnelle.

Des **investissements informatiques** importants vont être effectués durant toute la durée du plan stratégique 2020-2024 pour apporter de nouvelles améliorations au Système d'Information Clients et aux outils digitaux. L'objectif est à la fois de faciliter les opérations effectuées en « selfcare » directement par le sociétaire mais aussi de rendre les outils des collaborateurs plus rapides et plus efficaces de la souscription jusqu'à l'indemnisation.

Des résultats ont déjà été obtenus à l'issue du précédent plan stratégique : par exemple, la moitié des opérations sur les contrats d'assurance vie sont faites par les adhérents eux-mêmes par le biais de l'appli mobile ou de l'espace client sur internet. Avec le plan stratégique 2020-2024, la MACSF veut **franchir un nouveau cap technologique décisif** afin d'avoir une relation totalement « cross canal » avec ses sociétaires et une **vision en temps réel à 360° des demandes** des sociétaires, quel que soit leur mode de contact (téléphone, mail, RDV...).

**L'humain restera au centre de la relation** avec les sociétaires car l'excellence relationnelle repose sur la relation individualisée combinée avec la performance des outils digitaux. La démarche de **l'entreprise responsabilisante**, commencée lors du précédent plan stratégique pour accélérer la transformation du groupe, est donc renforcée, avec la conviction que les

changements en matière de management et de méthodes de travail des collaborateurs ont des effets durables sur la qualité du service au client.

## Renforcer le positionnement sur l'épargne

L'assurance vie est une activité au cœur de l'offre d'épargne de la MACSF. Afin de préserver les performances financières de ses produits sur le long terme, le groupe a prévu, dans le cadre de son plan stratégique 2024, de mettre en place les solutions les plus efficaces pour accélérer la **diversification** des investissements des épargnants et préserver la **pérennité du fonds en euros**.

« *Nous sommes convaincus de l'avenir du fonds en euros qui reste le socle de nos contrats d'assurance vie et la base de la diversification de l'épargne. Notre objectif est de parvenir à ce qu'un tiers de la collecte et de l'encours en assurance vie soit placé sur des unités de compte d'ici 2024* », déclare Stéphane Dessisier, directeur général du groupe MACSF.

Dès 2020, la MACSF élargit le choix d'unités de compte du contrat d'assurance vie RES Multisupport en ajoutant un nouveau profil permanent présentant un rapport rendement/risque très attractif et deux nouveaux fonds. Ces nouvelles unités de compte viennent compléter la gamme simple et sélective de 15 fonds thématiques gérés par des sociétés de gestion d'actifs reconnues, avec des profils de risques gradués et une exposition géographique diversifiée.

Une **démarche patrimoniale globale** va être proposée aux sociétaires à patrimoine élevé avec l'appui de l'équipe d'experts patrimoniaux qui va être renforcée dès 2020, pour offrir un accompagnement approfondi en terme de fiscalité et de placements. Le **réseau spécialisé de conseillers patrimoniaux va par ailleurs être doublé** pour atteindre un effectif de 75 personnes.

De plus, l'offre épargne qui s'articule autour de contrats d'assurance vie, d'épargne-retraite et de solutions de financement, va être élargie à d'autres investissements, en particulier **immobilier**, en partenariat avec des sociétés spécialisées.

## Elargir l'offre de produits et de services

Une refonte de l'offre de produits et services est engagée en suivant les trois priorités du plan stratégique 2024 qui sont les clés de la satisfaction du client et de la croissance : qualité, simplicité, rapidité.

Les produits d'assurances vont être progressivement rénovés pour que les garanties soient plus simples et **faciliter ainsi la souscription et l'indemnisation**. Les contrats sont conçus pour être « sans surprise » pour le client et suivent la logique des **garanties en inclusion** adaptées aux besoins et aux modes de vie des professionnels de santé, en prévoyance (2020), en responsabilité civile ou en assurances dommages (2020 et 2021).

De plus, un nouveau contrat d'assurance complémentaire santé spécifiquement créé pour les professionnels exerçant dans le cadre hospitalier, est lancé dès 2020.

En matière d'épargne, l'offre en assurance vie continuera d'être enrichie avec l'introduction de nouvelles unités de compte, en partenariat avec les meilleures sociétés de gestion.

La MACSF poursuivra par ailleurs sa recherche de partenariats avec des prestataires spécialisés et avec des startups, comme elle l'a fait en 2019 par exemple avec Manager One, pour mettre à la disposition de ses sociétaires des **services innovants** et bien adaptés à l'évolution de leurs besoins.



#### **A propos du groupe MACSF**

Premier assureur des professionnels de santé, la MACSF (Mutuelle d'assurance du corps de santé français) est, depuis plus de 80 ans, au service de toutes les personnes exerçant une profession de santé en France. Elle emploie 1 500 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de plus de 2 milliards d'euros. Fidèle à sa vocation de mutuelle professionnelle d'assurance, la MACSF assure les risques de la vie privée et professionnelle de plus d'un million de sociétaires et clients.



#### **Contacts presse :**

Séverine Sollier - 01 84 81 77 / 06 14 84 52 34 – [severine.sollier@macsf.fr](mailto:severine.sollier@macsf.fr)

Annie Cohen - 01 71 23 83 69 / 06 71 01 63 06 - [annie.cohen@macsf.fr](mailto:annie.cohen@macsf.fr)