

IDÉAUX & DEBATS



*Entretien
avec Pascal
Michard,
Président
de la MACIF.*

Le pays traverse une crise sanitaire sans précédent avec des conséquences économiques et sociales qui s'annoncent majeures, comment le groupe MACIF se mobilise-t-il ?

Depuis le début de cette crise, le groupe Macif s'est organisé en suivant deux principes prioritaires : protéger l'entreprise et son capital humain – ses collaborateurs et ses élus – tout en assurant une continuité de services pour ses 5,5 millions de sociétaires et adhérents.

La Macif a ainsi fermé l'ensemble de ses sites physiques (agences, centres de relation client...) tout en maintenant une accessibilité et une disponibilité à distance (téléphone, site internet, application) pour ses assurés. Nous avons généralisé le télétravail auprès du plus grand nombre de salariés, et notamment pour nos téléconseillers, et dans des délais extrêmement courts. Face à l'urgence de la situation et fidèle à ses valeurs mutualistes, la Macif a fait le choix de diriger ses premières mesures de solidarité vers ses assurés les plus fragilisés par la crise, en ren-

forçant les dotations de ses dispositifs d'aide existants, à savoir le Fonds de Solidarité, le Fonds d'Action Sociale et la Prestation solidarité chômage (PSC). Une enveloppe de plus de 11 millions d'euros a été débloquée à cet effet. Nous avons ainsi créé une cellule dédiée au soutien de nos sociétaires et au recueil de leurs besoins. A ce jour, nous recevons plus d'une centaine de sollicitations par jour.

Par ailleurs, les petites entreprises et les indépendants ont été aussi très fortement pénalisés par la situation générale de confinement. Le Groupe procède au cas par cas à des adaptations comme la prise en charge des pertes d'exploitation pour certains commerces, l'exonération de cotisation, l'extension de garanties...

En tant qu'assureur mutualiste, nous cherchons à être utiles à nos sociétaires tout en étant efficaces, c'est-à-dire en étant présents au moment le plus opportun pour eux. Nous nous adaptons chaque jour aux situations diverses rencontrées par nos sociétaires en apportant une solution ajustée (absence de recouvrement, extension d'usages...).

Au-delà de l'accompagnement de notre sociétariat, nous avons aussi contribué à l'effort national de solidarité en soutenant les soignants (*via* l'AP-HP), les publics les plus démunis (*via* nos partenaires comme les Restos du cœur, le SamuSocial de Paris ou encore le Secours populaire), nos aînés et le secteur de l'aide à domicile *via* notre engagement commun avec Aésio.

Récemment, nous avons aussi abondé à hauteur de 1 M€ le plan de relève solidaire de 30 Ms€ proposé par France Active pour aider les structures de l'ESS à fort impact social à rebondir économiquement. Nous les aidons à poursuivre le développement des territoires et à réduire les inégalités.

Par ailleurs, en tant qu'entreprise citoyenne et engagée, nous avons pris la décision de ne pas recourir au dispositif de chômage partiel pour nos collaborateurs, ni au dispositif d'aides publiques. Ces aides doivent pouvoir bénéficier en priorité à celles et ceux qui en ont le plus besoin. C'est aussi une forme de solidarité envers la communauté nationale.

Afin d'anticiper les effets de l'après-crise, nous réfléchissons actuellement à des mesures et des dispositifs d'aide complémentaires.

« L'ESS aura un rôle clé à jouer dans l'amortissement des effets de la crise économique et sociale à venir, en contribuant à revisiter les priorités économiques et en proposant une autre manière d'entreprendre ».



Le groupe MACIF se déclare résolument mutualiste, comment voyez-vous le rôle des entreprises de l'économie sociale aujourd'hui et demain ?

Cette crise sanitaire augure une crise sociale et économique. Elle questionne nos systèmes et met en lumière certaines de leurs failles. La capacité de réponse de notre pays a été mise à mal par une répartition inadaptée de nos moyens et de nos ressources. C'est l'opportunité pour le secteur de l'économie sociale et solidaire de faire entendre sa voix et surtout de montrer sa différence, en générant des solutions et des réponses que le modèle économique actuel n'apporte pas. Et cela, sur l'ensemble du territoire.

La Macif, en tant qu'acteur de l'ESS et assureur mutualiste, a pour mission d'accompagner ses assurés tout au long de leur vie en répondant à leurs besoins réels. Nous allons au-delà de notre métier d'assureur en déployant également des dispositifs solidaires et citoyens au service de l'intérêt général. La force de notre modèle, mutualiste, réside dans l'alignement des intérêts de nos parties prenantes qui demeurent indissociables – nos sociétaires, nos collaborateurs et la société – et dans la vision à long-terme de son développement.

La démarche de l'économie sociale s'inscrit dans cette perspective à savoir un investissement socialement responsable des entreprises dont la finalité est l'intérêt général : une économie au service de l'humain en résumé ! En ce sens, l'ESS aura un rôle clé à jouer dans l'amortissement des effets de la crise économique et sociale à venir, en contribuant à revisiter les priorités économiques et en proposant une autre manière d'entreprendre.

Quels sont les principaux axes stratégiques du groupe MACIF pour les prochaines années en termes de métiers et quelle est l'ambition du rapprochement avec Aésio ?

Notre ambition est de continuer à nouer et renforcer une relation durable avec nos sociétaires en capitalisant sur nos fondamentaux et valeurs mutualistes et en nous adaptant de manière continue à notre époque.

Les nouvelles technologies ont bouleversé les modèles relationnels traditionnels, au sein de l'entreprise, au sein de la société... Un des grands enjeux des prochaines années sera de réinventer cette relation afin de proposer aux sociétaires, clients, adhérent, le meilleur accompagnement en termes de services et l'expérience la plus fluide possible en termes d'interactions.

Cela passera forcément par le développement de notre capacité d'innovation, notamment en matière d'intelligence artificielle et de traitement des données personnelles. En tant qu'assureur, nous collectons de nombreuses données. Notre conviction est que leur traitement doit servir avant toute chose l'intérêt du sociétaire, en les restituant par exemple sous forme de conseil personnalisé, de formation, de prévention...

Dans une société toujours plus complexe, la notion de confiance est un enjeu clé pour se différencier sur un marché devenu hyperconcurrentiel. Nous devons être en mesure d'apporter une réponse globale à nos sociétaires afin de les accompagner dans les différentes étapes de leur vie. Notre objectif est de nous positionner comme un véritable tiers de confiance, un partenaire de vie présent au quotidien pour nos assurés.

C'est là tout le sens de notre rapprochement avec le groupe Aésio. En capitalisant sur nos valeurs mutualistes communes et nos complémentarités métiers, nous serons en mesure de proposer une gamme complète de services, de conseils et d'offres pour nos 8 millions de sociétaires et adhérents.

Nous avons engagé cette démarche de rapprochement en décembre 2018. Une première concrétisation a vu le jour début 2019 avec la création de la co-entreprise Prévoyance Aésio-Macif qui produit les offres de prévoyance des deux groupes. Nous avons signé en février dernier un pacte fondateur qui pose l'ambition du futur groupe. Sous réserve du vote lors de nos assemblées générales respectives et de l'agrément de l'autorité de tutelle, la mise en œuvre opérationnelle de ce nouveau groupe est prévue pour janvier 2021.

Propos recueillis par Jean-Yves Le Gall.



Les chiffres clés (2019) :

5,5 millions de sociétaires et adhérents.

10 917 collaborateurs.

1390 délégués Macif.

18,4 millions de contrats gérés.

