

Rapport annuel **2023**

Pour une protection
sociale **simple**
et responsable



À nouveaux défis, responsabilité nouvelle

Le paritarisme et le mutualisme sont liés par des valeurs et des engagements communs qui contribuent à une protection sociale sur mesure pour les branches professionnelles, les entreprises, leurs salariés et les retraités. C'est bien là la force de ceux qui misent sur les temps longs et sur les collectifs forts.

La protection sociale est une préoccupation majeure des Français. Profondément attachés au système actuel, ils redoutent que sa pérennité soit remise en cause, et que le niveau de protection élevé que nous connaissons soit menacé demain. Notre modèle est aujourd'hui confronté à de nouveaux défis : soutenabilité des dépenses, évolutions du travail et des technologies, enjeux démographiques et environnementaux.

À nouveaux défis, responsabilité nouvelle. Malakoff Humanis a la volonté d'agir pour une protection sociale plus simple, et encore plus responsable.

Plus simple, grâce au digital bien sûr, et surtout à travers une relation humaine de proximité pour celles et ceux qui en ont le plus besoin. Encore plus responsable, en renforçant constamment la performance, la qualité de nos actions et la portée de notre accompagnement social pour les plus vulnérables. En assurant les équilibres techniques pour pouvoir continuer à œuvrer dans l'intérêt de tous.



Miser sur
des temps
longs et des
collectifs forts

Être responsables, c'est aussi faire entendre notre voix, à travers nos fédérations, auprès des pouvoirs publics pour garantir la pérennité de notre modèle.



*Philippe Sansy, Marie-Pierre Rousset,
Jean-Luc Garde, Yves Laqueille,
Alain Gautron,*

Les équipes de Malakoff Humanis savent combien leur mission est essentielle. Elle est source de fierté parce qu'au-delà de contribuer à la protection sociale des Français, le sens de leur action est nourri par l'engagement social et sociétal du Groupe en faveur des personnes les plus fragiles.

Ce sont ces ambitions fortes que le nouveau projet d'entreprise du Groupe, Smile 26 vient encore renforcer.

Alain Gautron

Président de l'Association Sommitale Malakoff Humanis (FO)

Philippe Sansy

Président paritaire de la SGAM Malakoff Humanis (MEDEF)

Jean-Luc Garde

Vice-président mutualiste de la SGAM Malakoff Humanis

Yves Laqueille

Vice-président de l'Association Sommitale Malakoff Humanis (MEDEF)

Marie-Pierre Rousset

Vice-présidente paritaire de la SGAM Malakoff Humanis (CFDT)



Smile 26, c'est parti pour l'avenir!

2023... c'est parti! Nous avons lancé le projet Smile 26.

Notre objectif : devenir le compagnon qui agit pour une protection sociale simple et responsable.

Être compagnon, d'abord c'est être là. Dans les moments essentiels bien sûr, mais également au quotidien, en étant accessible, joignable et à l'écoute. En recherchant toujours des pistes d'amélioration. Comment ? En mobilisant le meilleur de la tech pour libérer du temps et le consacrer à la relation humaine, une relation faite d'attention et d'empathie.



Les membres du comité exécutif Malakoff Humanis :

(en bas à gauche) Thomas Saunier, directeur général du Groupe, Anne Ramon, Éric Vaudaine, Véronique Amram, Barbara Mayer-Ansquer

(en haut à gauche)

Olivier Della Santina, Laurence Onen, Thomas Colin, Sylvine Laguillaumie-Landon, Pierre-Jean Besombes, David Giblas, Christophe Scherrer, Olivier Ruthardt



En savoir + sur notre organisation

Et cette relation, nous la voulons simple. Nos métiers sont complexes, à nous de les rendre clairs et compréhensibles. Nous voulons que nos clients comprennent ce à quoi ils s'engagent, ce à quoi ils ont droit.

Être responsable, c'est être présent pour nos clients, assurés comme retraités, lorsqu'ils sont en difficulté. C'est contribuer à une société plus solidaire en aidant les personnes en situation de handicap, les personnes atteintes de cancer, les aidants et les seniors. 4 engagements que nous avons renforcés en 2023. Et c'est également préserver notre planète en fléchant nos investissements vers des fonds durables.

Être responsable enfin, c'est assurer la performance, la pérennité de notre modèle et le développement de notre Groupe sur l'ensemble de ses activités. C'est ce que nous nous sommes attachés à faire en 2023 et les résultats sont là. Nous sommes fiers du travail accompli avec les 10 500 collègues du Groupe, avec nos partenaires, nos fournisseurs, et bien sûr nos clients.

Visite guidée de cette première année de Smile 26 dans ce rapport annuel.

Nous vous souhaitons une bonne lecture !

Le Comex Malakoff Humanis

sommaire



La dynamique **Smile 26** 5

SMILE 26 : 4 ambitions stratégiques	6
SMILE 26 : au commencement, un dialogue en interne	7
Nos organisations, fonctionnements et compétences s'enrichissent	8
Notre écosystème se développe	9

Être **simple** 10

Un système d'information unique pour la gestion en assurance	11
Une nouvelle offre pour les TPE et PME	12
Nos échanges avec les clients passés au tamis de la lisibilité	13
Des opérations plus rapides pour satisfaire nos clients	14
Toujours plus de digital et d'IA	15
Retraite complémentaire : un réseau unique	16
Et plus de pédagogie pour les clients retraite	17

Être **responsable** 18

Dans sa gestion

> L'atteinte des objectifs du COM Agirc-Arrco	19
> Face aux dérives en santé et prévoyance, des actions volontaristes	20
> La maîtrise des risques	22
> Notre politique ISR	23
> Notre politique achats	24

Vis-à-vis de nos clients

> De la prévention santé pour nos clients	25
> Un accompagnement de nos clients en situation de fragilité	26
> L'accompagnement de nos clients grâce à notre expertise RH	27

Vis-à-vis de la société

> Nos actions autour du handicap	28
> Nos actions cancer, aidants et bien vieillir	29
> Responsable en évaluant notre impact	30

En tant qu'employeur

> Notre contrat social	31
> Notre expérience collaborateurs	32
> Nos sites et environnements de travail	33

Notre matrice **RSE** 34

Nos chiffres clés 2023 36





La dynamique **Smile 26**

Un projet
d'entreprise
pour 4 ans
(2023-2026)



Notre projet d'entreprise
Smile 26 :
4 ambitions stratégiques

Smile pour :
Simples
Motivants
Investis
Limpides
Empathiques



UNE **EXPÉRIENCE** **CLIENT** SINGULIÈRE ET DE QUALITÉ

Proposer une expérience client singulière et de qualité, c'est améliorer notre qualité de service et bien accompagner nos clients dans tous leurs parcours en santé, prévoyance, épargne et retraite.



UNE DYNAMIQUE DE PROGRÈS ALLIANT **HUMAIN & TECH**

Adopter une dynamique de progrès alliant humain et tech, c'est généraliser une culture de l'attention et du service envers nos clients, nos collègues et envers notre Groupe, tout en développant notre agilité technologique.



UNE CONTRIBUTION **SOCIALE, SOCIÉTALE** ET **ENVIRONNEMENTALE** RENFORCÉE

Agir pour favoriser l'accompagnement social des entreprises, la qualité de vie de nos assurés, la confiance de nos parties prenantes, notre impact sociétal et notre sobriété environnementale.



UNE **SOLIDITÉ** ET UNE **PERFORMANCE** MAÎTRISÉE

Pour être préservée dans la durée, notre solidité financière doit s'accompagner d'une performance durable.

L'objectif est d'assurer un juste équilibre entre rentabilité et redistribution pour garantir la pérennité de notre modèle.

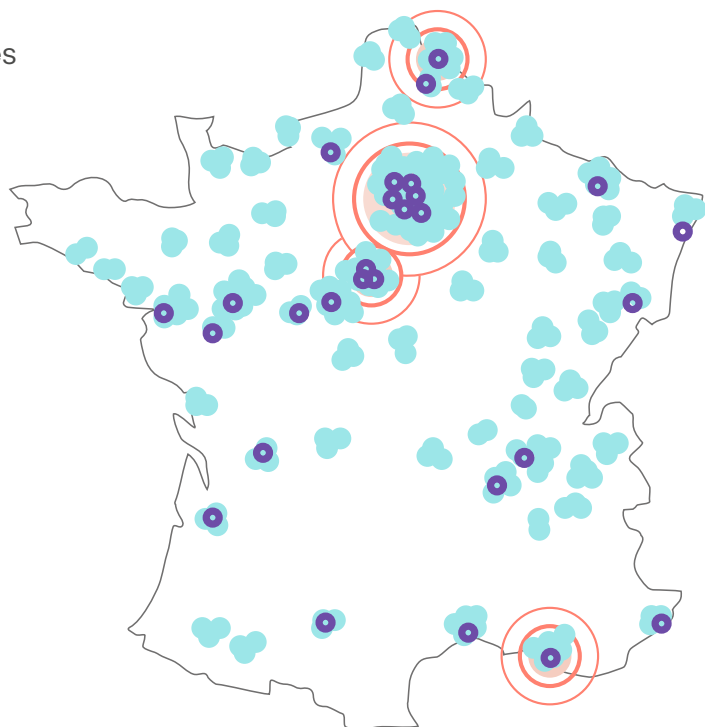


En savoir + sur nos ambitions

Smile 26 : au commencement, un dialogue en interne

LES DIALOGUES SMILE ENTRE JANVIER ET JUIN 2023

- 28 réunions sur le terrain entre les membres du Comex et les managers
- 900 échanges dans les équipes, animés par les managers, avec remontée des questions sur une plateforme commune
- Pour répondre aux questions : 4 lives, un par ambition, sur le terrain, retransmis à tous les collègues



UNE DYNAMIQUE RELAYÉE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX...



... ET TOUT AU
LONG DE L'ANNÉE
GRÂCE À LA
MOBILISATION
DES MANAGERS
MH300

Nos organisations, fonctionnements et compétences s'enrichissent

Des évolutions, préparées en 2023, qui ont mobilisé très largement les équipes.

ÉQUIPES COMMERCIALES

Une organisation nouvelle pour plus de contact avec les clients, et la liberté pour eux de choisir le canal via lequel ils souscrivent ou entrent en relation avec nous.

ÉQUIPES TECH

Une organisation pour simplifier l'interlocution entre les équipes tech et les métiers, afin de concevoir des outils et parcours au plus près des besoins des collègues et des clients.

ÉQUIPES OPÉRATIONS ASSURANCE

Une organisation nouvelle pour que chaque entreprise cliente ait un interlocuteur dédié pour la gestion de ses contrats.

ÉQUIPES RETRAITE

Un nouveau dispositif auprès de nos entreprises clientes pour déployer un accompagnement personnalisé.

ÉQUIPES ÉPARGNE

Pour atteindre nos objectifs, une Direction des marchés et une Direction réseau de distribution spécifique épargne ont été créées.

DYNAMIQUE RSE

Un fonctionnement transverse pour piloter et mesurer nos actions RSE pour l'intérêt général, pour nos clients et en interne.



POUR LA PREMIÈRE
FOIS EN 2023,
NOUS AVONS ÉTÉ
LABELLISÉS
« ENGAGÉ RSE »

LE RENFORCEMENT DES COMPÉTENCES

9700

COLLÈGUES FORMÉS
EN 2023



Notre programme culture clients
720 collègues certifiés depuis
son lancement.

ALTERNANCE : PLUS DE JEUNES TALENTS

355

ALTERNANTS SUR
PRÈS DE 200 MÉTIERS
DIFFÉRENTS

UN NOUVEAU DISPOSITIF
AVEC 8 ÉCOLES PARTENAIRES
POUR L'ALTERNANCE

Dauphine | PSL 
UNIVERSITÉ PARIS



Notre écosystème se développe

Santexpat **OWELLO**

Avec Swiss Life France, nous avons renforcé
notre position sur le marché de la mobilité internationale
en investissant sur deux acteurs digitaux
pour la distribution et la gestion.

epsens

Nous sommes montés à 100 % du
capital d'Epsens, spécialiste
de l'épargne salariale.



Nous avons pris une participation majoritaire au capital de Zen'Up, courtier digital spécialisé en assurance de prêts immobiliers.



MH INNOV est entré au capital d'i-Virtual, start-up de la Medtech.



Nous avons signé en décembre 2023, un protocole de rapprochement avec La France Mutualiste (pour décision par nos gouvernances respectives et validation des autorités compétentes courant 2024).





Être **simple**

En offrant à la fois
le meilleur du digital
et le meilleur de la
relation humaine



ONE : un système d'information unique pour la gestion en assurance

En 2023, les équipes sont passées de plusieurs systèmes d'information en gestion assurance à un seul : ONE.

350

COLLÈGUES
ONT TRAVAILLÉ
SUR LE PROJET

99,98%

Taux de réussite
de la migration
informatique

1 500

COLLÈGUES
UTILISENT ONE
DEPUIS JANVIER 2023



Éric ALARIO

*Directeur études informatiques
gestion & épargne*

ONE = ONE MH

Quel était l'objectif principal de ONE ?

ONE nous permet de disposer d'un SI assurance unique, performant et pérenne, capable d'intégrer les futures évolutions technologiques. ONE permet d'harmoniser l'ensemble de nos processus, de développer nos offres et solutions à partir d'un socle unique.

Qu'est-ce que ce projet nous a appris ?

Plus qu'un projet informatique, ONE est un véritable projet de transformation.

Il nous a permis d'expérimenter des modes de fonctionnement collaboratifs innovants à grande échelle et de nous améliorer sur la maîtrise des tests et des technologies.

Quelles sont les prochaines étapes ?

Sur ce socle, nous allons construire l'avenir en rendant cet écosystème plus agile, plus moderne et accompagner notre projet d'entreprise Smille 26.

Par ailleurs, après ONE... nous avons TOO sur le périmètre assurance courtée et un ambitieux programme sur le périmètre épargne.

Une nouvelle offre pour les TPE et PME

Simplicité, modularité, lisibilité, toutes nos offres sont repensées pour être souples, claires et... pleinement digitales. Cette année, deux nouvelles offres en santé : Entreprises Santé + et Poké.

ENTREPRISES SANTÉ +, UNE ASSURANCE SANTÉ À LA CARTE

Des garanties souples s'adaptant au profil de l'entreprise et à son secteur d'activité. Et aussi un forfait médecine douce, un forfait consultations de psychologues et la prise en charge de l'orthodontie adulte.



C'est avec nos clients que nous construisons toutes nos offres. Une bonne offre, c'est, au-delà de la parfaite maîtrise technique, réussir à exprimer de façon simple et intuitive une proposition de valeur immédiatement compréhensible de tous. C'est également une offre assortie d'un parcours de souscription et de gestion fluide pour faciliter la vie de nos clients. "

Delphine DUPRÉ-LATOURE

Directrice du marché TPE-PE



POKÉ, UNE ASSURANCE SANTÉ 100 % DIGITALE À LA MAIN DU SALARIÉ

Poké est la première offre santé collective qui permet aux assurés de choisir leurs garanties. Le chef d'entreprise définit une base de garanties qu'il peut renforcer avec des « coups de pouce » que chaque salarié répartira sur les postes de soins de son choix. L'accent a été mis sur la simplicité et l'ultra-personnalisation grâce à des parcours 100 % digitaux.



INSTITUT
FRANÇAIS
DU DESIGN

Poké a reçu le Janus 2023 du meilleur service.

L'Institut Français du Design salue
" une démarche qui s'est montrée
attentive aux besoins réels des clients
et à leurs retours d'expérience ".

LES TROPHÉES
DE L'ASSURANCE

**Poké a reçu le Trophée
de l'Assurance Argent**
dans la Catégorie Trophée
de l'Assuré Produit.



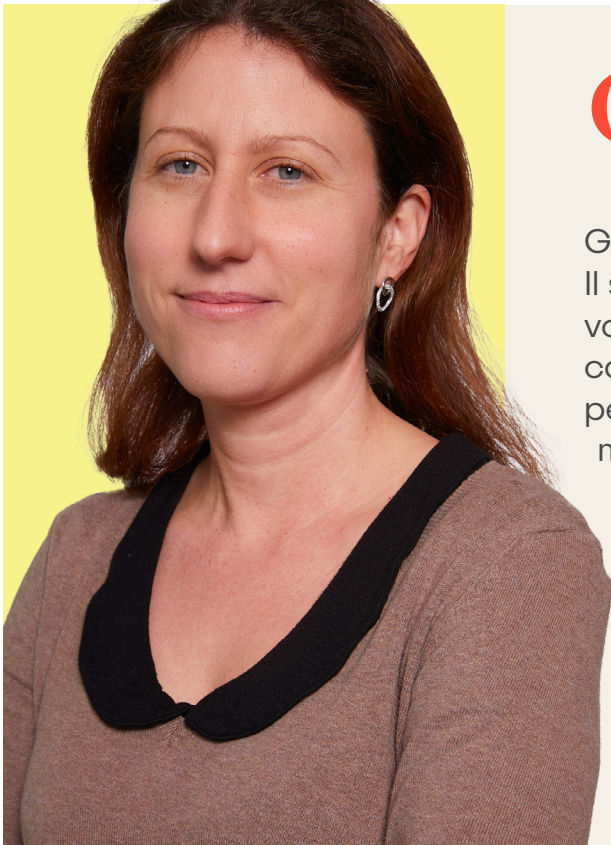
Poké fait gagner un temps précieux aux chefs d'entreprise au moment de la souscription et donne plus de liberté aux salariés, car le choix des garanties est à leur main."

Fanny BEN CHELBI

*Conseillère commerciale
référente*

Nos échanges avec les clients passés au tamis de la lisibilité

*La protection sociale, c'est technique. Alors, pour que tout devienne clair pour nos clients, nous avons engagé une nouvelle démarche : **la lisibilité**.*



**Simplifier les contrats,
c'est possible !**

Grâce à la méthode dite du " legal design ". Il s'agit de simplifier au maximum le vocabulaire et d'expliquer les informations contractuelles avec des schémas pédagogiques. C'est aussi passer du mode " Assureur-Assuré " au mode " Nous-Vous " dans la façon de communiquer avec nos clients. Et cela change tout !

Evelyne RATEAU

*Responsable contractualisation
marché produits*



La lisibilité au cœur de notre transformation

La lisibilité, c'est notre capacité à expliquer les différentes informations clairement et au bon moment et s'assurer qu'elles soient bien comprises de nos clients.

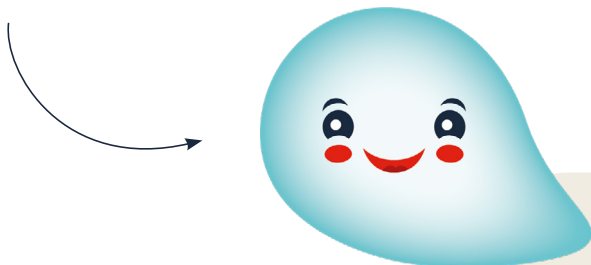
Garanties, prestations versées (remboursements, rentes, etc.), démarches, tous nos canaux et communications sont retravaillés progressivement avec un seul objectif : que ce soit simple, clair et facile.

Concrètement, dans notre nouvelle offre Entreprises Santé +, nous permettons aux clients de bien comprendre leurs garanties, avec des exemples de remboursements en euros et le détail de l'accompagnement auquel ils ont droit, comme les aides à domicile pour les soulager en cas d'hospitalisation".

Laëtitia GABRIEL LANQUE

Directrice de mission, direction relations & opérations clients

L'identifiant de notre programme Lisibilité



Besoin d'explications ?

Je suis là pour vous aider.

Suivez-moi !

Des opérations plus rapides pour satisfaire nos clients

En assurance, l'action conjuguée de la relation humaine et du digital permet de réduire progressivement tous les délais.

POUR NOS CLIENTS PARTICULIERS

> L'affiliation de bout en bout

Avec l'affiliation digitale, nos clients entreprises affilient leurs salariés en ligne, ceux-ci créent ensuite leur espace client, finalisent leur affiliation jusqu'à l'obtention de leur carte Tiers-Payant **en moins de 5 jours**.

> Des remboursements santé en 48h en moyenne grâce à l'automatisation

... et même pour le remboursement des soins qui ne passent pas par la Sécurité sociale (type médecines douces), le délai n'excède pas 5 jours.

POUR NOS CLIENTS ENTREPRISES

> La déclaration d'arrêt de travail préremplie

Pour faire gagner du temps aux entreprises, la déclaration des arrêts de travail est désormais préremplie avec les éléments issus de la DSN.

> Indemnités journalières : maintenant 2 fois plus rapide

Grâce à trois robots qui font le lien avec la Sécurité sociale, le délai de paiement des indemnités journalières a été divisé par deux !



Vincent CHAMPAROU

*Responsable transformation
des opérations santé et
prévoyance*

« SIMPLICITÉ, RAPIDITÉ ET FIABILITÉ

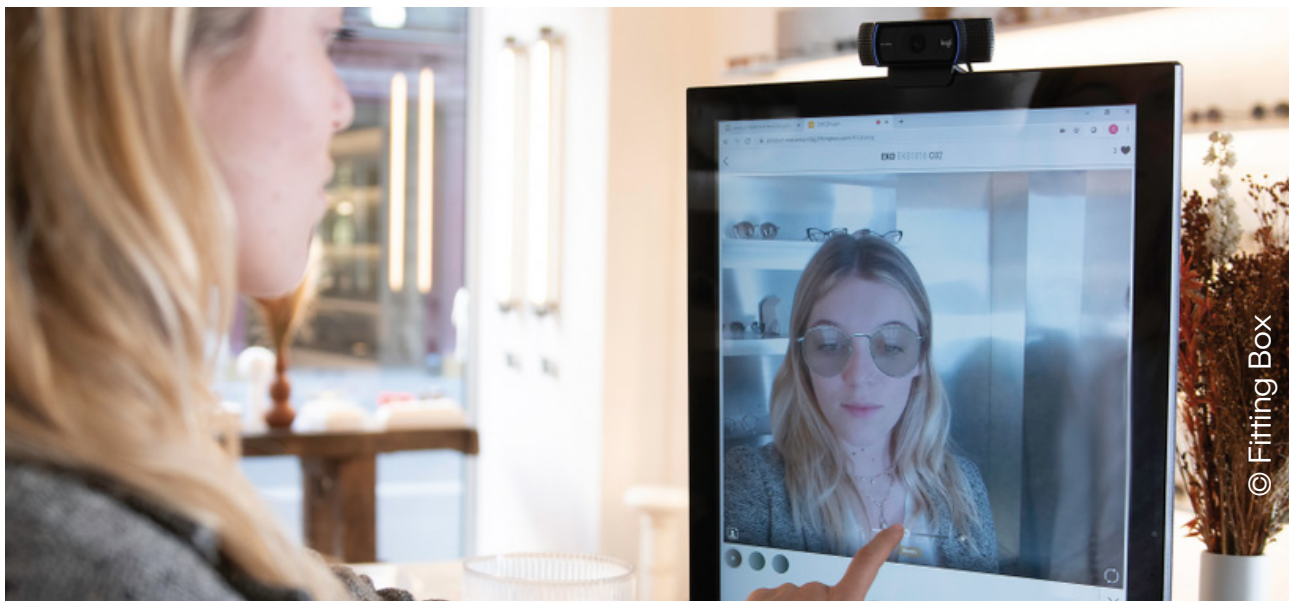
Pour faire gagner du temps à nos clients et leur simplifier la vie, nous avons engagé une **démarche à 3 étapes** :

- 1** donner la **possibilité au client d'effectuer toutes ses démarches en ligne**, c'est ce qu'on appelle le " selfcare ".
- 2** réexploiter au maximum les données auxquelles nous avons déjà accès (DSN par exemple), pour **préremplir certaines informations** que nos clients n'ont plus qu'à vérifier ensuite.
- 3** lorsque cela est possible, et **avec leur accord, aller directement chercher les données nécessaires auprès des organismes détenteurs** pour éviter à nos clients de faire eux-mêmes leurs démarches.

Et toujours plus de digital et d'IA

DU NOUVEAU DANS NOTRE RÉSEAU DE SOINS KALIXIA

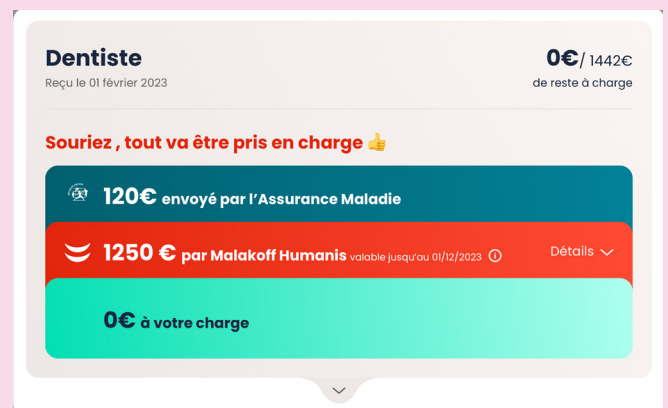
Des services qui facilitent la vie : accès à la cabine d'essayage virtuel des lunettes et possibilité de prendre RDV en ligne.





Devis dentaire : réponse en temps réel !

Nos clients déposent leur devis dentaire sur leur Espace Client. Celui-ci est analysé par une IA qui en extrait les données clés. Le client les confirme pour obtenir immédiatement l'estimation de son remboursement et de son reste à charge ! "



Émilie LEPAGE

Product owner de l'espace
client particulier

Retraite complémentaire : un réseau unique

*Un seul Réseau Conseil Retraite
pour tous les clients particuliers de
l'Agirc-Arrco, c'est chose faite en
2023.*

4**MILLIONS**

*D'APPELS AUX CENTRES DE
RELATION CLIENTS EN 2023*

**87%**

*C'EST LE TAUX DE
SATISFACTION DES CLIENTS
QUI APPELLENT*

110

*AGENCES CONSEIL
RETRAITE SUR TOUT
LE TERRITOIRE*





Stéphanie SERRUYS

Pilote du canal centre de relation client du réseau conseil retraite

UN RÉSEAU UNIQUE ET ENCORE PLUS DE SATISFACTION

Qu'est-ce qui a changé en 2023 ?

Finies les centaines de numéros de téléphone, d'adresses mail et de courriers des différentes institutions !

Aujourd'hui, que l'on soit salarié, futur retraité ou retraité, et quelle que soit son institution de retraite, on a des **points de contact uniques** : un numéro de téléphone, un mail et on peut se rendre dans toutes les agences.

La **création du Réseau Conseil Retraite** est une réponse directe au besoin de simplification que les clients nous exprimaient. Et leur **satisfaction a d'ailleurs bondi de 5 points**.

Qu'est-ce que ce projet nous a appris ?

À travailler de façon communautaire Agirc-Arrco au quotidien. Nous partageons énormément entre collègues des différents groupes de protection sociale et sommes encore plus à l'écoute des clients.

Et plus de pédagogie pour les clients retraite

Toujours plus de contact, de pédagogie et d'anticipation, en 2023, les équipes retraite ont multiplié les initiatives.

+ DE TEMPS PASSÉ AVEC NOS CLIENTS

Pour aider nos clients futurs retraités souvent désorientés, nous proposons des Entretiens Individuels Retraite avec nos conseillers en agence (en plus de ceux que nous proposons au téléphone). Le client peut venir lors des permanences ou planifier un rendez-vous selon ses préférences.

75 000

**CLIENTS RETRAITE ACCUEILLIS
EN 2023 PAR NOS ÉQUIPES
AU SEIN DE NOS 45 AGENCES
CONSEIL RETRAITE**

60 000

RENDEZ-VOUS EN 5 JOURS

Organisés par l'Agirc-Arrco et l'assurance retraite " **Les Rendez-vous de la Retraite** " se sont tenus dans toute la France du 19 au 23 juin 2023.



Expliquer rapidement au client ce qui manque

Pour anticiper les demandes des clients, nous avons déployé en 2023 un robot détectant les dossiers incomplets pour le paiement. Ceci nous permet d'informer rapidement nos clients, de récupérer les pièces manquantes plus vite et donc de payer dans un délai plus court !".

Luc FURMANKIEWICZ

*Responsable région Nord
liquidation retraite*



ÉCHANGER APRÈS UNE RÉCLAMATION

Nous échangeons avec les clients qui ont fait une réclamation pour comprendre leur mécontentement et identifier les améliorations possibles.

86 %

**D'ENTREPRISES
SATISFAITES**

UN INTERLOCUTEUR DÉDIÉ POUR CHAQUE ENTREPRISE

Chaque entreprise a un interlocuteur qui lui est dédié. En 2023, nous avons poussé un cran plus loin dans l'accompagnement et le conseil, par exemple pour les aider à remplir leur DSN.





Être **responsable**

Faire vivre notre
modèle engagé qui
fait notre différence

Une gestion responsable : l'atteinte des objectifs du COM Agirc-Arrco

2023, c'est la première année du nouveau COM (2023-2026) en retraite complémentaire et nous l'avons réussie haut la main.



LE COM, C'EST QUOI? ←

Le Contrat d'Objectifs et de Moyens sert à garantir la qualité de service au juste coût pour la retraite complémentaire des entreprises, des salariés et des retraités.

Revu tous les 4 ans, il prévoit des obligations réciproques entre l'Agirc-Arrco et les institutions de retraite complémentaire en matière de qualité de service, ainsi qu'une optimisation des dépenses.

**La nouveauté du COM 2023-2026,
c'est davantage d'écoute des clients et un niveau
de qualité de service encore accru.**



La mobilisation des équipes pour la qualité de service

Les équipes MH se sont fortement mobilisées pour atteindre les objectifs annuels. Et elles l'ont fait dans un contexte compliqué lié à la réforme des retraites d'une part et aux évolutions d'organisation vers l'interlocution unique d'autre part.

Et les résultats sont là ! »

William COOL

Directeur retraite complémentaire

Objectif
du COM :
80 %



91,7 %

*DES FUTURS RETRAITÉS ONT REÇU
LEUR PREMIÈRE RETRAITE EN MOINS
DE 2 MOIS*

Objectif
du COM :
92 %



95,5 %

*DES VEUVES OU VEUFS ONT REÇU
LEUR PREMIÈRE PENSION DE
RÉVERSION EN MOINS DE 2 MOIS*

Objectif
du COM :
98,8 %



99,3 %

*NOUS AVONS RECOUVRÉ
LES COTISATIONS DE 99,3 %
DE NOS ENTREPRISES CLIENTES
EN MOINS DE 5 MOIS*

Face aux dérives en santé et prévoyance, des actions volontaristes

Malakoff Humanis est actif sur tous les terrains pour maîtriser les coûts et renforcer son modèle redistributif.

FACE À L'EXPLOSION DES COÛTS...

+ 5,7 %

de dépenses de santé
remboursées entre 2022
et 2023

Et même **+7,9 %**
en santé collective

Forfaits dentaires : nouvelle répartition à partir d'octobre 2023

Avant

prise en charge
Sécurité sociale

prise en charge par
la complémentaire

70%

30%

Après

60%

40%



Dérive structurelle des dépenses de santé, inflation, impacts des évolutions réglementaires comme le 100 % santé... c'est l'ensemble du marché qui a été contraint de revoir ses tarifs à la hausse en 2023.

Dans ce contexte, nous nous sommes fortement mobilisés pour que cette dérive pèse le moins possible sur nos clients. Faire preuve de pédagogie, poursuivre la diminution de nos frais généraux, maîtriser les dépenses de santé, réduire les restes à charge et lutter contre la fraude, nous avons construit un dispositif global efficient à même d'adresser les enjeux des prochaines années. »

Thomas Colin

Directeur des marchés produits, activités déléguées, indemnisation et médical

**... NOUS AVONS FAIT BEAUCOUP
DE PÉDAGOGIE AU MOMENT
DES RÉVISIONS TARIFAIRES...**

**ET POURSUIVI LA DIMINUTION
DE NOS FRAIS GÉNÉRAUX...**

Une diminution du taux de nos frais généraux de 0,5 point par rapport à 2022 dans un environnement inflationniste défavorable.



Support diffusé à tous nos clients entreprises et partenaires



Voir la vidéo

**NOUS AVONS DIMINUÉ LES RESTES À CHARGE
DE NOS CLIENTS GRÂCE À NOS RÉSEAUX DE SOIN...**

787 000 clients

ont bénéficié des réseaux de soin ainsi que
d'une montée en gamme qualitative des
prestations et équipements médicaux.

**2 clients
sur 3**

**N'ONT PAS EU DE RESTE
À CHARGE GRÂCE À NOS
RÉSEAUX**

78,7 M€

**D'ÉCONOMIE POUR
NOS CLIENTS EN 2023**

**... RECHERCHÉ PAR TOUS
LES MOYENS À LIMITER LES
AUGMENTATIONS TARIFAIRES**

Par exemple :

La limitation des pratiques abusives
sur les chambres particulières a
permis **3 millions d'économies** sans
aucun impact sur le reste à charge de
nos clients



**Une maîtrise des
augmentations tarifaires
des contrats individuels
de 1,2 point.**

... INTENSIFIÉ NOTRE LUTTE CONTRE LA FRAUDE



52,5 M€

RÉCUPÉRÉS GRÂCE À
LA LUTTE CONTRE LA
FRAUDE



En 2023, la lutte contre la fraude en santé/prévoyance s'est intensifiée grâce à notre innovation en IA et à l'expertise de nos collègues. Nous avons notamment créé un outil performant qui identifie les factures falsifiées.

Plus globalement, que ce soit avec les réseaux de soins, la lutte contre la fraude, le recouvrement des sommes indues ou le recours contre tiers, en 2023, ce sont en tout 145 millions d'euros qui ont été économisés.»

Anthony JABRE

Directeur maîtrise de l'indemnisation et médical

ET NOUS AVONS AINSI ASSURÉ
UN NIVEAU DE REDISTRIBUTION
PARMI LES MEILLEURS DU MARCHÉ

Il est en moyenne de près
de **83% pour le Groupe**
et même **85,8% en santé**

Une gestion responsable : la maîtrise des risques

Une démarche rigoureuse d'identification, d'évaluation et de réponse aux risques majeurs pour une réactivité renforcée.



Nous évoluons dans un environnement et un contexte en mouvement permanent, avec de nombreux changements réglementaires et des menaces toujours plus fréquentes qui pèsent sur la sécurité informatique et la protection des données.

Aussi, nous avons mis en place un pilotage resserré de chaque risque majeur, porté directement par un membre du Comité exécutif. En lien avec les équipes de la Direction des risques, il identifie les seuils d'alerte des indicateurs de risques et suit toutes les actions correctrices requises pour faire diminuer ces risques. "

Jérôme GUEZENEC

Directeur des risques

*UNE COUVERTURE DES
RISQUES FINANCIERS
DE PLUS DE 2 FOIS NOS
ENGAGEMENTS*

RATIO DE SOLVABILITÉ

247 %

2 030 jours

*DE FORMATION DÉDIÉE À
LA SENSIBILISATION ET À LA
PRÉVENTION DES RISQUES*



*UN PLAN DE CONTINUITÉ
D'ACTIVITÉ QUI, EN 2023,
A PERMIS DE TESTER LE
RÉTABLISSEMENT DES
APPLICATIONS ESSENTIELLES
À L'ACTIVITÉ DU GROUPE
EN MOINS DE*

48h

Une gestion responsable : notre politique ISR

*Notre Groupe mène une politique
ISR ambitieuse avec l'intégration
d'indicateurs sociaux et de
décarbonation de nos investissements.*

62,7%

DE NOS INVESTISSEMENTS
SONT LABELLISÉS ISR



En 2023, plusieurs étapes décisives ont été franchies.

Nous avons assis nos offres d'épargne salariale et d'épargne retraite sur notre nouveau fonds de dette privée à impact social.

L'empreinte de nos investissements sur le climat a été mesurée et nous avons décidé de ne plus investir dans le charbon d'ici fin 2024. Nous avons également fortement réduit nos investissements dans les énergies fossiles non conventionnelles.

Enfin, nous avons décidé d'investir plus d'1 Md€ en faveur de la transition énergétique d'ici 2025 ”.

Aurélie BAUDHUIN

Directrice des investissements



DEUX NOUVELLES OFFRES ENGAGÉES

Deux nouvelles offres de Plan d'Épargne Retraite Individuel (PERIN) : le PER Médicis Multisupport et le PER Médicis Patrimonial, sont désormais adossées à nos fonds ISR.

NOTRE GAMME D'ÉPARGNE DISTINGUÉE, NOTAMMENT GRÂCE À DES CRITÈRES ISR



Trophée d'Or
pour le nouveau
PER Médicis



Trophée d'argent
pour l'épargne
salariale Epsens

Une gestion responsable : notre politique achats

En 2023, nous avons mis en place une politique responsable pour tous les achats du Groupe.

5 EXEMPLES DE CRITÈRES RSE QUI PEUVENT ÊTRE UTILISÉS DANS NOS APPELS D'OFFRES

- 1 Diversité et inclusion**
(taux handicap, index Pénicaud...)
- 2 Accessibilité numérique**
(notamment pour tous les développements informatiques)
- 3 Empreinte carbone**
(capacité à mesurer l'impact)
- 4 Ancrage local de la prestation**
- 5 Gestion responsable des ressources**
comme la durabilité



102

FOURNISSEURS ÉVALUÉS SUR LEUR
POLITIQUE RSE AVEC UNE NOTE
MOYENNE DE **6,8 POINTS SUR 10**



Fin 2023, nous avons systématisé les critères RSE dans nos appels d'offres. Ils représentent entre 10 % et 20 % de la note globale attribuée.

Aujourd'hui, l'engagement social, éthique et environnemental des entreprises avec lesquelles nous choisissons de travailler devient de plus en plus un critère de différenciation lorsque nous sélectionnons nos partenaires et nos fournisseurs ”.

Géraldine MIRRE

Chef de projet direction des achats

36 JOURS

C'EST LE DÉLAI MOYEN DE
PAIEMENT DE NOS FOURNISSEURS
(-11 JOURS EN 2 ANS)

De la prévention santé pour nos clients

LA PRÉVENTION DES MALADIES CARDIO-VASCULAIRES

> Mon bilan cardio

C'est un parcours de prévention simple : il permet d'évaluer et de prévenir le risque de développer une maladie cardiovasculaire. L'assuré réalise en ligne, une évaluation personnalisée de ses risques, complétée d'un entretien de prévention et de prises de mesures par un professionnel de santé partenaire.

mon bilan cardio
COMPRENDRE ET AGIR
malakoff humanis

7 127

PERSONNES ONT RÉALISÉ
« MON BILAN CARDIO »
EN 2023

40 %

DES PERSONNES AYANT
RÉALISÉ MON BILAN
CARDIO ONT DÉCOUVERT
UN RISQUE DE PATHOLOGIE
CARDIOVASCULAIRE

LA PRÉVENTION POUR LES SALARIÉS DES BRANCHES PROFESSIONNELLES

Quelques exemples emblématiques :

- interventions d'ostéopathes au sein des entreprises pour prévenir les TMS (branche professionnelle de la Récupération),
- prise en charge des addictions en milieu professionnel (branche professionnelle du Tourisme Social et Familial),
- dispositif d'accompagnement des fragilités dans la branche Bureaux d'Études Techniques (actions de prévention notamment sur la santé mentale).

269 INTERVENTIONS
d'ostéopathes en entreprise

3516 SÉANCES

et pour les entreprises de moins de 10 salariés, bons prépayés pour accéder à un ostéopathe



Notre objectif est de contribuer à l'amélioration de la prévention santé de nos assurés. Pour cela, nous avons deux grands leviers : la force de notre tech qui permet de construire des parcours de prévention innovants et la confiance de nos entreprises clientes qui permet d'accroître la portée de nos actions ”.

Vivian RAJAU

*Responsable service
mon bilan cardio*

Un accompagnement de nos clients en situation de fragilité



Laurence POLIZZI
Conseillère prestations
sociales référente



Des aides ciblées pour les clients les plus vulnérables

Nous n'avons jamais autant accompagné de personnes qu'en 2023.

Nous sommes à leur écoute et nous avons pu débloquent des aides ponctuelles pour des personnes malades, des familles monoparentales, des personnes handicapées ou encore des seniors contraints d'adapter leur habitat.

Ces coups de pouce peuvent faire une grande différence dans les moments de grande fragilité.

Pauline PERISSÉ
Chargée de
développement social

DÉBLOQUER EN URGENCE DES AIDES POUR LES SALARIÉS HCR

Émeutes de juin 2023, tempête Ciaran, inondations en Poitou-Charente et Hauts-de-France : la commission sociale a débloqué (sous conditions) une aide financière pour les salariés de la branche Hôtels Cafés Restaurants impactés.

1 000 € par salarié (+ 500 € par enfant à charge)

64 % DES SALARIÉS
CONNAISSENT AU MOINS
UNE SITUATION DE FRAGILITÉ
PERSONNELLE :
+20% PAR RAPPORT À 2020.

Étude Vulnérabilités - Comptoir Malakoff
Humanis 2023

AIDER LES AIDANTS

Nous avons lancé une nouvelle offre dédiée aux branches professionnelles. Celle-ci prévoit notamment un maintien de salaire en cas de situation critique.

145 000

CLIENTS ACCOMPAGNÉS
PAR LES CONSEILLERS DES
ÉQUIPES « ÉCOUTE CONSEIL
ORIENTATION » EN 2023

AIDER CEUX QUI EN ONT BESOIN À PAYER LEURS COTISATIONS SANTÉ

Pour la 3^e année, nos clients santé individuelle en situation de fragilité économique ont pu solliciter une aide à la cotisation.

35 000

AIDES FINANCIÈRES
ACCORDÉES À NOS
CLIENTS EN RETRAITE ET
EN ASSURANCE EN 2023

Jusqu'à 200 €
par personne
> 5100 personnes
en ont bénéficié

L'accompagnement de nos clients grâce à notre expertise RH

*Il se traduit auprès des entreprises
par des diagnostics, des actions
d'accompagnement et des partages
de bonnes pratiques.*

UN ACCOMPAGNEMENT SUR L'ABSENTÉISME

PLUS DE

2 500

ENTREPRISES ONT
ÉTÉ ACCOMPAGNÉES
AVEC LA RÉALISATION
DU « DIAGNOSTIC
ABSENTÉISME »



De plus en plus d'entreprises
petites ou de taille moyenne nous
demandent d'intervenir pour des
diagnostics absentéisme.

En 2023, nous avons noté une
prise de conscience plus forte des
dirigeants d'entreprise sur cette
problématique ”.

Virginie PRIMA

Consultante prévention

LES ENJEUX RH DÉCRYPTÉS AVEC LE COMPTOIR MH



Le Monde
Les Rencontres RH

70 %

*des salariés de plus de 55 ans
ne se sentent pas suffisamment préparés
au fait de travailler plus longtemps.*

Étude comptoir MH
« **Emploi des seniors** » - 2023

44 %

*des femmes salariées se disent
en moins bonne santé
que l'année précédente.*

Étude comptoir MH
« **Santé des salariés** » - 2023

Responsable avec nos actions autour du handicap

En poursuivant notre engagement en faveur des personnes handicapées, avec la fondation Malakoff Humanis Handicap, chaque jour, nous levons des barrières.



Axel

Nantenin

Marie

Lucas

Gaël

Antoine

Assya

Ceuzinha

Nathan

NOTRE TEAM D'ATHLÈTES

Lucas, Antoine, Marie, Axel, Nathan, Assya, Gaël, Ceuzinha, en situation de handicap mental et/ou psychique, sans oublier notre collègue Nantenin, c'est la nouvelle équipe d'athlètes soutenus par MH.

**En ligne de mire, les Jeux
Paralympiques de Paris 2024!**

VIRTUS GLOBAL GAMES (VICHY JUIN 2023)

Notre team a décroché 33 médailles contribuant largement à la première place du podium remportée par l'équipe de France!

ACCESSIBILITÉ DANS LES FESTIVALS

Parkings dédiés, navettes, plaques mobiles pour faciliter la circulation en fauteuil roulant, gilets vibrants pour les personnes malentendantes, surtitrage, concert, chant-signé, ateliers, programmes en brailles... tout a été pensé pour que les personnes en situation de handicap vivent pleinement ces moments.

Un engagement renforcé cette année grâce au Livre blanc « Festivalons tous ensemble », premier guide de bonnes pratiques sur l'accessibilité des festivals.

16

*FESTIVALS SOUTENUS
EN 2023 DU HELLFEST
AUX VIEILLES CHARRUES,
EN PASSANT PAR LES
FRANCOFOLIES*

11 000

*PERSONNES EN SITUATION DE
HANDICAP ACCUEILLIES*



AUTISME : « LE PETIT CHASSEUR DE FANTÔMES » DOUBLEMENT RÉCOMPENSÉ

Ce documentaire soutenu par notre Fondation a reçu :

- le Prix RTBF du long-métrage lors du TEFF (The Extraordinary Film Festival) de Namur,
- le Prix du public au FIPADOC (Festival International du Documentaire) de Biarritz.



Voir le film

Responsable avec nos actions cancer, aidants et bien vieillir

S'ENGAGER CONTRE LE CANCER

> Lutte contre la stigmatisation du cancer au travail

Déjà signataire de la charte de Cancer@Work, et de la charte de l'Institut national du cancer, nous avons rejoint #workingwithcancer, le collectif lancé à Davos en janvier 2023 par Arthur Sadoun, président du directoire de Publicis Groupe.

> Cancer et handicap : un partenariat avec le Stade Français

Nous avons rejoint le fonds de dotation du Stade Français Paris Rugby pour avancer ensemble sur deux axes :

- promouvoir la pratique sportive dans les parcours de soins en cancérologie ;
- favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap par le sport.

> Lancement d'un appel à projets sur les soins de support oncologiques

630 000 € : c'est la dotation globale, pour soutenir les projets qui optimiseront la qualité de vie des personnes atteintes de cancer et les chances de guérison. Résultat en avril 2024.



Aujourd'hui encore, un salarié sur deux a peur de parler de son cancer à son employeur. À la peur de la maladie vient s'ajouter la peur de perdre son emploi. Il est indispensable de contribuer à libérer la parole autour du cancer et de permettre de concilier maladie et travail ».

Anne Rouillé

*Directrice programme
sociétal cancer*

FAIRE AVANCER LA CAUSE DES AIDANTS

> Charte parents-aidants

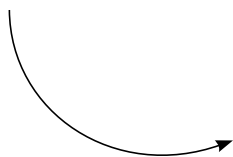
Le 7 octobre 2023, à l'occasion de la journée nationale des aidants, Malakoff Humanis a signé, au ministère des Solidarités, une charte d'engagement pour que les parents-aidants puissent parler plus librement de leurs difficultés et ne soient pas pénalisés dans leur carrière.

> Aidantes et salariées

En partenariat avec Malakoff Humanis, le collectif Je t'Aide et la Fondation des Femmes, l'école de management Audencia et l'association Le Laboratoire de l'Egalité ont réalisé un guide destiné aux entreprises pour un meilleur accompagnement de ces femmes salariées aidantes.

LUTTER CONTRE L'ISOLEMENT

Malakoff Humanis mobilise son écosystème pour répondre à cet enjeu sociétal majeur en promouvant le lien intergénérationnel.



PLUS DE

90 000

**C'EST LE NOMBRE DE LETTRES
ENVOYÉES À DES PERSONNES
ÂGÉES ISOLÉES AVEC 1 LETTRE
1 SOURIRE, L'ASSOCIATION
DONT MALAKOFF HUMANIS EST
DÉSORMAIS PARTENAIRE**

Responsable en évaluant notre impact

Notre objectif est de démontrer notre utilité sociale, ce qui implique de lancer des évaluations d'impacts.



« Évaluer notre impact social et sociétal, c'est nous donner les moyens de décider, d'orienter nos actions et d'améliorer continuellement nos services. Notre objectif est bien sûr de maximiser notre impact social pour nos clients et bénéficiaires, mais nous allons plus loin encore en accompagnant aussi nos partenaires dans cette démarche afin de progresser collectivement sur le sujet ».

Marie LIBERT

Chef de projet à la direction des innovations sociales de l'action sociale retraite

L'ÉTUDE D'IMPACT EN QUELQUES EXEMPLES :

L'étude d'impact a mis en lumière que la Fondation Handicap ne se contente pas de financer des projets, mais **joue un rôle crucial dans l'accompagnement des porteurs de projets.**

85 % d'entre eux disent que cet accompagnement leur a permis d'améliorer leur réflexion stratégique.



Service Civique Solidarité Seniors : avec **plus de 240 000 personnes** accompagnées, ce dispositif permet de rompre l'isolement des personnes âgées et de favoriser leur autonomie.

Plus de 75 % d'entre-elles ont en effet désormais envie de faire davantage de choses et de sortir.

Plus de 10 000 jeunes se sont engagés auprès de seniors isolés, et ont contribué à renforcer la solidarité intergénérationnelle.

Source : Évaluation d'impact 2022-2023 du Service Civique Solidarité Seniors

Responsable en tant qu'employeur : notre contrat social

En 2023, notre contrat social a de nouveau été renforcé.

HANDICAP ET ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE : DEUX NOUVEAUX ACCORDS D'ENTREPRISE

L'accord « Handicap » prévoit un accompagnement renforcé pour le passage aux nouveaux environnements de travail, l'accessibilité numérique, et de prise en compte des situations d'aidance (parents d'un enfant en situation de handicap ou des aidants d'un proche en situation de handicap).

L'accord sur l'égalité professionnelle prévoit, quant à lui, une enveloppe de 500 000 € par an pour réduire les écarts de rémunération, avec la possibilité de revoir ce montant lors des négociations annuelles obligatoires. D'autres mesures concernant la parentalité ou la prise en compte de l'endométriose complètent cet accord.

Ces accords d'entreprise sont issus d'échanges avec les partenaires sociaux dans le cadre d'un dialogue social de qualité. Ce dialogue social a fait l'objet d'un accord en mars 2023, en amont des élections professionnelles qui se sont déroulées début juin.



**Label Alliance
renouvelé en 2023**



Chacun agit avec sa sensibilité, sa singularité, son talent !

L'égalité pro dépasse la question du genre femmes/hommes. Elle concerne, plus largement, les sujets liés à l'âge, à l'origine, au handicap visible ou invisible. Je suis absolument convaincue qu'elle est un facteur déterminant de cohésion sociale et de performance collective et individuelle de l'entreprise ”.

Séverine ROLQUIN BLUET

Directrice cohésion et développement social

96/100

INDEX ÉGALITÉ
PROFESSIONNELLE
FEMMES-HOMMES

8,85 %

TAUX D'EMPLOI DE
PERSONNES EN SITUATION DE
HANDICAP

UNE GESTION PROACTIVE DE NOS EMPLOIS ET COMPÉTENCES AVEC :

Plus de 700 collègues en mobilité interne en 2023

Un accompagnement dynamique des fins de carrière, avec 46 collègues partis en retraite progressive en 2023, certains s'investissant socialement dans le cadre d'un mécénat de compétence auprès d'une association d'intérêt général.

Responsable en tant qu'employeur : notre expérience collaborateurs

UNE EXPÉRIENCE COLLABORATEURS APPRÉCIÉE EN INTERNE...

BAROMÈTRE SOCIAL SEPTEMBRE 2023

Des résultats positifs, avec, parmi les points saillants, l'entraide et la coopération ainsi qu'une bonne appropriation des façons de travailler en mode hybride.

4,3 / 5

**NOTE MOYENNE EN
RÉPONSE À L'ÉNONCÉ
« JE CONNAIS BIEN MES
OBJECTIFS À ATTEINDRE
DANS LE CONTEXTE
DU TRAVAIL EN MODE
HYBRIDE ».**

DES OUTILS RH INNOVANTS

Mes ParcOuRHs

Les parcours guidés pour simplifier mon quotidien

Pour faciliter le quotidien des collègues dans leurs démarches, les équipes de la DRH ont développé une application « Mes ParcOuRHs ». Je déménage, je suis enceinte, je me rends en formation... Une vingtaine de parcours sont proposés. Un collègue sur 2 a déjà utilisé l'interface de cette nouvelle application interne depuis son lancement, avec une évaluation globale de 9,2/10.



Super onboarding ! Une journée d'intégration dynamique et très interactive qui m'a permis de rencontrer plein d'autres alternants !

Imene GARTI

Alternante

9,3/10

C'EST LA NOTE QUE LES ALTERNANTS ONT ATTRIBUÉE À MALAKOFF HUMANIS SUR L'IMPORTANCE QUE LE GROUPE ACCORDE À LA COMMUNAUTÉ ALTERNANTE

... QUI SE VOIT À L'EXTÉRIEUR

BEST IN CLASS



**ENGAGEMENT
JEUNES 2023**

Best in class pour l'expérience de recrutement.



Plusieurs dizaines de milliers de vues de nos vidéos alternants.



Malakoff Humanis est dans le top 10 Assurance Capital.



glassdoor

Recommanderiez-vous cette entreprise ?

**Oui
à 94 %**

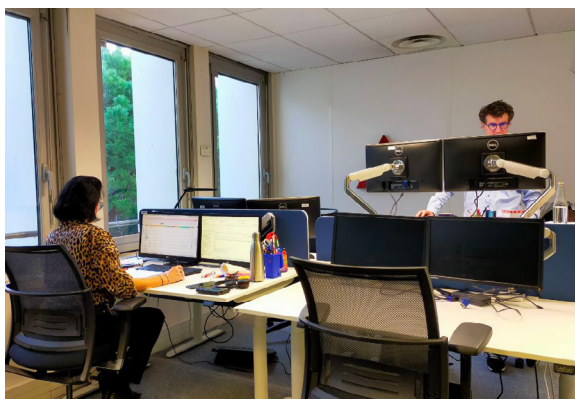
(moyenne du marché : 76 %)

Responsable en tant qu'employeur : nos sites et environnements de travail

Une année importante pour la modernisation de nos sites, la progression vers des normes respectueuses de l'environnement et le passage des collègues à de nouveaux espaces partagés.



À Blois, un nouveau restaurant d'entreprise plébiscité par les équipes.

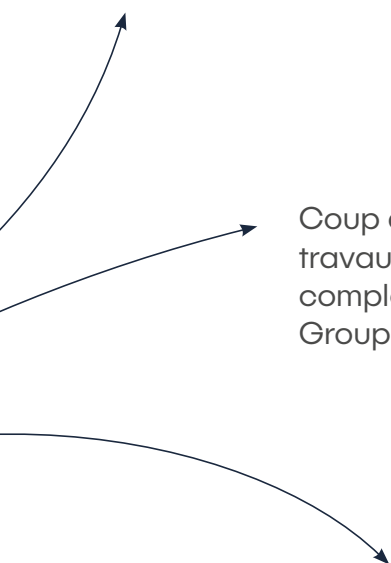


Nouveaux environnements de travail à Angers et Marseille.

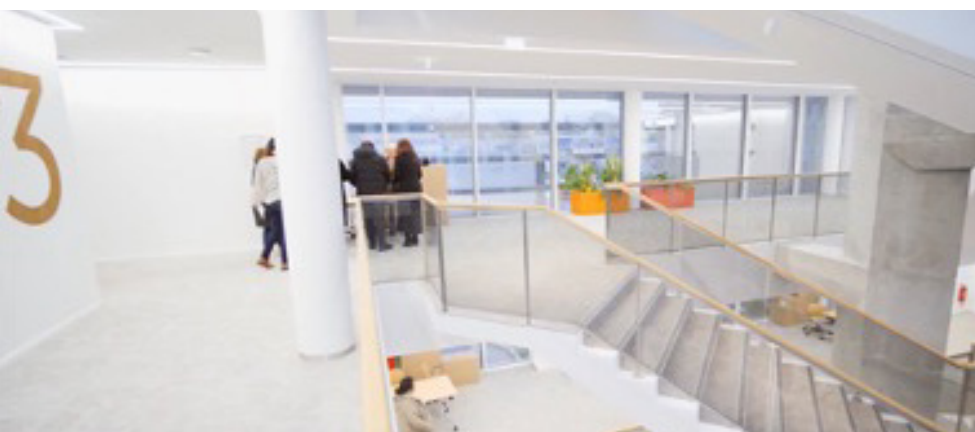




Coup d'envoi pour
les travaux du futur
site lillois.



Coup d'envoi pour les
travaux de rénovation
complète du siège du
Groupe rue Laffitte.



À Val de Fontenay,
un nouveau bâtiment
lumineux et répondant
à des normes
environnementales
plus ambitieuses.



À Metz, de
nouveaux
espaces
conviviaux.

5 000

**COLLÈGUES INSTALLÉS
DANS DE NOUVEAUX
ENVIRONNEMENTS DE
TRAVAIL EN 2023**





Notre matrice **RSE**

Elle nous permet
d'animer la
dynamique RSE
du Groupe et
de piloter nos
progressions

MATRICE RSE

Elle fixe 4 grands enjeux abordés systématiquement à travers 3 prismes : ce que nous faisons pour l'intérêt général, pour nos clients et pour l'interne.

	Social	Sociétal <i>handicap, cancer, aidants, bien vieillir</i>
Intérêt général	Décryptage des enjeux de responsabilité sociale Soutien à des projets de solidarité et soutien à l'innovation sociale Investissements à impact social positif	Mécénat et partenariats sur nos 4 thématiques : handicap, cancer, aidants, bien vieillir
Client	Accompagnement pour : • l'accès aux soins • la prévention • les fragilités	Accompagnement sur ces 4 thématiques
Interne	Contrat social Malakoff Humanis Diversité et égalité des chances Développement des compétences Santé et QVCT	Accompagnement de nos collègues sur ces 4 thématiques Emploi de personnes en situation de handicap Recours au secteur adapté



Éthique & transparence

Environnement

Utilisation éthique de
l'intelligence artificielle

Taux de redistribution

Clarté de nos offres et de toutes
nos interactions avec nos
clients

Empathie dans nos relations

Accessibilité numérique

Amélioration de la performance
environnementale de nos
portefeuilles d'investissement

Achats responsables

Réduction de l'empreinte
environnementale de notre
fonctionnement interne





Nos **chiffres** **clés**



Nos chiffres clés 2023



ENTREPRISES ACCOMPAGNÉES

414 000

en santé/prévoyance/
épargne

601 000

en retraite complémentaire

111

branches professionnelles



INDIVIDUS PROTÉGÉS

9 millions

en santé/prévoyance/épargne

+ de 7 millions

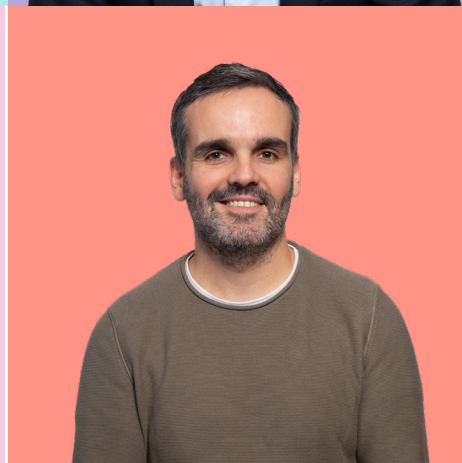
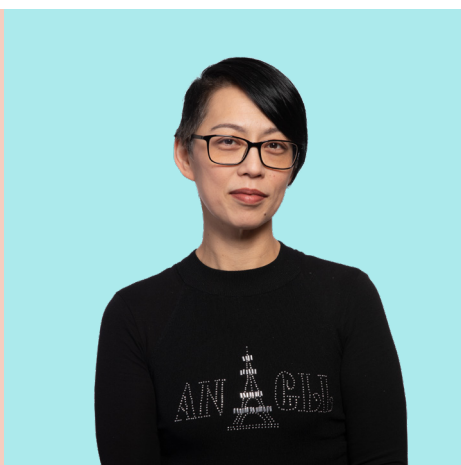
cotisants Agirc-Arrco

6,3 millions

retraités

10 500

collaborateurs (alternants
compris) répartis sur toute
la France



Nos indicateurs financiers

6,77 Mds €

Chiffre d'affaires

+5% par rapport à 2022

183 M €

Résultat net

vs 168 M € en 2022

8,7 Mds €

Fonds propres

vs 8,2 Mds € en 2022

247 %

Ratio de solvabilité

vs 246% en 2022

101,9 %

Ratio combiné

vs 102,9% en 2022

A+

Renouvellement de la notation financière

Le capital disponible est jugé **AAA level** par S&P Global Ratings et **Extremely Strong** par Fitch Ratings.

Nos indicateurs extra-financiers

REDISTRIBUTION AUX ASSURÉS

Près de 83 %

Taux de redistribution moyen

201 M €

Budget alloué aux engagements sociaux et sociétaux

FINANCE RESPONSABLE

62,7 %

Part des encours labellisés ISR

ENVIRONNEMENT

118 964 tCO2e

Empreinte carbone liée à notre fonctionnement interne en 2022

SOCIAL - RH

96/100

Index d'égalité
professionnelle
femmes-hommes

8,85 %

Taux d'emploi de personnes
en situation de handicap

SATISFACTION CLIENT

78 %

CSAT de nos **clients**
entreprises en santé

78 %

CSAT de nos **clients**
entreprises en retraite

85 %

CSAT de nos **clients**
salariés en santé

91 %

CSAT de nos
clients retraités



**On aime
vous voir
sourire**