

communiqué de presse

Paris, le 12 mars 2021

2020, une année de solidarité et des résultats qui valident la stratégie engagée depuis deux ans

En 2020, Malakoff Humanis a mobilisé 368 M€ au titre de la solidarité, auxquels s'ajoute la taxe Covid¹ de 116 M€. En complément des 160 M€ récurrents liés à ses actions sociales et sociétales en faveur des personnes les plus fragilisées, le Groupe a engagé, dès le 2 avril 2020, un dispositif de solidarité exceptionnel : 200 M€ annoncés pour un réalisé final de 208 M€. Ces 368 M€ ont permis au Groupe d'accompagner ses clients entreprises et branches (138 M€) ainsi que les salariés, retraités et personnes vulnérables (230 M€).

L'année 2020 marque également pour Malakoff Humanis, la poursuite de son projet d'entreprise et de sa trajectoire. Les résultats 2020 valident cette stratégie engagée depuis plus de deux ans après la fusion de Malakoff Médéric et Humanis. Portée par la mobilisation et l'engagement des collaborateurs, cette stratégie a permis au Groupe de faire face à la crise.

Ainsi, pour l'exercice clos au 31 décembre 2020 on note :

- Le renforcement des engagements sociaux et sociétaux (handicap, cancer, aidants, personnes âgées) : **230 M€** (vs 160 M€ en récurrent)
- La mise en place d'un dispositif de solidarité pour accompagner les entreprises et les branches : **138 M€**
- Une progression de la satisfaction client avec un NPS (Net Promoter Score) en hausse de **de 15 points** en assurance et **de 20 points** en retraite complémentaire.
- Un taux d'engagement des collaborateurs du Groupe de **61 %** (+5 points au-dessus du benchmark)²

En Retraite complémentaire

- Malakoff Humanis, qui représente 40 % de la gestion du régime Agirc Arrco, **est en avance de plus de deux ans sur la trajectoire de réduction des charges fixée par l'Agirc Arrco. Avec 374 M€** de charges pour l'exercice en 2020, le Groupe a déjà **22 M€** d'avance sur l'objectif de 2022.

¹ Contribution exceptionnelle des organismes complémentaires en santé aux dépenses liées à la gestion de l'épidémie de Covid-19

² Enquête Engagement réalisée auprès de l'ensemble des collaborateurs du Groupe, du 21 septembre au 2 octobre 2020 – 70 questions dont 50 comparables à un benchmark composé d'une centaine d'entreprises tous secteurs confondus et plus de 370 000 salariés – Taux de Participation Malakoff Humanis : 86%

En Assurance

- Chiffre d'affaires : **5,9 Mds €** (en baisse de 6,4 % par rapport à 2019 du fait de la crise)
- Résultat avant impôt (hors impacts exceptionnels) : **+87 M€**
- Résultat avant impôt tenant compte de trois impacts exceptionnels (les effets de la crise Covid, la taxe Covid, et la baisse des taux) : **-146 M€** dont
 - **17 M€** liés à l'impact de la crise Covid (hors taxe Covid) : chômage partiel + portabilité des droits + prise en compte de prestations non contractuelles + impayés - baisse des prestations en santé en raison d'une moindre consommation des soins pendant la période de confinement ;
 - **116 M€** liés à la taxe Covid ;
 - **100 M€** relatifs à la baisse des taux
- Un ratio de solvabilité de **206 %** (hors mesures transitoires)
- Une solidité financière élevée avec près de **7 Mds** d'€ de fonds propres

A l'occasion de la publication des résultats du Groupe, **Thomas Saunier, Directeur Général de Malakoff Humanis** a déclaré : *« Après les grandes étapes de la constitution de Malakoff Humanis, le Groupe est aujourd'hui plus que jamais pleinement mobilisé auprès de ses clients face à la crise sanitaire, sociale et économique que nous traversons. Notre situation financière est robuste, nos fondamentaux sont solides pour affronter cette crise. Ils nous ont permis de mobiliser un dispositif de solidarité à hauteur de 368 M€ pour accompagner nos clients – branches, entreprises, salariés et retraités. Nous avons également renforcé nos engagements sociétaux qui constitue l'ADN de notre Groupe paritaire et mutualiste à but non lucratif ».*

Un groupe pleinement mobilisé pour accompagner les effets de la crise du Covid-19

Dans le contexte particulier de l'année 2020, grâce à sa solidité financière et à l'engagement de ses collaborateurs, le Groupe s'est mobilisé pour accompagner ses clients en difficulté (retraités, assurés, entreprises, branches professionnelles) et soutenir, à travers ses actions sociales et sociétales, les personnes les plus fragilisées engageant un montant total de **368 M€**.

Le Groupe a renforcé ses engagements sociaux et sociétaux pour soutenir et aider financièrement ses assurés, mais aussi les malades atteints de cancer, les aidants, les personnes en situation de handicap et, en lien avec l'Agirc Arrco, les personnes âgées. Il a ainsi mobilisé **230 M€** en 2020, soit 70 M€ de plus que son budget annuel récurrent (160 M€) sur ses actions sociales et sociétales.

Pour les entreprises et les branches professionnelles les plus durement touchées par la crise sanitaire, le Groupe a mobilisé **138 M€** à travers un dispositif spécifique :

- La prise en charge, depuis le début de la crise, de prestations non couvertes par les contrats d'assurance : maintien des prestations de Prévoyance lourde pour les personnes au chômage partiel, arrêts de travail dérogatoires ...
- Des exonérations de cotisations pour les branches les plus fragilisées notamment Hôtels-Cafés-Restaurants (HCR) ;
- Des services pour aider concrètement les dirigeants, DRH, assurés et retraités ;
- Une contribution au fonds de soutien créé par l'Etat pour venir en aide aux TPE et aux indépendants.

2020 confirme la stratégie du projet d'entreprise

Le groupe Malakoff Humanis, né en 2019 de la fusion entre Malakoff Médéric et Humanis, a abordé l'année 2020 avec une raison d'être, une marque, un projet d'entreprise bien avancé et un statut social unifié. Ces transformations, au service de la performance du Groupe, de ses clients et de ses salariés, se sont traduites par une augmentation de la satisfaction client avec un **NPS en hausse de 15 points en assurance et de 20 points en retraite complémentaire entre 2019 et 2020**. Deux ans après la fusion, **le taux d'engagement des collaborateurs** se situe également à un niveau particulièrement élevé (61 % + 5 points par rapport au benchmark).

La retraite complémentaire

Dans le cadre de la gestion de la retraite complémentaire Agirc-Arrco, le Groupe verse 38,3 Mds€ d'allocations à 6 millions d'allocataires, et collecte les cotisations auprès de 600 000 entreprises et 6 millions de cotisants.

Pour la deuxième année consécutive et fort de sa bonne gestion, Malakoff Humanis est en avance sur le contrat d'objectifs et de moyens 2019-2022 (COM) fixé par l'Agirc-Arrco, avec une diminution des frais de gestion **de 112 M€ en 3 ans**. Malakoff Humanis, qui représente 40 % de la retraite complémentaire Agirc Arrco, **avec 374 M€** de charges pour l'exercice **2020**, est déjà en avance de **22 M€** sur l'objectif de **2022**.

Cette gestion rigoureuse des frais s'est accompagnée d'une progression des indicateurs de qualité de services : amélioration de l'efficacité du recouvrement, optimisation du traitement des demandes de rectification et des délais de traitement des dossiers, garantie de la continuité des ressources.

L'assurance

Le Groupe a mené depuis plus de deux ans, un travail sur **l'équilibre technique de ses contrats**, rendu nécessaire du fait, d'une part, de la hausse structurelle des dépenses de santé et de l'absentéisme en entreprise et, d'autre part, de la baisse des taux d'intérêts. Il a mené, également pendant cette période, une **gestion rigoureuse des frais généraux** avec une **baisse de 130 M€** en assurance en trois ans. Ces deux actions se sont traduites par une amélioration sensible de son ratio combiné.

Poursuivant le déploiement de son plan stratégique 2019 - 2022, le Groupe affiche **un chiffre d'affaires** de 5,9 Mds d'€ (en baisse de 6,4 % du fait de la crise), décomposé notamment en :

- Contrats collectifs en santé (2,8 Mds d'€)
- Contrats collectifs en prévoyance (1,9 Mds d'€).
- Contrats individuels (0,9 Md d'€)

Son **résultat avant impôt** s'établit à +87 M€, et celui-ci intégrant **l'impact de la crise Covid, la taxe Covid et la baisse des taux**, ressort à -146 M€.

En effet, dans le cadre de la crise sanitaire, le Groupe a dû faire face à :

- L'impact de la baisse des taux, évalué à -100 M€
- Les effets de la crise Covid pour un montant de -17 M€ hors taxe Covid : chômage partiel + portabilité des droits + prise en compte de prestations non contractuelles + impayés
- baisse des prestations en santé en raison d'une moindre consommation des soins pendant la période de confinement
- La taxe Covid qui pèse pour 116 M€

Le Groupe présente ainsi, à fin 2020, un **ratio de solvabilité** à 206 % (hors mesures transitoires), et maintient sa solidité financière avec près de 7 Mds d'€ de fonds propres dont plus de 6,7 Mds de fonds propres en dur (hors mesures transitoires, hors endettement, hors PPE).

Cette performance est le résultat d'une gestion et d'un pilotage rigoureux, de la pertinence du projet d'entreprise et de la forte mobilisation de l'ensemble des collaborateurs. La crise sanitaire et économique affrontée en 2020 a confirmé pour le Groupe, la nécessité d'une trajectoire économique ambitieuse portée depuis 2 ans à travers la restauration des équilibres techniques et la réduction des frais généraux.

Perspectives 2021 : Poursuite de nos actions de solidarité, renforcement de nos fondamentaux, maintien de notre solvabilité

Parce que la crise sanitaire et économique se poursuit en 2021, **le dispositif de solidarité récurrent du Groupe sera à nouveau renforcé**. Malakoff Humanis prolongera des mesures engagées dès 2020 avec notamment le maintien de la prévoyance lourde à 100% en cas de chômage partiel, la possibilité au cas par cas pour les entreprises les plus en difficultés d'échelonner le paiement de leurs cotisations, le renforcement des services d'aides et de soutien aux entreprises et salariés avec notamment des mesures spécifiques de soutien psychologique pour les dirigeants de TPE et PME.

Le groupe continuera à porter ses quatre engagements sociaux et sociétaux en faveur des personnes handicapées à travers sa Fondation Malakoff Humanis Handicap, ainsi qu'en faveur des personnes atteintes de cancer, des aidants et du bien vieillir (budget annuel récurrent de 160 M€). Tout récemment, il a contribué en lien avec l'Agirc Arrco à la mobilisation nationale pour le *Service civique Solidarité Senior*, une opération d'envergure de lutte contre l'isolement des personnes âgées.

Dans ce contexte de crise, également marqué par des taux durablement bas et une dérive structurelle des dépenses en santé et en prévoyance, le Groupe accélère **sa transformation** pour atteindre les objectifs inscrits dans la trajectoire financière du projet d'entreprise *Engagement 2022* :

- La poursuite de la dynamique de baisse des frais généraux, avec un objectif à 730 M€ à horizon 2023 en assurance ;
- Un ratio combiné à l'équilibre ;
- Le maintien de son avance sur la trajectoire du contrat d'objectifs et de moyens 2019-2022 (COM) fixé par l'Agirc-Arrco concernant les objectifs quantitatifs, et l'amélioration continue des objectifs qualitatifs.

Cette transformation s'appuie sur :

- La poursuite des transformations engagées depuis 2 ans avec une priorité donnée à :
 - L'amélioration de l'expérience client en assurance comme en retraite ;
 - Le maintien de la confiance et de l'engagement des collaborateurs grâce à une culture toujours plus responsabilisante et une politique RH ambitieuse ;
 - Une poursuite du travail sur la performance du Groupe et le maintien de sa solidité financière.
- Et de grands projets structurants :
 - Un SI unique de gestion assurances collectives avec l'ensemble des migrations dans le système cible qui seront faites d'ici la fin 2021, après avoir mené avec succès la même opération en 2020 pour l'ensemble des contrats individuels ;
 - Une transformation de la retraite complémentaire pour s'adapter aux nouveaux enjeux et nouvelles organisations.

Contacts Presse :

MALAKOFF HUMANIS

Élisabeth Alfandari : +33 7 60 09 25 30

elisabeth.alfandari@malakoffhumanis.com

IMAGE 7

Isabelle de Segonzac : +33 6 89 87 61 39

isegonzac@image7.fr

Franck Pasquier : +33 6 73 62 57 99

fpasquier@image7.fr

À propos de Malakoff Humanis

Acteur majeur de la protection sociale, Malakoff Humanis est né en janvier 2019 du rapprochement des groupes Malakoff Médéric et Humanis. Avec près de 7 Mds d'€ de fonds propres, plus de 400 000 entreprises clientes et 10 millions de personnes protégées (assurés et ayants droit), Malakoff Humanis détient 15 % de parts de marché de l'assurance collective.

Dans le cadre de la gestion de la retraite complémentaire Agirc-Arrco, le Groupe verse 38,3 Mds€ d'allocations à 6 millions d'allocataires, et collecte les cotisations auprès de 600 000 entreprises et 6 millions de cotisants.

Paritaire, mutualiste et à but non lucratif, Malakoff Humanis met sa performance au service de l'utilité sociale et consacre chaque année plus de 160M d'€ à l'accompagnement des personnes en situation de fragilité sociale.

www.malakoffhumanis.com

@MalakoffHumanis