

Une performance engagée

LE POINT SUR 2024



ENSEMBLE, POUR UNE PROTECTION SOCIALE PLUS JUSTE ET PLUS CLAIRE

Le rôle d'un Groupe de protection sociale comme Malakoff Humanis est d'accompagner ses entreprises clientes, ses assurés et retraités dans les différents moments de vie. Notre responsabilité est plus forte lorsque le contexte économique et social renforce les inquiétudes des entreprises et les fragilités des Français. Nos valeurs nous rappellent alors que l'écoute, le dialogue et la solidarité sont les moteurs du progrès collectif.

**Le souhait
d'ouvrir un dialogue
constructif avec
les pouvoirs publics
pour relever
les défis immenses
qui sont là.**



Dans ce contexte, nous avons en 2024 continué à jouer pleinement notre rôle, en offrant des solutions qui protègent, en accompagnant et aussi en simplifiant pour être encore plus utiles à tous. Le Groupe s'est engagé dans un programme visant à plus de clarté, de pédagogie, de lisibilité, pour une meilleure compréhension et transparence vis-à-vis de nos clients. L'accompagnement et les aides financières ont permis cette année encore de soutenir les plus fragilisés d'entre eux. Nous sommes fiers également d'avoir fêté les 10 ans de la Fondation Malakoff Humanis Handicap, de faire connaître la contribution du Groupe à cette cause comme à nos 3 autres engagements sociétaux (cancer, bien vieillir et aidants).

En 2024, notre Groupe s'est renforcé avec la création de Malakoff Humanis Mutuelle d'abord, fruit du rapprochement de Mutuelle Malakoff Humanis et Malakoff Humanis Nationale qui devient la 7^e mutuelle santé de France. L'épargne, ensuite qui s'affirme comme un pilier de la protection sociale. Avec La France Mutualiste qui a rejoint le



Au premier plan, de gauche à droite :

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

groupe, nous avons construit une nouvelle ambition sur l'épargne individuelle et collective autour d'une épargne éthique et accessible, à l'image de nos convictions.

Notre Groupe paritaire et mutualiste occupe plus que jamais une place incontournable dans le système de protection sociale.

Un rôle essentiel pour la retraite complémentaire Agirc-Arrco et un rôle essentiel aussi pour assurer la pérennité de notre système de santé. Cette place que nous occupons légitime notre souhait d'ouvrir un dialogue constructif avec les pouvoirs publics pour relever les défis immenses qui sont là.

Enfin, nous tenons à remercier les équipes de Malakoff Humanis engagées dans des transformations structurantes au service de nos clients et de notre mission sociale et sans lesquelles rien ne pourrait exister.

Alain Gautron

Président de l'Association Sommitale Malakoff Humanis (FO)

Yves Laqueille

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

Philippe Sansy

Président paritaire de la SGAM Malakoff Humanis (MEDEF)

Marie-Pierre Rousset

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

Jean-Luc Garde

Vice-président mutualiste de la SGAM Malakoff Humanis

La gouvernance Malakoff Humanis

DES ÉTAPES DÉCISIVES FRANCHIES EN 2024



Au premier plan, de gauche à droite :
Pierre-Jean Besombes, Isabelle Le Bot, Thomas Saunier, Véronique Amram, David Giblas, Laurence Onen.

À l'arrière-plan, de gauche à droite :
Thomas Colin, Olivier Della Santina, Barbara Mayer-Ansquer, Sylvine Laguillaumie-Landon, Eric Vaudaine, Christophe Scherrer, Anne Ramon, Olivier Ruthardt.

2024 a été marquée par des turbulences politiques, économiques, et sociales qui ont affecté nos clients et notre secteur. Malgré cela, nous avons su maintenir le cap de notre projet d'entreprise tout en poursuivant nos transformations majeures.

La satisfaction de nos clients a guidé chacune de nos actions, vers plus de simplicité dans les parcours et les outils, vers plus de clarté dans nos différentes interactions avec nos clients entreprises, assurés ou retraités.

Nous avons franchi des étapes décisives en santé, prévoyance, épargne et retraite complémentaire à mi-parcours de notre projet d'entreprise Smile 26. Nos résultats, en avance par rapport aux objectifs que nous nous étions fixés, confirment la pertinence de nos choix. Malakoff Humanis a gagné en performance (équilibres techniques retrouvés) et reste particulièrement solide, la note A+ renouvelée par les agences S&P et Fitch en témoigne. Cette performance n'est pas qu'économique et financière, c'est aussi une performance extra-financière avec des objectifs atteints en termes de satisfaction clients, de taux de redistribution, en interne en termes d'égalité femmes/hommes, d'emploi des personnes en situation de handicap et d'engagements ambitieux tenus sur le climat.

Fidèles à notre mission sociale, nous avons célébré 10 ans de combat pour l'inclusion des personnes en situation de handicap et soutenu avec émotion nos athlètes lors des Jeux paralympiques. Nous avons également renforcé nos engagements RSE au cœur

**Une année
d'accélération
de notre projet
d'entreprise
qui porte ses fruits,
et des réussites
collectives**



de nos différentes activités, avec des résultats concrets. En interne, ce travail s'est traduit par le développement de notre socle commun : le contrat social Malakoff Humanis, pilier de notre mobilisation collective.

Notre responsabilité s'est également illustrée par nos actions en faveur de la maîtrise des dépenses de santé et prévoyance et notamment de lutte contre la fraude. Sur ce sujet comme sur tant d'autres nous avons la conviction que nous pourrions aller plus loin grâce à une action concertée avec l'Assurance Maladie.

Ce rapport annuel retrace 12 mois de tous ces défis relevés, ces transformations abouties et ces succès partagés. Il reflète l'engagement de nos équipes, la confiance de nos clients et la solidité de notre modèle. Ensemble, faisons le point.

Le Comex Malakoff Humanis

**SOM-
MAIRE**

8

NOS FONDAMENTAUX POINT PAR POINT

Un modèle de protection sociale qui prend tout son sens

Smile 26 prend de l'avance !

12

L'ANNÉE EN 10 POINTS CLÉS

14

LE POINT SUR NOS MÉTIERS

La santé tout en simplicité

La prévoyance pour avancer sans crainte

L'épargne pour se projeter avec confiance

La retraite complémentaire pour vivre la retraite sereinement

40

LES POINTS MARQUANTS DE NOTRE TRANSFORMATION

Une tech humaine et ambitieuse

Tout pour la satisfaction de nos clients

Distribution : nos clients ont le choix

La RSE : un marqueur fort

70

NOTRE COLLECTIF ENGAGÉ

Un contrat social renforcé

Comment nous accompagnons nos collègues

82

NOS CHIFFRES CLÉS

Nos indicateurs

Nos chiffres clés

88

ANNEXES

Ceux qui en parlent le mieux

Taux de rendement et distinctions Épargne

Schéma directeur immobilier



NOS FONDAMENTAUX POINT PAR POINT



Un modèle de protection sociale qui prend tout son sens

Une mission de protection globale

Groupe de protection sociale paritaire et mutualiste, à but non lucratif, Malakoff Humanis couvre aujourd'hui un très large champ de la protection sociale dans un continuum incluant la santé, la prévoyance, l'épargne et la retraite complémentaire. Cette réponse globale au besoin de protection des Français s'est renforcée en 2024 avec l'épargne individuelle (assurance vie de la mutuelle La France Mutualiste) et s'est développée sur l'épargne collective. Avec une proposition de valeur autour de l'épargne éthique.

Un acteur à part entière du système de santé

En 2024, le Groupe a montré son engagement dans la maîtrise des dépenses de santé à travers la lutte contre la fraude. Un enjeu à la fois éthique et économique. En 2024 ce sont 79 millions d'euros de prestations indues qui n'ont pas été versées.

Le Groupe investit également dans la prévention, avec le déploiement de Mon bilan cardio, dispositif personnalisé d'identifications des risques de maladies cardiovasculaires ; plus de 21 500 bilans ont déjà été réalisés en 2 ans.

Et un acteur majeur de la retraite complémentaire.

Le Groupe qui contribue à 40 % de la retraite complémentaire du régime Agirc-Arrco a connu en 2024, dans la continuité des années précédentes, des résultats excellents sur les critères quantitatifs et qualitatifs du contrat d'objectifs et de gestion avec l'Agirc-Arrco et sur le plan de la satisfaction client. Une preuve de la rigueur dans la gestion de la retraite complémentaire.

Une mission d'utilité sociale

En 2024, dans un contexte de tension sur le pouvoir d'achat et de contraintes économiques fortes pour les entreprises, Malakoff Humanis a amplifié ses dispositifs d'accompagnement et d'aides pour ses clients (25 millions d'euros d'aides individuelles en retraite et assurance), a apporté une contribution aux grands enjeux de société qu'il soutient (handicap, cancer, aidants, bien vieillir) et aux enjeux environnementaux à travers sa politique ISR.

À mi-parcours de SMILE 26 (2023-2026),
notre projet d'entreprise, nous avons pris
une longueur d'avance sur notre trajectoire.



Smile 26 prend de l'avance !

Une expérience singulière et de qualité

Une culture client qui crée de la satisfaction.

En 2024, nous avons renforcé notre proximité avec nos clients grâce à une transformation en profondeur de nos organisations. Nos équipes interagissent plus directement avec eux, anticipent leurs besoins, désamorcent les situations complexes et simplifient les démarches. Des actions pour plus de réactivité, lisibilité et clarté dans nos interactions avec nos clients ont été conduites. Cette approche appuyée par la Tech, a permis une nette progression de la satisfaction client et la baisse des résiliations.

Une dynamique de progrès alliant tech et humain

La transformation tech bien amorcée.

La transformation technologique du Groupe s'est intensifiée en 2024 avec des jalons majeurs : la migration de tous nos contrats courtés vers notre nouvel outil de gestion assurance et prévoyance, l'évolution de notre espace client pour les entreprises en santé et prévoyance, ainsi qu'un nouvel espace client unifié en épargne pour nos clients du collectif. L'utilisation de l'IA a permis également de détecter les fraudes en santé et en prévoyance.

Une attention portée aux collègues

De nouveaux accords d'entreprise, en particulier pour les aidants, ont renforcé notre contrat social. Un nouveau référentiel managérial a été co-construit avec 300 managers du Groupe. Enfin, les Dialogues Smile, rencontres entre membres du COMEX et collègues sur différents sites, ont permis de partager fiertés et difficultés, tout en identifiant les enjeux clés pour les collègues à traiter en 2025.

Une contribution sociale, sociétale et environnementale renforcée

Des engagements sociaux et sociétaux qui font la différence

Nos engagements sont plus que jamais au cœur de notre identité. Nous avons mis en place une démarche d'accompagnement RSE pour nos clients assurance et retraite structurée autour de l'accompagnement des fragilités, des actions de prévention santé et prévention de l'absentéisme et enfin des outils pour faciliter l'accès aux soins.

Nos actions autour de nos 4 engagements sociétaux (handicap, cancer, aidants et bien vieillir) ont gagné en ampleur avec notamment la célébration des 10 ans de La Fondation Malakoff Humanis Handicap.

Une solidité et une performance maîtrisée

Une bonne dynamique commerciale et une rentabilité retrouvée en santé et prévoyance

Nos produits en santé, prévoyance pour les TPE-PME ont été entièrement repensés, ils sont plus simples et plus clairs.

Cinq nouveaux produits intégrant des fonds ISR et des frais réduits ont enrichi notre offre d'épargne. Le rapprochement avec La France Mutualiste nous permet désormais d'élargir notre proposition à l'épargne individuelle.

Avec jusqu'à 138 % d'atteinte de nos objectifs commerciaux, notre dynamique est solide, accompagnée d'une rentabilité retrouvée en santé et en prévoyance (ratio combiné de 100,1 %), avec un an d'avance sur notre trajectoire.

Une maîtrise des risques renforcée

En matière de cybersécurité et de conformité RGPD, le Groupe a renforcé ses exigences et ses plans d'action.

L'ANNÉE EN 10

POINTS CLÉS

Épargne :
Rapprochement avec
La France Mutualiste
et lancement de
nouvelles offres
en collectif

La France Mutualiste a rejoint le groupe Malakoff Humanis. Nous avons sorti le PERO Essentiel, une solution éthique et performante, avec des frais transparents et une gestion financière durable.

Interlocution
unique entreprise

Chaque entreprise cliente en santé et prévoyance a maintenant un interlocuteur unique qui le connaît.

Entreprise
Prévoyance +

Nous avons lancé une nouvelle offre prévoyance pour les TPE-PME plus simple et plus modulaire.

Top Employer 2024

Nous avons obtenu le label Top Employer attribué aux 112 meilleurs employeurs en France et dans le monde.

Labellisation Positive AI

Nous avons été labellisé « Positive AI » démontrant nos actions pour utiliser l'intelligence artificielle dans le respect d'un cadre éthique.

120 000 RDV dans nos agences conseil retraite

Le réseau des agences de conseil retraite a conseillé plus de 120 000 clients particuliers dans ses agences.

Programme lisibilité

Nous avons rendu plus clairs et plus lisibles nos documents contractuels, nos parcours et nos offres.

Programme Too

Nous avons réalisé la migration de tous nos contrats courtés dans notre outil de gestion.

Nombreuses victoires commerciales

De nouveaux clients nous ont choisi ! Et notamment la SNCF pour couvrir l'ensemble de ses salariés cheminots et contractuels.

10 ans de la Fondation Handicap

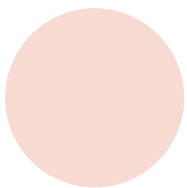
La Fondation Handicap Malakoff Humanis a fêté ses 10 ans. Par ailleurs, notre team handisport a marqué sa présence aux Jeux paralympiques.

01

LE POINT SUR

NOS

MÉTIER



16

**LA SANTÉ
TOUT EN
SIMPLICITÉ**

22

**LA PRÉVOYANCE
POUR AVANCER
SANS CRAINTE**

26

**L'ÉPARGNE
POUR SE
PROJETER AVEC
CONFIANCE**

32

**LA RETRAITE
COMPLÉMENTAIRE
POUR VIVRE
LA RETRAITE
SEREINEMENT**

LA SANTÉ TOUT EN SIMPLICITÉ

CLAIRE
SIMPLE
HUMAINE



Une année dense en santé !

En 2024, nous avons tenu nos engagements tout en faisant face aux profondes mutations du secteur, marquées par une hausse continue des dépenses de santé et des transferts de charge de l'Assurance Maladie sans précédent vers les complémentaires santé.

En parallèle, nous avons intensifié nos efforts pour gagner la confiance des TPE-PME, et des indépendants, et avons conçu de nouvelles offres pour eux.

Nous avons continué nos accompagnements sur mesures pour les grandes entreprises.

Le point sur les chiffres

4,8 millions

de personnes protégées
en santé

173 995 entreprises
clientes en santé

4,016 Mds €

de chiffre d'affaires en santé
+ 1,6 % par rapport à 2023

+ de

84 %

c'est le **taux
de redistribution
moyen** en santé

Meilleur taux
de redistribution
du marché

87 %



c'est le **niveau de
satisfaction** de
nos clients salariés
en santé

Cette année, on a tout repensé !
Nous avons entièrement revu nos offres standards
pour les TPE-PME et les indépendants.
Résultat ? Des offres plus adaptées, plus claires.

Une attention particulière pour les TPE-PME

Entreprises Santé + a soufflé sa première bougie !

Depuis son lancement, Entreprises Santé + a su répondre aux attentes des TPE et des PME en offrant des garanties personnalisées et en intégrant des soins essentiels, non remboursés par la Sécurité sociale, tels que les consultations de psychologues ou l'orthodontie adulte.

En 2024, l'offre s'est enrichie de formules surcomplémentaires, pour mieux prendre en charge les soins coûteux.

Cette **flexibilité renforcée** permet aux entreprises de proposer désormais des garanties améliorées. Un atout clé pour attirer et fidéliser.

4 063 contrats
signés en 1 an

Qualiopée Santé + : une nouvelle offre pour nos courtiers

Lancée en septembre, notre nouvelle offre santé pour les TPE et PME a été conçue spécifiquement pour les courtiers. Simple et flexible, elle s'ajuste automatiquement à chaque branche professionnelle.

Grâce à sa modularité, elle permet d'ajuster facilement les garanties aux besoins des entreprises et d'ajouter des options pour mieux protéger leurs salariés.

Le parcours de vente et d'après-vente, 100 % digital, a été entièrement repensé pour offrir **une expérience fluide et intuitive**. En prime, chaque courtier bénéficie d'une liberté totale dans le choix du gestionnaire. Des atouts qui font l'unanimité depuis sa sortie.

Poké : maintenant jusqu'à 50 salariés

Notre offre innovante Poké s'ouvre progressivement aux entreprises entre 10 et 50 salariés. Elles offrent à chacun de leurs collaborateurs la liberté de choisir ses garanties en fonction de ses besoins.

Un modèle unique sur le marché !



Un gain de temps pour les professionnels indépendants

Pro Santé +, l'offre phare pour les professionnels indépendants

Dans un marché ultra-concurrentiel, nous passons à l'offensive avec une offre conçue pour tous les travailleurs indépendants. En plus d'une protection adaptée à leurs contraintes, elle intègre des services d'assistance pour faire face aux imprévus lors de leur déplacement : rapatriement, prise en charge des frais médicaux, aide en cas de perte de papiers...

Lancée l'été dernier, Pro Santé + marque **une avancée stratégique** pour capter un segment représentant près d'1 actif sur 10.

Des solutions renforcées pour les courtiers

Avec la nouvelle offre Qualiopée Santé Pro, les courtiers disposent dorénavant d'un atout majeur, une solution pensée pour tous les profils : artisans, commerçants, avocats, experts-comptables...

Des formules variées, la possibilité d'ajouter des surcomplémentaires, des garanties claires couvrant tous les postes de soins et une souscription fluide grâce à un parcours digital optimisé. **Un vrai gain de temps** pour les courtiers, une couverture optimale pour leurs clients.

Notre réseau de proximité est aussi monté en puissance : notre offre Atout + Pro a été repensée pour répondre aux défis du marché.

Un accompagnement sur mesure pour les grandes entreprises

Une communication personnalisée

En 2024, nous avons remporté l'appel d'offres de la SNCF, confirmant notre position sur le marché des très grandes entreprises. Déjà partenaires en santé et prévoyance depuis 2014 pour les salariés contractuels, nous couvrirons dès mai 2025 l'ensemble des 150 000 collaborateurs, contractuels et statutaires.

Pour faciliter la compréhension des garanties et accompagner chaque assuré, actif ou retraité, nous avons conçu un intranet dédié à la SNCF.

Ses atouts :

- Une présentation simple et claire des garanties.
- Des exemples concrets en euros pour éclairer sur les choix possibles.
- Un aperçu des avantages inclus : accès facilité à un médecin ou à un professionnel de santé du réseau Kalixia, accompagnement personnalisé en cas de fragilité, soutien concret en cas d'hospitalisation...



Dominique Louison
Commerciale Grands Comptes
Malakoff Humanis

Ce sont eux
qui en parlent
le mieux



Lire le témoignage page 90

Des campagnes de prévention santé personnalisées

La santé des salariés est un enjeu clé pour les entreprises, et les collaborateurs attendent de leur employeur un engagement concret sur ce sujet. Pour répondre à ces attentes, nous avons déployé, à la demande de certains clients, un parcours de prévention des risques cardiovasculaires en entreprise :

Mon Bilan Cardio.

Ses avantages :

- Des animations qui valorisent l'engagement des entreprises en matière de prévention.
- Une équipe de professionnels de santé qui se déplace sur site.
- Un dépistage immédiat : prise de tension, mesure du cholestérol et de la glycémie.
- Des conseils personnalisés avec un médecin en téléconsultation.

Ces actions viennent compléter un parcours d'évaluation des risques cardiovasculaires accessible à tous nos assurés, réalisable en toute autonomie depuis leur Espace Client.

Des campagnes sur mesure pour maîtriser la sinistralité

La fraude à la mutuelle est un enjeu majeur pour les entreprises, impactant directement le coût des cotisations. Pour y répondre, nous avons co-construit avec nos clients des campagnes de sensibilisation internes adaptées à leurs enjeux.

Ces campagnes visent à informer, responsabiliser et dissuader toute tentative de fraude, en rappelant qu'un euro détourné entraîne une hausse des cotisations pour tous les assurés.

Les actions concrètes :

- Des messages personnalisés selon les spécificités de chaque client.
- Des affiches diffusées dans tous les établissements.
- Des déclinaisons adaptées aux espaces clients, y compris ceux des délégataires de gestion lorsque nous n'assurons pas directement la gestion du contrat.

Un message fort, des chiffres nationaux percutants et un rappel clair des sanctions encourues.



LA PRÉVOYANCE POUR AVANCER SANS CRAINTE

COMPLÈTE
PROTECTRICE



**Des solutions
pour toutes les
entreprises,
sans exception**

Dans le cadre de notre stratégie de croissance sur le marché des TPE et PME, nous avons repensé nos offres de prévoyance collective standard pour mieux répondre à leurs besoins.

Nous avons également étendu aux PME nos offres de prévoyance pour mieux couvrir les maladies graves et les situations d'aidants.

Cette démarche s'inscrit dans notre engagement en faveur des plus fragiles.

Le point sur les chiffres

3,1 millions

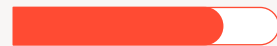
de personnes protégées
en prévoyance

303 816 entreprises
clientes en prévoyance

2,626 Mds €

de chiffre d'affaires en prévoyance
+ 1,06 % par rapport à 2023

79 %



c'est le **niveau de
satisfaction** de nos
entreprises clientes
en prévoyance

Un nouveau produit et
des évolutions d'offres existantes
pour porter nos ambitions.

Lancement réussi pour Entreprises Prévoyance +

Une offre sur mesure pour les TPE-PME

Entreprises Prévoyance + est **la grande nouveauté de l'année 2024 en prévoyance collective** pour les TPE et PME.

Lancée à l'automne dernier, elle se démarque avec de nombreux niveaux de garanties permettant aux entreprises de bénéficier d'une couverture sur mesure.

Ses points forts ?

- Deux nouveaux risques couverts : décès à la suite d'un accident de la circulation et décès du conjoint.
- Des services d'assistance spécifiques pour aider les aidants à mieux concilier vie pro et vie privée.
- De la pédagogie et un contrat clair pour une meilleure compréhension par l'employeur et ses salariés.

900 contrats
signés en fin d'année

3 600
salariés couverts

Ce sont eux
qui en parlent
le mieux



Laurent Desenne
Chargé d'affaires
entreprises à distance,
Malakoff Humanis



Timothée Craye
Expert comptable,
commissaire aux comptes,
Accounting Services



Lire leur témoignage page 91

Aide aux aidants et maladies redoutées pour toutes les entreprises de plus de 50 salariés

Pour aider les entreprises à mieux protéger leurs collaborateurs face aux défis de la maladie et du rôle d'aidant, nous avons élargi l'accès à nos offres Maladies redoutées et Aides aux aidants aux entreprises de plus de 50 salariés.

Maladies redoutées : une protection essentielle face aux maladies graves

Les salariés sont de plus en plus confrontés à des maladies graves.

Notre offre collective Maladies redoutées leur apporte **un soutien financier et humain**.

Ses atouts :

- Un capital financier, choisi par l'employeur (4 000, 8 000 ou 12 000 €), pour aider le salarié à financer des soins de confort, aménager son domicile...
- Un accompagnement personnalisé, dès l'annonce de la maladie et tout au long du traitement.

+de
50 000 salariés
bénéficient de cette offre



**Ce sont eux
qui en parlent
le mieux**



Isabelle Laskowski,
Directrice développement
Branches, Malakoff Humanis



Lire le témoignage page 92

Aides aux aidants : un soutien concret pour alléger le quotidien

Aujourd'hui, près d'1 salarié sur 5 accompagne un proche en situation de handicap, de dépendance ou de maladie, tout en poursuivant son activité.

L'offre collective Aides aux aidants apporte **un appui financier et des solutions adaptées** pour mieux gérer cette double responsabilité.

Ses atouts :

- Un complément de salaire en complément des allocations légales.
- Des services d'accompagnement pour aider les salariés aidants à retrouver plus de sérénité, au travail comme à la maison.

L'ÉPARGNE POUR SE PROJETER AVEC CONFIANCE

ÉTHIQUE



**De nouvelles
ambitions et déjà
la confiance de
nombreux clients**

2024 marque un tournant stratégique dans notre développement sur l'épargne collective et individuelle.

Notre ambition ? Devenir un acteur incontournable, avec une proposition de valeur différente : des frais justes, pas de frais cachés, des placements responsables et assurant un bon rendement.

Nous travaillons avec La France Mutualiste, mutuelle qui a rejoint le Groupe en 2024. Nous avons acquis la totalité des parts d'EPSENS sur l'épargne salariale, pris des participations stratégiques en courtage digital et repensé nos canaux de distribution.

Nous offrons désormais une gamme complète à tous les segments de clients.

Aujourd'hui, nous sommes prêts. Les résultats sont déjà là !

Le point sur les chiffres

880 millions

de chiffre d'affaires en épargne
(hors épargne salariale)

86 %



c'est le **niveau de satisfaction de nos entreprises** clientes en épargne salariale

23,2 Mds €

d'encours en épargne

89 %



c'est le **niveau de satisfaction de nos clients individuels** en épargne salariale

1,9 Mds €

de collecte brute en épargne

2024, une année clé pour notre Groupe.
Offres repensées, partenariats stratégiques noués.
Zoom sur ce nouveau chapitre.

Des actions structurantes à la hauteur de nos ambitions

**En 2024, nous avons franchi
un cap : une offre complète,
accessible à tous**

100 M€
investis dans notre
fonds à impact
dédié à la
biodiversité

Comment ?

- Fin 2023 : Nous avons intégré pleinement Epsens dans notre groupe, acteur historique de l'épargne salariale.
- En mars 2024 : nous avons pris une participation majoritaire au capital de Betakorn, holding de KaribU et Gedeon, spécialisées dans la gestion et la distribution de produits d'épargne collective digitale.
- En avril 2024 : La France Mutualiste spécialisée en épargne individuelle a rejoint le Groupe.
- En juin 2024 : nous avons repensé nos offres d'épargne retraite et nos espaces clients pour les rendre plus clairs et accessibles.
- En novembre 2024 : nous avons créé avec Sienna Gestion, le premier fonds à impact dédié à la biodiversité. Ouvert à nos clients en Épargne, il finance des entreprises et projets engagés dans la préservation et la restauration de la biodiversité.

Au sein du Groupe, nous avons créé une coordination de l'activité épargne, réunissant toutes nos expertises pour mieux accompagner nos clients.

Notre positionnement : une épargne éthique

Notre ambition : une épargne éthique c'est-à-dire transparente, simple et responsable

Fidèles à nos engagements et à notre identité paritaire et mutualiste, nous avons pour ambition de proposer sur le marché de l'épargne une alternative éthique c'est-à-dire :

Transparente : une transparence totale sur les frais, avec des frais justes et aucuns frais cachés.

Simple : une gamme resserrée, des parcours de vente et de gestion fluides et digitalisés et des espaces clients intuitifs.

Responsable : des supports d'investissement performants qui ont un impact positif pour la société.

Cette ambition s'inscrit au cœur de notre projet d'entreprise et mobilise toutes les entités du Groupe engagées sur l'épargne Malakoff Humanis Epargne, La France Mutualiste et Médicis.

En synergie avec toutes nos entités, nous avons lancé notre « **Ambition Épargne** », avec un défi de taille : révolutionner l'épargne en France.

**Ce sont eux
qui en parlent
le mieux**



Caroline Guironnet
Spécialiste épargne
Malakoff Humanis



Baptiste Yon
Responsable actuariat
et produits
La France Mutualiste



Lire leur témoignage page 93

Offres, distribution et expérience client : le mix gagnant

2024, une gamme totalement repensée en épargne retraite

EN COLLECTIF

Des PERO à la carte

Nous avons repensé nos Plans d'Épargne Retraite Obligatoires (PERO) afin de mieux répondre aux besoins des entreprises et de leurs salariés :

- PERO ESSENTIEL : une solution clé en main, simple et pédagogique, couvrant les besoins essentiels sans aucuns frais d'entrée.
- PERO FLEXIBLE : un large choix de placements financiers et d'options, avec une tarification compétitive et maîtrisée.

Une offre d'indemnités de fin de carrière (IFC) dédiée aux TPE-PME

Avec notre solution d'Indemnités de Fin de Carrière, nous soutenons les TPE et PME :

- Une solution clé en main pour anticiper les indemnités de départ à la retraite des salariés.
- Un moyen de piloter les engagements et de maîtriser la trésorerie de l'entreprise.



4,05 %
taux de
rendement brut
sur notre gamme
PERO

Notre premier Plan à Prestations Définies (PPD)

Cette nouvelle offre, financée exclusivement par l'entreprise, permet de compléter la retraite des salariés et des dirigeants.

Ses atouts :

- Un niveau de prestations connu à l'avance.
- Une fiscalité avantageuse (cotisations non imposables).
- La possibilité de protéger son conjoint avec une rente réversible.



Visualisez les taux de rendement de l'ensemble des gammes de produits du Groupe, page 106

ET EN INDIVIDUEL

Un PERIN modernisé pour une épargne plus responsable

Le Plan d'Épargne Retraite Individuel (PERIN), conçu par Médicis, a aussi évolué :

- Il intègre désormais les exigences de la loi industrie verte.
- Il est accessible en 100 % digital via notre partenaire Gédéon, pour offrir une expérience fluide et simplifiée.

Les synergies commerciales avec La France Mutualiste, Gédéon et Médicis permettent désormais de proposer aux entreprises, aux particuliers et à nos courtiers partenaires une gamme d'offres compétitive et complète en épargne retraite et salariale.

Ce sont eux
qui en parlent
le mieux



Christophe Scherrer
Directeur général délégué
Malakoff Humanis



Julien Jacquemin
Président de Gedeon et
KaribU Gestion



Lire leur témoignage page 94

Les choix stratégiques que nous avons opérés en 2024 portent leurs fruits

579 nouveaux
contrats signés en
**épargne retraite
collective**

1 623
nouveaux contrats signés en
épargne retraite individuelle
périmètre Médicis
(hors La France Mutualiste)

630 nouveaux
contrats signés
en **épargne salariale**



Visualisez les distinctions
qui récompensent
le travail des équipes,
page 107

LA RETRAITE COMPLÉMENTAIRE POUR VIVRE LA RETRAITE SEREINEMENT

RIGUEUR
ACCOMPAGNEMENT



Une année d'engagement et d'innovation

En 2024, les retraites ont été au cœur des débats, avec la pression du contexte économique et du vieillissement démographique sur l'équilibre des régimes. Le régime de retraite complémentaire Agirc-Arrco s'est imposé comme un modèle de gestion. En tant qu'acteur majeur de la retraite complémentaire, nous avons continué à améliorer la performance et la qualité de service, tout en expérimentant des initiatives innovantes. Nous avons également poursuivi nos actions en faveur des plus fragiles, dans le cadre de notre mission d'intérêt général.

Le point sur les chiffres

44,4 Mds €
d'allocations versées

6,3 millions
d'allocataires

36,1 Mds €
de cotisations gérées

607 429 entreprises
couvertes par nos services

+de 7 millions
de cotisants

249 800 liquidations
de retraites effectuées



* 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.

2024 a été une année de mobilisation aux côtés de l'Agirc-Arrco pour améliorer la qualité de service, renforcer la satisfaction des entreprises, des salariés et des allocataires et diminuer les frais de gestion.



Objectifs du COM* Agirc-Arrco atteints

Proximité, écoute, réactivité : en 2024, nous avons dépassé les objectifs annuels. Preuve de l'engagement du groupe au service de la performance globale du régime.

Pension de retraite : des équipes mobilisées pour effectuer plus rapidement le premier versement

En 2024, nous avons optimisé le traitement des liquidations de retraite Agirc-Arrco pour garantir la continuité de ressources à nos clients.

Chaque gestionnaire suit désormais l'ensemble du dossier pour un traitement plus rapide.

Depuis juin, des appels sortants permettent également d'informer les intéressés de l'avancement de leur dossier et, si nécessaire, de récupérer plus rapidement les documents manquants.

Cette nouvelle approche nous permet d'être plus réactifs et de mieux accompagner nos clients dans ce moment clé.

*COM : Contrat d'Objectifs et de Moyens 2023-2026 définis avec l'Agirc-Arrco.

Objectif
du COM

> **92 %**

> **90 %**

> **99 %**

Nos
résultats

94,4 % des futurs retraités
ont reçu leur **première retraite**
en moins de 2 mois

95,4 % des veuves ou veufs
ont reçu leur **première pension**
de réversion dans les 50 jours

99,3 % des cotisations
de nos entreprises clientes
ont été **recouvertes en moins de 5 mois**

Le réseau conseil retraite : une montée en puissance

Lancé en 2023, le réseau unique de conseillers dédiés à tous les clients particuliers Agirc-Arrco a rapidement prouvé son efficacité.

Salariés, futurs retraités ou retraités, quelle que soit leur institution de retraite, bénéficient d'**un point d'entrée unique** pour les accompagner dans leurs démarches.

En 2024, plus de 120 000 rendez-vous ont été réalisés dans les 43 agences conseil retraite que nous pilotons, soit une hausse de 50 % par rapport à 2023. Et les 2 millions d'appels reçus témoignent du besoin d'information.

93 %

**des personnes
accompagnées**
sont satisfaites
de leur RDV en agence



**Ce sont eux
qui en parlent
le mieux**



Véronique Dubost
Conseillère Retraite
Malakoff Humanis



Bruno Badan
Futur retraité



Lire leur témoignage page 95

Mieux accompagner les veuves et veufs dans leurs démarches

Au moment de demander la pension de réversion de leur conjoint disparu, les veuves ou les veufs d'allocataires peuvent parfois se sentir un peu perdus. Pour les aider dans leurs démarches, nous avons mis en place, en 2024, **un dispositif d'accompagnement complet**.

Dès la réception de leur demande, des appels sortants sont effectués pour les guider dans leurs démarches et compléter leur dossier. Un suivi régulier par e-mail ou SMS leur permet ensuite de suivre l'avancement de leur dossier jusqu'au premier versement de leur pension de réversion.

Résultat : les bénéficiaires sont rassurés et la gestion des demandes est fiabilisée et accélérée.

92 % des personnes
qui ont bénéficié de notre
accompagnement sont satisfaites,
72 % sont même très satisfaites

120 127

personnes

accompagnées

par nos chargés d'action
sociale retraite
de la mission ÉCO

14,6 M€

d'aides individuelles

versées à 8 806 bénéficiaires

+de 2,2 millions

de visites du site Essentiel
Autonomie

(+33% par rapport à 2023)

Actions sociales : un engagement au quotidien

En 2024, nous avons poursuivi nos engagements envers celles et ceux qui en ont le plus besoin.

Une mission ÉCO qui fait référence

Chaque jour nos chargés d'action sociale écoutent, conseillent et orientent cotisants et allocataires en situation de fragilité vers des solutions adaptées.

En 2024, les bonnes pratiques de cette équipe ont été saluées et reconnues..

Les allocataires et cotisants de toutes les institutions de retraite complémentaire accéderont désormais à une offre harmonisée.

Un partenariat clé contre l'isolement des aînés

En 2024, fidèles à nos engagements envers nos aînés, nous avons poursuivi notre partenariat avec Les Petits Frères des Pauvres.

Notre objectif ? Soutenir financièrement le développement des actions de l'association contre l'isolement des seniors.

Anticiper les fragilités sociales pour mieux agir

Pour mieux accompagner nos allocataires qui avancent en âge, les équipes de l'action sociale Retraite et leur partenaire ont conçu **une cartographie des fragilités sociales**, région par région.

En croisant des millions de données publiques, cet outil offre une vision précise des besoins prioritaires dans les territoires et permet d'adapter nos interventions.

Grâce à cette approche, nos référents en région peuvent agir là où c'est essentiel, en répondant aux quatre grands défis du vieillissement : l'isolement social, l'aidance, la mobilité et l'habitat.

Cette cartographie est un levier clé pour orienter demain nos plans d'action, renforcer leurs impacts et aller au-devant de ceux qui en ont besoin.

27 000
seniors accompagnés

15 000
bénévoles à travers
toute la France

Ce sont eux
qui en parlent
le mieux



Clémence Delobelle
Responsable
partenariats et
subventions Actions
Sociales retraite
Malakoff Humanis



Dorothée Balbo
Directrice adjointe
Les Petits Frères des Pauvres

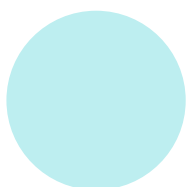


Lire leur témoignage page 96



LES POINTS
MARQUANTS DE

NOTRE
TRANS-
FORMATION



42

**UNE TECH HUMAINE
ET AMBITIEUSE**

46

**TOUT POUR LA
SATISFACTION
DE NOS CLIENTS**

52

**DISTRIBUTION :
NOS CLIENTS
ONT LE CHOIX**

56

**LA RSE :
UN MARQUEUR
FORT**

UNE TECH HUMAINE ET AMBITIEUSE

EXPERTE
INNOVANTE



MH Tech, moteur de transformation

2024 constitue une année déterminante pour la tech chez Malakoff Humanis.

L'équipe MH Tech s'est réorganisée.

En renforçant les synergies avec les métiers, elle a accéléré le déploiement de solutions au service de la satisfaction et de l'expérience client.

Elle a développé l'IA générative en interne pour permettre aux collègues de s'approprier l'IA, de façon sécurisée, dans leur travail quotidien.

La création de MH Tech

Une nouvelle direction pour une vision unifiée

Pour répondre aux enjeux technologiques et renforcer notre capacité d'innovation, nous avons créé MH Tech, une direction regroupant toutes les expertises IT.

Ce nouvel ensemble favorise la transversalité, une plus grande agilité et une meilleure synergie entre les équipes SI, data et digitale.

Une collaboration renforcée avec les métiers

Nous avons également transformé nos modes de collaboration avec les métiers.

Un nouveau mode d'interlocution a été mis en place pour faciliter les échanges et accélérer la mise en œuvre des projets.

Cette proximité accrue permet d'aligner plus efficacement les solutions technologiques avec les besoins opérationnels.

Un plan de développement des compétences ambitieux

Pour accompagner les équipes nous avons déployé un plan de développement des compétences avec des formations ciblées pour encourager les mobilités internes.

Grâce à cette dynamique, 30 collègues ont évolué au sein de MH Tech en 2024.

Un recrutement tourné vers l'avenir et la diversité

En 2024, nous avons lancé un plan de 120 recrutements en deux ans pour renforcer nos expertises. À mi-parcours, 80 talents nous ont déjà rejoints. Le pôle compte aussi 30 femmes, illustrant notre volonté de féminiser progressivement les métiers de la tech.

En parallèle, nous avons structuré des communautés métiers, à l'image de Dev'up, dédiée à l'excellence et à la qualité du code.

Ce sont eux qui en parlent le mieux



Laure Ruault
Directrice Méthodes
et Pilotage
Malakoff Humanis



Lamyae Maghraoui Hassani
Directrice programme
Ambition Épargne
Malakoff Humanis



Lire leur témoignage page 97



Le déploiement de solutions digitales et SI au service de nos clients

Un écosystème rationalisé pour l'épargne

En 2024, MH Tech a marqué une avancée significative en initiant la réalisation d'un écosystème complet consacré à l'épargne retraite. Son objectif: proposer un nouveau parcours de vente optimisé (digitalisation des contrats, parcours de souscription en ligne), un back office structuré et des espaces clients mutualisés.

Un espace client entreprise revu

Depuis septembre 2024, l'espace client entreprise propose un parcours de déclaration des arrêts de travail plus fluide et adapté à chaque entreprise. La grille de salaires s'ajuste automatiquement au contrat souscrit, et les données issues de la DSN sont intégrées pour limiter la saisie manuelle. Les échanges avec les gestionnaires sont également simplifiés grâce à la possibilité de déposer en ligne les pièces complémentaires demandées. Ces évolutions permettent **une gestion plus rapide et efficace**, tout en améliorant l'expérience utilisateur.

TOO : migration réussie !

Fin d'année 2024, le programme TOO a finalisé la migration de 128 000 contrats courtés et 2 500 courtiers, soit 1 milliard d'euros de cotisations, vers **notre système unique Pléi@de**.

Après deux ans de préparation, cette transformation structurante a amélioré l'expérience de nos courtiers, délégataires et clients courtés qui ont un système modernisé et une gestion centralisée. Désormais nos clients courtés ont un espace client dédié et les courtiers leur « guichet courtier ».

La

transformation IA

L'IA, atout stratégique au service des métiers

Cette année, l'IA a été au cœur de nombreux projets pour accompagner les collègues dans leur quotidien. Quelques exemples :

- Avec Docu Smart et TALC, nous avons amélioré la relation client en accélérant l'analyse des devis et le traitement des réclamations.
- MIA, notre IA générative sécurisée, a soutenu les collègues au quotidien.
- La direction juridique a gagné en efficacité avec Contrat Tech, simplifiant la gestion des notices d'information.
- L'utilisation de nos algorithmes a permis d'améliorer la détection des fraudes et d'éviter le paiement de 79 millions d'euros de prestations indues.

Ce sont eux
qui en parlent
le mieux



Pascal Boisson
Responsable équipe
Datascience
Malakoff Humanis

Julie Romero
Référénte chargée
de rédaction juridique,
réglementaire
Malakoff Humanis



Lire leur témoignage page 98

Engagé pour une IA éthique

En 2024, le comité de labélisation Positive AI a attribué au Groupe le label de niveau 1 qui certifie l'engagement d'une utilisation **éthique et transparente** de l'intelligence artificielle.

Pour obtenir ce label, nous avons structuré notre travail autour de méthodes homogènes. Les datascientists doivent désormais mieux documenter l'absence de biais dans les données utilisées. Nous avons mis en place des formations et de nouveaux outils pour s'assurer que les analyses sont bien réalisées et documentées, indépendamment des personnes qui les réalisent.

L'usage de l'IA dans les réclamations

Nous avons développé un algorithme capable d'identifier automatiquement les réclamations reçues par mail et formulaire en ligne.

Conçu à partir d'un échantillon de 500 contenus écrits, il permet maintenant à nos conseillers de prioriser les demandes les plus urgentes. L'outil affiche un excellent taux de réussite et sera intégré progressivement.

Il ne remplace pas l'**expertise humaine**, mais l'accompagne pour réduire les répétitions et accélérer le traitement des demandes de nos clients.

TOUT POUR LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS

CLARTÉ
SIMPLICITÉ
ACCOMPAGNEMENT



Une année de transformation

En 2024, nous avons renforcé notre qualité de service et transformé nos organisations au service de nos clients.

Nous avons simplifié les parcours, instauré de nouveaux modèles d'interlocution ainsi que de nouvelles solutions digitales.

Nous avons également travaillé la clarté, la lisibilité et la pédagogie dans toutes nos interactions avec nos clients.

Ces transformations ont déjà montré des effets puisque nos chiffres de satisfaction client ont progressé fin 2024.

Le point sur les chiffres

Ils sont satisfaits* de leur relation avec Malakoff Humanis

En santé

87 %



des assurés
d'un contrat collectif

83 %



des assurés
d'un contrat individuel

En prévoyance

80 %



d'entreprises

En retraite complémentaire

80 %



d'entreprises

93 %



d'allocataires

En épargne

71 %



des entreprises
en épargne retraite

86 %



des entreprises en
épargne salariale

89 %



des épargnants
de la France Mutualiste

Simplifier et personnaliser la relation en santé/prévoyance

Un nouveau modèle d'interlocution

En juin 2024, nous avons mis en place un modèle d'interlocution unique pour nos entreprises clientes en assurance.

Désormais, chaque entreprise dispose d'un interlocuteur dédié pour toutes les questions liées à la gestion courante de son contrat. Un second interlocuteur est dédié pour les questions spécifiquement liées à la prévoyance.

Les entreprises peuvent joindre leurs interlocuteurs dédiés par téléphone ou par mail. Elles ont aussi la possibilité de prendre rendez-vous en ligne, depuis leur espace client.



Ce nouveau mode d'interlocution leur permet d'obtenir rapidement des réponses à leurs questions par un gestionnaire qui les connaît.

Une démarche qui s'inscrit pleinement dans **notre volonté de simplification** et d'amélioration de l'expérience client.

Le succès de cette transformation est lié à l'engagement de nos conseillers qui ont suivi un parcours de formation pour acquérir toutes les compétences nécessaires aussi bien en santé qu'en prévoyance.

Un parcours plus clair et plus transparent

Une transparence renforcée dès la proposition commerciale

Nous avons retravaillé nos propositions commerciales afin que nos clients puissent visualiser encore plus simplement les différentes formules proposées et leurs tarifs.

Et pour encore mieux comparer les garanties, nous avons intégré des exemples de remboursements en euros.

Employeurs et particuliers disposent ainsi de toutes les informations nécessaires pour faire un choix éclairé.

Un accompagnement à la souscription

Une fois le contrat signé, nos clients sont accompagnés étape par étape jusqu'à la création de leur espace client.

Nos espaces, qui ne cessent de s'enrichir, facilitent au quotidien la gestion des entreprises et simplifient les démarches des assurés.

Une gestion simplifiée tout au long du contrat

L'accès à certains documents administratifs est maintenant facilité.

Désormais, depuis leur Espace Client, les entreprises peuvent obtenir leur situation de compte cotisations, et peuvent suivre l'avancement de l'affiliation de leurs salariés en santé.

Des outils pédagogiques (vidéo, fiches personnalisées) sont mis à disposition des entreprises pour faciliter le paramétrage de leurs DSN en autonomie.

- 20 % de réclamations
de la part de nos assurés

- 18 % d'appels
de la part de nos entreprises clientes

Un accès facilité à des rendez-vous médicaux via notre application

Depuis l'automne 2024, nous avons enrichi notre application mobile d'une nouvelle fonctionnalité. Les assurés peuvent désormais trouver facilement un rendez-vous avec un professionnel de santé, y compris un médecin qui accepte de nouveaux patients.

Une fonctionnalité essentielle pour faciliter l'accès aux soins à tous nos assurés.

90 %
des démarches
sont réalisées
sur le digital



4,7 ★★★★★



Simplifier et fluidifier l'expérience en épargne

Côté épargne collective

Des lignes dédiées et un seul point d'entrée

Nous avons simplifié nos canaux de communication avec des lignes dédiées en épargne retraite et en épargne salariale pour les entreprises et les particuliers.

Nos équipes de conseillers ont été renforcées et formées aux deux métiers : épargne salariale et épargne retraite, offrant ainsi un seul point d'entrée.

Aider nos clients à mieux comprendre l'épargne

De nouveaux guides interactifs, accessibles depuis nos espaces clients, ont été développés pour simplifier la compréhension de l'épargne retraite.

84 % des utilisateurs estiment que ces outils simplifient la gestion de leur épargne et leurs choix financiers.

Une relation client de proximité

Pour mieux accompagner nos clients, nous avons mis en place un agenda en ligne pour prendre rendez-vous avec nos gestionnaires.

Une nouvelle application

La nouvelle version de l'application Epsens lancée en septembre 2024 permet à nos clients de suivre en temps réel leur épargne salariale. Avec ses alertes et ses nouvelles fonctionnalités, elle a été pensée pour s'adapter aux besoins de chacun.



+10 %
d'utilisation des
espaces clients
en seulement
6 mois

Côté épargne retraite individuelle avec Médicis

Un nouveau site internet

Médicis a lancé un nouveau site internet dédié à la cible des travailleurs indépendants pour leur épargne retraite individuelle. Enrichi d'articles d'actualité, de dossiers pour préparer la retraite et d'un simulateur d'économies fiscales, ce site donne toutes les clés aux clients pour bien comprendre leur épargne.

Côté épargne individuelle avec La France Mutualiste

La plateforme Mirabelle

En septembre 2024, La France Mutualiste a lancé « Mirabelle », une plateforme omnicanale pour faciliter les échanges avec ses adhérents et prospects. Les utilisateurs peuvent désormais choisir leur mode de communication préféré que ce soit pour souscrire en ligne ou prendre rendez-vous avec un conseiller.



Retraite complémentaire : un accompagnement renforcé

Une meilleure accessibilité pour les entreprises

Les entreprises clientes expriment encore plus de satisfaction, nos indicateurs progressent significativement. Trois éléments clés expliquent cette dynamique :

- Nous sommes plus joignables grâce à la mise en place de nouvelles plages horaires et une meilleure répartition des flux d'appels.
- Une hausse de plus de 20 points sur cet indicateur.
- Nous avons revu les outils que nous fournissons aux entreprises pour faciliter la connaissance de nos solutions.

Une meilleure expérience pour les allocataires

Les parcours de nos clients ont été revus et nos allocataires peuvent par exemple s'inscrire aux alertes informations et paiements sur leur Espace Client Agric Arrco. Ils reçoivent alors **un sms ou un mail** lorsqu'un changement impacte leur retraite.

La mise en place d'un numéro de téléphone unique pour joindre plus facilement les conseillers a permis de réduire les délais d'attente.

Rendez-vous DSN : les résultats sont là !

Remplir ses cotisations sociales via la DSN peut s'avérer complexe et source de problèmes lorsqu'elles sont erronées. Depuis 2023, nous proposons à nos entreprises clientes des rendez-vous dédiés pour les accompagner sur le sujet. Conseils personnalisés sur le paramétrage, bonnes pratiques, vérification des données déclarées, nos experts font tout pour sécuriser les déclarations et faire gagner du temps aux entreprises.

Résultat depuis 2023 : + **27 %** de rendez-vous réalisés. Des anomalies en baisse de **8 %**. Des clients satisfaits à **92,6 %**.



22 000
rendez-vous DSN
personnalisés

DISTRIBUTION : NOS CLIENTS ONT LE CHOIX

DIGITALE
HUMAINE



Une année de succès

En 2024, nous avons fait évoluer notre modèle de distribution afin de renforcer notre approche omnicanale et ainsi offrir à nos clients le choix du mode d'interaction le plus adapté à ses besoins.

Notre développement sur le marché de l'épargne, le renforcement des synergies avec toutes nos entités et le lancement d'une direction digitale ont accéléré notre transformation.

Résultat : des performances remarquables en santé, prévoyance et épargne, une digitalisation plus efficiente qui nous permet de remporter de nouvelles affaires.

Nous avons désormais un modèle plus agile et performant adapté à nos différents clients.



Des réseaux
qui se maillent
en toute
complémentarité
au service de
nos clients

Une nouvelle stratégie de distribution

Pour répondre aux besoins de chacun de nos clients, notre stratégie de distribution repose sur une approche multicanale.

Nous opérons avec 4 grands réseaux de distribution :

- **les équipes généralistes**, distribuent des offres santé, prévoyance et épargne à tous nos clients, individus et entreprises ;
- **les équipes spécialisées en épargne** distribuent nos offres en épargne salariale et épargne retraite à tous nos clients ;
- **les équipes et partenaires dédiés au courtage** œuvrent en lien étroit avec les courtiers de proximité, spécialisés et grossistes pour distribuer nos offres santé, prévoyance et épargne à tous les clients ;
- **nos partenaires courtiers digitaux** distribuent nos offres santé, prévoyance, épargne aux individus, TNS et petites entreprises.



Le point sur les chiffres

Santé-prévoyance

605 M€

de production brute

**Soit 115 % des
objectifs atteints**

Épargne salariale

327 M€

de production brute

**Soit 138 % des
objectifs atteints**

Épargne retraite

153 M€

de production brute

**Soit 136 % des
objectifs atteints**

Un réseau omnicanal pour plus de proximité

Une accélération de notre développement digital

Début 2024, nous avons créé un pôle dédié à la distribution digitale.

Notre objectif : proposer des parcours 100 % digitaux sur nos offres, permettant à nos clients d'être autonomes, de gagner du temps en souscrivant facilement, tout en bénéficiant d'un accompagnement commercial à tout moment.

Nous avons aussi renforcé notre présence digitale en améliorant notre référencement, en intensifiant nos campagnes en ligne et en développant des partenariats commerciaux, pour être plus visibles de nos clients.

De nouveaux partenariats

Dans le cadre de notre stratégie de distribution digitale, nous avons réalisé des acquisitions de plateformes de distribution en ligne spécialisées. Elles nous permettent de toucher de nouveaux segments de marché et de répondre aux attentes de clients de plus en plus connectés.

- **Lifesquare** spécialiste de l'assurance emprunteur, permettant ainsi à nos clients d'accéder à une couverture complète de manière simple et rapide.
- **Gédéon** spécialiste de la distribution digitale de solutions d'épargne collective et individuelle (PERO, PERIN, épargne salariale).

La création d'un réseau d'agents généraux exclusifs

Pour accroître notre proximité, nous avons décidé de créer un réseau d'agents généraux exclusifs, dédiés aux dirigeants non-salariés, aux patrons de TPE et à leurs salariés. Ce réseau dédié viendra progressivement compléter la présence de nos équipes commerciales déjà implantées sur tout le territoire.

Une nouvelle approche commerciale

De nouvelles synergies commerciales

L'expertise de La France Mutualiste en épargne individuelle a ouvert la voie à de nouvelles synergies.

Nos équipes commerciales peuvent désormais proposer des solutions en santé, prévoyance et épargne pour répondre de manière globale aux besoins de protection sociale de l'ensemble de nos clients, quel que soit leur profil.



Hugo Mezrag

Chargé d'affaires entreprises
Malakoff Humanis

**Ce sont eux
qui en parlent
le mieux**

Une collaboration renforcée avec nos experts-comptables

Nous avons intensifié notre accompagnement auprès de nos experts-comptables partenaires, interlocuteurs clés des entreprises via un programme de fidélité comprenant des formations et des webinaires.

et avec nos courtiers partenaires

Nos nouvelles offres en santé, prévoyance et épargne viennent enrichir leur catalogue pour mieux répondre aux besoins de leurs clients et développer leur portefeuille.



Lire le témoignage page 99

LA RSE : UN MARQUEUR FORT

ENGAGÉE
AMBITIEUSE
STRUCTURÉE

La RSE a franchi en 2024 des étapes importantes : une structuration renforcée des démarches d'accompagnement clients autour de trois axes (les fragilités, la prévention et l'accès aux soins) ; des mesures d'impact harmonisées ; ainsi que des politiques ISR exigeantes et évolutives, conçues pour accompagner la transition vers une économie plus durable.

Les 10 ans de la Fondation pour le Handicap ont été une occasion non seulement de célébrer cette étape, mais aussi de réaffirmer et renouveler nos engagements.



Notre démarche d'accompagnement pour nos clients

Pour les entreprises : contribuer à leur responsabilité sociétale en matière de santé et de qualité de vie au travail

- en prévenant les risques santé de leurs collaborateurs grâce aux actions de sensibilisation de nos experts prévention,
- en les aidant à mieux agir sur l'absentéisme grâce aux solutions et diagnostics,
- en les aidant à être en conformité avec leurs obligations réglementaires et répondre à leurs obligations de santé & de sécurité au travail,
- en accompagnant leurs collaborateurs les plus vulnérables.

Pour les assurés : améliorer leur qualité de vie

- en leur facilitant l'accès à des soins : téléconsultation, recherche de professionnels de santé (en interrogeant l'ensemble des plateformes de prise de rendez-vous) réseau de soins Kalixia (dentaire, optique, audio et ostéo),
- en accompagnant les fragilités (aidants, difficultés financières, maladie grave, décès d'un proche) grâce à l'intervention de nos spécialistes de l'accompagnement social,
- en proposant des actions de prévention, comme le bilan de santé « Mon bilan cardio », dispositif de prévention des maladies cardiovasculaires.



Nous ne parlons plus de « services » nous n'essayons plus de mesurer un ROI technique de notre action sociale, nous nous inscrivons dans une démarche d'accompagnement qui a pour seul objectif celui d'un impact positif sur la santé ou la situation sociale de nos clients. Un impact que nous mesurons.

Anne Ramon, Directrice de la communication, de la marque, de la RSE et des engagements sociétaux, Malakoff Humanis

Fragilités

MISSION ÉCO

Ligne dédiée à l'accompagnement de nos clients en situation de fragilité.

● **148 000**

clients assurance et retraite
accompagnés en 2024

AIDES FINANCIÈRES

Un soutien financier ponctuel pour l'aide à la cotisation, faire face à un évènement difficile, aider les aidants ou après un sinistre grave.

● **25 M€**

d'aides financières

AUTONOMIE +

Accompagnement dans la durée des personnes en perte d'autonomie et/ou de leurs proches aidants.

● **15 066**

accompagnements
AUTONOMIE +

TREMPLIN

Accompagnement de longue durée (12 mois en moyenne) des personnes en fragilités « complexes ».

● **253**

accompagnements
en 2024

Le point sur les chiffres

Prévention

MON BILAN CARDIO

11 518

bilans réalisés (salariés)

soit

+ de **21 500** bilans

depuis le lancement en 2023

74 % des assurés

ayant réalisé un bilan cardio déclarent avoir une meilleure compréhension de leurs risques cardiovasculaires

40 %

de bilans générés identifiés avec un niveau de risque fort

AUTODIAGNOSTIC SANTÉ AU TRAVAIL

En 2024, un **nouvel outil de diagnostic** pour identifier et répondre aux enjeux de santé & de sécurité au travail des dirigeants de TPE/PE.

Accès aux soins

DEUXIÈME AVIS MÉDICAL

Obtenir un 2^e avis en moins de 7 jours

+500 avis en 2024

RÉSEAUX DE SOINS

Des réseaux pour accéder à des soins et des équipements de qualité, des services pour anticiper les restes à payer et pour mieux prendre soin de sa santé.

PRISE DE RENDEZ-VOUS MÉDICAL

Une phase pilote réussie auprès des salariés du groupe qui a donné lieu à la généralisation auprès des assurés.

Près de **2,5** millions de clients ont sollicité nos réseaux de soins

L'harmonisation de nos mesures d'impact social

Une démarche commune au sein du Groupe

En 2024, nous avons réalisé un travail d'harmonisation de la mesure d'impact au sein du groupe : action sociale retraite, action sociale assurance, engagements sociétaux, prévention santé, fondation handicap.

Objectifs poursuivis :

- Consolider ces données d'impact au niveau du groupe
- Harmoniser les outils et les méthodologies, pour atteindre un niveau de robustesse et de maturité homogène en termes de Mesure d'impact social
- De façon transversale : pouvoir comparer et piloter nos actions RSE, et porter l'ambition du Groupe.

La publication du 1^{er} rapport d'impact social de l'Action sociale retraite

Cette année, nous avons publié notre premier rapport d'impact social, une étape clé de notre engagement. Depuis 2022, les évaluations menées par l'action sociale retraite du Groupe ont permis de tirer de premiers enseignements concrets. Ce rapport dresse le bilan de 15 projets dans trois domaines majeurs : l'aide, le bien vieillir et la lutte contre l'isolement, ainsi que la prévention. En mesurant leur impact réel auprès des bénéficiaires, nous faisons de la mesure d'impact social un levier stratégique pour orienter nos actions et renforcer leur efficacité dans une logique d'amélioration continue.

Une politique ISR renforcée

Avec **62,1 milliards d'euros** d'encours sous gestion à la fin 2024, nous avons un rôle à jouer dans la transition sociale et environnementale.

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

1 Md€
d'investissements
à contribution
positive
sur un objectif
d'1,5 Md en 2026

Lutte contre le réchauffement climatique

En 2024, plusieurs étapes décisives ont été franchies : l'intensité carbone de nos investissements a été mesurée sur l'ensemble de notre portefeuille : actifs cotés, actifs non cotés et immobilier.

Faits marquants 2024 :

- exclusion du charbon thermique,
- réduction de l'exposition aux énergies fossiles non conventionnelles,
- investissements à contribution positive,
- politique d'engagement des gérants.

Un travail important a été lancé en 2024 avec les sociétés de gestion afin de définir des cibles s'inscrivant dans les objectifs 2026 (-20 % de tCO₂e/M€ investis).

Une montée en puissance de nos investissements à contribution positive

Le Groupe s'est fixé des objectifs ambitieux en matière d'investissements à impact (à contribution positive) : plus d'1,5 Md€ entre 2023 et 2026. Fin 2024, 1 Md€ d'investissements a déjà été réalisé.

Un pas décisif pour la biodiversité

100 millions d'euros, c'est l'investissement de Malakoff Humanis et de La France Mutualiste pour le fonds biodiversité lancé par Sienna Investment Managers. Ce fonds biodiversité est le premier fonds à impact en dette privée dédié à la préservation et la restauration de la biodiversité en Europe.



**Ce sont eux
qui en parlent
le mieux**

Gabrielle Bodel

Responsable des Investissements
socialement responsables
Malakoff Humanis



Lire le témoignage page 100

Notre soutien aux causes d'intérêt général

Nous mettons la performance du Groupe au service de l'utilité sociale en soutenant les causes d'intérêt général qui nous tiennent à cœur : le handicap, le cancer, le bien vieillir et les aidants.

Bien vieillir et aidants

Un nouvel élan pour la Fondation Médéric Alzheimer dont nous sommes les membres fondateurs

En 2024, nous avons contribué à définir les nouvelles orientations stratégiques de la fondation autour de **3 thématiques** :

- **réduire** l'apparition de la maladie,
- **ralentir** l'évolution de la maladie,
- **vivre** dignement avec la maladie.

Des partenariats emblématiques contre l'isolement des aînés

- Partenariat avec **l'association Petit frères des pauvres** pour les accompagner dans le développement de leur action de lutte contre l'isolement des seniors.

Ce sont eux
qui en parlent
le mieux



Clémence Delobelle
Responsable
partenariats et
subventions Actions
Sociales retraite
Malakoff Humanis



Dorothée Balbo
Directrice adjointe
Les Petits Frères des Pauvres



Lire leur témoignage page 96

- Partenariat avec **Voisin Malin** qui agit dans les quartiers populaires pour renforcer le pouvoir d'agir des habitants et recréer du lien entre eux et avec les institutions via des campagnes de porte-à-porte.

27 000

seniors aidés par an
soutenus par

15 000

bénévoles dévoués

Soutien aux jeunes aidants et décrypter les enjeux autour de l'aidance

- Partenariat avec **La pause brindille** qui soutient les jeunes aidants confrontés à la maladie, au handicap ou à l'addiction d'un proche.
Objectif : Travailler sur un parcours permettant de mieux orienter ces jeunes aidants vers nos accompagnements dédiés aux aidants (mission ÉCO...).
- En 2024, nous avons réalisé une étude riche d'enseignements en collaboration avec **l'école de commerce Audencia** : « Aidants : qui sont les salariés de la "génération sandwich" et quels enjeux pour les entreprises, leurs dirigeants et la société ? ».

Cancer

1^{er} mécène en France des soins de support, notre engagement contre le cancer vise à améliorer la qualité de vie des patients atteints de cancer via l'accès aux soins de support : prise en charge de la douleur, nutrition, accompagnement psychologique, accompagnement professionnel, activité physique, soins palliatifs.

Malakoff Humanis agit pour mieux informer, orienter et rendre ces soins accessibles à toutes et tous. Nous soutenons ainsi plusieurs initiatives innovantes.

Cette thématique sera un axe prioritaire de développement en 2025.

2024

L'ANNÉE DU HANDICAP

Nous levons les barrières pour
améliorer la vie des personnes handicapées.

Comment ?

01.

Nous contribuons à faire évoluer les mentalités et les comportements

Aujourd'hui, les entreprises ne comptent en moyenne que 3,5 % de salariés en situation de handicap. C'est trop peu. Favoriser l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap, est l'un des combats que nous menons chez Malakoff Humanis, notamment grâce à notre Fondation dédiée au handicap.

12 millions de personnes doivent avoir accès aux transports, à la culture, à la santé, à l'école et à l'emploi.

- Participation à la campagne gouvernementale pour **mieux comprendre l'autisme**.
- **« Les compétences d'abord ! »**
Campagne réseaux sociaux lancée à l'occasion de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH) : montrer que « handicap et performance vont de pair », et dénoncer les préjugés et les stéréotypes qui sont autant d'obstacles au recrutement des personnes handicapées.
- **Jeux paralympiques de Paris 2024**, soutien du TEAM MH.



Ils s'appellent **Antoine Zhao, Marie Graftiaux, Axel Parisot, Nathan Maillet, Assya Maurin Espiau, Gaël Geffroy, Ceuzinha Gomes SA**, ont entre 16 et 30 ans, sont déficients intellectuels, trisomiques, ou autiste non déficient intellectuel et font partie de l'équipe d'athlètes de haut niveau que nous avons soutenu aux Jeux paralympiques 2024. Aux côtés de **Nantenin Keita** et **Lucas Créange**, ils représentent à eux neuf 3 disciplines : le para tennis de table, la para natation et l'athlétisme. **Merci à eux tous de nous avoir fait vibrer !**

Le soutien de notre Groupe et de notre Fondation Malakoff Humanis Handicap s'inscrit dans la continuité de notre engagement auprès de la Fédération Française du Sport Adapté et en faveur du développement de la pratique sportive pour tous !



Une étape importante a été franchie sur cette olympiade car pour la première fois un sportif du sport adapté a allumé la Flamme lors de la cérémonie d'ouverture. Pour la première fois également, un sportif déficient intellectuel a été élu à l'unanimité au comité des sportifs du comité paralympique international. La révolution est en marche !

Pascal Andrieux, Directeur des engagements sociétaux et du mécénat de Malakoff Humanis. Directeur général délégué de la Fondation Malakoff Humanis Handicap

02.

Nous apportons des réponses aux besoins non couverts des personnes en situation de handicap

Zoom sur 4 projets soutenus en 2024

- **L'Emploi** : Soutien du projet « sorties positives » (ANRH) qui vise à encourager l'inclusion dans le monde du travail des PSH en consolidant la passerelle entre secteur du travail protégé et adapté et entreprise classique.
- **La santé** : L'annuaire de l'accessibilité des cabinets médicaux et paramédicaux pour faciliter l'accès aux soins des personnes en situation de handicap.
- **La culture** : Soutien du Palais de Tokyo dans le renforcement de sa politique d'accès à la culture pour tous.
- **Le sport** : Un partenariat avec l'UCPA afin de favoriser l'accès à la pratique sportive des jeunes en situation de handicap par le développement de cycles d'activités en lien avec les établissements médico-spécialisés, au sein des équipements sportifs animés et gérés par l'UCPA sur l'ensemble du territoire, et l'organisation de séjours sportifs de vacances.

03.

Nous avons fait connaître les actions du Groupe et créé un sentiment de fierté auprès des collègues Malakoff Humanis

Zoom sur les 10 ans de la Fondation

À l'occasion de ses 10 ans, la Fondation Malakoff Humanis Handicap dresse le bilan de ses actions. Créée pour promouvoir l'accès à l'emploi et à la santé, elle a depuis élargi son champ d'intervention au sport et à la culture et en 2025 elle s'intéressera également à l'enfance et l'éducation.

Ce sont eux qui en parlent le mieux



Pascal Andrieux

Directeur des engagements sociétaux et du mécénat de Malakoff Humanis
Directeur général délégué de la Fondation Malakoff Humanis Handicap



Lire le témoignage page 101

En dix ans,

210 projets

ont ainsi été accompagnés
pour une dotation globale de

20,4 M€

**Nous avons mis en place une
animation pour sensibiliser les
collègues au handicap**

Sensibilisation des collègues du Groupe
autour du sujet du handicap et des
actions menées par la Fondation.
Cette animation a été déployée par les
référents RSE.

+ de
700
collègues
sensibilisés



Notre matrice RSE

	Social	Sociétal handicap, cancer, aidants, bien vieillir
Intérêt Général	Décryptage des enjeux de responsabilité sociale Soutien de projets de solidarité et d'innovation sociale Investissements à impact social	Mécénat et partenariats 
Client	Accompagnement : Fragilités Prévention Accès aux soins	Accompagnement 
Interne	Contrat social Malakoff Humanis Diversité et égalité des chances Compétences Santé et QVCT	Accompagnement  Emploi de personnes en situation de handicap



**Ce sont eux
qui en parlent
le mieux**



Anne Ramon

Directrice de la marque, de la communication, de la RSE,
des engagements sociaux et sociétaux de Malakoff Humanis



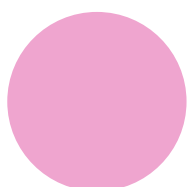
Lire le témoignage page 102

**Éthique &
transparence**

Environnement

03

NOTRE
COLLECTIF
ENGAGÉ



72

**UN CONTRAT SOCIAL
RENFORCÉ**

76

**COMMENT NOUS
ACCOMPAGNONS
NOS COLLÈGUES**

UN CONTRAT SOCIAL RENFORCÉ

PROTECTEUR
NOVATEUR



**Une année
de mesures
concrètes pour
+ d'équilibre
et de bien-être**

En 2024, Malakoff Humanis a encore renforcé son contrat social en mettant en place des mesures concrètes pour améliorer le bien-être de ses collègues et favoriser l'égalité professionnelle.

Un nouvel accord pour les salariés aidants

L'accord aidant signé en 2024 prévoit un accompagnement renforcé des collègues aidants, qui bénéficient désormais de mesures conçues pour leur faciliter la vie : jusqu'à 18 jours de congés supplémentaires, la possibilité de recevoir des jours donnés par d'autres collègues, et des aménagements de travail plus souples, incluant jusqu'à 20 jours de télétravail par an, y compris au domicile de la personne aidée. Ces initiatives visent à leur offrir le soutien nécessaire pour mieux concilier travail et responsabilités personnelles.

Un nouveau cadre pour renforcer les échanges collectifs

En 2024, notre Groupe a renforcé son engagement en faveur de la qualité de vie au travail et de la souplesse avec un nouvel accord sur le télétravail. Celui-ci introduit un forfait annuel de 100 jours maximum, tout en favorisant le lien social avec deux jours hebdomadaires en présentiel minimum pour renforcer le collectif. Cet accord valorise ainsi la responsabilité et l'autonomie, améliore la qualité de vie au travail et intègre pleinement les enjeux environnementaux en limitant les déplacements.

Index de l'égalité
professionnelle

98/100

L'Index de l'égalité professionnelle atteint 98 sur 100

En 2024, Malakoff Humanis continue d'améliorer la note de son Index Pénicaud, Index de l'égalité professionnelle femmes / hommes, en atteignant 98 sur 100 (+2 points vs 2023 et +13 points vs 2020).

Un score qui traduit notre haut niveau d'engagement en faveur de l'égalité professionnelle et traduit l'implication quotidienne des collègues et managers pour une reconnaissance équitable des compétences et des contributions.

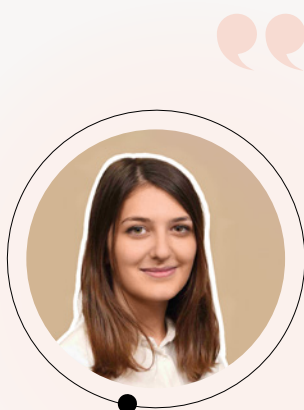
Cet engagement se matérialise également dans notre politique RH par un accord qui renforce notre trajectoire de réduction des écarts de rémunération grâce à des enveloppes financières annuelles dédiées.

Malakoff Humanis Top Employer 2024

En 2024, Malakoff Humanis a rejoint les 108 employeurs en France reconnus au niveau mondial pour l'excellence de leurs pratiques, dans tous les secteurs d'activité.



96 %
des collègues
ont suivi la formation
« Prévention contre
les violences sexistes
et sexuelles ».



**Ce sont eux
qui en parlent
le mieux**

Manon Valdiguie,
Responsable actuariat inventaire
Malakoff Humanis



Lire le témoignage page 103

Trophée Uniformation

Le Trophée de l'alternance, décerné par Uniformation, récompense les efforts de Malakoff Humanis pour attirer et accompagner les jeunes talents. Ces initiatives incluent la présence dans les écoles, l'organisation d'un séminaire d'intégration, des formations variées et des suivis réguliers avec les tuteurs.



uniformation

Grand Prix Diversité et Inclusion 2024

Malakoff Humanis est lauréat du Grand Prix Diversité et Inclusion 2024 décerné par AFL Diversity parmi les 200 entreprises candidates de + de 5 000 salariés en France.



Ce qui a fait la différence : nos actions innovantes de prévention et de sensibilisation sur le sujet des violences conjugales et intrafamiliales.

Et un dispositif de rémunération à la carte (Plan Cafétéria) pour 2025

Pour offrir davantage de liberté de choix aux collègues, le contrat social se renforce avec de nouvelles mesures « à la carte ».

Chaque collègue pourra ainsi sélectionner ou combiner plusieurs options : une augmentation de salaire de 1,25 % pour soutenir leur pouvoir d'achat immédiat, la mise en place d'une épargne mensuelle pour financer des projets personnels à court ou moyen terme, ou encore la constitution d'une épargne mensuelle dédiée à la préparation de leur retraite.

Avec cette approche innovante, le Groupe réaffirme son engagement à répondre aux attentes diverses des collègues.

COMMENT NOUS ACCOMPAGNONS **NOS COLLÈGUES**

PARCOURS
MANAGEMENT
IA GEN



**Une année de
renouveau pour
nos pratiques
et nos équipes**

Pour anticiper les évolutions du monde du travail et préparer les équipes aux défis de demain, Malakoff Humanis déploie une stratégie ambitieuse : filières métiers, recrutements, nouvelles pratiques managériales et promotion d'une culture résolument orientée client.

Mieux se projeter grâce aux filières

Afin de promouvoir les nouvelles façons de travailler au sein du groupe, trois filières ont été définies : Management, Projet et Spécialité. Cette démarche s'appuie sur une refonte du référentiel métiers du groupe avec une mise à jour des compétences clés, pour harmoniser les pratiques entre pairs et dynamiser la mobilité interne. La filière Management, notamment, s'articule désormais autour du modèle « Manager SMILE », qui associe leadership, développement humain et performance opérationnelle.

+de 20 %
des managers
embarqués déjà
dans le programme
« Manager Smile »



**Ce sont eux
qui en parlent
le mieux**

Camille Richard
Directrice marché individuel
Malakoff Humanis



Lire le témoignage page 104

Une dynamique de développement des compétences

Mobilité, recrutements et compétences nouvelles, chaque année, notre dynamique se développe.

624 collègues ont bénéficié d'une mobilité interne en 2024

80 recrutements chez **MH Tech** pour accompagner notre transformation et répondre aux besoins de nos métiers et de nos clients

212 recrutements au sein de la **Direction du Développement** pour soutenir notre ambition de croissance et renforcer nos actions commerciales sur l'ensemble du territoire

350 alternants

1 300 collègues certifiés « **Culture client** » depuis 3 ans en partenariat avec GEM.



**GRENOBLE
ECOLE DE
MANAGEMENT**

MIA : une IA interne sécurisée pour transformer nos pratiques

Nous lançons une expérimentation avec MIA, notre IA générative interne sécurisée, ainsi qu'un parcours d'acculturation et d'appropriation interne pour permettre aux collègues de se projeter dans les nouvelles façons de travailler avec l'IA. Ce programme comprend des ateliers immersifs, des formations et des espaces d'échange pour partager les bonnes pratiques.

Des cas d'usage concrets sont à l'étude ou en cours de tests pour chaque métier afin d'illustrer les bénéfices de l'IA au quotidien et d'encourager une adoption progressive.

Dans cette démarche, nous veillons à garantir un usage éthique et responsable de l'IA. Un cadre de gouvernance a été mis en place et chaque collègue est sensibilisé aux enjeux éthiques et aux bonnes pratiques, renforçant ainsi notre engagement pour une IA de confiance, au service de tous.



Valérie Mussard,
Directrice Prospectives RH
Malakoff Humanis



**Ce sont eux
qui en parlent
le mieux**



Lire le témoignage page 105

- 50 % de notre empreinte carbone

C'est la trajectoire cible que nous nous sommes fixée d'ici à 2030, et que nous pourrions atteindre notamment grâce à notre programme SDI (Schéma Directeur Immobilier).

Des espaces de travail repensés

Nos espaces de travail ne sont plus de simples bureaux, mais des lieux de vie où se tissent les liens entre collègues, où naissent les idées et où s'inventent de nouvelles façons d'échanger. En 2024, le Schéma Directeur Immobilier (SDI) a été défini et les travaux sont en cours dans toute la France.



Voir notre Schéma
Directeur Immobilier
page 108

Les travaux de
réhabilitation de
notre siège social
se poursuivent à un
rythme soutenu ! Ici,
une maquette de la
future entrée côté
rue Pillet-Will.





À **Lille**, le site Sensorium est sorti de terre ! Un nouveau bâtiment lumineux et répondant à des normes environnementales plus ambitieuses.



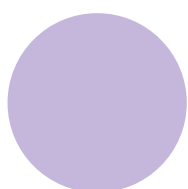
Les collègues de **Saint-Étienne** bénéficient désormais de nouveaux espaces plus confortables et lumineux.



04

NOS

CHIFFRES
CLÉS



84
**NOS
INDICATEURS**

87
**NOS CHIFFRES
CLÉS**

NOS INDICATEURS

Nos indicateurs extra-financiers

SATISFACTION CLIENT ⁽¹⁾

87 %



Satisfaction des
assurés collectifs
en santé

83 %



Satisfaction des
assurés individuels
en santé

79 %



Satisfaction de nos
entreprises clientes
en prévoyance

93 %



Satisfaction
des allocataires
en retraite
complémentaire
Agirc-Arrco

TAUX DE REDISTRIBUTION

+ de 84 %

Taux de redistribution
moyen en santé

ENGAGEMENTS SOCIAUX ET SOCIÉTAUX

209 M €

Montant de nos
engagements

RH

98/100

Index d'égalité
professionnelle
femmes-hommes

ISR

1 Md€

d'investissements
à contribution positive
sur un objectif d'1,5 Md
en 2026

ENVIRONNEMENT

-13 % d'intensité
carbone de nos
investissements ⁽²⁾
entre 2023 et 2024

Environ 10 %
Taux d'emploi de
personnes en situation
de handicap

64 %
Part des encours
labellisés ISR

-6 % d'intensité
carbone de nos moyens
propres entre 2023 et
2024⁽³⁾

(1) Selon le baromètre CSAT Ecoute client 2024

(2) Investissements cotés Assurance et Retraite Complémentaire

(3) Emissions liées à notre fonctionnement interne, hors achats de services et commissions

Nos indicateurs financiers Assurance

CHIFFRE D'AFFAIRES

7,52 Mds €

FONDS PROPRES

10,5 Mds €

RATIO COMBINÉ

100,1 %
Santé/prévoyance

RATIO DE SOLVABILITÉ

272 %

RÉSULTAT NET

211 M€

A+

S&P Global Ratings
Fitch Ratings

COLLECTE BRUTE ÉPARGNE

1,9 Md€

ENCOURS ÉPARGNE

23,2 Mds€



Nos indicateurs retraite complémentaire Agirc-Arrco

ALLOCATIONS VERSÉES

44,4 Mds €

COTISATIONS GÉRÉES

36,1 Mds €

INDICATEURS DU COM

373,4 M€

Frais généraux (objectif 380 M€)

94,4 %

Première retraite reçue en moins de 2 mois
(objectif > 92%)

95,4 %

Première pension de réversion dans les 50 jours
(objectif > 90 jours)

99,3 %

Cotisations des entreprises clientes
recouvertes en moins de 5 mois
(objectif > 99%)

NOS CHIFFRES CLÉS

Assurance

ENTREPRISES CLIENTES

Près de

400 000

PERSONNES PROTÉGÉES

9 millions

d'assurés et ayants droit

BRANCHES
PROFESSIONNELLES

108

Retraite complémentaire Agirc-Arrco

ENTREPRISES CLIENTES

607 400

COTISANTS

+ de 7 millions

ALLOCATAIRES

6,3 millions

05

ANNEXES



90

**CEUX
QUI EN PARLENT
LE MIEUX**

106

**TAUX DE RENDEMENT
ET DISTINCTIONS ÉPARGNE**

108

**SCHÉMA DIRECTEUR
IMMOBILIER**

Victoire commerciale : appel d'offres SNCF



Dominique Louison

Commerciale Grands Comptes
Malakoff Humanis

La SNCF nous a renouvelé sa confiance, et ce n'est pas un hasard. Cette réussite repose sur une relation de proximité construite sur le long terme, une gestion adaptée aux spécificités du régime des cheminots et une alliance stratégique avec Carcept Prévoyance, la MGC et Aésio, qui consolide notre expertise sur le marché du transport. Notre politique RSE nous a également positionné comme un partenaire de confiance, en cohérence avec la politique sociale et responsable de la SNCF. Cette victoire collective démontre notre capacité à relever des défis d'envergure et à accompagner durablement nos clients, quelles que soient leurs tailles et spécificités.

Entreprises prévoyance + : une offre flexible et un accompagnement sur mesure



Laurent Desenne

Chargé d'affaires entreprises à distance, Malakoff Humanis

Ce qui a, je crois, fait la différence aussi avec Timothée, c'est notre réactivité. Dès les premiers échanges, j'ai tout fait pour répondre aux besoins spécifiques de ses clients et lui proposer une offre adaptée.

J'ai tenté de simplifier au maximum les démarches des équipes comptables. Je crois qu'aujourd'hui une véritable relation de confiance s'est instaurée.



Timothée Craye

Expert comptable, commissaire aux comptes, Accounting Services

Nous avons choisi Malakoff Humanis pour la diversité de son offre et l'adaptabilité de ses solutions, notamment l'offre Entreprises prévoyance +, qui est très flexible. Le processus d'onboarding est rapide et efficace. L'accompagnement personnalisé, avec un interlocuteur dédié, répond parfaitement aux besoins de nos clients et renforce notre relation de confiance, facilitant ainsi leur prise en charge et leur satisfaction.

Une protection pionnière pour les aidants co-construite avec les partenaires sociaux



Isabelle Laskowski

Directrice développement branches
Malakoff Humanis

Nous avons co-construit avec les partenaires sociaux une offre de branche inédite pour les aidants. Elle allie couverture assurantielle et accompagnement : complément de salaire lors des congés aidants, aide aux soins, soutien administratif et solutions sur mesure, avec des aides jusqu'à 18 000 € pour les parents d'enfants grands prématurés ou présentant une déficience physique ou physiologique détectée avant un an. Elle est déjà adoptée par les branches de la chaussure et de l'édition.

La journée Ambition Épargne du 26 septembre, acte fondateur pour les équipes



Caroline Guironnet
Spécialiste épargne
Malakoff Humanis

Animer cette rencontre aux côtés de Baptiste, devant 1 000 collègues, a été un véritable honneur. De la préparation à l'événement, nous avons travaillé main dans la main pour porter l'ambition épargne du Groupe. Cette synergie entre Malakoff Humanis, La France Mutualiste et Médicis illustre notre engagement collectif à bâtir une épargne performante, éthique et accessible à tous. Un moment fort qui marque le début d'une belle aventure commune.



Baptiste Yon
Responsable actuariat et produits
La France Mutualiste

J'ai eu le plaisir d'animer cette première grande réunion, début d'une collaboration prometteuse. Dans un cadre exceptionnel, les échanges avec les intervenants, les vidéos inspirantes et l'énergie de tous ont fait de cet événement un moment inoubliable.

La clôture du séminaire nous a offert un temps d'échange privilégié, permettant de renforcer les liens et de mieux connaître nos nouveaux collègues.

Une alliance stratégique pour réinventer l'épargne



Christophe Scherrer

Directeur général délégué
Malakoff Humanis

En prenant une participation majoritaire au capital de Betakorn, holding détenant les sociétés KaribU et Gedeon, nous avons illustré notre volonté de nous renforcer sur le marché de l'épargne, notamment auprès des TPE/PME. Cette opération nous a permis d'accélérer notre transformation digitale en renforçant notre écosystème de start-ups partenaires avec cette start-up dédiée à l'épargne.



Julien Jacquemin

Président de Gedeon
et KaribU Gestion

L'engagement de Malakoff Humanis à nos côtés a confirmé la pertinence et l'innovation de nos solutions. Cette prise de participation a été une étape clé pour accélérer notre développement et lancer un PER individuel pour les indépendants et bientôt une offre d'épargne salariale inédite pour les TPE/PME.

Elle a aussi renforcé notre engagement en faveur d'une épargne éthique.

Au-delà de l'investissement, c'est une vision commune qui nous a réunis : innover et bâtir ensemble l'épargne de demain.

Un accompagnement rassurant pour chaque futur retraité



Véronique Dubost
Conseillère Retraite
Malakoff Humanis

Je sais que constituer un dossier de retraite peut être une étape complexe et parfois source d'inquiétude. Mon rôle est d'accompagner chaque personne, de répondre à ses questions et de lui apporter des explications claires sur ses droits et démarches. Lors de nos échanges, je veille surtout à rassurer et à simplifier les choses, pour que chacun puisse aborder cette transition sereinement.



Bruno Badan
Futur retraité

Pouvoir constituer ma demande de retraite en agence m'a beaucoup rassuré. Grâce à ma conseillère, j'ai mieux compris mes droits, le calcul des trimestres et des points. J'ai apprécié la clarté des explications, la facilité de prise de rendez-vous et la relation humaine.

Un partenariat pour briser l'isolement



Clémence Delobelle

Responsable partenariats et
subventions Actions Sociales retraite
Malakoff Humanis

Ce partenariat avec Les
Petits Frères des Pauvres est
une pièce maîtresse de notre
engagement, mais il n'est pas
le seul. En effet, chez Malakoff

Humanis, nous sommes
convaincus que face à l'enjeu
de l'isolement social des
seniors, il est indispensable
de se mobiliser collectivement
et de multiplier les initiatives.

Avec notre politique
partenariale ambitieuse,
nous bâtissons une réponse
collective et durable à
l'isolement social.



Dorothee Balbo

Directrice adjointe
Les Petits Frères des Pauvres

Avec Malakoff Humanis, nous
partageons la conviction que
la lutte contre l'isolement des
aînés est un enjeu collectif qui
nécessite la mobilisation de tous :
citoyens, volontaires, entreprises et
collectivités. Ce partenariat renouvelé
nous permet d'amplifier notre
action sur le terrain en déployant
des dispositifs innovants, au plus
près des territoires, pour mieux
repérer et prévenir les situations
d'isolement. Grâce à ce soutien et
à notre engagement commun, nous
continuons à bâtir un réseau solidaire,
afin que chaque aîné en situation
de vulnérabilité puisse retrouver une
place dans la société et des liens
humains essentiels.

Innovation et collaboration : une tech inclusive et engagée



Laure Ruault

Directrice Méthodes et Pilotage
Malakoff Humanis

Ingénieure de formation et passionnée par la tech et son impact stratégique, j'ai construit mon parcours en relevant des défis managériaux et transverses qui m'ont appris l'importance de la collaboration.

Chez MH Tech, j'évolue dans un environnement dynamique et innovant, où les responsabilités sont partagées sans distinction, où les femmes ont toute place sans préjugés et où l'humain et la technologie avancent de concert.

Lamyae Maghraoui Hassani

Directrice programme Ambition Épargne
Malakoff Humanis

La tech, c'est en grande partie un métier de collaboration pour comprendre les besoins, innover et transformer.

2024 a été une année intense avec le programme épargne, un projet clé qui a prouvé notre capacité à relever de grands défis ensemble. Malgré le rythme soutenu, l'équipe est restée soudée et engagée, et c'est une vraie fierté.

Tout au long de mon parcours, la confiance qu'on m'a accordée m'a permis d'évoluer. À mon tour, j'ai envie de transmettre cette dynamique et d'accompagner celles et ceux qui veulent grandir dans la tech.

Juristes & Data Scientists : une collaboration au service de l'efficacité



Pascal Boisson

Responsable équipe Datascience
Malakoff Humanis

La collaboration entre la direction juridique et MH Tech a été un réel succès. Travaillant étroitement, juristes et data scientists ont relevé ensemble un défi complexe avec le projet Contrat Tech pour simplifier la gestion des notices d'information.

Nous sommes fiers du résultat et enthousiastes à l'idée de continuer sur cette lancée.



Julie Romero

Référente chargée de rédaction juridique, réglementaire
Malakoff Humanis

Cette solution développée en synergie avec MH Tech et la DAJIF a véritablement transformé notre façon de travailler. Avant, nous rédigeons intégralement chaque notice d'information. Aujourd'hui, notre mission consiste à vérifier et valider la notice générée.

Ce qui prenait 3 heures avant nous prend 10 minutes aujourd'hui.

Des formations pour mieux accompagner et conseiller



Hugo Mezrag

Chargé d'affaires entreprises
Malakoff Humanis

Cette formation a été un véritable accélérateur de compétences. Grâce à un accompagnement personnalisé et des sessions techniques approfondies, j'ai pu monter en expertise sur l'épargne salariale et retraite, un domaine clé pour les entreprises. Aujourd'hui, je me sens pleinement légitime pour engager le dialogue avec mes clients, comprendre leurs enjeux et leur proposer des solutions adaptées.

Au-delà des connaissances, c'est toute mon approche qui a évolué : je sais mieux identifier les besoins, adapter mon discours et créer une vraie valeur ajoutée dès le premier échange. L'investissement de Malakoff Humanis dans la formation et les outils d'accompagnement fait toute la différence. En me donnant les moyens d'être plus performant, c'est aussi la qualité de service et le conseil apporté aux entreprises qui s'en trouvent renforcés.

Vers une finance durable : un engagement renforcé pour la décarbonation et la biodiversité



Gabrielle Bodel

Responsable des Investissements socialement responsables
Malakoff Humanis

En 2024 nous avons partagé avec La France Mutualiste un haut niveau d'exigence en matière de finance durable. Notre stratégie de décarbonation face aux enjeux climatiques suit la feuille de route souhaitée, nous permettant d'élargir notre engagement à la préservation de la biodiversité. En tant qu'investisseurs, nous souhaitons contribuer au développement de solutions innovantes pour mieux mesurer l'impact des activités sur les ressources naturelles. Au-delà d'un impératif écologique, c'est un levier stratégique pour assurer une performance durable et résiliente dans un environnement économique en mutation.

Les 10 ans de la Fondation Handicap Malakoff Humanis



Pascal Andrieux

Directeur des engagements sociétaux et du mécénat
Malakoff Humanis

Directeur général délégué
Fondation Malakoff Humanis Handicap

Une étape importante a été franchie sur cette olympiade car pour la première fois un sportif du sport adapté a allumé la Flamme lors de la cérémonie d'ouverture, Charles Antoine Kouakou mais également lors de la clôture des Jeux avec Gloria Agbelmagon. Pour la première fois également, un sportif déficient intellectuel a été élu à l'unanimité au comité des sportifs du comité paralympique international, Lenine Cunha. La révolution est en marche !

Notre matrice RSE décryptée



Anne Ramon

Directrice de la marque, de la communication,
de la RSE, des engagements sociaux et sociétaux
Malakoff Humanis

Notre responsabilité sociétale est structurée autour de 4 grands enjeux : le social, le sociétal, l'éthique et la transparence et l'environnement. Chacun de ces quatre enjeux est abordé systématiquement à travers 3 prismes : ce que nous faisons pour l'intérêt général, pour nos clients et pour l'interne.

Cette méthode d'analyse nous a permis de structurer les ambitions du Groupe d'ici 2026 et constitue une véritable boussole pour améliorer notre démarche RSE.

Bien plus qu'un outil de pilotage, elle porte une démarche systémique qui a structuré une vision globale de la RSE au sein du Groupe pour plus de cohérence, plus de sens, de lisibilité et d'impact.

Un retour valorisé qui renforce l'engagement



Manon Valdiguie

Responsable actuariat inventaire
Malakoff Humanis

À mon retour de congé maternité, j'ai été promue et j'ai élargi mon périmètre en prenant en charge 4 équipes.

Cette évolution professionnelle, marque de confiance et de reconnaissance, a renforcé mon rôle au sein du groupe.

Des solutions concrètes pour les managers



Camille Richard

Directrice marché individuel
Malakoff Humanis

Programme de 2 ans, 6 thématiques, codev, outils clés en main... Les formations « Manager Smile » m'offrent des solutions activables pour progresser rapidement dans ma pratique.

Construire ensemble notre IA



Valérie Mussard,

Valérie Mussard, Directrice Prospectives RH
Malakoff Humanis

L'appropriation et à terme l'adoption de l'IA générative chez Malakoff Humanis est une étape importante. Nous avançons avec prudence, en expérimentant et en apprenant ensemble ce que cette technologie peut réellement nous apporter dans notre quotidien. Pour nous, il s'agit de bâtir ensemble l'IA de demain, celle qui nous ressemble et apporte de la valeur pour nos clients et pour nos collègues.



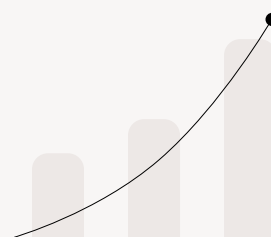
Taux de rendement 2024 des fonds en euros de l'ensemble des gammes de produits du Groupe

4,05 % brut,
soit un taux net compris entre 3,25 % et 3,75 %
pour le Plan d'Épargne Retraite Obligatoire (PERO)
Malakoff Humanis Épargne

4 % net
pour le Plan d'Épargne Retraite Individuel Médicis
Multisupport (PERIN) pour les dirigeants

4 % net
pour le Plan d'Épargne Retraite Individuel
La France Mutualiste LFM PER'FORM (PERIN)

3,60 % net
pour l'Assurance vie
La France Mutualiste Actépargne 2



Les distinctions qui récompensent le travail des équipes

ASSURANCE VIE



PERIN PARTICULIERS



PERIN DIRIGEANTS



PERO



SERVICE CLIENT



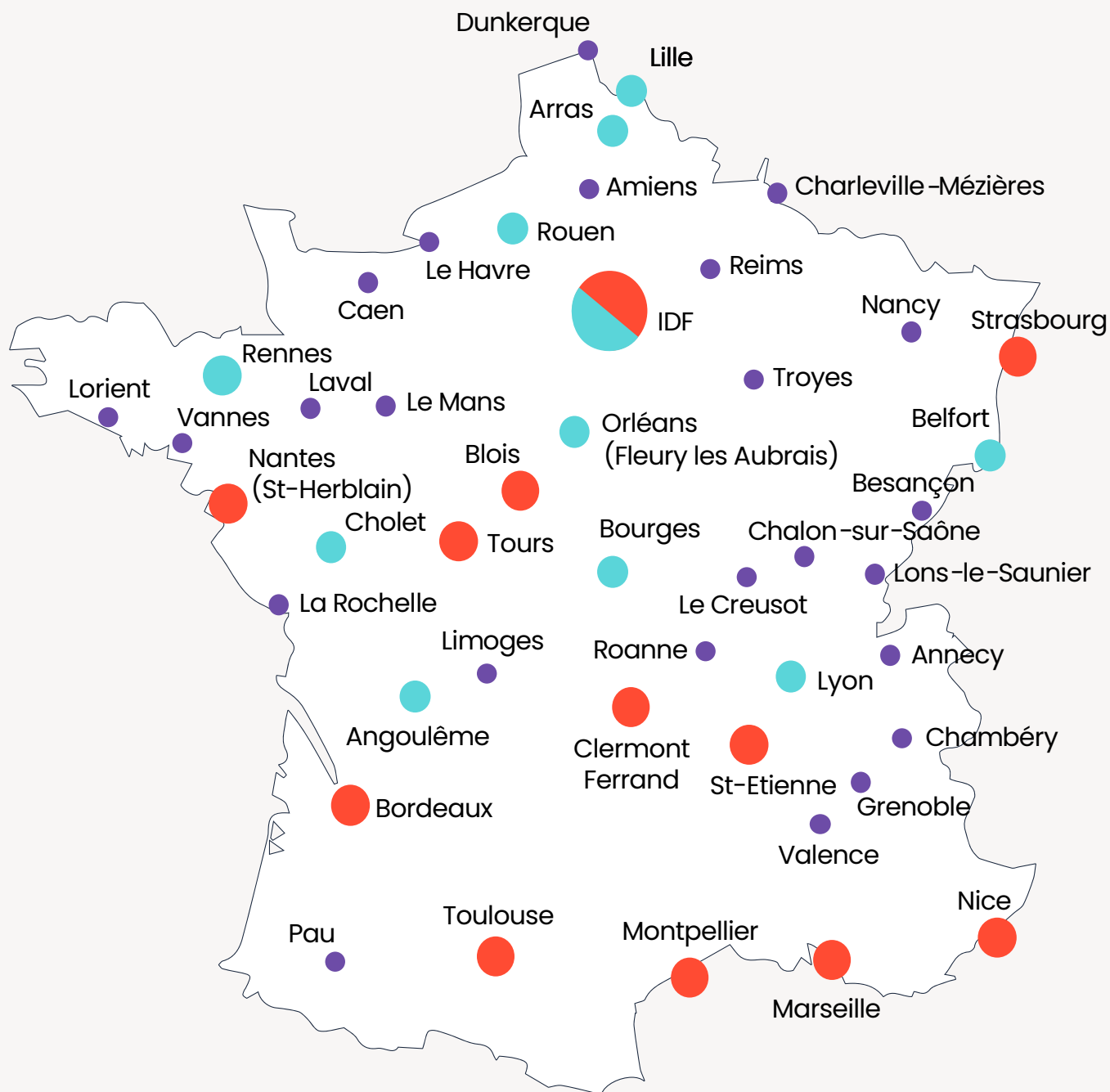
ENGAGEMENT RESPONSABLE



ÉPARGNE SALARIALE



Schéma Directeur Immobilier 2024 - 2026



●
**Passage en NET*
ou maintien
en NET**

●
**Déménagement
sur un site aménagé
en NET***

●
**Emménagement
vers un tiers lieu**

* Net = nouveaux environnements de travail

