

communiqué de presse

Paris, le 12 mars 2025

Une performance en hausse sur l'ensemble des indicateurs du Groupe Malakoff Humanis, une consolidation de son modèle redistributif et une diversification réussie en épargne

- Une performance économique qui permet au Groupe de consolider sa mission redistributive auprès de ses clients, de ses salariés et de l'intérêt général.
- Le rapprochement avec La France Mutualiste et l'intégration d'Epsens (épargne salariale) permettent la création d'un nouveau pilier d'activité.

2024
Chiffres clés

INDICATEURS EXTRA-FINANCIERS

SATISFACTION CLIENT

87 % - Satisfaction des assurés collectifs en santé

79 % - Satisfaction des entreprises en prévoyance

83 % - Satisfaction des assurés individuels en santé

93 % - Satisfaction des allocataires en retraite complémentaire Agirc-Arrco

TAUX DE REDISTRIBUTION

Plus de 84 %

Taux moyen en santé

ENGAGEMENTS SOCIAUX ET SOCIÉTAUX

209 M€ - Montant de nos engagements

RH

98/100 - Index égalité professionnelle femmes-hommes

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

ISR

1 Md€ - Investissements à impact

64 % - Part des encours labellisés ISR

INDICATEURS FINANCIERS ASSURANCE

7,52 Mds€ - Chiffre d'affaires

4,02 Mds€ - Santé

2,63 Mds€ - Prévoyance

880 M€ - Épargne (hors épargne salariale)

211 M€ - Résultat net

1,9 Md€ - Collecte brute Épargne

23,2 Mds€ - Encours Épargne

10,5 Mds€ - Fonds propres (S2)

272 % - Ratio de solvabilité

Notation A+

S&P Global Ratings

Fitch Ratings

INDICATEURS RETRAITE COMPLÉMENTAIRE AGIRC-ARRCO

44,4 Mds€ d'allocations versées

36,1 Mds€ de cotisations gérées

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 %)

99,3 % - Cotisations des entreprises clientes recouvrées en moins de 5 mois (objectif > 99 %)

Données au 31.12.2024 - Mds€ : milliards d'euros - M€ : millions d'euros

« Au terme de l'année 2024, Malakoff Humanis voit son modèle redistributif renforcé, ce dont témoignent l'ensemble de ses indicateurs de performance, notamment de performance extra-financière. La satisfaction de nos clients et de nos affiliés, objet de toute l'attention de nos équipes, s'améliore d'année en année. Notre solidité nous permet de nous tenir à leurs côtés, en jouant pleinement notre rôle dans un contexte de hausse ininterrompue des dépenses de santé, en investissant continuellement dans l'innovation, et en intensifiant notre accompagnement auprès des plus fragiles. En 2024, Malakoff Humanis a constitué, en plus de ses activités historiques de

santé, de prévoyance et de retraite complémentaire Agirc-Arrco, un pôle spécifiquement dédié à l'épargne, qui sera animé par le même esprit et les mêmes valeurs que nos grands métiers : performance, redistribution, éthique. Nous sommes convaincus que notre modèle redistributif sera un atout important dans la montée en puissance et l'attractivité de cette nouvelle activité » déclare **Thomas Saunier, Directeur général de Malakoff Humanis.**

Paritaire et mutualiste, Malakoff Humanis est un groupe de protection sociale à but non lucratif qui place le partage de la création de valeur au cœur de son modèle. Sans actionnaires à rémunérer, le Groupe redistribue la valeur créée au profit de ses parties prenantes : ses clients, ses salariés et de l'intérêt général. En 2024, 209 M€ ont été engagés dans des actions sociales et sociétales qui caractérisent **son modèle redistributif**, illustrant très concrètement, par la preuve, son engagement en faveur d'une protection sociale accessible à tous.

Les **résultats financiers** du Groupe démontrent la rigueur de sa gestion en assurance comme en retraite complémentaire Agirc-Arrco, assurant la pérennité et le renforcement de sa mission de protection sociale globale. Ils démontrent également les vertus d'une gouvernance paritaire et mutualiste.

Une redistribution encore plus forte au bénéfice de ses clients

L'année 2024 a été marquée par une conjoncture économique et sociale difficile avec des tensions sur le pouvoir d'achat des Français et des contraintes plus fortes pour les entreprises. Dans ce contexte, Malakoff Humanis a souhaité renforcer ses engagements en faveur de ses clients :

- **Une satisfaction client en nette augmentation¹ :**

- En **santé**, **87 %** des salariés d'entreprises clientes se déclarent satisfaits de leur relation avec le Groupe, **83 %** pour les assurés individuels.
- En **prévoyance**, **79 %** des entreprises se sont déclarées satisfaites de leur relation avec le Groupe.
- En **épargne salariale**, **86 %** des entreprises clientes se sont déclarées satisfaites, **89 %** pour les clients individuels.
- En **retraite complémentaire Agirc-Arrco**, le réseau conseil retraite qui traite les questions des salariés, futurs retraités — dont 281 000 nouveaux retraités accompagnés en 2024 — et retraités, apporte un conseil apprécié par **93 %** des personnes accompagnées, pour les allocataires en droits propre comme en réversion. Les 43 Agences conseil retraite Agirc-Arrco pilotées par le Groupe ont organisé **120 000 rendez-vous**. Enfin, la plateforme téléphonique a traité 2 millions d'appels.
- Toujours en **retraite complémentaire Agirc-Arrco**, l'organisation de rendez-vous pour accompagner les entreprises clientes sur la DSN a donné lieu à **22 000 rendez-vous**. Au global, la satisfaction des entreprises a atteint **80 %**.

¹ Baromètre CSAT Écoute client 2024, baromètre annuel Kantar

- **Un taux de redistribution moyen en santé supérieur à 84 %, parmi les plus élevés du marché.**
Concrètement, pour 100 € de cotisations versées, plus de 84 € sont restitués en moyenne aux clients sous forme de prestations.
- **Un taux de redistribution en épargne** parmi les meilleurs du marché, dans l'intérêt des épargnants :
 - **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.
- **Un accompagnement RSE pour les clients autour des fragilités, de la prévention et de l'accès aux soins, aux alentours de 150 M€.**
 - **Accompagnement des fragilités, dont des aides financières pour les clients en difficulté :**
 - 148 000 clients assurance et retraite ont bénéficié d'un accompagnement par des spécialistes de l'accompagnement social, salariés du Groupe.
 - 28 500 clients ont bénéficié d'aides financières adaptées à leur situation, pour un montant total de **25 M€**.
 - Pour la 4^e année consécutive, 6 300 clients en situation de fragilité économique ont reçu une aide spécifique pour le paiement de la cotisation de leur mutuelle. En 2024, le montant de cette aide s'élève à 1,5 M€.
 - **Un accompagnement autour de la prévention santé.** Le Groupe apporte à ses clients un accompagnement innovant : **Mon Bilan cardio**, un dispositif d'identification des risques liés aux maladies cardiovasculaires. 11 500 bilans ont été réalisés en 2024, et plus de 21 500 en deux ans, avec un impact positif mesuré en 2024 : 40 % des personnes qui ont fait le bilan ont été détectées à risque élevé et orientées vers une prise en charge adaptée.
 - **Un accompagnement pour prévenir l'absentéisme en entreprise :** en 2024, les intervenants prévention en entreprise ont poursuivi le développement du diagnostic absentéisme auprès de nos clients et mis en place des mesures d'aide au retour à l'emploi dans les TPE/PME. Ses équipes d'intervenants prévention en entreprise ont continué leurs actions autour de la santé au travail.
 - **Un accès aux soins :** en 2024, les clients peuvent bénéficier, depuis leur espace client, d'un accès facilité à un médecin lorsque nécessaire. Près de 2,5 millions de clients ont sollicité nos réseaux de soins en optique, dentaire, audioprothèse, ostéopathie et bénéficié d'un reste à charge limité.

Une redistribution qui permet de contribuer à des enjeux de société majeurs

En 2024, Malakoff Humanis a renforcé avec plus de **50 M€** ses engagements sociétaux au titre de l'intérêt général sur **quatre thématiques d'engagements :**

- **Handicap** : une année sous le signe de l'inclusion
La Fondation Malakoff Humanis Handicap a renforcé son engagement pour l'insertion des personnes en situation de handicap. Les projets soutenus portent sur l'accès à la santé, l'emploi, la culture et au sport. La Fondation a fêté ses 10 ans en 2024. L'année a été marquée également par le soutien au Team paralympique Malakoff Humanis pendant les Jeux Paralympiques. Les actions sociétales du Groupe (assurance et retraite complémentaire Agirc-Arrco) en faveur du handicap ont atteint près de **10 M€** en 2024.
- **Cancer** : un engagement majeur pour les soins de support.
Le Groupe met l'accent sur l'accès aux soins de support dès le diagnostic, pendant et après la maladie. 230 candidatures reçues pour son premier appel à projets sur les soins de support en oncologie, en partenariat avec l'Association Francophone des Soins Oncologiques de Support. Ce budget consacré à la lutte contre le cancer a atteint 3 M€ en 2024 et il a été décidé de le doubler en 2025 pour le porter à **6 M€**.
- **Soutien aux aidants** : accompagner toutes les générations.
Malakoff Humanis dans le cadre de son action sociale retraite complémentaire Agirc Arrco amplifie son engagement pour détecter et soutenir les aidants, particulièrement les plus jeunes. Les projets accompagnés visent notamment à développer l'accès à l'information et aider à l'orientation via le site Essentiel autonomie. Ce sont plus de **4 M€** qui ont été consacrés à cette thématique en 2024.
- **Bien-vieillir** : agir pour lutter contre l'isolement.
Aux côtés de l'Agirc-Arrco, Malakoff Humanis contribue à renforcer le lien social et améliorer la qualité de vie des seniors. Ce sont plus de **35 M€** qui ont été consacrés en 2024 pour soutenir les personnes âgées en situation de fragilités ou de perte d'autonomie à travers des partenariats associatifs structurants (Petits frères des pauvres, Voisin Malin ...), et de grands programmes mutualisés au niveau de l'Agirc-Arrco comme le Service Civique Solidarité Seniors.

Le Groupe contribue également à des actions sociétales à travers sa politique d'investissement responsable conciliant performance financière et impact social et environnemental.

- 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'investissement a déjà été réalisé.
- Après avoir créé un fonds à impact social sur les thématiques de l'égalité femmes-hommes, le handicap et les seniors, le Groupe a lancé en 2024, en partenariat avec Sienna IM et La France Mutualiste, **un fonds dédié à la biodiversité** doté de **100 M€**.
- Une trajectoire de **décarbonation** de son portefeuille a été décidée (-20 % d'intensité carbone en 2026 par rapport à 2022) et mise en œuvre de façon très concrète avec, en 2024, la sortie complète du charbon thermique. Fin 2024, l'intensité carbone du portefeuille avait diminué de 19% par rapport à 2022.

Un partage de la création de valeur au bénéfice de ses salariés et de l'entreprise

Malakoff Humanis propose à ses 10 000 salarié(e)s un **contrat social de très haut niveau** :

- Les **Négociations Annuelles Obligatoires** pour 2025 ont abouti à la signature d'un accord collectif majoritaire (CFDT, CFE-CGC, CFTC, FO, UNSA) prévoyant notamment :
 - **Des mesures collectives et générales « à la carte »**. Ce dispositif innovant permet de **choisir et/ou de panacher** entre :
 - Une augmentation générale de salaire de 1,25 % pour renforcer le pouvoir d'achat immédiat ;
 - La constitution d'une épargne mensuelle sur le PEE pour financer des projets personnels à court ou moyen terme ;
 - La constitution d'une épargne mensuelle sur le PERECO pour se constituer une épargne retraite et préparer l'avenir.
 - **Des mesures dédiées à la reconnaissance individuelle comprenant** :
 - Une enveloppe de 1,20 % de la masse salariale pour l'attribution des augmentations individuelles ;
 - Une enveloppe de 0,40 % de la masse salariale pour l'attribution de mesures liées à la **GPEC** ;
 - Une enveloppe de 0,15% de la masse salariale pour l'attribution de primes exceptionnelles.
 - Une garantie minimale de rémunération portée à 27 000 € brut, supérieure de près de 25 % au SMIC (au 1er janvier 2025).
- **Supplément d'intéressement forfaitaire de 1 400 €** qui viendra compléter l'intéressement 2024 (montant moyen 2023 : 2 942 €).

Le groupe mène aussi une **politique RH inclusive** avec deux indicateurs principaux :

- **Inclusion et diversité : index Pénicaud 98/100 (+2 points vs 2023).**
- **Taux d'emploi** des personnes en situation de handicap proche de 10 % (10,9% en 2023).

Pour la deuxième année consécutive, Malakoff Humanis a été certifié par Top Employers Institute 2024&2025, l'organisation internationale qui évalue chaque année les pratiques RH des entreprises. Le Groupe fait partie des 108 Top Employers en France, avec la note de 85,16/100 vs 79,79 pour le secteur de l'assurance.

Par ailleurs, depuis 8 ans, Malakoff Humanis consacre des moyens spécifiques significatifs au renforcement de sa capacité d'innovation technologique, à laquelle le Groupe consacre 40 M€ par an, notamment en matière d'IA. L'intelligence artificielle a été au cœur de nombreux projets pour

accompagner les collaborateurs dans leur quotidien et améliorer la satisfaction des clients : accélération des analyses de devis et du traitement des réclamations ; gestion des notices d'information ; amélioration de la détection des fraudes, etc.

Des résultats financiers qui démontrent un pilotage rigoureux

En Assurance

Grâce à une stratégie combinant croissance organique dans ses activités historiques de santé et de prévoyance, ainsi que des rapprochements stratégiques et des acquisitions dans le domaine de l'épargne, Malakoff Humanis consolide sa position et son rôle dans le secteur de la protection sociale. La diversification du Groupe sur l'épargne s'est opérée en 2024 en transposant les valeurs de transparence et d'éthique portées par le Groupe.

Le chiffre d'affaires combiné du Groupe atteint 7,52 Mds €, soit une hausse de +11 % (+3,9% proforma).

En santé et prévoyance, le chiffre d'affaires atteint **6,64 Mds €** (+1,4%), en hausse, principalement porté par la santé, **4,02 Mds €** (+1,5 %). Le Groupe a connu une bonne dynamique commerciale : gain de l'appel d'offres de la SNCF (150 000 salariés et 300 000 ayants droit) en santé et prévoyance. L'activité commerciale a également permis un renforcement du Groupe sur les marchés de l'individuel et des ME-ETI.

En épargne, l'année 2024 marque une étape décisive au sein du groupe Malakoff Humanis. Le Groupe dispose désormais d'**une offre complète : assurance vie, retraite supplémentaire individuelle et collective, et épargne salariale**. En affirmant un engagement en faveur d'une **épargne éthique**, Malakoff Humanis porte une nouvelle proposition avec une épargne accessible, des placements responsables, des frais réduits, pas de frais cachés, une attention portée à l'éducation financière pour s'assurer de la compréhension de nos clients.

Avec La France Mutualiste, le groupe Malakoff Humanis a porté **la collecte brute à 1,9 Md€ en épargne (+ 37,2% proforma)**. Cette croissance est également soutenue par le lancement de nouvelles gammes, renforçant l'offre du Groupe.

Le chiffre d'affaires en épargne augmente significativement à **880 M€** (+308%, +28,6% proforma) marquant ainsi une étape clé dans le développement sur ce marché. À fin 2024, les encours en épargne ont atteint 23,2 Mds €.

Une activité à l'équilibre technique, conformément à la cible

Malakoff Humanis retrouve un quasi-équilibre technique en 2024 grâce à une gestion rigoureuse des frais généraux, aux ajustements tarifaires opérés en 2023, et ce, malgré une hausse structurelle des dépenses de santé (+3,4 %) et d'importants transferts de charges de l'Assurance maladie vers les complémentaires santé.

Le ratio combiné s'améliore nettement, passant de 101,9 % en 2023 à **100,1 % en 2024**, traduisant un retour à l'équilibre.

Cette évolution repose sur une réduction des frais généraux (-0,3 point) et une gestion ajustée du portefeuille.

En santé, bien que la tendance soit à l'amélioration, l'équilibre n'est pas encore atteint. La hausse des remboursements en santé collective (+6,1 %) témoigne de la pression croissante sur les dépenses. Le ratio combiné en santé est de 101,3 %.

En prévoyance, la dérive des coûts se poursuit (+4,5 %), notamment sous l'effet de l'augmentation des arrêts de travail longs (+1 point par rapport à 2023).

Le pilotage de la maîtrise des dépenses se fait également par des actions de lutte contre la fraude ; ce sont **79 M€** de prestations indues qui n'ont pas été versées. La lutte contre la fraude est un enjeu à la fois éthique et économique qui fragilise à la fois la solidarité et la mutualisation, piliers du système de protection sociale.

Par ailleurs, Malakoff Humanis affiche toujours une solidité forte avec un **ratio de solvabilité qui s'établit à 272%** contre 247 % en 2023 (260 % proforma). Les **fonds propres S2** atteignent **10,5 Mds €** (+ 20,3 %, +0,7 % proforma).

Un résultat net qui confirme la gestion saine du groupe

Pour finir, la gestion rigoureuse du portefeuille et la contribution financière liés à la gestion d'actifs en assurance a conduit à un résultat net positif de **211 M€** (+15%).

Les agences de notation **S&P Global Ratings** et **Fitch Ratings** ont **renouvelé la note A+**, pour la troisième année consécutive, confirmant ainsi la **fiabilité et la résilience financière du Groupe**.

2024 chiffres clés	Réalisation			Proforma		
	Réalisé 2023	Réalisé 2024	Évolution	Réalisé 2023 Proforma	Réalisé 2024	Évolution
Chiffre d'affaires	6 768	7 522	11,1 %	7 236	7 522	3,9 %
Santé	3 955	4 016	1,5 %	3 955	4 016	1,5 %
Prévoyance	2 598	2 626	1,1 %	2 598	2 626	1,1 %
Épargne (M €)	216	880	308 %	684	880	28,7 %
Ratio combiné Santé/prévoyance	101,9%	100,1%	-1,8 pt	101,9 %	100,1%	-1,8 pt
Résultat avant impôt (M €)	242	350	44,5 %	279	350	25,4 %
Impôt	-59	-139	136,2 %	-66	-139	111,1 %
Résultat net (M €)	183	211	15%	213	211	-1,1 %
Ratio S2	247 %	272 %	25 pt	260 %	272 %	12 pt
Fonds propres S2	8 720	10 488	20,3 %	10 415	10 488	0,7 %
SCR	3 530	3 863	9,4 %	4 003	3 863	-3,5 %
Encours épargne	15 135	23 227	53,5 %	22 403	23 227	3,7 %
Actifs sous gestion	49 097	62 050	26,4 %	59 059	62 050	5,1 %

Données au 31.12.2024 - Mds € : milliards d'euros - M € : millions d'euros

En retraite complémentaire Agirc-Arrco

En tant qu'acteur majeur de la retraite complémentaire, Malakoff Humanis contribue pleinement avec l'Agirc-Arrco à l'amélioration continue de la qualité des services et de la satisfaction des entreprises, des salariés et des retraités, tout en veillant à une gestion maîtrisée des coûts.

Malakoff Humanis a versé **44,4 Mds €** d'allocations à **6,3 millions** d'allocataires, et gère **36,1 Mds €** de cotisations de **607 400** entreprises et plus de **7 millions** de salariés, ce qui correspond à 40 % de la retraite complémentaire Agirc-Arrco.

En 2024, le Groupe réalise une performance supérieure aux attentes du Contrat d'Objectifs et de Moyens (COM 2023-2026) défini avec l'Agirc-Arrco :

- **94,4 % des futurs retraités** ont reçu leur première retraite en moins de 2 mois (objectif > 92 %).
- **95,4 % des veuves ou veufs** ont reçu leur première pension de réversion dans les 50 jours (objectif > 90 jours).
- **99,3 % des cotisations des entreprises clientes** ont été recouvertes en moins de 5 mois (objectif > 99 %).

Les résultats 2024 de Malakoff Humanis illustrent la pertinence du modèle redistributif, un modèle original dans le secteur de l'assurance, porteur de sens et de valeur. Ils démontrent la rigueur et la responsabilité de la gouvernance dans la gestion du Groupe. Malakoff Humanis a les moyens d'exercer pleinement sa mission de protection sociale ; il poursuivra en 2025 son ambitieuse stratégie de diversification en épargne, accélèrera sa transformation tech et l'amélioration de la satisfaction de ses clients autour de **la clarté et la transparence**.

Contacts presse :

MALAKOFF HUMANIS

Élisabeth Alfandari : +33 7 60 09 25 30

elisabeth.alfandari@malakoffhumanis.com

PRIMATICE Conseil

Hugues Schmitt : +33 6 71 99 74 58

huguesschmitt@primatice.com

Victoria Rey : + 33 6 26 94 54 79

victoriarey@primatice.com

À propos de Malakoff Humanis

Acteur clé de la protection sociale, Malakoff Humanis accompagne entreprises et particuliers en santé, prévoyance, épargne et retraite complémentaire.

Avec 10,5 Mds€ de fonds propres, près de 400 000 entreprises clientes et plus de 9 millions de personnes protégées, il couvre 15 % du marché de l'assurance collective.

En retraite complémentaire Agirc-Arrco, il gère les cotisations de plus de 7 millions d'actifs et verse 44,4 Mds€ d'allocations à 6,3 millions de retraités.

Groupe paritaire et mutualiste à but non lucratif, il a un rôle social, celui d'accompagner ses clients en situation de fragilités et un rôle sociétal, engagé sur 4 grandes thématiques (le handicap avec sa Fondation, le cancer, le bien vieillir et les aidants). Plus de 200 M€ y sont dédiés chaque année.

Ce statut, le mode de gouvernance, et les valeurs portées s'incarnent dans la façon d'exercer ses métiers. Malakoff Humanis s'engage à rendre l'assurance et la retraite complémentaire plus claires, éthiques et transparentes. www.malakoffhumanis.com

Retrouvez le rapport annuel 2024 de Malakoff Humanis en cliquant [ici](#).