

LE MOT DE...

EDWIGE LANGRONIER
Présidente d'Apivia Macif Mutuelle



“Nous avons tous été saisis de stupeur face à une pandémie qui a, en l'espace de quelques semaines, chamboulé la planète entière, remis en question nos habitudes, nos relations sociales, nos modes de travail, et qui a apporté son lot de malheurs et de drames.

Ce tableau noir, nous le connaissons tous, et nous le vivons malheureusement encore. Je veux ici avoir une pensée pour toutes celles et ceux qui ont souffert et qui souffrent toujours d'une situation dont l'horizon reste incertain. Plus que jamais nous avons besoin de rester solidaires et optimistes !

C'est pourquoi je voudrais me concentrer sur ce que 2020 a comporté de positif. Et il y en a eu du positif, notamment pour Apivia Macif Mutuelle ! Tout d'abord, NOUS SOMMES Apivia Macif Mutuelle. La fusion d'Apivia Mutuelle et Macif-Mutualité a été approuvée par l'ACPR le 23 novembre dernier et est devenue une réalité opérationnelle le 1^{er} janvier 2021. C'est l'aboutissement d'un formidable travail collectif tout autant que cela ouvre une nouvelle page de notre histoire mutualiste.

La création d'une nouvelle mutuelle est toujours un évènement. Parce qu'elle s'inscrit nécessairement dans une histoire dont nous sommes tous collectivement les héritiers. Je veux ici remercier les Présidents, les Conseils d'administration, les délégués, les salariés, tous ces collectifs qui se sont mobilisés notamment cette année pour permettre cette fusion. Dans cette année si difficile, nous avons aussi répondu présent pour accompagner et soutenir nos adhérents et poursuivre le développement de notre Mutuelle.

La création d'Apivia Macif Mutuelle est avant tout un projet porteur de sens et d'une ambition forte : toujours mieux protéger nos adhérents, leur proposer des services innovants adaptés à leurs

besoins et contribuer à la réduction des inégalités sociales, territoriales de santé et d'accès aux soins.

C'est cette même promesse qui a présidé à la naissance et la création d'Aéma Groupe, devenu réalité en ce début d'année, fruit du rapprochement entre Macif et Aésio et de la création d'une UMG commune avec Aésio. Apivia Macif Mutuelle entend prendre toute sa place dans la construction de ce Groupe

pour contribuer à sa pleine réussite. Notre position singulière dans ce nouveau groupe sera incontestablement un atout : nous devons continuer à porter haut les couleurs et le rayonnement de la marque Macif, tout en contribuant aux côtés d'Aésio et des mutuelles IBAMEO et MNPAF à incarner le métier santé/prévoyance d'Aéma Groupe.

Tous ces défis sont passionnants et sont dès à présent au cœur de nos actions. 2021 verra également la pleine installation de la nouvelle gouvernance d'Apivia Macif Mutuelle à la suite des élections des délégués, premiers représentants de nos adhérents.

Le modèle mutualiste, parfois décrié, montre pourtant toute sa pertinence et sa capacité à répondre pleinement aux enjeux de notre temps. La solidarité, l'engagement, l'équité sociale, la responsabilité sociale, sociétale, environnementale, sont au cœur de notre ADN et de nos valeurs qui doivent montrer le chemin pour (re)bâtir le monde, pas un monde d'après, non, le monde maintenant : un monde qui aime et prend soin du vivant...”

LE MOT DE...

JEAN-MARC SIMON
Directeur général d'Apivia Macif Mutuelle



“L'année 2020 a été une année singulière du fait d'un contexte sanitaire inédit. Nous avons dû nous adapter humainement et professionnellement à un contexte compliqué et des périodes d'incertitudes; nous avons pu également faire face à la maladie. Cette crise a aussi touché nos adhérents en impactant directement leur pouvoir d'achat et leur sécurité financière.

Dans cet environnement de doutes, de remises en cause et de questions, nous avons tenu nos engagements auprès de nos adhérents et avons mené à bien nos projets. Grâce à la force du collectif et l'investissement de chacun, nous avons réussi !

L'année 2020 a été aussi l'année de la création de notre nouvelle mutuelle, Apivia Macif Mutuelle, née le 27 novembre. Apivia Macif Mutuelle, dans le Top 5 des mutuelles, génère près d'un milliard d'euros de chiffre d'affaires et mobilise 1 200 collaborateurs pour servir 1,5 million d'adhérents. L'aboutissement de ce projet a été possible grâce à la mobilisation de tous, élus et salariés. C'est à la fois un aboutissement et un point de départ, nous devons maintenant installer les nouveaux collectifs qui vont œuvrer au sein de notre nouvelle mutuelle de façon à ce que chacun puisse trouver sa place et contribuer pleinement aux ambitions d'Apivia Macif Mutuelle.

L'année écoulée a également permis de préparer le rapprochement des groupes Macif et Aésio pour donner naissance, début

2021 à notre nouveau groupe, Aéma Groupe. Une nouvelle page de notre histoire s'ouvre, avec l'ambition de devenir un acteur mutualiste leader, multimarque, multimétier pour adresser encore plus largement l'ensemble des besoins recherchés. Apivia Macif Mutuelle, principale affiliée de la nouvelle UMG Santé/Prévoyance aux côtés de la mutuelle Aésio, fait pleinement partie de cette nouvelle aventure.

2021 sera la première année d'une période d'accélération vers l'excellence relationnelle. Nous passons d'une période de transformation avec notre plan #Macifutur à une période qui doit nous permettre d'accélérer et viser l'excellence. Cette accélération est d'autant plus nécessaire que la crise sanitaire et la crise économique qui s'en suivent, ont pour conséquence de renforcer les défis auxquels nous sommes confrontés. La crise économique va particulièrement renforcer les inégalités et particulièrement creuser les inégalités d'accès aux soins.

Apivia Macif Mutuelle est plus que jamais mobilisée pour relever les défis qui lui permettront d'agir en faveur de l'accès aux soins et au bien-être”.

NOTRE RAISON D'ÊTRE

Solidaire pour favoriser
l'égalité d'accès aux soins
et au bien-être,
Apivia Macif Mutuelle
s'engage pour
une protection
accessible à tous.

S'ENGAGER À

—
OFFRIR
une couverture
santé optimale, adaptée
à chacun
et à chaque moment



—
OFFRIR
des prestations
de qualité à tous,
en facilitant l'accès aux
offres et services



—
OFFRIR
des services
innovants en assistance,
accompagnement
et prévention



APIVIA MACIF MUTUELLE EN UN CLIN D'ŒIL

DANS LE TOP 5 DES MUTUELLES

1,5 million d'adhérents



Près de
500
points de vente*



*Marques Macif et Apivia

3 plateformes
téléphoniques*



*Dédiées au développement commercial

3 700
courtiers*



*Marque Apivia

Un collectif de près de **1 200** collaborateurs*

77% de femmes  **23%** d'hommes 

*Apivia Macif Mutuelle et GIE Couleurs Mutuelles

8 centres*
de relation client



*Situés à Niort, Tours, Grenoble, Lille et La Rochelle

LES CHIFFRES CLÉS 2020

AU 31 DÉCEMBRE 2020

APIVIA MACIF MUTUELLE

971 millions d'euros de chiffre d'affaires

9,5 millions d'euros de résultat net

99,8 % de ratio combiné

554 millions d'euros de fonds propres

209 % de ratio de solvabilité*

*Taux de couverture du SCR



917 000

contrats en Prévoyance individuelle*

*dont 825 000 contrats assurés en affaires directes par Apivia Macif Mutuelle et 92 000 contrats assurés par Prévoyance Aésio Macif.



1,1 million

de personnes protégées en Santé individuelle et collective



121 000

bénéficiaires à la Complémentaire santé solidaire

1,5 million

d'adhérents



FILIALES DE COURTAGE

346 000

contrats* en portefeuille



275 000

personnes protégées en Santé individuelle et collective

*Santé individuelle et collective, Prévoyance individuelle et IARD



CE QU'IL S'EST PASSÉ EN 2020

JANVIER

1^{ER} JANVIER

Rétroactivité de la fusion de Macif-Mutualité et Apivia Mutuelle.

Entrée en vigueur de la substitution MNFCT qui assure 55 000 personnes protégées et réalise un chiffre d'affaires de 34 millions d'euros à fin 2019.

DU 16 AU 27 JANVIER

Premiers vœux communs avec les collaborateurs Apivia Mutuelle et Macif-Mutualité.

- ▶ 6 dates et lieux,
- ▶ 1 300 participants.

FÉVRIER

1^{ER} FÉVRIER

Le début d'année 2020 aura été marqué par la dernière étape du transfert du RSI vers la CPAM, après une période transitoire de deux ans. **Les collaborateurs travaillant pour l'UMCAPI ont rejoint les équipes de l'Assurance maladie le 1^{er} février 2020.**

3 FÉVRIER

Rapprochement avec Aésio

Les Conseils d'administration de la Macif et Aésio approuvent le pacte fondateur qui formalise l'ambition commune et les principes de structuration et de gouvernance du futur groupe. Celui-ci est constitué autour d'une SGAM et d'une UMG commune à laquelle Apivia Macif Mutuelle est rattachée.

24 AOÛT

3



MARS À MAI

17 MARS AU 18 MAI

CRISE SANITAIRE DE LA COVID-19

Confinement national décrété le 17 mars et prenant fin le 11 mai.

- Fermeture des points d'accueil du réseau Macif et des agences Apivia pendant toute la durée du confinement.
- Déploiement du télétravail au sein des mutuelles afin de gérer la situation de crise.
- Relais pris par les canaux de distribution à distance, plateformes d'appels et internet, pour assurer la continuité de service aux adhérents et poursuivre le développement. **Le modèle de distribution multicanale confirme sa résilience et se renforce en santé des particuliers.** En revanche, l'activité est directement impactée en prévoyance des particuliers et en assurances collectives.
- **Extranet courtiers** offrant la possibilité d'une souscription entièrement dématérialisée. Les courtiers ont été en mesure de poursuivre leur activité, solidement établie sur la vente à distance.

MOBILISATION ET SOLIDARITÉ



"Une telle épreuve resserre les liens d'une équipe. Aussi, la mobilisation du groupe Macif envers les plus fragiles et les plus démunis me rend fière. C'est donc très positif d'un point de vue professionnel. Dans mon activité, rien n'a changé si ce n'est que je m'organise comme je l'entends. Je fais quasiment autant de ventes, en santé surtout, et les échanges avec nos adhérents sont très valorisants car tous sont ravis de la continuité de service, ils sont très reconnaissants."

► **Arlanda, Conseillère relation client vente à distance.**



"Je suis consciente de la chance que j'ai de pouvoir continuer à travailler pendant cette période exceptionnelle. Les équipes ont été remarquables et ont déployé le travail à distance en un temps record, BRAVO à elles ! Si je dois définir cette période en un seul mot, c'est SOLIDARITÉ !"

► **Julie, Assistante de direction**

ENGAGEMENT ET SOLIDARITÉ DE TOUS FACE À LA COVID-19

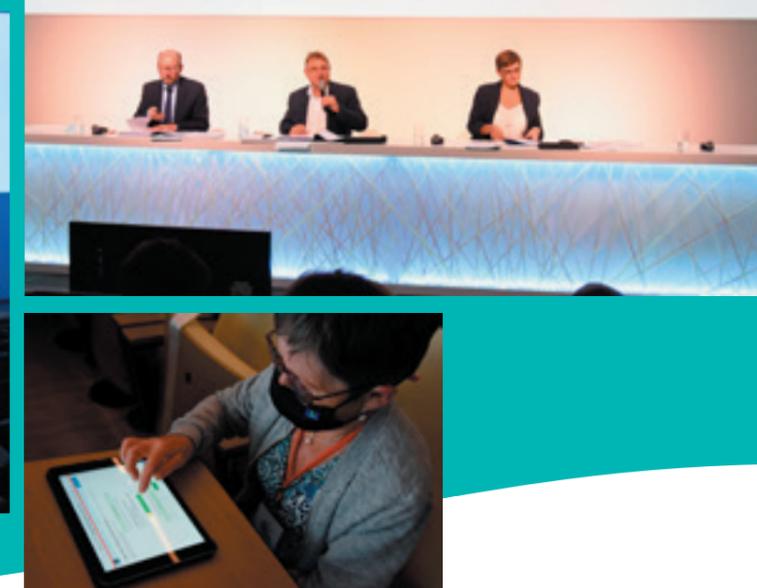
- **Engagement de la Mutuelle** pour protéger ses sociétaires/adhérents et collaborateurs, et respecter les mesures de sécurité mises en place.
- **Engagement des salariés** pour garantir la continuité de service. Une mobilisation exceptionnelle de tous, et une incroyable capacité d'adaptation à de nouvelles formes de travail et d'échanges.
- **Solidarité vis-à-vis des sociétaires/adhérents**, via le renforcement des budgets d'Action sociale, des gestes commerciaux (report du paiement des cotisations, exonération de cotisations pour le secteur HCR (Hôtel Café Restaurant), et la reconduction de notre participation au dispositif de Complémentaire santé solidaire (CSS).

2 ET 3 SEPTEMBRE

4



ENGAGÉS
+ faits + humains + solidaires



JUIN ET JUILLET

JUIN

2

Réouverture progressive des points d'accueil physique du réseau Macif et des agences Apivia qui adaptent leur organisation aux mesures de distanciation sociale.

10 JUILLET

Baisse tarifaire de Garantie Emprunteur (-7%) redonnant plus de pouvoir d'achat aux sociétaires.

AOÛT

7 AOÛT

Autonomie

Création de la cinquième branche de la Sécurité sociale promulguée par la loi relative à la dette sociale et à l'autonomie.

24 AOÛT

3

Ouverture de la 10^e agence Apivia

Proche du centre d'entraînement du Stade Rochelais, Apivia Parc, et située dans un pôle dédié à la santé du sport, l'agence met l'accent sur un concept sport-santé, en lien avec l'engagement de la Mutuelle dans le sport et la prévention.

SEPTEMBRE

2 ET 3 SEPTEMBRE

4

Lors des Assemblées générales de Macif-Mutualité et Apivia Mutuelle, **les délégués des mutuelles donnent leur accord à la fusion et approuvent l'affiliation à l'UMG Aésio Macif et la désaffiliation à l'UMG Macif Santé Prévoyance.**

Contribution exceptionnelle demandée aux Organismes complémentaires d'assurance maladie (OCAM) représentant +2,6 % des cotisations acquises en 2020 et +1,3 % des cotisations acquises en 2021.



1^{ER} JUIN

2

15 SEPTEMBRE

5



8 NOVEMBRE

7

aéma
G R O U P E

G R O U P E
M U T U A L I S T E
D E P R O T E C T I O N

19 SEPTEMBRE

6

23 ET 27 NOVEMBRE

8

Nous sommes
Apivia Macif Mutuelle



Apivia Macif Mutuelle

15 SEPTEMBRE

5

Obtention du Label d'Excellence des "Dossiers de l'Épargne" sur le produit Apivia Vitamin' et étendu au produit Vitalité.

19 SEPTEMBRE

6

Les délégués du groupe Macif votent la création d'Aéma, nouveau groupe commun avec Aésio, lors de l'Assemblée générale à Niort ; en vue de construire au 1^{er} janvier 2021 un groupe mutualiste de référence, Aéma Groupe, fort de plus de 8 millions d'adhérents.

OCTOBRE

30 OCTOBRE AU 15 DÉCEMBRE

Nouveau confinement : les points d'accueil du réseau Macif et les agences Apivia restent ouverts, avec une baisse des flux de visites spontanées.

NOVEMBRE

8 NOVEMBRE

7

L'Imoca APIVIA prend le départ de la 9^e édition du Vendée Globe en compagnie de 32 autres IMOCA.

N.B. : Charlie Dalin effectue le tour du monde en 80 jours, 6 heures, 15 minutes et 47 secondes et franchit la ligne d'arrivée du Vendée Globe en premier le 27 janvier 2021, après une course incroyable ! En raison des trois skippers qui bénéficient d'un bonus de temps lié au sauvetage de Kevin Escoffier, Charlie termine deuxième du Vendée Globe.

La marque Apivia a bénéficié d'une superbe couverture médiatique, 10 000 retombées avec citation et/ou visibilité de la marque Apivia, soit une équivalence publicitaire de près de 28 millions d'euros.



"J'ai pris du plaisir sur ce tour du monde. Il y a eu des supers moments comme quand tu vois ton premier albatros, j'ai été heureux de passer mon premier Cap Horn et d'en terminer avec le Sud, il y a eu des moments de glisse où le bateau va vite, le plaisir à régater, le plaisir à doubler des concurrents, le plaisir de faire de belles manœuvres... J'ai pris du plaisir à sentir APIVIA, de passer autant de temps à bord, de vivre le bateau, de vivre la météo."

► Charlie Dalin, Skipper de l'Imoca APIVIA



"Quelle course il nous a fait vivre, grâce à sa ténacité et combativité légendaires, qui lui ont permis de franchir la ligne d'arrivée de ce Vendée Globe en première position ! Un véritable exploit et de fortes émotions partagées."

► Jean-Marc Simon, Directeur général d'Apivia Macif Mutuelle

23 ET 27 NOVEMBRE

8

Naissance d'Apivia Macif Mutuelle, approuvée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) le 23 novembre et publiée au Journal officiel le 27 novembre.



14 DÉCEMBRE

9



DÉCEMBRE

1^{ER} DÉCEMBRE

Entrée en vigueur de la résiliation infra-annuelle (RIA) permettant aux assurés de résilier leur contrat à tout moment après une année d'adhésion.

14 DÉCEMBRE

9

Apivia Macif Mutuelle réaffirme son soutien aux travailleurs indépendants en lançant le contrat **Garantie Prévoyance des Indépendants** avec une protection élargie.

Nouvelles conventions de participation apportées à la MNFCT via Alternative Courtage, représentant un portefeuille de 5 500 nouveaux salariés à fin décembre 2020.

L'ADHÉRENT AU COEUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS



LA SOLIDARITÉ

Le dispositif d'Action sociale

Renforcement du dispositif d'Action sociale par le doublement de la dotation aux Fonds d'action sociale. L'objectif est de soutenir financièrement les adhérents et petites entreprises les plus fragilisés par la COVID-19.

La Complémentaire santé solidaire (CSS)

La Mutuelle gère le nouveau dispositif CSS entré en vigueur depuis le 1^{er} novembre 2019, en remplacement de l'ACS et de la CMU-C. Les droits ACS sont prolongés jusqu'au 1^{er} juillet 2020 en raison de la crise sanitaire.

L'engagement en faveur des aidants

Préparation du livre *Aidants, le temps des solutions* avec Blandine Bricka. 7 chroniques diffusées par France Télévision en 40 passages.

Santé et bien-être dans le contexte de la crise sanitaire

15 webinaires thématiques sur le sentiment de fatigue, la prise de poids, le sommeil, le sport, le télétravail, en période de crise sanitaire. Des vidéos et podcasts "Les voix de la prévention" et 70 publications sur le site d'Apivia Prévention. Des rencontres à Sélestat et à Lille, etc.



L'ACCÈS AUX SOINS ET AU BIEN-ÊTRE

Le déploiement du 100 % Santé sur l'optique et sur le dentaire.

Des offres accessibles répondant aux besoins des adhérents à chaque moment de vie

Un positionnement tarifaire compétitif de la marque Macif en santé et prévoyance des particuliers. Ce positionnement contribue fortement au développement et permet au plus grand nombre d'accéder à des soins et des couvertures de qualité, dans différentes situations de vie. Les offres santé *Vitamin'* et *Vitalité* : des formules modulables pour s'adapter à chacun. Vif succès de ces offres de la marque Apivia, avec 60 000 nouveaux contrats.

L'égalité d'accès aux soins

Projet d'investissement dans *Office Santé*, un acteur spécialisé dans des structures de santé pluridisciplinaires offrant une meilleure accessibilité aux soins pour tous.

Les actions de prévention

Sensibilisation aux gestes de premiers secours auprès d'enfants de 8 à 11 ans, en partenariat avec le programme *Vivons en Forme*, et à la santé environnementale avec la conception d'un module en réalité augmentée, etc.

L'HUMAIN AU COEUR DE LA MUTUELLE



Raison d'être et stratégie

Définition de la raison d'être d'Apivia Macif Mutuelle et élaboration du plan stratégique 2021-2023 en lien avec le plan stratégique de la marque Macif.

Une nouvelle organisation

Installation de la future gouvernance d'Apivia Macif Mutuelle et optimisation de la gestion des portefeuilles. Décision de transférer les effectifs du GIE Couleurs Mutuelle vers Apivia Macif Mutuelle au 1^{er} janvier 2021. L'UES du Métier Santé Prévoyance devient la marque employeur unique.

EN LIGNE DE MIRE POUR 2021...

- La nouvelle offre santé.
- Le nouveau réseau de soins.
- Les plans stratégiques 2021-2023 de l'UMG Aésio Macif et d'Aéma Groupe.
- Le transfert des effectifs du GIE Couleurs Mutuelles vers Apivia Macif Mutuelle.
- L'amélioration de l'expérience client/sociétaire via le projet phare de transformation numérique du Groupe, la Plateforme Digitale Groupe (nouveau SI client et nouveau SI prévoyance).