

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

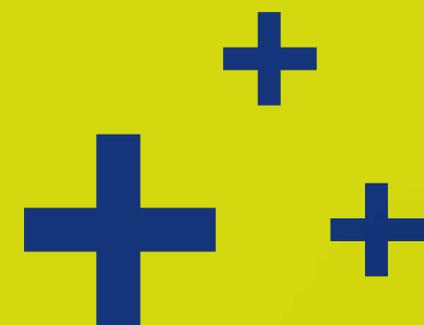


Apivia Macif Mutuelle



“SOLIDAIRE

POUR FAVORISER
L'ÉGALITÉ D'ACCÈS AUX
SOINS ET AU BIEN-ÊTRE,
APIVIA MACIF MUTUELLE
S'ENGAGE POUR UNE
PROTECTION ACCESSIBLE
À TOUS.”





Nathalie Mayance.
Présidente d'Apivia Macif Mutuelle

Une année de mobilisation et de performance collective

« En 2022, Apivia Macif Mutuelle a répondu, encore une fois, présente pour accompagner et soutenir ses adhérents, en leur apportant la meilleure qualité de service possible et en agissant sur le champ de la prévention, de la solidarité et de l'accès aux soins.

2022 a été une année de mobilisation et de performance collective. Apivia Macif Mutuelle a pu poursuivre son développement et démontrer sa légitimité. Forte de ses résultats solides, la Mutuelle a pu investir autour de priorités stratégiques et partagées, pour apporter plus de réponses à ses adhérents et accompagner les publics les plus fragiles, une mission qui traduit bien 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 ».

En tant que mutuelle, notre rôle est d'apporter à nos concitoyens une plus-value sociale. Plus nous serons solides économiquement, mieux nous pourrions assurer la politique de redistribution.

L'année 2023 sera marquée par le renforcement de nos liens avec la Macif. Pour notre Mutuelle il s'agit d'un retour aux sources. Ce rapprochement est une formidable opportunité et sera l'occasion pour Apivia Macif Mutuelle de trouver sa juste place dans un groupe fort, d'exprimer sa propre force, ses compétences et de contribuer aux objectifs de performance et d'ouverture du Groupe.

Je suis plus que jamais confiante dans la solidité d'Apivia Macif Mutuelle, dans l'engagement des acteurs qui la font vivre au quotidien et je sais pouvoir compter sur eux pour faire de ce retour aux sources une réussite collective. »

« L'année 2022 a été une année riche, avec beaucoup de projets et toujours intense, du fait de notre environnement complexe et incertain. Grâce à l'investissement et l'expertise de chacun, nous sommes restés mobilisés au plus proche de nos adhérents. Les résultats 2022 sont bons, nous pouvons être fiers de ce qui a été réalisé et cette réussite collective est le gage de notre pérennité.

Apivia Macif Mutuelle a su absorber les chocs de la crise qui ont frappé l'ensemble du secteur depuis 2020 et demeure une mutuelle de référence, qui progresse dans sa mission de favoriser l'accès aux soins et au bien-être pour tous et qui poursuit son développement en santé et prévoyance.

Apivia Macif Mutuelle conforte sa place de 5^e mutuelle de France, 4^e en santé et 3^e en prévoyance. En deux ans, la mutuelle a enregistré une hausse d'environ 200 000 personnes protégées, ce qui est une réelle performance.

Ces résultats ont été rendus possibles grâce à l'engagement des salariés et des élus, au modèle de la marque Macif, assureur préféré des Français*, et au groupe Aéma.

En 2022, nous avons continué à nous transformer pour améliorer notre efficacité et notre qualité de service, en lien avec notre plan stratégique 2021-2023, centré sur l'excellence relationnelle. Nous avons franchi des étapes importantes qui nous ont permis d'enrichir les services apportés à chacun de nos adhérents.

Cette dynamique collective, associant élus et salariés au service de nos adhérents, a été accompagnée par de très beaux succès sportifs, notamment avec le Stade Rochelais, devenu Champion d'Europe le 28 mai 2022 et une deuxième place sur la Route du Rhum - Destination Guadeloupe pour Charlie Dalin sur l'Imoca APIVIA. »



Jean-Marc Simon.
Directeur général d'Apivia Macif Mutuelle

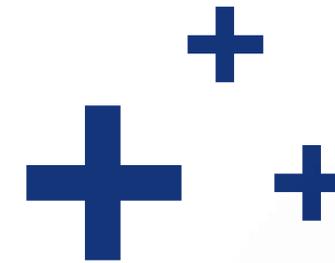
Nous sommes restés mobilisés au plus proche de nos adhérents

* Macif élue marque préférée des Français dans la catégorie assurance en 2022. Étude réalisée du 12 au 13 janvier 2022 par La Marque Préférée des Français auprès de 1022 répondants représentatifs de la population Française - terrain réalisé par OpinionWay - dans la catégorie Compagnies d'assurance.

Une mutuelle performante, responsable & solidaire



- 7,8 millions de résultat net
- 100,6 % de ratio combiné
- 226 % de ratio de solvabilité



Particuliers

Près de **1 million** de personnes protégées en Santé
Près de **1 million** de contrats en Prévoyance
Plus de **76 500** bénéficiaires à la Complémentaire santé solidaire

Collectif

Près de **13 500** entreprises adhérentes

Une distribution multicanale et complémentaire

466 agences (marques Macif et Apivia) & **8** centres de relation client

Apivia Courtage :

- **6^e** grossiste en France
- Près de **3 900** courtiers partenaires
- **355 000** contrats en portefeuille
- Plus de **66** millions d'euros de chiffre d'affaires



Un collectif fort & engagé

Un collectif de près de

1 500
salariés & élus

76 % de femmes et **24 %** d'hommes

Index de l'égalité professionnelle femmes-hommes de **98/100**

6 sites : Niort, Tours, Paris, Grenoble, La Rochelle et Lille

26 administrateurs (dont 3 représentants des salariés au CA)

Les faits marquants de l'année 2022

JANVIER

■ **Vœux des dirigeants.** La présidence, au nom du Conseil d'administration et Jean-Marc Simon, de la direction générale, dressent dans une vidéo le bilan de l'année écoulée, communiquent sur les objectifs à venir, évoquent les nouveaux projets, mais surtout, remercient l'ensemble du collectif Apivia Macif Mutuelle pour son implication et son professionnalisme pendant l'année 2021. Plusieurs salariés ont également participé à cette vidéo à travers une série de questions/réponses.

3 janvier

■ **Ouverture d'une Maison de santé à Saint-Pierre-et-Miquelon** pour assurer un meilleur service et accès aux soins aux habitants de l'Île, en leur proposant une offre complète et moderne, pour répondre aux besoins de santé de tous **A**.

3 janvier

■ **Mise en place du nouveau réseau de soins Carte Blanche** pour les adhérents Apivia Macif Mutuelle, MPPM, Math-Prévaris, MNFCT, Nuoma et BPCE.



A



3 janvier

■ **1^{er} temps fort commercial Macif aux couleurs du nouveau territoire de marque** lancé en décembre 2021 **B**.

16 janvier 2022

■ **Création de l'Observatoire de l'Accessibilité Client et lancement d'un premier atelier.**

17 janvier au 11 février

■ **Les 1 312 salariés d'Apivia Macif Mutuelle sont associés au challenge de l'Excellence relationnelle** autour d'une animation renouvelée sur 4 semaines.

■ **L'objectif est de fédérer tous les salariés autour d'un objectif stratégique commun : devenir n°1 de la relation client.**



■ **Apivia Macif Mutuelle lance la démarche « AMM, ma (P)référence »** avec Frédéric Nouvian, sponsor du projet et Marie-Laure Manteau, Directrice Expérience collaborateurs.

B

Arnaud C. sociétaire a dit :
"S'il m'arrive quelque chose... c'est bien d'être correctement assuré."
On vous comprend Arnaud.
Nos solutions de prévoyance vous protègent, vous et vos proches en cas de coup dur.
La Macif, c'est vous.



FÉVRIER

■ **La Macif lance un dispositif de cooptation** pour permettre aux salariés de recommander des talents.

MARS

1^{er} mars

■ **Engagée dans une politique volontariste d'égalité femmes-hommes, Apivia Macif Mutuelle communique son Index égalité femmes-hommes pour l'année 2021, soit 97 %.**

14 mars au 23 avril

■ **1^{er} temps fort commercial en marque Apivia, basé sur une approche globale** **C**.

C

SANTÉ | PRÉVOYANCE | ÉPARGNE
TOUJOURS PROCHE DE VOUS!
Plus de 150 ans de proximité et un engagement intact
JEU CONCOURS
Gagnez des places pour un événement sportif
Apivia par Macif



25 au 27 mars

■ **Près de 200 bénévoles, délégués et salariés ont participé au grand week-end du Sidaction 2022.** Une belle action de solidarité !



■ **31 500 € pour l'Association Petits Princes.**

■ **La direction Développement d'Apivia Macif Mutuelle avait mis en place un challenge commercial en fin d'année 2021 avec le réseau Macif : à la clé une remise de dons pour l'Association Petits Princes.** Cette somme aidera à réaliser les rêves d'enfants et adolescents gravement malades.

■ **Apivia Macif Mutuelle soutient la Croix-Rouge française** pour aider les victimes de la guerre et réalise un don de 50 000 €, afin que du matériel médical puisse être acheminé pour favoriser le secours aux populations ukrainiennes.

AVRIL

29 avril

■ **Lancement du dispositif « Mon défi sportif et solidaire ».** Apivia Macif Mutuelle s'engage à soutenir et co-financer trois projets sportifs et solidaires de ses salariés chaque année.

■ **Lancement de la série de podcasts « Vos repères santé »,** sur le système de santé, par Apivia Macif Mutuelle, pour mieux comprendre le système de santé actuel.



MAI

9 mai

Apivia Macif Mutuelle communique ses **résultats financiers** pour l'année 2021.

« Apivia Macif Mutuelle réalise une bonne année 2021 avec un chiffre d'affaires en augmentation et un résultat positif. Dans un contexte incertain, marqué par la crise sanitaire, nous avons tenu nos engagements auprès de nos adhérents et avons mené à bien nos projets. Les bonnes performances commerciales et financières montrent la robustesse de notre mutuelle dans un contexte concurrentiel et réglementaire qui ne cesse de se complexifier. Notre modèle est solide et pérenne. »

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

13 mai

Charlie Dalin, skipper de l'Imoca APIVIA, remporte la Guyader Bermudes 1000 Race, après quatre jours et demi de course et 1 525 milles parcourus.

16 mai

Mise en ligne de la Digitalbox, créée par le service Digital & Innovation d'Apivia Macif Mutuelle, pour mieux accompagner les adhérents de la mutuelle et aller dans le sens de l'ambition de devenir n°1 de la Relation Client. À destination des salariés de la mutuelle, cet outil permet entre autres, de simuler des navigations sur les espaces Macif et Apivia.



20 & 21 mai

L'Assemblée générale d'Apivia Macif Mutuelle a eu lieu au Domaine des Fontaines à Gouvieux. Au total, 125 délégués Apivia Macif Mutuelle, ainsi qu'une centaine d'invités, dont 10 salariés volontaires, ont participé à ce rassemblement. L'occasion pour les délégués de se retrouver en physique après deux ans de crise sanitaire. Nathalie Mayance, nouvelle présidente de la mutuelle, a été élue le 21 mai.

23 mai

Plus de 480 collaborateurs d'Apivia Macif Mutuelle utilisent désormais le nouveau SI Client.

28 mai

Le Stade Rochelais remporte la Champions Cup 2022 et devient pour la première fois, Champion d'Europe !



JUIN

18 juin

Charlie Dalin remporte la Vendée - Arctique - Les Sables-d'Olonne.

27 juin

1^{er} Direct Salariés, un nouveau rendez-vous pour les salariés d'Apivia Macif Mutuelle, pour échanger en direct avec les dirigeants sur les projets de la mutuelle.



Apivia Macif Mutuelle remporte l'appel d'offres lancé en décembre 2021 par les experts auto : + 1 400 adhérents pour la mutuelle.

SEPTEMBRE

5 au 16 septembre

Les sites de Tours, Grenoble, et Lille participent à l'animation Cœur Macif. 1 307 contrats santé vendus, 1 066 demandes d'adhésion Garantie Décès/Garantie Obsèques envoyées et 4 500 € de dons pour des associations.

17 septembre

Charlie Dalin remporte, les 48 heures en solo du Défi Azimut.



27 septembre

Inauguration du réaménagement du bâtiment Concerto à Niort, avec la présence de Nathalie Mayance et Jean-Marc Simon, de l'équipe projet, d'élus et de membres du Comité de direction.

Le **nouveau site apivia-prevention.fr** est en ligne ! Une navigation simplifiée et des contenus accessibles au plus grand nombre, et particulièrement pour les personnes en situation de handicap.

Apivia Macif Mutuelle obtient le **label Excellence 2023**, décerné par Les Dossiers de l'Épargne, pour son offre **Garantie Décès**, en marque Macif.

C



LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2022

S'engager individuellement et collectivement, ça nous ressemble !

Prendre le temps de revisiter ses pratiques relationnelles

Renforcer notre culture du service !

Le client au centre de nos attentions

La symétrie des attentions

Nous avons à cœur d'être des professionnels enthousiastes, sincères et attentionnés

Notre priorité : La satisfaction de nos clients

MACIF

Challenge Relation Clients

VIBRONS ENSEMBLE pour l'Excellence Relationnelle

Apivia Macif Mutuelle

OCTOBRE

3 au 21 octobre

Les 1 261 salariés d'Apivia Macif Mutuelle sont associés au **challenge de l'Excellence relationnelle** durant 3 semaines.

6 octobre

À l'occasion de la **Journée nationale des aidants**, les résultats de l'enquête Macif/Ipsos « Les aidants et la ruralité » sont publiés.

10 au 14 octobre

La certification Engagement de service, d'**Afnor Certification**, est maintenue jusqu'en novembre 2023, au sein de nos 3 métiers, Assurance dommages, Santé/Prévoyance et Assurance-Vie.



24 octobre

Lancement de la nouvelle offre santé Macif, **Macif Mutuelle Santé**.

29 octobre

170 salariés et leurs familles se retrouvent à Saint-Malo, sur le village de la Route du Rhum, pour une **journée d'immersion dans l'univers de l'moca APIVIA et son skipper Charlie Dalin**.

■ Apivia Macif Mutuelle, 5^e mutuelle de France, 4^e en santé et 3^e en prévoyance, selon le classement du Top 30 des mutuelles 2022, de l'Argus de l'Assurance, paru en octobre 2022.

■ Nathalie Mayance et Jean-Marc Simon annoncent l'ouverture d'une réflexion sur l'organisation globale d'Aéma Groupe, pouvant se traduire pour Apivia Macif Mutuelle par un **renforcement du lien avec la Macif** sur les plans opérationnel et politique.



NOVEMBRE

6 novembre

Départ de la **Route du Rhum - Destination Guadeloupe** à Saint-Malo. Après 11 jours 19 heures 38 minutes et 11 secondes, Charlie Dalin se classe en 2^e position **A**.

8 novembre

Apivia Macif Mutuelle signe un partenariat avec la structure Autisme Info Service. La mutuelle s'engage encore davantage auprès des personnes en situation d'autisme et leurs proches, en complément de l'engagement historique d'Apivia Macif Mutuelle et la Macif auprès des aidants.

■ Optimisation des parcours des sociétaires et adhérents Macif avec la mise en place d'un numéro de téléphone unique pour la marque Macif.

DÉCEMBRE

6 décembre

Première cérémonie des prix internes expérience client « CX Trophées 2022 », lancés par la Macif. Les Pôles services relation clients (PSRC) et le service Digital & Innovation d'Apivia Macif Mutuelle ont été primés pour leur outil, la Digitalbox **B**.

■ Les résultats du **baromètre santé individuelle 2022** pour Apivia Macif Mutuelle ont été communiqués. La satisfaction globale est en hausse avec un taux de 82,6 %.

B



Le modèle opérationnel d'Apivia Macif Mutuelle

Notes

Nos métiers	assureur	distributeur	gestionnaire
Notre stratégie Être l'assureur santé et prévoyance des sociétaires de la Macif : - conception et pilotage technique des offres, - développement de services, notamment digitaux.	Apivia Macif Mutuelle s'appuie sur le réseau multicanal de la marque Macif, pour la distribution de la majorité de ses produits, notamment pour la gamme santé et prévoyance des particuliers. La mutuelle s'appuie également sur un réseau direct d'agences en marque Apivia et sur le réseau Apivia Courtage.	- Assurer la gestion pour le portefeuille d'adhérents Apivia Macif Mutuelle, toutes origines confondues. - Assurer la gestion pour compte de tiers lorsqu'il y a un intérêt stratégique : - pour le compte d'entités du Groupe, - pour le compte de tiers externes.	
Nos marchés Santé & Prévoyance	- Santé & Prévoyance : Centres de relation client & agences (marques Macif et Apivia), Internet et mutuelles substituées. - Santé, prévoyance, IARD et Finance & Épargne via Apivia Courtage.	Santé & Prévoyance	
Nos clients - Particuliers & Professionnels : sociétaires Macif et adhérents Apivia, et acquisition de nouveaux clients (particuliers, professionnels & indépendants). - Entreprises : TPE & PME dans une démarche volontariste, les grands collectifs (+ 500 salariés) dans une démarche opportuniste. - Fonction publique.			
Nos marques et marques blanches			 <p>Complémentaire santé solidaire</p>





Apivia Macif Mutuelle

Retrouvez-nous sur  @AMMutuelle  Apivia Macif Mutuelle



Apivia Macif Mutuelle, mutuelle régie par le Livre II du code de la mutualité et membre de la Mutualité Française. SIREN 779 558 501. Siège social : 17-21 place Etienne Pernet - 75015 PARIS cedex 15.

Crédits photos : Alexis Harnichard, T. Bossenie, Pierre Bouras, Macif / Laetitia Striffling, GettyImages / Maquette : RC2C