



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023



Apivia Macif Mutuelle

2



3

“SOLIDAIRE

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



Apivia Macif Mutuelle

Une **marque forte** pour être au rendez-vous des protections d'aujourd'hui et de demain



Nathalie Mayance,
Présidente d'Apivia
Macif Mutuelle et
Vice-présidente de
la SGAM Macif

« 2023 a été une très bonne année pour Apivia Macif Mutuelle. Dans un contexte concurrentiel, réglementaire et économique difficile, notre mutuelle s'en sort particulièrement bien et suscite beaucoup d'admiration dans notre secteur.

Concernant la gouvernance, je suis particulièrement fière de la mobilisation des élus et les travaux qu'ils ont conduits. Nous partageons au sein du Conseil d'administration une même vision apaisée et déterminée de notre mutuelle.

Les travaux sur la marque Macif unifiée ont permis la validation du projet lors de notre Assemblée générale du 19 décembre 2023. C'est une chance incroyable pour nous, qui récompense une gestion saine et un modèle de développement solide. Rien n'aurait été possible sans des élus convaincus et sans des équipes opérationnelles pleinement mobilisées et engagées. L'image de la

marque Macif, marque préférée des Français*, est un atout incroyable pour nos activités. Ce rapprochement est une formidable opportunité et est l'occasion pour Apivia Macif Mutuelle de trouver sa juste place dans un groupe fort, d'exprimer ses compétences et de contribuer aux objectifs de performance et d'ouverture de la Macif.

Côté gouvernance, l'année 2024 sera marquée par l'élection et le renouvellement de notre assemblée générale à horizon 2025.

Bouleversements climatiques, avancée en âge, enjeux sanitaires liés aux maladies chroniques... Les défis ne manquent pas. Ils nous appellent à des changements profonds et des transitions durables avec, à la clé, de nouveaux besoins de protection. Être au rendez-vous des protections d'aujourd'hui et de demain, c'est justement toute l'ambition portée par notre marque Macif unifiée. »

Notre modèle est **créateur de valeur sociale et économique**

« En 2023, les éléments de fierté sont nombreux. Apivia Macif Mutuelle tient plus que jamais son rang de 5^e mutuelle de France, 4^e en santé et 3^e en prévoyance**, avec un développement qui s'est amplifié, porté par le succès de l'offre Macif Mutuelle Santé.

Nous avons dépassé le million de contrats en prévoyance et les 900 000 contrats en santé individuelle, soit plus de 1,8 million d'adhérents. Nos résultats 2023 sont bons et supérieurs à nos prévisions.

Nos fondamentaux sont retrouvés et notre modèle est créateur de valeur sociale et économique. 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. Enfin, le baromètre annuel des salariés montre une satisfaction globale des collaborateurs de 80 %, en progression. Nous allons bien évidemment continuer à

travailler sur nos axes de progrès, mais c'est un retour très satisfaisant.

L'année 2024 va marquer le lancement du nouveau plan stratégique Macif pour 2024-2026, dans lequel nous nous inscrivons pleinement comme porteur du métier Santé-Prévoyance de la Macif.

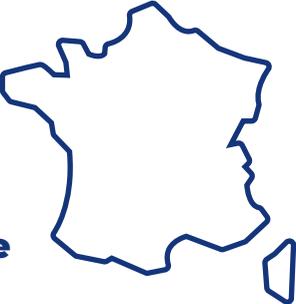
Notre feuille de route sera centrée autour de la consolidation de notre modèle, de l'amplification du développement, du renforcement de notre qualité de service et d'un engagement plus fort dans le développement durable. Cette feuille de route est placée sous le signe du CARE, du prendre soin des adhérents, des sociétaires, des salariés et de la planète, pour être fidèle à notre raison d'être. »



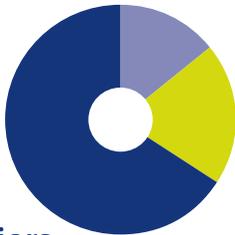
Jean-Marc Simon,
Directeur général délégué
d'Apivia Macif Mutuelle et
Directeur du métier Santé-
Prévoyance de la Macif

* Étude réalisée du 3 au 4 janvier 2024 par La Marque Préférée des Français auprès de 1005 répondants, représentatifs de la population française - terrain réalisé par OpinionWay - dans la catégorie Compagnies d'assurance.
** Classement Top 30 des mutuelles 2023 (chiffres 2022), Argus de l'Assurance du 18/10/2023.

Une mutuelle performante, responsable & solidaire

5^e mutuelle de France 

 **1,83** million d'adhérents

 Plus de **1** milliard d'euros de chiffre d'affaires 

- 66 % en Santé des particuliers
- 20 % en Prévoyance des particuliers
- 14 % en Santé et Prévoyance des entreprises

20,4 millions de résultat net

98,8 % de ratio combiné

241 % de ratio de solvabilité



PARTICULIERS

- Plus de **1 million** de personnes protégées en Santé individuelle & collective
- Plus de **1 million** de contrats en Prévoyance
- Plus de **65 700** bénéficiaires à la Complémentaire santé solidaire

COLLECTIF

- Près de **12 500** entreprises adhérentes

UNE DISTRIBUTION MULTICANALE ET COMPLÉMENTAIRE

- Plus de **450** agences (marques Macif et Apivia)
- 8 centres de relation client

APIVIA COURTAGE

- 7^e grossiste en France
- **4 211** courtiers partenaires
- **348 210** contrats en portefeuille
- **63,4** millions d'euros de chiffre d'affaires

Un collectif fort & engagé

de **1 500** salariés & élus

- **80 %** de femmes et **20 %** d'hommes
- **6** sites : Niort, Tours, Paris, Grenoble, La Rochelle et Lille
- **26** administrateurs (dont **3** représentants des salariés au CA)



Arnaud C. sociétaire a dit:
"S'il m'arrive quelque chose...
c'est bien d'être correctement assuré."

On vous comprend, Arnaud.
**Des solutions santé et prévoyance
pour vous protéger, vous et vos proches.**



Campagne réalisée à partir de témoignages de sociétaires Macif. Photos prises par les sociétaires.
Les contrats Santé et Prévoyance identifiés par la Macif sont assurés par Apivia Macif Mutuelle, mutuelle régie par la Loi n° 83-30 du 10 Janvier 1983 relative à la Mutualité et autorisée à la Mutualité Française, 2018/199 538 531, Siège social: 10, 11 place Etienne Barret - 59015 Roubaix cedex 05.
MACIF - MUTUELLE D'ASSURANCE DES COMMERÇANTS ET INDUSTRIELS DE FINANCE ET DES CADRÉS ET SALARIÉS DE L'INDUSTRIE ET DU COMMERCE.
Société d'assurance mutuelle à opérations variables. Entreprise régie par le Code des assurances. Siège social: 1 rue Jacques Vandier 79000 Niort.

Les faits marquants de l'année 2023

3



4



5



> JANVIER

2 JANVIER

Mise en place du CRCE (Centre relation client entreprise) dédié à la collective.

2 JANVIER AU 18 MARS

1^{er} temps fort commercial 2023 en marque Macif
« Préparer l'avenir de la famille ». 1

11 JANVIER

Nouvelle édition pour les Vœux AMM, tous les collaborateurs Apivia Macif Mutuelle se retrouvent le même jour, à la même heure, dans la ville de leur site de rattachement et sont accueillis par un membre du comité de direction. Un moment important, placé sous les signes de la proximité, la convivialité et la simplicité. 2

24 JANVIER

Mise en production du nouveau parcours de vente en ligne de l'offre Vitalité (marque Apivia)

> La démarche AMM, ma (P)référence entre dans une nouvelle phase, celle du déploiement des actions jusqu'à fin 2023, soit 145 actions concrètes avec la participation de collaborateurs.

> FÉVRIER

27 FÉVRIER AU 8 AVRIL

1^{er} temps fort commercial 2023 en marque Apivia.
« Apivia, c'est bon pour ma santé! ». 3



• Les vœux ensemble •

> MARS

1^{er} MARS

Apivia Macif Mutuelle obtient la note de **98/100** à l'**Index de l'égalité femmes-hommes pour l'année 2022**.

24 AU 26 MARS

Les salariés & élus d'Apivia Macif Mutuelle bénévoles participent au grand week-end du Sidaction 2023. Une belle action de solidarité! 4

> Le programme Imoca APIVIA devient Imoca MACIF Santé Prévoyance. 5

> AVRIL

17 AVRIL

Apivia Macif Mutuelle présente ses résultats financiers et affiche une solidité financière renforcée au service de ses ambitions mutualistes.

« Apivia Macif Mutuelle conforte sa place de 5^e mutuelle de France, 4^e en santé individuelle 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 soutenus par les élus de la mutuelle, au modèle de la marque Macif, assureur préféré des Français**, et à Aéma Groupe. Plus d'un sociétaire sur 5 fait confiance à la Macif pour sa protection santé ou prévoyance, ce qui représente plus de 1,4 million de contrats. »

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

* Classement Top 30 des mutuelles 2022 (chiffres 2021), Argus de l'Assurance du 19/10/2022.
** Macif élue marque préférée des Français dans la catégorie assurance en 2022. Etude 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.

Les faits marquants de l'année 2023



➤ MAI

3 MAI

Apivia Macif Mutuelle et la Macif invitent petits et grands à participer à des ateliers gratuits et ludiques sur les gestes qui sauvent et l'activité physique, au Musée National du Sport à Nice, dans le cadre du Village Sport-Santé.

3 MAI

Création d'un **CRC Commercial Santé-Prévoyance**. Son objectif est de renforcer et sécuriser la dynamique de développement au sein d'Apivia Macif Mutuelle, avec un ancrage dans le modèle de vente Macif.

20 MAI

Le Stade Rochelais remporte la Champions Cup 2023 et devient pour la deuxième année consécutive, Champion d'Europe ! 1

➤ **Apivia Macif Mutuelle lance son programme Efficience** avec pour objectif d'optimiser les modes de fonctionnement au sein de la Mutuelle.

1

2



➤ JUIN

1^{er} & 2 JUIN

Apivia Macif Mutuelle lance son premier Hackathon autour de sa 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 ». Ce challenge interne a regroupé 58 salariés volontaires, réunis en 11 équipes. Le projet sélectionné par le jury « Pourquoi tu t'soignes pas ? » est une solution de data pour lutter contre le renoncement aux soins. 2

16 & 17 JUIN

L'Assemblée générale d'Apivia Macif Mutuelle a lieu au Centre de Congrès de Lyon. 188 délégués Apivia Macif Mutuelle et 5 salariés volontaires participent à ce rassemblement. 3

19 JUIN

Mise en marché de l'offre Macif Santé des Territoriaux.

24 JUIN

Mise à l'eau de l'Imoca MACIF Santé Prévoyance à Concarneau, aux pieds de l'écurie MerConcept. Une étape importante, avec en ligne de mire le Vendée Globe 2024 !



3

4



➤ JUILLET

1^{er} JUILLET

MédecinDirect devient le nouvel opérateur de téléconsultation d'Apivia Macif Mutuelle et ses partenaires (MPPM, MNFCT, Math-Prévaris et Nuoma).



➤ Première course, première victoire pour l'Imoca MACIF Santé Prévoyance qui s'impose sur la Rolex Fastnet Race - Cherbourg dans la catégorie des IMOCA.

« Décrocher un doublé sur la Rolex Fastnet Race ne faisait pas partie du programme ! Nous avons fait cinq navigations avant le départ, le bateau est vraiment neuf de chez neuf. C'est grâce au travail de toute l'équipe MACIF Santé Prévoyance qui s'est énormément donnée pour que le bateau soit prêt, et cette victoire leur revient. Notre binôme avec Pascal fonctionne à merveille et nous avons pris beaucoup de plaisir sur cette course ! »

Charlie Dalin,
Skipper de l'Imoca MACIF Santé Prévoyance

➤ Lancement de la série de vidéos Cap sur la santé par Apivia Macif Mutuelle, pour prendre soin de sa santé avec Charlie Dalin. 4

➤ SEPTEMBRE

14 SEPTEMBRE AU 26 OCTOBRE

Jean-Marc Simon se rend sur l'ensemble des sites Apivia Macif Mutuelle pour échanger avec les équipes. 5

18 SEPTEMBRE AU 8 OCTOBRE

Dans le cadre de la Semaine du développement durable, Apivia Macif Mutuelle sensibilise et implique ses collaborateurs à la RSE. 6



5

6

Les faits marquants de l'année 2023



1



2



3



4

> OCTOBRE

6 OCTOBRE

À l'occasion de la Journée nationale des aidants, les résultats de l'enquête Mieux accompagner et soutenir les jeunes aidants par Macif/Crédoc sont publiés. Apivia Macif Mutuelle et la Macif invitent petits et grands à participer à des ateliers gratuits et ludiques sur les gestes qui sauvent et l'activité physique, au Musée National du Sport à Nice, dans le cadre du Village Sport-Santé.

21 OCTOBRE

Les salariés Apivia Macif Mutuelle et leurs familles se retrouvent au Havre, sur le village de la Transat Jacques Vabre, pour une journée d'immersion dans l'univers de l'Imoca MACIF Santé Prévoyance, avec Charlie Dalin et Pascal Bidégorry.

24 OCTOBRE

Apivia Macif Mutuelle fête les 1 an de l'offre Macif Mutuelle Santé.

> **Apivia Macif Mutuelle, 5^e mutuelle de France**, selon le classement du Top 30 des mutuelles 2023 de l'Argus de l'Assurance, paru en octobre 2023.

> Apivia Macif Mutuelle passe le cap historique des **700 000 personnes protégées en santé individuelle** (marque Macif).

> Apivia Macif Mutuelle reçoit le **label Excellence 2024** décerné par Les Dossiers de l'Épargne, pour son offre **Macif Mutuelle Santé** distribuée par le réseau Macif. 1

> NOVEMBRE

8 NOVEMBRE

L'équipe Pôle service et relation client d'Apivia Macif Mutuelle, basée à Tours, reçoit l'étoile d'or dans la catégorie Gestion - Prestation lors de la Cérémonie des prix internes expérience client « Étoiles CX Macif ». 2

> Apivia Macif Mutuelle obtient le **label Excellence 2024**, décerné par Les Dossiers de l'Épargne, pour son offre **Garantie Décès**, en marque Macif. 3

> DÉCEMBRE

14 DÉCEMBRE

Après l'appel à candidatures lancé par la Macif en juillet dernier, 8 salariés dont 3 d'Apivia Macif Mutuelle siègent au Parlement des Jeunes, qui se tient au Conseil économique, social et environnemental (CESE) à Paris.

22 DÉCEMBRE

La certification d'engagements de service d'Afnor Certification est maintenue pour les 3 métiers, Assurance dommages, Santé-Prévoyance et Assurance-Vie. 4

> **Les résultats du baromètre santé individuelle 2023** pour Apivia Macif Mutuelle sont communiqués. La satisfaction globale est en légère baisse avec un taux de 80 % et un Net Promotor Score (NPS) qui reste stable par rapport à 2022.

> La démarche d'écoute des collaborateurs permet à chacun de s'exprimer sur sa perception, en 2023, Apivia Macif Mutuelle atteint un taux de participation record avec 85 % de répondants et obtient un taux de satisfaction global de 80 %.

Le modèle opérationnel d'Apivia Macif Mutuelle

	NOS MÉTIERS	ASSURANCE	DISTRIBUTION	GESTION
STRATÉGIE		Être un acteur fort des métiers d'assurance & réassurance	Garantir une trajectoire de croissance pérenne en capitalisant sur un développement multicanal et multiréseaux (réseaux non intermédiés et intermédiés)	<ul style="list-style-type: none"> > Assurer la gestion du portefeuille d'adhérents AMM, toutes origines confondues > Assurer la gestion pour compte de tiers lorsqu'il y a un intérêt stratégique
CIBLES DE CLIENTÈLE		<ul style="list-style-type: none"> > Particuliers & Professionnels : sociétariat et adhérents, et acquisition de nouveaux clients > Entreprises : TPE & PME dans une démarche de développement maîtrisée 		
MARQUES	 Apivia Macif Mutuelle	 	 	 Complémentaire santé solidaire



Apivia Macif Mutuelle

Retrouvez-nous sur  Apivia Macif Mutuelle  @AMMutuelle



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, Maxime Horlaville / disobey, / Macif, Romain Faucher, EPCR / Istock / Maquette : RC2C

