

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024



Apivia Macif Mutuelle



A smiling woman with curly hair is the background of the page. Overlaid on her face and chest is the word 'DIVERSITÉ' in large, bold, sans-serif capital letters. The letters are filled with various colors: 'D' is yellow, 'I' is red, 'V' is blue, 'E' is green, 'R' is yellow, 'S' is pink, and 'I' is pink. The woman's face is partially obscured by the letters, but her smile is visible through the 'V' and 'R'.

**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

Excellence opérationnelle et dynamique politique se conjuguent pour donner toute sa force à la marque Macif

« Sur la lancée des exercices précédents, l'année 2024 a été historique pour notre mutuelle, tant du point de vue des résultats techniques et du développement, que du point de vue de la dynamique collective créée autour de la marque Macif unifiée. Au terme de cet exercice, la convergence entre élus et opérationnels apparaît non seulement comme une évidence, mais aussi et surtout comme un atout stratégique majeur. Excellence opérationnelle et dynamique politique se conjuguent pour donner toute sa force à la marque Macif.

Les travaux menés sur la refonte des textes fondamentaux communs

à AMM et à la Macif ont été une occasion exceptionnelle pour réaffirmer notre gouvernance spécifique, appuyée sur les chartes de partenariat avec les sensibilités. Les nouveaux délégués élus en décembre 2024 sont venus renforcer encore cette dynamique. Notre marque, comme notre projet politique et nos valeurs mutualistes en ressortent consolidés et grandis.

Cette gouvernance nous permet de jouer pleinement notre rôle dans le champ des évolutions sociales et écologiques, et de répondre toujours mieux aux besoins de protection de nos adhérents. La création du fonds « Handicap et dépendance »

lors de l'Assemblée générale 2024 témoigne de la réactivité de notre modèle et de sa capacité à accompagner nos adhérents.

Que ce soit dans le cadre de nos fonds d'action sociale ou de nos programmes de prévention, la mobilisation des élus en proximité est un gage de vivacité et de rayonnement de nos principes mutualistes dans chaque territoire.

Alors que la pression concurrentielle et réglementaire pèse toujours plus sur notre secteur, les excellents résultats de la marque Macif apportent la preuve de la plus-value sociale de notre modèle. »



Nathalie Mayance

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

Nos fondamentaux économiques sont solides

« L'année 2024, grâce au travail et à l'engagement du collectif AMM au sein d'une Macif unifiée, restera une référence sur les 3 piliers essentiels de notre activité santé et prévoyance que sont la qualité de service auprès de nos adhérents/sociétaires, le développement et les résultats économiques.

Le développement enregistre de très bons résultats et nos fondamentaux économiques sont solides. En santé individuelle, pour la première fois, le cap des 100 000 contrats santé vendus en marque Macif dans l'année a été franchi et le courtage a renoué avec la croissance. Le développement en prévoyance individuelle

a atteint un niveau record. Le pilote de la nouvelle offre à destination des TPE, Macif Mutuelle Entreprises, a été un succès ouvrant la voie à une généralisation en 2025 auprès du réseau de distribution Macif dédié à ce segment.

En matière de qualité de service, les indicateurs d'engagements de service ont atteint un niveau de performance très positif. Les éléments de fierté sont nombreux : 2 prix Or à la cérémonie des prix internes expérience client "Étoiles CX", le label Excellence pour Macif Mutuelle Santé Jeunes et Seniors, la certification de services Afnor renouvelée, une satisfaction globale des

collaborateurs de 84 %, etc. Et bien sûr on ne peut parler de 2024 sans évoquer la victoire de Charlie Dalin au Vendée Globe 2024-2025 !

Toutes ces réussites collectives placent la mutuelle santé et prévoyance de la Macif sur un chemin de croissance. 5^e mutuelle de France, Apivia Macif Mutuelle est une mutuelle de référence qui progresse dans sa mission de favoriser l'accès aux soins et au bien-être en s'engageant aux côtés de ses 1,85 million d'adhérents, pour répondre à leurs besoins à chaque étape de leur vie. »



Jean-Marc Simon

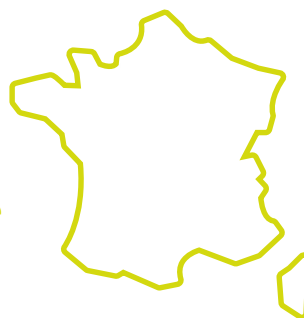
Directeur général délégué d'Apivia Macif Mutuelle et
Directeur Santé Prévoyance Macif

CHIFFRES-CLÉS, AU 31 DÉCEMBRE 2024

Une mutuelle performante, responsable & solidaire

5^e

mutuelle de France



1,85
million d'adhérents

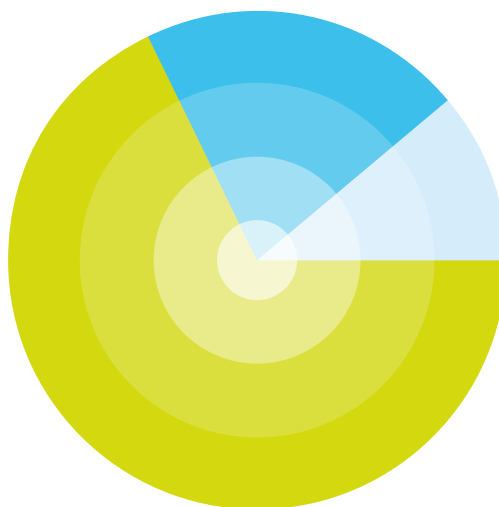
Plus de 1
milliard
d'euros
de chiffre
d'affaires

● **68 %**
en Santé des particuliers

● **21 %**
en Prévoyance
des particuliers

● **11 %**
en Santé et Prévoyance
des entreprises

25,8 millions de résultat net
99,1 % de ratio combiné
256 % 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 **61 600** bénéficiaires à la Complémentaire santé solidaire

COLLECTIF

- Près de **11 100** 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
- **4 237** courtiers partenaires
- **327 180** contrats en portefeuille
- **60,4** millions d'euros de chiffre d'affaires

Un collectif fort & engagé

Un collectif de

1 432

salariés & élus

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



- **6** sites : Niort, Tours, Paris, Grenoble, La Rochelle et Lille
- **21** administrateurs (dont **3** représentants des salariés au CA)

Les faits marquants de l'année

2024

JANVIER

1^{er} JANVIER

Création de la SGAM Macif. Macif SAM et Apivia Macif Mutuelle sont réunies sous la même bannière, c'est la concrétisation de Macif unifiée.

Rationalisation de 3 agences du réseau direct Apivia (Angoulême, Cognac et Rochefort Gambetta).

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.



MACIF MUTUELLE ENTREPRISES

Une mutuelle santé pensée pour l'entreprise et ses salariés



La Macif, c'est vous.

FÉVRIER

1^{er} FÉVRIER

Mise en marché de la **nouvelle offre santé collective Macif Mutuelle Entreprises**. L'offre est déployée dans les agences Apivia, mais aussi dans les agences Macif des régions Nouvelle-Aquitaine, Centre-Val de Loire et Pays de la Loire.

6 FÉVRIER

Lancement du **nouveau plan stratégique Macif 24-26**. Portée par la puissance de sa marque désormais unifiée et de sa dynamique d'excellence sur tous les fondamentaux de son modèle mutualiste, la Macif lance son nouveau plan stratégique "IMPACT MACIF" 2024-2026

pour accélérer son développement et répondre aux nombreux défis et enjeux de demain.

« Aujourd'hui, avec Impact Macif, nous sommes prêts à aller encore plus loin pour être le leader mutualiste sur l'ensemble de ses marchés, un acteur global autour d'une Macif unifiée. »

Jean-Philippe Dogneton, Directeur général Macif

IMPACT MACIF

L'excellence mutualiste durable.



MARS

23 MARS

Les salariés & élus Macif bénévoles participent au grand week-end du Sidaction 2024. Une belle action de solidarité !

Lancement des formations *La Fresque du climat* en lien avec le plan stratégique "IMPACT MACIF" 2024-2026 qui fixe parmi ses ambitions, celle d'être un acteur engagé et reconnu sur le climat et les transitions écologiques, sociales et sociétales.

AVRIL

2 AVRIL

Création de la Direction de la relation clients et opérations (DRCO). Les deux Directions expérience clients (DEC Marque Macif et DEC Marque Apivia, collectif et gestion pour compte) sont rattachées à la DRCO.

6 AVRIL

Nouvelle saison des **Rencontres santé & bien-être**. Un événement dédié au bien vivre et au bien-être du corps et de l'esprit, et destiné aux sociétaires, au grand public, mais aussi aux salariés Macif.

9 AVRIL

La Macif présente ses résultats financiers et démontre une nouvelle fois la force de son modèle au service des sociétaires et adhérents grâce à une relation de forte proximité.

L'année 2023 a marqué l'achèvement de son plan stratégique "Ma (P)référence" et ouvert un nouveau cycle avec la création de la SGAM Macif le 1^{er} janvier 2024 et le lancement de son nouveau plan stratégique 2024-2026 « IMPACT MACIF ».

MAI

DU 13 MAI AU 6 JUILLET

Les centres de relation client de vente et d'après-vente et les agences Apivia participent à **l'Élection du service client de l'année**, dans la catégorie Assurances de personnes. Apivia Macif Mutuelle obtient la deuxième place, avec de très bons résultats.

Apivia Macif Mutuelle reçoit le **label Excellence 2024**, décerné par Les Dossiers de l'Épargne & Assurance, pour son offre **Macif Mutuelle Santé Jeunes et Seniors**.



JUIN

8 JUIN

Charlie Dalin, Skipper de l'Imoca MACIF Santé Prévoyance, remporte la New York - Vendée.

21 & 22 JUIN

Assemblées générales Macif et Apivia Macif Mutuelle. Dans la nouvelle dynamique de marque unifiée, les délégués nationaux Macif et les délégués d'Apivia Macif Mutuelle se rassemblent à Tours, autour du fil rouge "Face aux transitions !".

28 JUIN

Apivia Macif Mutuelle et le Stade Rochelais pérennisent leur engagement en renouvelant leur partenariat jusqu'en 2030. Dans une logique de convergence et d'unité autour de la Macif, ce partenariat porte désormais la marque Macif.



Les faits marquants de l'année

2024



Cap sur la Santé

Avec Charlie Dalin
Skipper Imoca MACIF Santé Prévoyance



JUILLET

| Saison 2 pour la série de vidéos Cap sur la santé, pour prendre soin de sa santé avec Charlie Dalin.

| Après avoir éprouvé avec succès le concept #MacifAcadémie sur les thématiques de l'assurance et de la finance, la santé débarque sur le compte TikTok de la Macif @macifassurances.



SEPTEMBRE

1^{er} SEPTEMBRE

Création de la Direction réponse aux besoins adhérents (DRBA), de la **Direction de l'engagement** (DE) et de la **Direction coordination et appui à la transformation** (DCAT).

14 SEPTEMBRE

Charlie Dalin, Skipper de l'Imoca MACIF Santé Prévoyance remporte les 48 heures Azimut.

DU 18 SEPTEMBRE AU 31 OCTOBRE

Dans le cadre de la Semaine du développement durable, Apivia Macif Mutuelle organise une grande collecte de brosses à dents usagées afin de leur donner une seconde vie.

OCTOBRE

6 OCTOBRE

À l'occasion de la Journée nationale des aidants, la Macif lance sa campagne de communication **Être jeune ? Pas le temps !** pour sensibiliser le public aux réalités que vivent les jeunes aidants.

19 OCTOBRE

Ouverture du stand Macif sur le Village du Vendée Globe.

| **Apivia Macif Mutuelle, 5^e mutuelle de France**, selon le classement du Top 30 des mutuelles 2024 de l'Argus de l'Assurance*.

NOVEMBRE

DU 6 NOVEMBRE AU 19 DÉCEMBRE

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

* Top 30 des mutuelles sur la base des chiffres 2023, Argus de l'Assurance du 5/11/2024.



Charlie Dalin Vainqueur

DU VENDÉE GLOBE 2024-2025

10 NOVEMBRE

Charlie Dalin sur l'Imoca MACIF Santé Prévoyance prend le départ du Vendée Globe. Après 64 jours, 19 heures, 22 minutes et 49 secondes, **Charlie Dalin franchit la ligne d'arrivée en vainqueur du Vendée Globe 2024-2025.**

« Ce 14 janvier 2025 restera gravé dans nos mémoires et c'était un privilège d'avoir pu assister à l'arrivée victorieuse de Charlie. Ce qu'a réalisé Charlie Dalin sur MACIF Santé Prévoyance est tout simplement extraordinaire, peu d'hommes l'ont fait avant lui, et il est rentré mardi dans l'histoire de la course au large ! J'ai aimé chaque moment de cette magnifique journée avec une mention particulière pour la remontée du chenal, avec cette ferveur populaire du public qui faisait honneur à notre skipper. Tout au long de cette journée j'ai été extrêmement fier de la mise à l'honneur des couleurs de la Macif ! ».

Jean-Marc Simon, Directeur Santé Prévoyance Macif



13 NOVEMBRE

Mise en place du **dispositif d'Écoute à chaud** au sein d'Apivia Macif Mutuelle pour les plateformes téléphoniques.

20 NOVEMBRE

L'équipe Pôle service et relation client d'Apivia Macif Mutuelle, basée à Lille, reçoit le prix Or dans la catégorie Vente-Distribution lors de la cérémonie des prix internes expérience client « Étoiles CX Macif ».

Les faits marquants de l'année

2024

DÉCEMBRE

■ L'offre **Macif Mutuelle Santé** rencontre un véritable succès et franchit l'objectif des **100 000 contrats souscrits** en 2024.

■ La **certification d'engagements de service d'Afnor Certification est maintenue** pour les 3 métiers, Assurance dommages, Santé-Prévoyance et Assurance-Vie, jusqu'en novembre 2025.



■ Les **résultats du baromètre santé individuelle** 2024 pour Apivia Macif Mutuelle sont communiqués.

La satisfaction globale est en hausse avec un taux de 82,9 % et un Net Promotor Score (NPS) qui augmente nettement par rapport à 2023.

■ Le baromètre expérience collaborateurs permet à chacun de s'exprimer sur ses perceptions, ses ressentis et ses besoins au sein de l'entreprise. En 2024, Apivia Macif Mutuelle atteint un taux de participation de 85 % et obtient un taux de satisfaction global de 84 %.

■ Face à la catastrophe qui touche les Mahorais, le Conseil d'administration d'Apivia Macif Mutuelle manifeste sa solidarité en exonérant de cotisations ses adhérents de Mayotte sur les six premiers mois de l'année 2025.



Le modèle opérationnel d'Apivia Macif Mutuelle

NOS MÉTIERS	ASSURANCE	DISTRIBUTION	GESTION
STRATÉGIE	Être un acteur fort des métiers d'assurance & de réassurance	Garantir une trajectoire de croissance pérenne en capitalisant sur un développement multicanal et multiréseaux (réseaux non intermédiés et intermédiés)	- 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	- Particuliers & Professionnels : sociétariat et adhérents, et acquisition de nouveaux clients - Entreprises : TPE & PME dans une démarche de développement maîtrisée		
MARQUES	 Apivia Macif Mutuelle	     	         

La feuille de route stratégique 2024-2026 d'Apivia Macif Mutuelle

La feuille de route Apivia Macif Mutuelle est l'expression du plan stratégique IMPACT MACIF pour le métier Santé-Prévoyance.

Prendre soin des sociétaires, des adhérents, des salariés, de l'environnement et de la mutuelle.

Consolider notre modèle et nos fondamentaux économiques

Renforcer la qualité de service sur l'ensemble de la chaîne de valeur

CARE

Amplifier le développement et équiper le portefeuille

S'engager dans une démarche de développement durable en cohérence avec la raison d'être et favoriser l'Engagement des équipes





Apivia Macif Mutuelle

Retrouvez-nous sur  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, Vincent Curutchet-Alea / disobey. / Macif, Paul Martineau, Olivier Drilhon, AdobeStock - Maquette : RC2C

