

## communiqué de presse

Paris, le 7 mars 2024

### Résultats 2023 : Malakoff Humanis, un groupe financièrement très solide qui réaffirme la force de son modèle redistributif grâce à sa performance

#### En assurance :

- Malakoff Humanis conforte sa **solidité financière** avec un ratio de solvabilité de **247%** vs 246% en 2022, et des fonds propres qui atteignent **8,7 Mds€** vs 8,2 Mds € en 2022, soit + 500 M€.
- Cette solidité et la performance du Groupe ont été confirmées par les agences S&P Global Ratings et Fitch Ratings qui ont renouvelé à Malakoff Humanis la **note A+** pour la deuxième année consécutive. Le capital disponible est jugé **AAA level** par S&P Global Ratings et **Extremely Strong** par Fitch Ratings.
- Le **chiffre d'affaires** augmente de 5% par rapport à 2022, à près de 6,8 Mds€.
- Le **résultat net** progresse à 183 M€, grâce à une gestion avisée et responsable.
- La **satisfaction client**, enjeu clé du projet d'entreprise Smile 26, progresse avec 85% de clients satisfaits.

#### En retraite complémentaire Agirc-Arrco :

Malakoff Humanis, qui représente **40%** de la retraite complémentaire Agirc-Arrco, a versé **42,2 Mds€** d'allocations à **6,3 millions** d'allocataires, et gère **34,5 Mds€** de cotisations de **601 000 entreprises** et plus de **7 millions de salariés**. Le Groupe a été au rendez-vous de la première année du nouveau **Contrat d'Objectifs et de Moyens (COM 2023-2026)** défini avec l'Agirc-Arrco, en ligne avec la trajectoire des frais de gestion et de la qualité de service.

#### En accompagnement social et engagement sociétal :

- Fidèle à sa **mission redistributive**, le Groupe a maintenu un budget d'accompagnement **social**, pour ses clients fragilisés par un contexte socio-économique dégradé, et un budget d'engagement **sociétal** significatifs, à hauteur de **201 M€**.

Le Groupe continue ainsi à se développer et à être ambitieux. Les acquisitions et partenariats stratégiques conclus en 2023 en attestent : signature d'un protocole d'accord en décembre 2023 en vue d'un rapprochement avec La France Mutualiste, spécialiste de l'épargne ; acquisition de 100% du capital d'Epsens, spécialiste de l'épargne salariale ; prise de participation majoritaire au capital de Zen'Up, courtier digital spécialisé en assurance emprunteur.



« La solidité et la performance sont au rendez-vous dès la première année du projet d'entreprise Smile 26. Malgré des vents contraires, le Groupe a su renforcer la satisfaction de ses clients et a assuré plus que jamais sa mission redistributive au bénéfice de ses clients, de ses collaborateurs et de la société tout en améliorant ses résultats. Les résultats de Malakoff Humanis traduisent la force du modèle de protection sociale, paritaire et mutualiste à but non lucratif. Le Groupe dispose de tous les moyens pour poursuivre son développement en répondant au besoin croissant de protection de ses clients. » déclare **Thomas Saunier, Directeur général de Malakoff Humanis.**

## En assurance

### Une solidité confirmée

Après la première année d'exécution de son projet d'entreprise Smile 26 :

- Le ratio de solvabilité ressort à **247%** vs 246% en 2022, avec des fonds propres qui atteignent **8,7 Mds€**, soit + 500 M€ par rapport à 2022 (8,2 Mds€). Ces fonds propres sont issus à 80% des institutions paritaires et à 20% des mutuelles du Groupe.
- Le Groupe est très peu endetté, à hauteur de 247 M€ rapportés à 8,7 Mds€ de fonds propres économiques.
- Cette solidité du Groupe est soulignée par les agences de notation S&P Global Ratings et Fitch Ratings, qui ont renouvelé sa note **A+** assortie de la perspective « stable ».
- Les agences ont mis en avant le capital disponible de Malakoff Humanis : **AAA level** chez S&P Global Ratings et **Extremely Strong** chez Fitch Ratings.

### Une performance en progression malgré de fortes tensions en santé et prévoyance

La performance de Malakoff Humanis a été robuste en 2023. Les principaux indicateurs financiers du Groupe sont en progression :

- Le **chiffre d'affaires** s'établit à près de **6,8 Mds €**, en progression de 5%, porté par une stratégie de croissance et de réduction du déficit technique.
- Le résultat technique, **ratio combiné**, s'améliore à **101,9%** contre 102,9% en 2022, malgré la dérive des dépenses de santé.
- Le **résultat net** atteint **183 M€**.

Ceci intervient dans un contexte de dérives structurelles des dépenses de santé et de prévoyance, et de forte inflation.

L'augmentation des dépenses de santé et la part croissante assumée par les assureurs complémentaires ont pesé sur le résultat de l'activité en santé. Les remboursements des frais de santé ont connu une dérive jamais observée à ce jour, en particulier en **santé collective (+7,9%)**.

En prévoyance, les dépenses ont continué à augmenter. La dérive ressort à **près de 4%**, soit 1 point au-dessus de celle constatée fin 2022. Ceci s'explique par des arrêts de travail qui restent à un niveau élevé -la moitié des salariés ayant été absents au moins une fois en 2023- ainsi que par **l'augmentation des arrêts longs (plus de 30 jours) en nombre et en durée** : la durée moyenne des arrêts longs est **passée de 97 jours à 111 jours**.

Dans ce contexte défavorable, le Groupe a maintenu le cap grâce une gestion avisée et responsable :

- Le taux de frais généraux a **diminué de 0,5 point** par rapport à 2022, dans un environnement inflationniste défavorable.

- La **contribution financière** s'établit à **266M€** grâce à une stratégie d'allocation d'actifs qui évolue pour sécuriser le taux de rendement tout en maintenant des engagements forts en matière d'ESG.

### Une performance au service des clients du Groupe

Ces fondamentaux sains permettent à Malakoff Humanis d'offrir notamment à ses assurés un **taux de redistribution moyen de près de 83%**, parmi les meilleurs du marché. En santé, le taux moyen de redistribution du Groupe s'élève même à 85,8%.

Le Groupe a également poursuivi de manière volontariste ses actions pour améliorer la satisfaction de ses clients, qui est au cœur du projet d'entreprise Smile 26 :

- **85 %** des salariés d'entreprises clientes en assurance se déclarent satisfaits de leur relation avec le Groupe.
- Ce taux atteint **88%** chez les assurés individuels (+2 points).

Ces résultats sont le fruit des actions menées depuis plusieurs années pour améliorer la satisfaction client, de la simplification des process et de la mise en œuvre d'un système d'information unique.

### En retraite complémentaire Agirc-Arrco

#### Le Groupe au rendez-vous du COM 2023-2026 signé avec l'Agirc-Arrco

En retraite complémentaire, Malakoff Humanis reste pleinement mobilisé aux côtés de l'Agirc-Arrco pour contribuer à l'amélioration constante de la qualité de services et de la satisfaction des entreprises, des salariés et des retraités, tout en maintenant une attention particulière à l'évolution des coûts de gestion.

- Le Groupe a été au rendez-vous de la première année du nouveau Contrat d'Objectifs et de Moyens (COM 2023-2026) défini avec l'Agirc-Arrco, en ligne avec la trajectoire des frais de gestion et de la qualité de service.
- Malakoff Humanis a versé **42,2 Mds€** d'allocations à **6,3 millions** d'allocataires, et gère **34,5 Mds€** de cotisations de **601 000** entreprises et plus de **7 millions** de salariés, ce qui correspond à 40% de la retraite complémentaire Agirc-Arrco.
- Satisfaction allocataires : dans le contexte de la réforme des retraites et du déploiement du réseau des Agences conseil retraite Agirc-Arrco (75 000 clients accueillis au sein des 45 agences gérées par le Malakoff Humanis) en vue d'une interlocution unique, la satisfaction exprimée par nos allocataires est de **91%**, + 2 points vs 2022.
- Satisfaction entreprises : l'interlocution unique pour les entreprises s'est traduite par la progression de 3 points de la satisfaction des entreprises, à **78 %**.

## Une mission d'utilité sociale confortée par la robustesse des résultats

En 2023, Malakoff Humanis a consacré **201 M€** à ses engagements sociaux et sociétaux, en assurance de personnes et en retraite complémentaire.

### Un accompagnement des clients dans une conjoncture économique et sociale difficile

Malakoff Humanis a pu, grâce à ses résultats, poursuivre la **mission d'utilité sociale** inscrite dans son ADN. Le Groupe a accompagné avec des aides concrètes ses clients fragilisés par un contexte socio-économique difficile, et notamment par l'inflation, qui s'inscrit dans la durée.

- La mission « **Ecoute Conseil orientation** » a permis d'accompagner **145 000** clients en difficultés.
- Des **aides financières** ont été accordées à **35 000 clients** en retraite et en assurance.
- Pour la 3<sup>ème</sup> année consécutive, **plus de 5 000 clients** en situation de fragilité économique ont bénéficié d'une **aide au paiement de la cotisation**.
- Malakoff Humanis a également accompagné ses clients en leur simplifiant l'accès à un médecin, à ses réseaux de soins Kalixia, ou en leur facilitant la prise de rendez-vous avec des professionnels de santé en ligne.
- Le lancement de **Mon Bilan Cardio**, programme de prévention des maladies cardiovasculaires illustre la volonté de Malakoff Humanis de proposer à ses clients un accompagnement en matière de prévention santé. **Plus de 7 000 personnes** ont réalisé Mon Bilan Cardio ; 40% d'entre elles ont été orientées vers leur médecin traitant, un risque cardiovasculaire ayant été identifié.

### Une contribution sociétale puissante :

- Sur le **handicap**, la Fondation Malakoff Humanis Handicap, qui a célébré ses **10 ans** le 29 février sous le haut patronage du ministère chargé des personnes handicapées, a poursuivi son engagement en faveur de l'accès à l'emploi, à la santé, au sport et à la culture. La Fondation a notamment permis à 16 festivals de musique d'accueillir 11 000 jeunes handicapés. Sept athlètes du Team Malakoff Humanis participent actuellement aux épreuves de qualification pour les **Jeux Paralympiques 2024**.  
En dix ans, **210 projets** ont ainsi été accompagnés pour une dotation globale de **20,4 M€**.
- Sur le soutien aux **aidants**, le Groupe a poursuivi ses actions en faveur de l'accompagnement des aidants salariés ou retraités : ligne spécifique pour accompagner les aidants, **soutien et solutions de répit**, partenariat avec l'Association Française des Aidants, avec l'association des **jeunes aidants**, etc. En 2023, le partenariat avec le Collectif Je t'Aide et la Fondation des Femmes, l'école de management Audencia et l'association Le Laboratoire de l'Égalité a abouti à la

réalisation d'une campagne d'information dans les entreprises pour un meilleur accompagnement des **femmes salariées aidantes**.

- Concernant la lutte contre le **cancer**, et au-delà des actions menées avec Cancer@work et l'Institut national du cancer pour le retour ou le maintien dans l'emploi des personnes touchées par un cancer, le Groupe a financé en 2023 de nombreux projets **d'accès à des soins de support** pour améliorer la qualité de vie des patients en traitement et en rémission : Institut Gustave Roussy, Institut Line Renaud... Le Groupe a également soutenu des **projets de recherche** menés par des institutions de référence : Institut Curie, Institut Gustave Roussy, Fédération Unicancer...
- Au sujet du **bien-vieillir**, et en lien avec l'Agirc-Arrco, Malakoff Humanis a prolongé son soutien au **Service civique solidarité séniors** avec plus de 73 000 **personnes âgées isolées** accompagnées par près de 5 000 jeunes en service civique en 3 années. Le Groupe a également amplifié ses actions en faveur des **personnes âgées fragilisées** avec des aides pour l'assistance au quotidien, l'adaptation et la sécurisation du lieu de vie. En 2023, des actions spécifiques ont été lancées pour soutenir les personnes fragilisées par **le deuil** : faire valoir leurs droits, les orienter vers des services d'aide au quotidien, leur permettre d'éviter des situations de rupture financière, proposer un soutien psychologique pour elles-mêmes ou pour un membre de leur famille...

### Une politique ISR ambitieuse

Malakoff Humanis a poursuivi le déploiement de sa politique ambitieuse en matière d'investissement socialement responsable. En 2023, cette dernière s'est déclinée à trois niveaux : l'exclusion, la labellisation et l'impact.

Le Groupe maintient des engagements forts en matière d'ESG dans son allocation d'actifs. Il a mis en œuvre ses politiques d'exclusion prévoyant une sortie effective du charbon d'ici fin 2024 et des énergies fossiles non conventionnelles d'ici 2030.

La labellisation des fonds a été poursuivie, pour atteindre un taux de **62,7%**<sup>1</sup>.

De nouveaux investissements à impact ont été réalisés en faveur de la transition énergétique, écologique et sociale, notamment 1 Md€ investis dans des projets verts, sociaux et durables d'ici fin 2025.

### Pour les salariés du Groupe : un contrat social protecteur

Reconnaissance, partage de la valeur, préservation du pouvoir d'achat et égalité professionnelle entre les femmes et les hommes sont au cœur du contrat social du Groupe.

La négociation annuelle obligatoire sur les salaires pour 2024 a abouti à la **signature d'un accord unanime** (CFDT, CFE-CGC, CFTC, CGT, FO, UNSA), octroyant notamment :

---

<sup>1</sup> Selon les conditions du label ISR valables à fin 2023 [V2]

- Des **augmentations générale et individuelle de 4,2%, + un supplément d'intéressement de 1 600€**, y compris pour les alternant(e)s.
- Une garantie de **rémunération minimale annuelle, portée à 26 000 € bruts** (+ de 22% du SMIC).
- Une enveloppe annuelle dédiée à **l'égalité professionnelle** portée à **750 000 €** (+ 500 000€ vs 2023).
- Une **prime de 400€** pour les alternant(e)s.

Par ailleurs, à l'index **égalité professionnelle femmes-hommes**, le Groupe a maintenu son excellent score de **96/100**.

Enfin, il a poursuivi ses actions pour permettre l'accès à une activité professionnelle aux **personnes en situation de handicap, avec un taux d'emploi de 8,85%** (vs un taux légal de 6% imposé aux entreprises d'au moins 20 salariés et un taux effectif autour de 3,5%).

### **Le Groupe a les moyens de poursuivre en 2024 son développement ambitieux, à la mesure des défis et des opportunités à venir**

Fort de ces résultats 2023, Malakoff Humanis va poursuivre la mise en œuvre de son projet d'entreprise SMILE 26 avec ambition. Son objectif est clair : proposer à ses clients une protection sociale **simple et responsable**.

Simple, parce que les métiers de la protection sociale sont complexes et qu'il est nécessaire de les rendre accessibles, pour permettre à la fois de la transparence et de la confiance et améliorer ainsi la satisfaction client. C'est le sens des actions volontaristes conduites par Malakoff Humanis depuis un an autour de la simplification de ses solutions, de la lisibilité de ses contrats et de toutes ses interactions avec ses clients, des actions qui vont continuer à se déployer en 2024.

Responsable dans sa gestion, dans un contexte qui demeure inflationniste en ce qui concerne les dépenses de santé, et alors que les intentions du Gouvernement à cet égard ne sont pas encore connues, la gestion avisée et la solidité de Malakoff Humanis sont des gages pour ses clients pour l'année à venir. Responsable aussi dans sa contribution sociale, sociétale et environnementale grâce à des engagements forts dont la mesure d'impact sera systématisée.

Enfin, Malakoff Humanis a les moyens de se projeter sur de nouveaux marchés porteurs, en premier lieu l'épargne collective et individuelle, marchés sur lesquels le Groupe a d'importantes ambitions avec la montée à 100% du capital d'EPSENS (épargne salariale) en 2023 et un protocole signé d'accord avec La France Mutualiste en décembre 2023 en vue d'un rapprochement.

## Contacts presse :

### **MALAKOFF HUMANIS**

Élisabeth Alfandari : +33 7 60 09 25 30

[elisabeth.alfandari@malakoffhumanis.com](mailto:elisabeth.alfandari@malakoffhumanis.com)

### **PRIMATICE Conseil**

Hugues Schmitt : +33 6 71 99 74 58

[huguesschmitt@primatice.com](mailto:huguesschmitt@primatice.com)

Victoria Rey : + 33 6 26 94 54 79

[victoriarey@primatice.com](mailto:victoriarey@primatice.com)

## **À propos de Malakoff Humanis**

Acteur majeur de la protection sociale, Malakoff Humanis est né en janvier 2019 du rapprochement des groupes Malakoff Médéric et Humanis. Avec 8,7 Mds€ de fonds propres, 414 000 entreprises clientes en Assurance et en Epargne et plus de 9 millions de personnes protégées (assurés et ayants droit), Malakoff Humanis détient près de 15 % de parts de marché de l'assurance collective.

Dans le cadre de la retraite complémentaire Agirc-Arrco, le Groupe verse 42,2 Mds€ d'allocations à 6,3 millions d'allocataires, et gère les cotisations de 601 000 entreprises et plus de 7 millions de cotisants.

Paritaire, mutualiste et à but non lucratif, Malakoff Humanis met sa performance au service de l'utilité sociale : en 2023, le Groupe a consacré 201 M€ à l'accompagnement des personnes en situation de fragilité sociale.

[www.malakoffhumanis.com](http://www.malakoffhumanis.com)

@MalakoffHumanis