

Protégeons et développons
le capital humain

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2016



malakoff médéric

SANTÉ • PRÉVOYANCE • RETRAITE

L'HUMAIN AU CŒUR DE NOS MÉTIERS

En tant qu'assureur santé, prévoyance, épargne, et gestionnaire de la retraite complémentaire Agirc-Arrco, Malakoff Médéric, groupe paritaire et mutualiste, est partenaire de toutes les entreprises, petites et grandes, pour les aider à protéger et développer leur capital humain à travers des produits et des offres de services innovants.

Nous accompagnons ensuite les salariés dans leur passage à la retraite et les retraités, afin qu'ils puissent, au-delà de l'entreprise, développer leur projet de vie.



ÉDITORIAL

Arrivé à la direction générale de Malakoff Médéric en juin 2016, j'ai immédiatement lancé un travail de réflexion autour d'un nouveau projet d'entreprise, mm20. Mon objectif : définir le cap à l'horizon 2020 pour faire face aux exigences de notre environnement, créer un nouvel élan pour les collaborateurs et donner plus de lisibilité aux clients sur nos orientations stratégiques. Malakoff Médéric a des forces et des atouts qu'il faut développer.

Nos résultats 2016 témoignent de cette capacité à résister dans un contexte économique et financier difficile. En assurance de personnes, nous consolidons notre chiffre d'affaires à 3,8 Mds€. Notre production commerciale est excellente (100 000 nouveaux contrats signés) et nous restons leader sur le marché de la santé et de la prévoyance collective. En retraite complémentaire, nous avons tenu tous nos engagements vis-à-vis de l'Agirc-Arrco.

Notre projet d'entreprise mm20 doit maintenant nous permettre de préparer l'avenir en utilisant les opportunités du digital et des data ; en offrant à nos clients une expérience complètement renouvelée ; en menant une politique d'alliances stratégiques ; en répondant aux objectifs ambitieux du Contrat d'Objectifs et de Moyens (COM) Agirc-Arrco.

mm20 place l'humain au cœur de nos métiers en accompagnant le développement du capital humain de nos entreprises clientes et en accompagnant les retraités dans leur nouveau projet de vie. Il place également les femmes et les hommes de Malakoff Médéric au cœur de notre ambition en encourageant la responsabilisation à travers un fonctionnement plus agile et transversal.

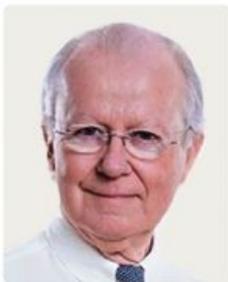
C'est un projet d'entreprise vivant qui s'adapte et prend forme, dès aujourd'hui, à travers la mise en place d'actions concrètes.

Thomas SAUNIER

Directeur général de Malakoff Médéric

NOTRE PROJET D'ENTREPRISE **mm20** vu par la gouvernance

L'instance de gouvernance de Malakoff Médéric est l'association sommitale AS2M qui définit nos grandes orientations politiques et stratégiques. Les chefs de file des organisations patronales, syndicales et de la mutuelle du Groupe, interlocuteurs privilégiés de la direction générale, nous livrent ici leurs points de vue sur mm20.



Bernard LEMÉE
Président - MEDEF

Le projet d'entreprise [#mm20](#) est pour chacun un moyen d'exigence et un facteur de mobilisation.



Alain GAUTRON
Vice-président - FO

Le projet mm20 embarque les 5 600 collaborateurs du Groupe dans une vraie [#transformation](#).



Yves MONTOBBIO
CGT

mm20 s'adresse à tous nos [#clients](#) et [#cotisants](#) : entreprises, branches, salariés, particuliers et retraités.



Dominique PLUMION
CFDT

Nos [#engagements](#) sociaux et sociétaux, au cœur de l'humain, prennent toute leur dimension avec mm20.



Patrick POIZAT
CFTC

mm20 place le client au cœur de la [#stratégie](#) du Groupe et des actions de toutes ses directions.



Jean-Pierre POL
Président de Malakoff Médéric Mutuelle

mm20 n'est pas qu'un projet stratégique, c'est aussi l'affirmation de [#valeurs](#) fortes pour le Groupe.



Pierre ROGER
CFE-CGC

La concurrence est rude. mm20 aborde avec [#ambition](#) et [#détermination](#) nos grands défis.





PRÉPARER L'AVENIR

Préparer l'avenir, c'est

FAIRE FACE À UN ENVIRONNEMENT DE PLUS EN PLUS COMPLEXE

En assurance de personnes, nos défis sont nombreux et de taille : une concurrence accrue, des taux de marché durablement bas, de nombreuses réformes réglementaires, une évolution technologique sans précédent et une exigence toujours plus grande de la part de nos clients.

Quant aux régimes de retraite complémentaire Agirc-Arrco, ils sont menacés par des facteurs économiques, démographiques et sociologiques importants et doivent retrouver l'équilibre pour garantir la pérennité du système.

NOTRE PROJET mm20

ASSURANCE

- Poursuivre une stratégie commerciale ambitieuse et segmentée pour gagner des parts de marché
- Favoriser l'utilisation de nos services au sein de chaque parcours client
- Renforcer notre stratégie partenariale
- Renforcer l'excellence opérationnelle et améliorer la satisfaction client
- Accélérer la digitalisation et l'exploitation des données

RETRAITE COMPLÉMENTAIRE AGIRC-ARRCO

- Atteindre les objectifs fixés par le Contrat d'Objectifs et de Moyens (COM) 2015-2018
- Être acteur de l'évolution du modèle de la retraite complémentaire
- Renforcer la cohérence du Groupe entre retraite complémentaire et assurance, au service du client

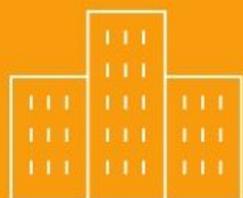
Préparer l'avenir, c'est
S'APPUYER SUR NOS
SUCCÈS COMMERCIAUX
DE L'ANNÉE

PARMI LES ENTREPRISES QUI NOUS ONT REJOINTS

- BOULANGER
- BPCE
- BRIDGESTONE
- FIVES
- HAGER ELECTRO SAS
- PROGIFINANCE
- PROMAN ENTREPRISES
- SICAME
- SOCIÉTÉ TRIDIS

LES BRANCHES QUI NOUS ONT CHOISIS
OU ONT RENOUVELÉ LEUR CONFIANCE

- LABORATOIRES D'ANALYSES MÉDICALES
EXTRA-HOSPITALIER
- CAOUTCHOUC
- ORGANISMES DE SÉCURITÉ SOCIALE
- CASINOS



25 000
ENTREPRISES
NOUVELLEMENT
CLIENTES



68 000
NOUVEAUX
CONTRATS
INDIVIDUELS

Préparer l'avenir, c'est
**ÊTRE UN ACTEUR
DE RÉFÉRENCE**

ASSURANCE

212 000

entreprises clientes

3,8 Mds€

de chiffre d'affaires

4,8 millions

de personnes couvertes au titre
d'un contrat collectif

4,9 Mds€

de fonds propres

1,8 million

de personnes couvertes au titre
d'un contrat individuel

Ratio de Solvabilité 2

203 %

N°1

en santé
collective*

N°1

en prévoyance
collective*

5600

collaborateurs



* Sources : Argus de l'Assurance 2016

RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

207 000

entreprises couvertes

16,5 Mds€

de prestations versées

2,8 millions

de salariés cotisants

N° 3

18 % de la retraite
complémentaire Agirc-Arrco

2,9 millions

de retraités allocataires

ACTIONS SOCIALES

Budget

62,8 M€

en retraite

104 000

personnes
accompagnées

14 M€

en assurance

205

collaborateurs dédiés
dans toute la France

185

associations
soutenues

Préparer l'avenir, c'est

RENFORCER LE PILOTAGE DE NOS ACTIVITÉS ET NOS ENGAGEMENTS DE LONG TERME

UN CHIFFRE D'AFFAIRES STABLE, UNE SOLIDITÉ FINANCIÈRE CONFIRMÉE DANS UN MARCHÉ EN PLEINE MUTATION

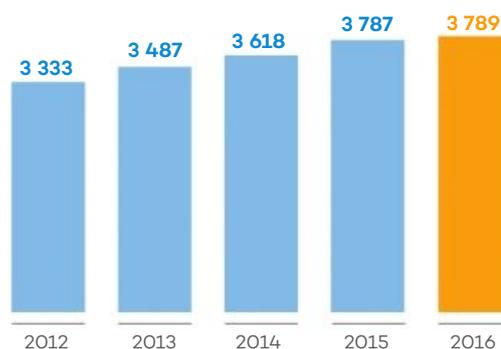
La mise en place de l'ANI (généralisation de la complémentaire santé) et des contrats responsables a fortement modifié les conditions d'exercice de nos activités dans un marché toujours plus concurrentiel. En 2016, le bon niveau de production d'affaires nouvelles de 300 M€ en santé et prévoyance témoigne de notre dynamisme commercial et nous permet d'afficher un chiffre d'affaires légèrement supérieur au niveau de 2015, à 3 789 M€.

Pour faire face à l'évolution du marché et garantir la performance du Groupe, Malakoff Médéric a adapté son organisation à travers la spécialisation de ses activités assurance et retraite complémentaire et son investissement dans le numérique. Nous avons également renforcé la couverture de nos engagements de long terme. Ces transformations structurantes et ce renforcement, dans un contexte de taux bas, ont impacté en 2016 le résultat net du Groupe qui s'élève à 7 M€.

Par ailleurs, Malakoff Médéric confirme sa solidité financière et sa bonne résistance à la baisse des marchés avec un ratio de Solvabilité 2 de 203 % hors mesures transitoires (350 % avec mesures transitoires).

Quant aux fonds propres, ils atteignent un niveau historique de 4,92 Mds€.

ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES
(en millions d'euros)



INDICATEURS CLÉS

| | 2015 | 2016 |
|--------------------------|------------|----------|
| Cotisations (M€) | 3 787 | 3 789 |
| Ratio/Combiné | 100,1 % | 102,9 % |
| Résultat net (M€) | 126 | 7 |

DES OBJECTIFS mm20 EXIGEANTS ET AMBITIEUX

En 2016, nous avons lancé notre nouveau projet d'entreprise mm20 visant à préparer l'avenir du Groupe à horizon quatre ans.

En termes d'activité, l'accent est mis sur l'assurance collective, cœur de métier de Malakoff Médéric, en se différenciant via les services et notamment le déploiement de la démarche Entreprise territoire de santé.

Sur le plan financier, le dispositif de pilotage est renforcé afin de répondre aux objectifs prioritaires de maîtrise de la rentabilité technique et de réduction du poids de nos frais généraux.

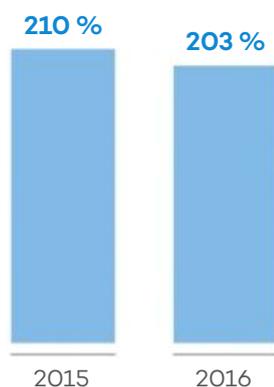
Le Groupe affiche par ailleurs des ambitions fortes sur le digital et les data avec un plan d'investissements de 100 M€ sur 5 ans.

UNE GESTION D'ACTIFS DIVERSIFIÉE ET RESPONSABLE

Dans un contexte de taux bas, nous avons poursuivi nos investissements sur des classes d'actifs bénéficiant de primes de risque et d'illiquidité, telles que l'immobilier, les infrastructures, la dette privée d'entreprises ou le capital investissement.

En 2016, notre politique d'investissements responsables, entamée il y a plus de 15 ans sur les actions et étendue progressivement à toutes les classes d'actifs, s'est focalisée sur l'analyse des risques liés à la transition énergétique et au réchauffement climatique.

RATIO DE SOLVABILITÉ 2



Le ratio de solvabilité 2016 est en léger recul (7 points) à cause de la baisse des taux financiers constatée sur la période.

La directive Solvabilité 2 est en application depuis le 1^{er} janvier 2016. Notre dispositif de gestion des risques (organisation, processus) s'est adapté afin d'être en conformité. Les nouvelles exigences induites par cette directive nous confortent dans notre solidité financière et donc dans la pertinence de notre modèle.





L'HUMAIN AU CŒUR DE NOTRE PROJET

L'humain au cœur de notre projet, c'est AVANT TOUT MIEUX CONNAÎTRE NOS CLIENTS

Depuis 8 ans, nous menons de nombreuses études et analyses pour mieux appréhender les enjeux et les attentes des entreprises, de leurs salariés et de leurs dirigeants en matière de santé et de qualité de vie au travail. Coup de projecteur sur quelques chiffres phares de nos dernières études...

NOS ÉTUDES SUR LA SANTÉ ET LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVT)

28 %
des salariés se déclarent très engagés - une baisse de 8 points en 8 ans.

Pour les salariés, le 1^{er} déterminant de la QVT est **l'ambiance**, les relations entre collègues...

86 % **des dirigeants**

se déclarent en bonne santé mais une proportion plus importante consulte un médecin...

Sources : Étude annuelle Santé et bien-être des salariés, Malakoff Médéric 2016 ; Étude sur la QVT des salariés, Malakoff Médéric 2016 ; Étude annuelle Santé des dirigeants de TPE/PME, Malakoff Médéric 2016.

NOS ANALYSES STATISTIQUES ABSENTÉISME MALADIE

30 %
des salariés de TPE ont pris au moins un arrêt maladie dans l'année contre 37 % dans les grands groupes de plus de 1 000 salariés.

Cela représente en moyenne

28 jours
d'absence par salariés absents dans les TPE et 39 jours dans les grandes entreprises.

Source : Analyse barométrique annuelle des données du portefeuille d'entreprises clientes Malakoff Médéric DADS 2015.

NOS ÉTUDES PERSONNALISÉES PAR BRANCHES PROFESSIONNELLES

5 études
personnalisées sur la santé des dirigeants dans les secteurs de l'Hôtellerie, Restauration, Bureaux d'études techniques, Métallurgie...

15 monographies
sur l'analyse de l'absentéisme

NOS ÉTUDES PROSPECTIVES SUR LES ENJEUX DE DEMAIN

64 %
des salariés-aidants pensent que leur situation impacte leur vie professionnelle.

Sur **l'allongement de la vie professionnelle**, les entreprises ont besoin d'information.

Sources : Étude qualitative sur l'allongement de la vie professionnelle, auprès de DRH, Malakoff Médéric 2016 ; Étude sur les salariés aidants, Malakoff Médéric 2016.

 [@MalakoffMederic](https://twitter.com/MalakoffMederic)

ET EN 2017, LE COMPTOIR mm DE LA NOUVELLE ENTREPRISE

En 2017, nous allons plus loin en créant Le comptoir mm de la nouvelle entreprise : **#comptoirmm**
Un lieu de production d'études, d'analyses et d'expérimentations, de diffusion des connaissances à travers un média dédié, de partage des pratiques émergentes et de rencontres sur la nouvelle entreprise.



L'humain au cœur de notre projet, ce sont DES GARANTIES ET DES SERVICES POUR LA PERFORMANCE DE NOS CLIENTS

ENTREPRISES ET BRANCHES PROFESSIONNELLES

Nous proposons des solutions complémentaires aux garanties plafonnées et des services pour accompagner le développement du capital humain des entreprises.

DES GARANTIES ADAPTÉES

Plus d'offres sectorielles

En réponse au développement des accords de branches professionnelles, nous avons enrichi notre palette d'**offres sectorielles** en proposant des garanties adaptées au **sport** et à la **coiffure**. Avec ces deux secteurs, nous visons près de 100 000 structures et plus de 200 000 salariés !

Une surcomplémentaire hospitalisation

Pour faire face au plafonnement de certaines garanties lié au nouveau contrat responsable notamment en hospitalisation, nous proposons une solution agile et modulable pour compléter les contrats santé collectifs. La **surcomplémentaire hospitalisation Hexagone** permet aux salariés d'être mieux remboursés sur un risque qui s'avère souvent lourd et ce, pour une cotisation modeste (dès 10 €/mois).



PRIX du Monde du Chiffre
des experts-comptables, dans la
catégorie « complémentaire santé »,
en récompense des services et
innovations que nous leur dédions.



 @MalakoffMederic

 Malakoff Médéric



Alison Miossec

DRH

OCSI GROUP - 42 SALARIÉS

Pour nous, la gestion simplifiée des adhésions via l'Espace client entreprise Malakoff Médéric et la **#réactivité** du commercial référent sont un vrai plus.

TROIS NOUVEAUX SERVICES

Dans le cadre de notre démarche de conseil et d'accompagnement, Entreprise territoire de santé, nous avons lancé trois nouveaux services en 2016, pour conjuguer bien-être des salariés et performance de l'entreprise.

Les deux premiers services sont complémentaires et visent l'accompagnement du salarié en arrêt de longue durée (+ de 30 jours) pour un retour, confiant et pérenne, dans l'entreprise.

- **Accompagnement reprise**, proposé par notre action sociale et intégré gratuitement à tous les contrats de prévoyance collective permet un coaching personnel et motivationnel par téléphone avec un psychologue et/ou des prestations d'action sociale.
- **Accompagnement reprise renforcé** a été lancé après une expérimentation pilote menée auprès de 50 000 salariés. Ce programme complet et sur mesure de réhabilitation physique et psychologique, adapté à la pathologie à l'origine de l'arrêt, intègre une analyse ergonomique du poste de travail et une médiation avec l'employeur. Destiné aux entreprises de plus de 200 salariés assurées en prévoyance collective, ce service optionnel est payant.
- Le **premier réseau national d'experts santé en entreprise** a été créé avec 50 professionnels, répartis sur toute la France et rigoureusement sélectionnés en partenariat avec l'INRS *. Ils interviennent en accompagnement de nos démarches prévention, sur les risques psychosociaux, les troubles musculo-squelettiques (TMS) et le risque routier, à des tarifs privilégiés.

Retrouvez l'ensemble de nos services sur : entreprise-territoire-de-sante.malakoffmederic.com

* INRS : Institut National de Recherche et de Sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles.

8 000 services
Entreprises territoires de santé
ont été déployés en entreprises.

Nos experts ont mené plus de
100 journées
prévention en entreprises, Comment
ça va aujourd'hui ?, qui ont permis
de sensibiliser plus de 10 000
salariés à la prévention santé
(nutrition, sommeil, addictions,
risques routiers...).



ARGUS D'OR
de l'assurance,

**catégorie innovation service, pour
notre Tableau de bord gestion du
risque santé.**

Actuellement en phase pilote, ce service innovant s'adresse aux commerciaux, souscripteurs et chargés de comptes. Mis à jour tous les mois, il permet d'apporter à nos clients une analyse de leur sinistralité santé à forte valeur ajoutée.

L'humain au cœur de notre projet, c'est ACCOMPAGNER NOS PARTENAIRES DANS LEUR DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

COURTIERS

UNE NOUVELLE MARQUE POUR UNE NOUVELLE DYNAMIQUE

En 2016, la marque commerciale Quatrem est devenue Malakoff Médéric Courtage. Cette nouvelle marque est l'affirmation d'une volonté claire du Groupe de faire du courtage un axe prioritaire de son développement.

Le plan d'entreprise mm20 ambitionne un développement équilibré entre le canal direct et la distribution intermédiée, ce qui suppose une augmentation de plus de 30 % de la production nouvelle avec notre réseau de partenaires courtiers, dès 2017.

LA GARANTIE D'UNE APPROCHE SPÉCIFIQUE

À l'issue d'un benchmark réalisé d'avril à juin 2016 par les cabinets Golder & Partners et JGSC, Malakoff Médéric Courtage a obtenu la 4^e place au classement des neuf fournisseurs en assurances collectives préférés des courtiers.

Nos équipes d'experts accompagnent les courtiers sur tous les terrains de la protection sociale. La note de satisfaction globale de 7,10/10 a salué les efforts accomplis. Les critères les mieux notés ont été la qualité du travail d'accompagnement des inspecteurs, les formations dispensées, les supports conçus en association avec l'équipe juridique et enfin, la politique de délégation de gestion.

UNE GAMME INNOVANTE D'OFFRES ET DE SERVICES

Souhaitant que les courtiers et leurs clients aient accès à l'ensemble des offres et services de Malakoff Médéric, la démarche Entreprise territoire de santé est progressivement mise à leur disposition avec une approche personnalisée.

En 2016, Malakoff Médéric Courtage a également proposé une gamme complète d'assurance pour les professionnels indépendants avec le développement de l'offre prévoyance, **TNS Qualiopée Prévoyance** (décès, invalidité et incapacité) qui permet de se prémunir du risque lourd et de bénéficier d'exonérations fiscales.

 @MalakoffMederic

 Malakoff Médéric



Cyril d'Everlange

Courtier en protection sociale
CABINET AUDITIUM

Travailler avec Malakoff Médéric Courtage, c'est du confort. Je peux m'appuyer sur l'expertise d'un spécialiste de l'assurance de personnes et compter sur une équipe dédiée et disponible #mmcourtage.

650 courtiers ont été formés
par Malakoff Médéric en 2016.



Pour la 3^e année consécutive,
nous avons reçu le

LABEL D'EXCELLENCE
des Dossiers de l'épargne
2016,

pour notre offre Qualiopée Santé
entreprise Quatrem.

L'humain au cœur de notre projet, ce sont DES GARANTIES ET SERVICES DE PROXIMITÉ POUR NOS ASSURÉS

SALARIÉS ET PARTICULIERS



Anne Meslet

Salariée

CHAMBRE DE COMMERCE DE MARSEILLE

Moi qui suis spécialiste de la relation clients, je suis épatée par l'accessibilité des services et la rapidité des #remboursements. À peine sortie de chez l'opticien, j'ai reçu le montant de la prise en charge !

PLUS DE PROTECTION

La réglementation sur les contrats responsables (applicable au 1^{er} janvier 2016) a réduit sensiblement le niveau de prise en charge de certaines garanties (médecine de ville, hospitalisation...).

Nous proposons la **Surcomplémentaire Hospi Plus** qui permet aux salariés et aux particuliers de compléter leur garantie collective ou individuelle, avec des prises en charge renforcées en cas d'hospitalisation ou de consultations de spécialistes.

PLUS DE FACILITÉS

L'**Espace client TOUTM** s'améliore encore et permet de :

- consulter en temps réel l'état d'avancement de ses démarches en ligne sur PC, tablette et mobile et de suivre leur traitement ;
- obtenir en un clic une information, grâce au moteur de recherche « **La réponse à vos questions** » ;
- disposer à tout moment de sa carte de tiers payant en la téléchargeant sur son smartphone ;

Retrouvez tous les services de l'espace personnel et sécurisé TOUTM sur :

malakoffmederic.com/toutm

PLUS DE SERVICES SANTÉ

- Le **réseau Kalivia optique** (5 100 opticiens partenaires) a sélectionné 10 verriers « de marque » avec des prix en baisse de 10 % en moyenne. Ses **offres Malin** permettent aux assurés de ne pas avoir de reste à charge sur les verres, quel que soit leur niveau de garantie. Enfin, **une cabine d'essayage** virtuelle de monture à réalité augmentée, permet d'essayer depuis son PC, les montures disponibles dans près de 70 % des points de vente partenaires.
- Le **réseau Kalivia audio** (3 200 centres d'audioprothésistes) a vu ses prestations renforcées avec, par exemple, une garantie étendue à 4 ans (au lieu de 2) en cas de panne et une évaluation régulière de la satisfaction client...
- **Vigisanté**, service de coaching santé en ligne pour les salariés, intégré à nos garanties santé collectives, s'est enrichi de deux nouveaux programmes de coaching **dos et sommeil** et permet de communiquer avec une plateforme de professionnels de santé. Pour mieux évaluer les impacts du coaching Vigisanté, nous avons lancé une **étude pilote auprès de 21 000 salariés** dans 17 grandes entreprises en y ajoutant 3 nouveaux services (téléconseil santé, dépistage de maladies chroniques, aide au sevrage tabagique).
- La nouvelle application gratuite **EYE DRIVE** disponible sur PC et tablette, permet de tester en quelques minutes sa **vision au volant** et ses réflexes, tout en révisant son Code de la route.

L'humain au cœur de notre projet, c'est UNE OFFRE DE SERVICES COMPLÈTE ET INNOVANTE

Depuis 8 ans, nous créons des services utiles, personnalisés et facilement accessibles, qui contribuent au développement du capital humain des entreprises et des branches ainsi qu'à une meilleure santé de tous nos assurés. Au nombre de 30, ces services sont associés à nos garanties d'assurance en santé, prévoyance et sont déployés pour les entreprises, les branches professionnelles et les courtiers. L'offre de services Malakoff Médéric permet notamment :

- aux chefs d'entreprise et DRH de comprendre les causes de l'absentéisme dans leur entreprise et d'être accompagnés pour les prévenir et les diminuer ; de comprendre et mieux gérer leurs obligations légales... ;
- aux salariés d'agir pour leur santé, leur bien-être et leur bien vieillir ;
- aux salariés en difficulté de bénéficier d'une aide sociale ;
- aux salariés aidants d'être accompagnés ;
- à tous nos clients d'accéder aux réseaux de soins Kalivia optique, audio et dentaire, de professionnels agréés proposant des équipements de qualité aux meilleurs coûts...

OFFREZ À VOS COLLABORATEURS LE mmEILLEUR
AVEC UN LARGE CHOIX DE LUNETTES À DES PRIX NÉGOCIÉS

Grâce à Kalivia, vos collaborateurs accéderont à un réseau de plus de 5 000 opticiens partenaires près de chez eux, avec un large choix de verres et de montures à des prix négociés.

malakoffmederic.com
© M-Cristal 01 47 12 11 43
in | | | |

malakoff médéric
SANTÉ • PRÉVOYANCE • RETRAITE
ON VOUS mm



Dans le cadre de notre campagne média de juin 2017, nous présentons six de nos services emblématiques.

L'humain au cœur de notre projet, c'est ÊTRE ACTEUR DES ÉVOLUTIONS DE LA RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

POUR ET AVEC L'AGIRC-ARRCO

Le respect du Contrat d'Objectifs et de Moyens (COM) 2015-2018

En tant que gestionnaire de la retraite complémentaire, nos deux grandes priorités sont celles du COM : la réduction des coûts de gestion et l'amélioration de la qualité des services. En outre, nous avons adopté l'Usine Retraite, l'outil de gestion « retraite complémentaire » commun à tous les groupes de protection sociale, avec la migration des données de 22 millions de personnes pour notre seul Groupe.

Malakoff Médéric : laboratoire d'idées et terrain d'expérimentation

Désormais trois de nos services innovants profitent à tous les salariés du privé :

- **les Experts** apportent des réponses personnalisées aux questions sur la retraite via le web et les réseaux sociaux ;
- **le Simulateur retraite** permet aux Français d'estimer en trois clics leurs droits à la retraite ;
- **les Rendez-vous de la retraite** informent les cotisants et les retraités, dans toute la France.

34 000

retraités ont participé aux conférences et ateliers de prévention organisés par notre action sociale retraite.



Ils sont

12 700

à être membres d'associations de bénévoles des Relais amicaux Malakoff Médéric.

AVEC TOUJOURS PLUS DE SERVICES

Faciliter la vie de nos 207 000 entreprises

Nous avons réalisé avec succès le passage à la mensualisation des cotisations et des déclarations pour les entreprises de plus de 9 salariés. Nous leur avons envoyé un kit d'information afin de les aider à mieux accompagner leurs salariés futurs retraités.

Permettre à nos 2,8 millions d'actifs cotisants de mieux anticiper leur retraite

Nous avons effectué plus de 9 000 Entretiens information retraite (EIR), avec en moyenne seulement 10 jours entre la demande d'entretien et sa réalisation.

Accompagner nos 2,9 millions de retraités

Nous avons amélioré notre capacité à payer vite et bien les pensions des tout nouveaux retraités, pour assurer la continuité de leurs revenus.

Nous avons réservé

5 500

places en établissements pour des personnes en perte d'autonomie liée au grand âge.

Source : Action sociale retraite Malakoff Médéric 2016.



FAIRE NÔTRES LES ENJEUX HUMAINS

Accompagner les situations difficiles

La mission Écoute Conseils Orientation (ECO) de notre action sociale retraite a permis d'apporter des solutions adaptées à **80 000 clients, actifs et retraités**, en situation de fragilité sociale.

Comprendre

Pour répondre encore plus précisément aux besoins des salariés cotisants et des retraités, nous avons lancé la première édition du **Baromètre de la retraite Malakoff Médéric**. Une enquête pionnière qui compare les perceptions et attentes des futurs retraités et des retraités.

 s @ m55plus

 Malakoff Médéric



Patrick Lasne

Jeune retraité

Je me posais des questions sur ma **#retraite** complémentaire. Grâce à l'entretien avec un conseiller retraite, j'ai obtenu des réponses claires et utiles pour préparer l'avenir **#bienvieillir** **#silvrevolution**



32 % seulement des salariés préparent leur retraite 5 à 2 ans avant celle-ci.

56 % des salariés de plus de 50 ans n'ont qu'une vague idée du montant de leur future retraite.

99 % des retraités considèrent que pour bien vieillir, il faut d'abord prendre soin de sa santé.

Ils sont **96 %** à penser qu'il est aussi essentiel de garder une vie sociale et familiale que de pouvoir rester chez soi.

Source : Baromètre de la retraite Malakoff Médéric 2016. Étude réalisée par OpinionWay auprès de 1 014 retraités et 1 016 cotisants de 50 ans et plus du secteur privé, hors professions libérales, par téléphone du 14 mars au 4 avril.

L'humain au cœur de notre projet, c'est NOTRE ENGAGEMENT SOCIAL ET SOCIÉTAL

Si notre engagement social et sociétal est resté prioritaire sur le handicap en 2016, nous avons aussi continué d'apporter des réponses innovantes à trois grandes problématiques sociétales : la lutte contre le cancer, l'accompagnement des salariés aidants et le retour à l'emploi.

LE SPORT POUR LUTTER CONTRE LE CANCER

Parce que le sport permet de mieux lutter contre le cancer, nous avons noué un partenariat avec la Fédération CAMI Sport et Cancer et l'association Laurette Fugain (que nous soutenons depuis 2013) pour développer, sur tout le territoire, des **pôles d'activité physique** accessibles aux personnes hospitalisées en services d'oncologie et d'hématologie. Deux pôles Sport et Cancer ont ouvert leurs portes en 2016 **à Nice et à Lille**. Trois autres sont prévus pour 2017.

DES ACTIONS COORDONNÉES POUR LES AIDANTS

Face à l'augmentation croissante du nombre de salariés en charge d'un proche âgé, handicapé ou atteint de maladie chronique, nous continuons de mobiliser nos équipes sociales et soutenons la journée nationale des aidants (JNA). Notre **site des aidants**, sans cesse amélioré, a vu sa communauté Facebook devenir la première de France avec plus de 23 000 fans.

Pour en savoir plus : lesitedesaidants.fr



DES SERVICES ET DES ESPACES DÉDIÉS AU RETOUR À L'EMPLOI

En plus de nos services d'aide au retour à l'emploi liés à l'absentéisme de longue durée (voir p. 18) et en réponse à l'un des axes prioritaires de l'Agirc-Arrco, nous avons accompagné en 2016, dans notre **espace emploi** de Paris, près de 200 chômeurs de longue durée en situation de fragilité.

Deux autres espaces emploi seront ouverts à Rennes et à Bordeaux en 2017, avec l'objectif commun de proposer une approche globale des difficultés rencontrées par les chômeurs accompagnés.

La pratique régulière
d'une activité physique
réduit de

36 % la fatigue induite
par les traitements en cancérologie.

50 % les risques de rechute
des cancers du sein, du colon et de
la prostate.

18 % des Français actifs
s'occupent d'un membre
de leur famille dépendant ou malade.

56 %
des salariés aidants
affirment avoir des difficultés
pour s'organiser.

Plus de

3 000 personnes
aidantes ont été accompagnées
(conseil, orientation, soutien financier)
par les actions sociales du Groupe.

Sources : Étude annuelle Santé et bien-être des salariés, Malakoff Médéric 2016 ; Action sociale Malakoff Médéric ; Étude sur les aidants, Malakoff Médéric 2016.

NOTRE SOUTIEN 360° AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Outre une politique d'emploi handicap active au sein du Groupe, nous agissons pour permettre un meilleur accès aux droits fondamentaux. C'est ce que nous appelons notre soutien 360° !

Un meilleur accès à la santé

La fondation Malakoff Médéric Handicap a fait salle comble lors du concert solidaire Tchaïkovski organisé, salle Gaveau (Paris), au profit de l'association Simon de Cyrène pour financer sa « maison partagée » de Rungis.

Elle contribue également au développement de **Santé BD** : des fiches pédagogiques accessibles sur smartphone et tablette, pour se préparer aux visites médicales.

Un meilleur accès à l'emploi

Nous avons maintenu notre taux d'emploi de personnes en situation de handicap à plus de 6 % et avons réalisé **quatre études** sur l'emploi et le handicap en entreprise pour encourager les politiques handicap de nos entreprises clientes.

Retrouvez les études et projets de la fondation Malakoff Médéric Handicap sur :
fondationhandicap-malakoffmederic.org

Un meilleur accès au sport

Partenaire de la Fédération Française Handisport (FFH) depuis 2009 et de celle du sport adapté (FFSA) depuis 2013, Malakoff Médéric a accompagné six athlètes de son Team qui ont participé aux **Jeux paralympiques de Rio**. Deux ont obtenu la **médaille d'or** : Sandrine Aurières-Martinet en judo et Nantenin Keita, salariée du Groupe, au 400 m.

Un meilleur accès à la culture

Notre action sociale assurance a soutenu la démarche accessibilité des festivals de musique, Rock en Seine et les Eurockéennes de Belfort, et celle du musée du quai Branly. 30 collaborateurs Malakoff Médéric ont bénévolement accompagné les personnes handicapées à Rock en Seine qui a accueilli trois fois plus de festivaliers handicapés qu'en 2015.

Retrouvez l'engagement 360° de Malakoff Médéric sur :



Malakoff Médéric a alloué

7,8 M€

au handicap en 2016, dont 2 millions d'euros au titre de la fondation Malakoff Médéric Handicap.

Notre action sociale retraite a assuré

2000

réservations de lits pour personnes handicapées.

RSE : Dans le top 1 % des entreprises évaluées

Nous avons obtenu la note de 76/100 niveau Gold - Avancé à l'évaluation annuelle de notre responsabilité sociétale d'entreprise (RSE), menée par EcoVadis * (vs 70/100 en 2015). Cet excellent résultat nous situe dans le top 1 % des entreprises évaluées. Notre Groupe confirme ainsi, vis-à-vis de ses parties prenantes, la mise en place d'un système de management RSE complet sur les quatre thèmes évalués : Environnement, Social, Éthique des affaires et Achats responsables.

L'humain au cœur de notre projet, ce sont DES MÉTIERS QUI ÉVOLUENT POUR NOS CLIENTS

« Nous construisons nos applications et services digitaux avec nos clients, en les impliquant dans des ateliers de co-création. Un moyen concret de nous assurer de bien répondre à leurs besoins ! »

Olivier Halluitte
Innovation digitale

« Nous visitons chaque semaine de plus en plus d'entreprises clientes (DRH, chefs d'entreprise, salariés) ce qui facilite l'accès à nos services et nous permet d'apporter rapidement une solution de proximité. »

Carolyn Perona
Action sociale

« Notre réseau accompagne des courtiers généralistes qui maîtrisent peu l'assurance de personnes, ce qui nous invite à être très présents pour apporter notre expertise. Notre organisation interne favorise cet accompagnement. »

Valérie Rabouin
Courtage



« Notre métier évolue avec la digitalisation des données et la vision immédiate qu'en ont nos clients via leur espace dédié : nous devons nous montrer chaque jour plus réactifs. »

Michel Duvert
Gestion clients
grands comptes

« À la relation clients entreprises, les conseillers co-construisent leur organisation de travail : la satisfaction de nos clients passe aussi par le bien-être des collaborateurs ! »

Muriel BUDEL
Relation clients
entreprises

« La découverte des besoins et des attentes du client est la clé de la réussite de chacun de nos entretiens. Nous veillons à installer un climat chaleureux tout en nous montrant experts de nos garanties et services. »

Rizlaine Charif Jarfaoui
Boutique Malakoff Médéric

« Tous nos services sont testés auprès de nos clients, entreprises ou salariés, avant d'être mis en marché. »

Marie d'Engenières
Marketing des services
et services B to B



L'humain au cœur de notre projet, ce sont DES MANAGERS ET DES COLLABORATEURS ENGAGÉS

Notre environnement change, nos défis sont stimulants : attentes de nos clients, digitalisation, accompagnement de nos clients dans les évolutions réglementaires, nouveaux acteurs sur nos marchés, nouveaux modes de travail... Avec notre projet d'entreprise mm20, notre Groupe se transforme.

Les premiers acteurs de cette transformation sont les managers et les collaborateurs du Groupe. Parce qu'une progression n'est durable que si elle est co-construite et largement partagée avec l'ensemble des collaborateurs, mm20 installe de nouvelles façons de travailler vers plus d'agilité, de responsabilisation et d'agilité.

Construire de façon collaborative, co-construire avec les clients, tester des solutions rapidement, les améliorer constamment au bénéfice du client, chez Malakoff Médéric nous ne conduirons plus désormais nos projets de la même façon !



300 managers du Groupe réunis en ateliers pour réfléchir aux nouveaux comportements managériaux.

L'humain au cœur de notre projet, ce sont
DES VALEURS PARTAGÉES

SOYONS COLLECTIFS ET SOLIDAIRES

ENGAGEONS-NOUS AUX CÔTÉS
DE NOS CLIENTS

CULTIVONS LA CONFIANCE

OSONS !

Pour que nos valeurs partagées
créent de la valeur chez nos clients

CONTACTS

Par téléphone

Appelez le 3932, numéro unique de notre service client, ouvert du lundi au vendredi de 8 h 30 à 19 heures (hors jours fériés)



Sur nos sites clients

Vous êtes une entreprise, connectez-vous sur votre Espace client entreprise malakoffmederic.com

Vous êtes un particulier, connectez-vous sur votre Espace client TOUTM malakoffmederic.com disponible sur iPhone, iPad, mobiles et tablettes Android

Sur les réseaux sociaux



linkedin.com/company/malakoff-mederic



twitter.com/malakoffmederic



facebook.com/malakoffmederic



instagram.com/malakoffmederic

En boutiques Malakoff Médéric

Elles sont 24, à votre service dans toutes les régions de France. Vous trouverez leurs coordonnées en vous connectant sur malakoffmederic.com/boutiques ou en appelant le 3932

Association de Moyens Retraite (AMR) - Association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901 - SIREN : 507 628 444 - Siège : 21 rue Laffitte 75009 Paris
Malakoff Médéric Retraite AGIRC - Institution de retraite complémentaire régie par le Code de la sécurité sociale - Membre de la Fédération AGIRC - Siège social : 21 rue Laffitte 75009 Paris
Malakoff Médéric Retraite ARRCO - Institution de retraite complémentaire régie par le Code de la sécurité sociale - Membre de la Fédération ARRCO - Siège social : 21 rue Laffitte 75009 Paris
Association de Moyens Assurances (AMA) - Association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901 inscrite à l'ORIAS sous le numéro 16 000 160 (www.orias.fr)
Siège : 21 rue Laffitte 75009 Paris - N°SIREN 812 986 289
Malakoff Médéric Prévoyance - Institution de prévoyance régie par le livre IX du Code de la sécurité sociale - Siège : 21 rue Laffitte, 75009 Paris - N° SIREN 775 691 181
Malakoff Médéric Mutuelle - Mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité - Siège : 21 rue Laffitte, 75009 Paris - N° SIREN 784 718 256
Caisse Mutuelle d'Assurance sur la Vie (CMAV) - Société d'assurance mutuelle régie par le Code des assurances - Siège social : 21 rue Laffitte, 75009 Paris - 784 647 307 RCS Paris
Malakoff Médéric Services - SAS au capital de 3 095 120 € - Société de courtage d'assurances inscrite à l'ORIAS sous le numéro 07 025 694 (www.orias.fr)
Siège social : 3 esplanades de la Gare, 49100 Angers - 487 445 108 RCS Angers
AUXIA - SA au capital de 74 545 776 € - Entreprise régie par le Code des assurances - Siège social : 21 rue Laffitte, 75009 Paris - 422 088 476 RCS Paris
AUXIA ASSISTANCE - SA au capital de 1 780 000 € - Entreprise régie par le Code des assurances - Siège social : 21 rue Laffitte, 75009 Paris - 351 733 761 RCS Paris
QUATREM - SA au capital de 380 426 249 € - Entreprise régie par le Code des assurances - Siège social : 21 rue Laffitte, 75009 Paris - 412 367 724 RCS Paris
Société Malakoff Médéric d'Expertise de la Prévoyance – EXPERTIS - SAS au capital de 13 000 000 € - Siège social : 21 rue Laffitte, 75009 Paris - 388 952 350 RCS Paris
CAPREVAL - Institution de prévoyance régie par le livre IX du Code de la sécurité sociale - Siège : 21 rue Laffitte, 75009 Paris - N° SIREN 784 669 939
Institution Nationale de Prévoyance des Représentants (INPR) - Institution de prévoyance régie par le livre IX du Code de la sécurité sociale - Siège : 21 rue Laffitte, 75009 Paris
N° SIREN 352 983 118

ON VEUT
mmIEUX VOUS
ÉCOUTER

mmIEUX VOUS
CONNAÎTRE

mmIEUX VOUS
COMPRENDRE

POUR
mmIEUX VOUS
ACCOMPAGNER



malakoff médéric

SANTÉ • PRÉVOYANCE • RETRAITE

ON VOUS **mm**

21 rue Laffitte 75009 Paris