

Assemblée Générale des Retraités

SOMMAIRE

1. Actualité Santé
2. Être adhérent à une garantie individuelle BPCE Mutuelle
3. Analyse du portefeuille des garanties individuelles Santé au 31-12-2024
4. Expérience client
5. Outils de communication à destination des délégués de BPCE Mutuelle
6. Gouvernance BPCE Mutuelle
7. Actualité des retraités de la CGP

1. Actualité Santé

→ Transfert des dépenses de la sécurité sociale et adoption du PLFSS

Episode 1

★ **Projet de hausse du ticket modérateur (gouvernement Barnier)**

1 Annonce

Hausse de 5% sur consultations et médicaments afin de réduire le déficit de la Sécurité sociale

3 Opposition

Rejet par le Sénat, notamment de la commission des affaires sociales

2 Impact

Transfert estimé à 900 M€ aux complémentaires santé

Episode 2

★ **Enfin non, mais vous paierez quand même**

Janvier 2025

1

Abandon de la hausse par Bayrou

2

Accusation

Le gouvernement accuse les mutuelles d'avoir anticipé les hausses et d'avoir augmenté leurs tarifs pour 2025

3

Demande : "Restituer l'argent"



1. Actualité Santé

→ Transfert des dépenses de la sécurité sociale et adoption du PLFSS

Episode 3

★ L'opposition du secteur

1 Réaction des assureurs



Les complémentaires santé s'insurgent contre le projet de l'État de taxer la santé au détriment du pouvoir d'achat des Français

En 20 ans, la taxation des complémentaires santé a été multipliée par 8. Aujourd'hui, en France, un soda ou un hamburger est moins taxé qu'un contrat de complémentaire santé ! Nous sommes les champions d'Europe : les contrats d'assurance santé sont taxés à 14 % en moyenne, tandis qu'ils sont exemptés en Allemagne, taxés à 0,15 % en Espagne et à 2,5 % en Italie.

3 Avis de la DRESS



 Critique

Sur les frais de gestion des complémentaires

 Confirmation

Complémentaires à peine à l'équilibre

2 Soutien de l'ACPR



 Confirmation

Déficit 2023 des complémentaires

 Timing

Décisions tarifaires prises avant l'annonce

 Rattrapage

Hausse après années de modération

4 Dernière minute



Dispositions de collaboration entre l'assurance maladie et les OCAM prévues au PLFSS 2025 retoquées par le Conseil Constitutionnel

2. Être adhérent à une garantie individuelle BPCE Mutuelle

2.1 Rappel

2.2 Des augmentations très modérées sur les dernières années

2.3 La redistribution du résultat si possible



2. Être adhérent à une garantie individuelle BPCE Mutuelle

2.1 Rappel

- ❑ Pas de but lucratif
- ❑ Représentation dans les instances en fonction du poids des différents segments
- ❑ Une mutuelle au service des salariés et anciens salariés du groupe BPCE
- ❑ Adhésions ouvertes aux ascendants et descendants des adhérents
- ❑ Dispositif de ristourne à destination des revenus les plus faibles

La provision pour ristourne a pour objet de permettre aux adhérents à titre individuel dont les revenus sont faibles de continuer à bénéficier d'une couverture santé individuelle

Les dotations à la provision pour ristourne sont financées par les résultats de la Mutuelle

Entre 2017 et 2024, 2,5M€ ont été financés par la provision pour ristourne

- ❑ Deux mois de gratuité à l'adhésion ASV sous conditions

BPCE Mutuelle a décidé d'accorder deux mois de gratuité à tous les nouveaux adhérents de la gamme ASV

Ce dispositif est financé par les résultats de la Mutuelle

Entre 2017 et 2024, 2,1M€ ont été financés par les résultats de la Mutuelle

2. Être adhérent à une garantie individuelle BPCE Mutuelle

2.2 Des augmentations très modérées sur les dernières années

Le modèle économique de BPCE Mutuelle, avec un pilotage technique proche de l'équilibre, a permis des augmentations de tarif modérées sur les dernières années, en deçà des constats réalisés sur la place.

Le tableau ci-dessous reprend les évolutions tarifaires des contrats individuels sur les cinq dernières années :

Evolution des cotisations annuelles (*)	2020	2021	2022	2023	2024	Augmentation moyenne par an
ASV Essentiel	-	-	-	-	-	0,00%
ASV Optimum	-	-	-	6,7%	4,9%	2,32%
ASV Premium	5,0%	3,0%	1,26%	5,3%	5,2%	3,95%
Privilège	-	-	-	-	19,0%	3,80%
Autres Garanties Individuelles	1,39%	-	-	-	-	0,28%

Augmentation contractuelle hors augmentation liée à l'âge

Au-delà de l'évolution des cotisations, il faut noter un **taux de redistribution supérieur à 84%** en 2024.

Au regard des données du classement d'UFC Que Choisir sorti en janvier 2024 (sur données à fin 2022), BPCE Mutuelle ferait partie du Top 3 du classement.

Sur la même période, les évolutions du PMSS & de l'ONDAM sont les suivantes :

	2020	2021	2022	2023	2024	Evolution moyenne
Evolution PMSS	1,51%	0,0%	0,0%	6,9%	5,4%	2,76%
Evolution ONDAM *	3,30%	6,3%	6,0%	4,8%	3,2%	4,72%

* ONDAM (objectif national des dépenses d'assurance maladie) est un objectif de dépenses à ne pas dépasser en matière de soins de ville et d'hospitalisation, fixé chaque année par le Parlement, conformément aux dispositions de la loi de financement de la sécurité sociale (LFSS)

2. Être adhérent à une garantie individuelle BPCE Mutuelle

2.3 La redistribution du résultat si possible

Des taux d'appels

A destination des contrats individuels hors Evin pour 2023 et à la Gamme ASV uniquement pour 2024: réduction exceptionnelle sur la cotisation d'avril

En 2023 et 2024 3,3 M€ de cotisations financées par les résultats exceptionnels et non anticipés de l'ADE

En 2025* 1,8 M€ de cotisations financées par la Mutuelle uniquement sur la Gamme ASV

A destination des contrats collectifs depuis 2021

4,5 M€ de cotisations ont été financées par le résultat de BPCE Mutuelle ces trois dernières années

937 k€ de cotisations financées pour 2025*

* Montant estimé

3. Analyse du portefeuille des garanties individuelles Santé au 31-12-2024



3.1 L'offre Atout Santé Vitalité

3.2 Chiffres clés : Effectifs

3.3 Chiffres clés : Coût moyen

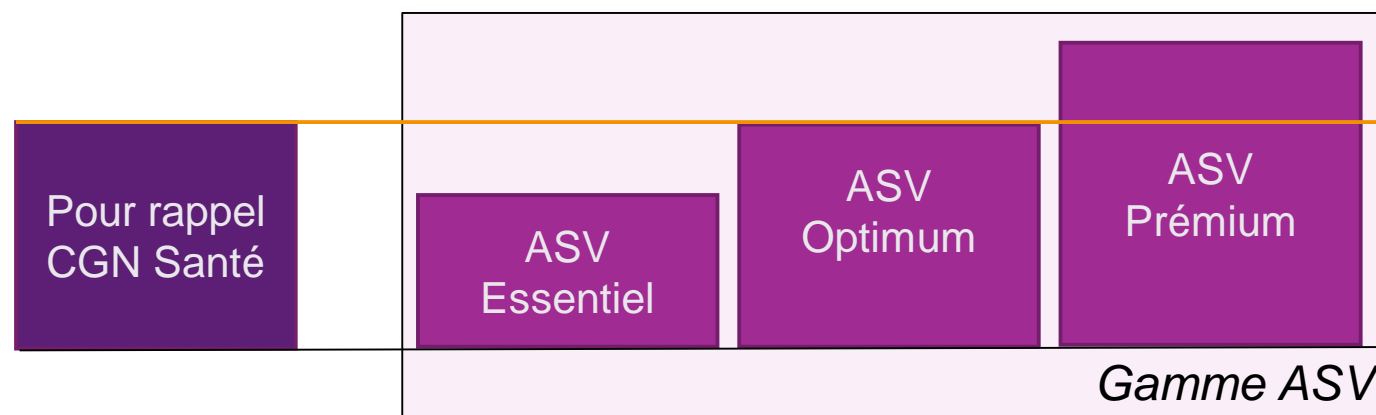
3.4 Chiffres clés : Bilan des prestations

3.5 Evolution des cotisations

3.6 Rappel sur la ristourne

3. Analyse du portefeuille des garanties individuelles Santé au 31-12-2024

3.1 L'offre Atout Santé Vitalité



- Environ 80% des actifs partant en retraite sont fidèles à la mutuelle
- La gamme ASV protège 31 331 personnes
- Les contrats sont responsables

3. Analyse du portefeuille des garanties individuelles Santé au 31-12-2024

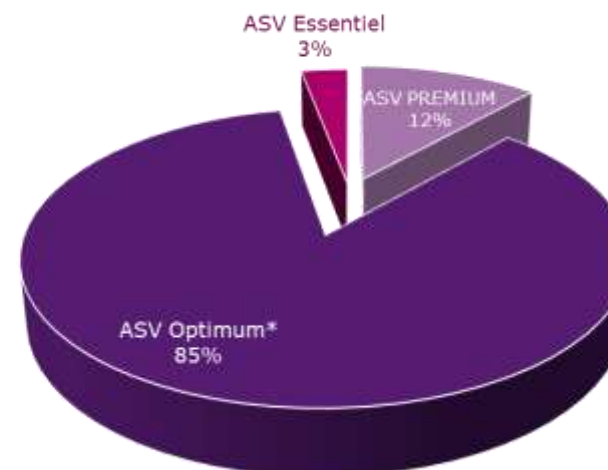
3.2 Chiffres clés : Effectifs

Situation des effectifs au 31/12/2024

- > **31 331 personnes protégées** sur la gamme ASV
- > **L'âge moyen** de l'assuré principal est de **70 ans** (69,6 ans en 2023 et 69,2 ans en 2022)
- > Les **effectifs** de la gamme ASV **ont globalement augmenté** par rapport à 2023

+ 2,5% En nombre de personnes physiques protégées

Proportion des bénéficiaires par garantie 2024



3. Analyse du portefeuille des garanties individuelles Santé au 31-12-2024

3.2 Chiffres clés : Effectifs

Variation des effectifs (situation 31/12/2024)

Garantie	2022	2023	2024	Evolution du nombre de personnes physiques protégées entre 2023 et 2024	Âge moyen personne protégée
ASV Essentiel	708	815	934	14,6%	57,0
ASV Optimum	25 430	26 122	26 766	2,5%	67,7
ASV Premium	3 666	3 627	3 631	0,1%	69,7
Total Gamme ASV	29 804	30 564	31 331	2,5%	67,6

- > Après une période d'augmentation de ses effectifs suite à son lancement en 2018, ASV Premium compte **3 631** personnes protégées 7 ans après sa création. Ce chiffre est stable depuis 2023.

3. Analyse du portefeuille des garanties individuelles Santé au 31-12-2024

3.3 Chiffres clés : Coût moyen

Le remboursement moyen par personne protégée est en évolution de **+5,7 %** entre 2023 et 2024 sur l'ensemble de la gamme.

Garantie	2023	2024	Evolution
ASV Essentiel	440 €	464 €	+ 5,5%
ASV Optimum	981 €	1 047€	+ 6,7%
ASV Premium	1 334 €	1 367€	+2,5%
Total Gamme ASV	1 009 €	1 067 €	+ 5,7%

- ASV Optimum : L'importante hausse du coût moyen s'explique principalement par le Dentaire (désengagement de la Sécurité Sociale) et la Médecine Courante.

3. Analyse du portefeuille des garanties individuelles Santé au 31-12-2024

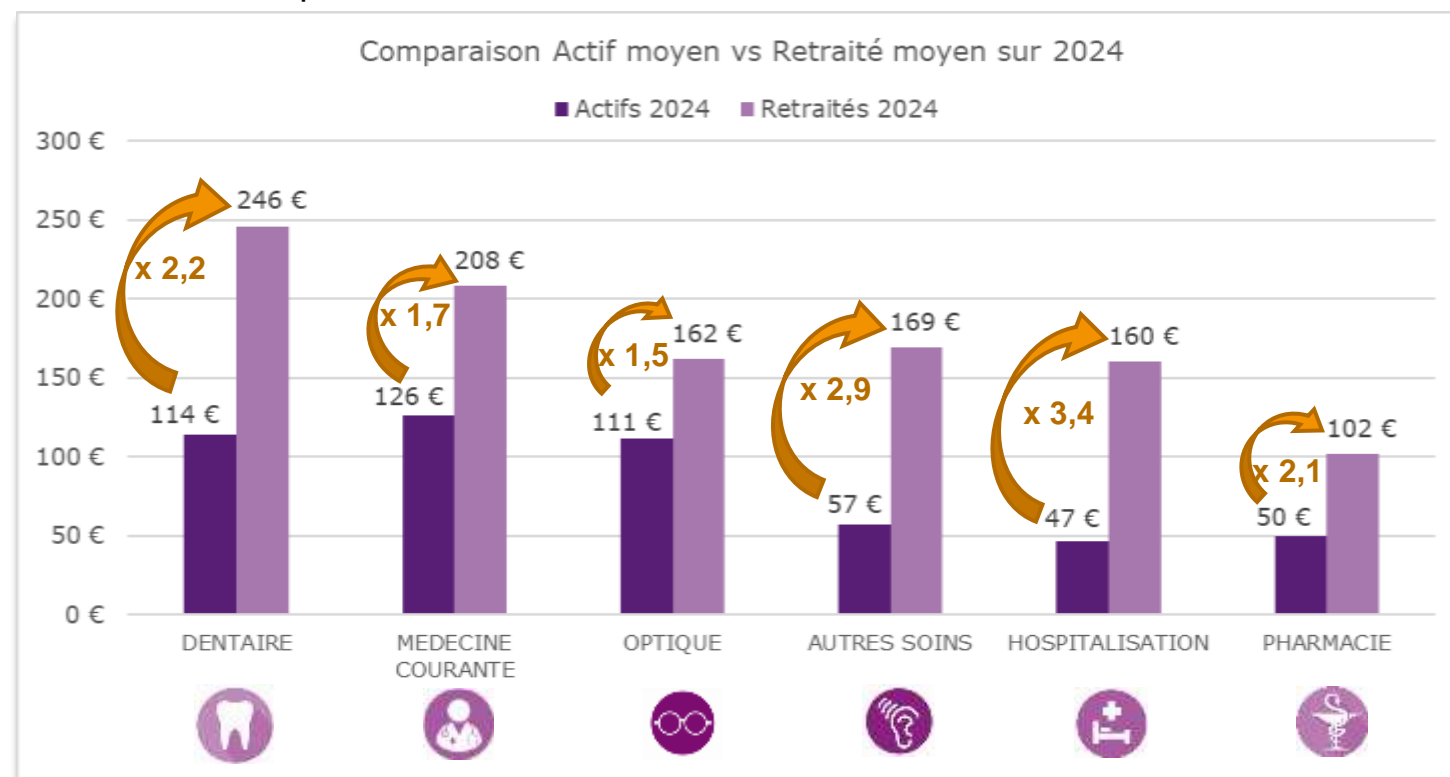
3.3 Chiffres clés : Coût moyen

ASV Optimum	2023	2024	Evolution
 Dentaire	222 €	246 €	10,8%
 Médecine Courante	188 €	208 €	10,6%
 Optique	162 €	162 €	0,1%
 Autres	154 €	169 €	9,7%
 Hospitalisation	155 €	160 €	3,6%
 Pharmacie	101 €	102 €	1,0%
Total	981€	1 047€	6,7%

A titre d'information, le remboursement moyen pour les actifs du CGN s'élève à 505€ au titre de 2024



Le remboursement moyen pour les retraités est plus important que celui des actifs pour tous les postes



3. Analyse du portefeuille des garanties individuelles Santé au 31-12-2024

3.4 Bilan des prestations de la gamme ASV 2023/2024 (vues au 31 décembre de chaque année)

Dentaire

Soins Dentaires et Prothèses :

Hausse du ticket modérateur et effet fréquence

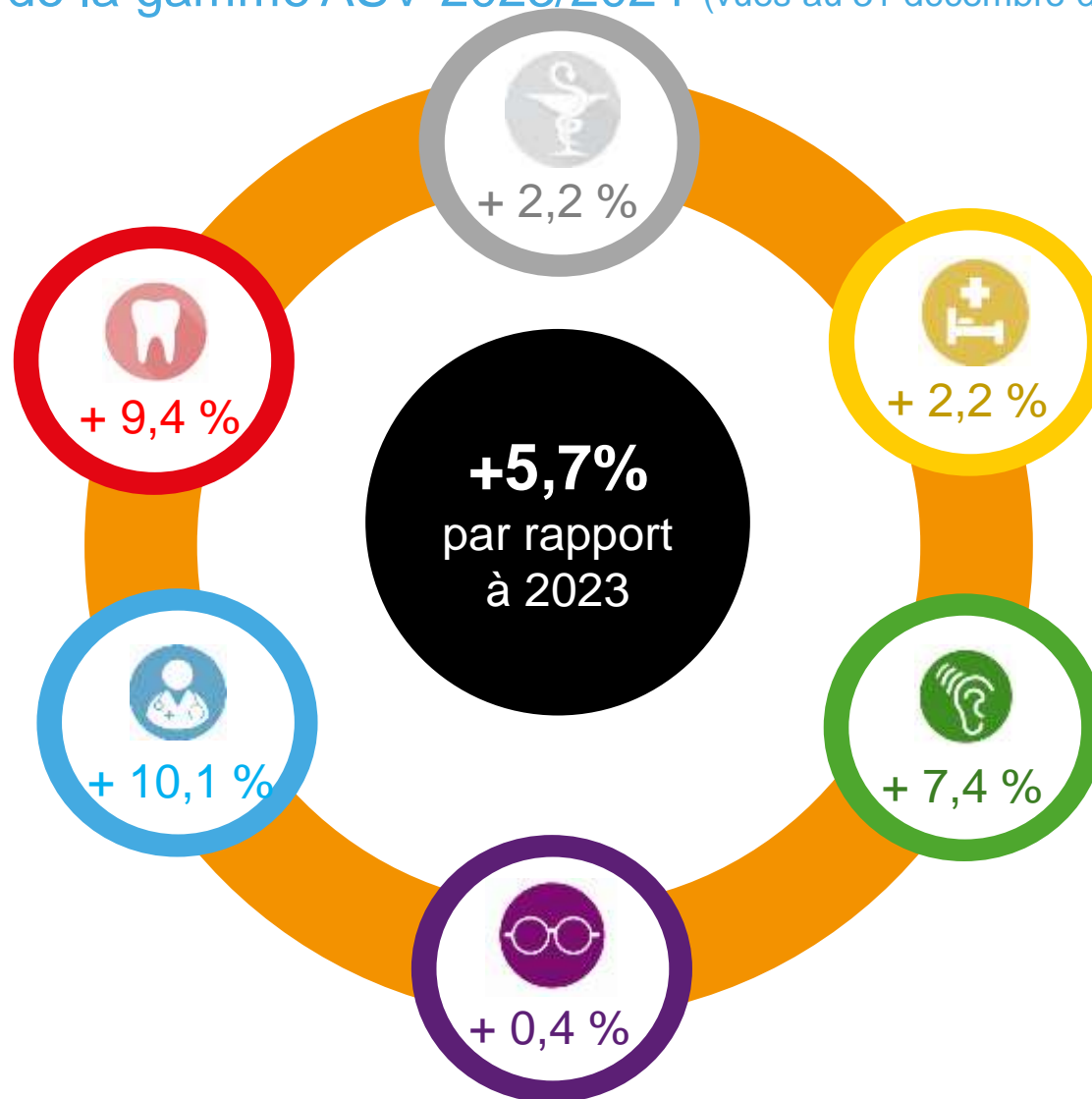
Implants : Effet fréquence

Médecine Courante

Actes techniques: effet coût moyen (+8%) et effet fréquence (+10%)

Kiné : Effet fréquence (+13%)

Imagerie : Effet fréquence



Hospitalisation

Frais de séjour: Hausse de tarifs en mars 2024 de en moyenne +4,3%

Autres Soins

Prothèses Auditives: effet fréquence (+21% d'actes)

Petit Appareillage : Effet fréquence (+9%)

Principalement: Appareil d'assistance respiratoire et accessoires pour traitement à domicile

3. Analyse du portefeuille des garanties individuelles Santé au 31-12-2024

3.5 Evolution des cotisations 2025

La gamme ASV est pilotée techniquement conformément au cadre d'appétence, soit au plus haut à 95% de ratio sinistres à primes

(S/P)

ASVE :

- > Equilibre technique des soins 2024 estimé : 73,0 %
- > Pas d'évolution des cotisations

ASVO :

- > Equilibre technique des soins 2024 estimé : 95,0 %
- > Evolution des cotisations 2025 de +3,80%

ASVP :

- > Equilibre technique des soins 2024 estimé : 90,1%
- > Pas d'évolution des cotisations

4. Expérience client



- 4.1 Les engagements de service et les indicateurs de performance de BPCE Mutuelle
- 4.2 La Satisfaction des adhérents BPCE Mutuelle
- 4.3 Nouveau site institutionnel EPS – accès espace privé BPCE Mutuelle
- 4.4 Les travaux en cours sur l'offre de BPCE Mutuelle

4. Expérience client

4.1 Les engagements de service et les indicateurs de performance de BPCE Mutuelle



Nos engagements

- Un traitement sous **4 jours** des adhésions et des radiations
- Une mise à jour des dossiers assuré sous **6 jours**

Nos performances observées en 2024 pour nos bénéficiaires

- Adhésions et radiation sous **3 jours** ✓
- Mise à jour sous **3 jours** ✓



- Une **édition à J+1** de la carte de tiers-payant (sur demande ou suite à l'adhésion)
Sur le site BPCE Mutuelle, réédition de la carte possible depuis l'espace personnel

- Edition à **J+1** ✓



- Remboursement des prestations reçues par flux automatique sous **24 heures**
- Remboursement des prestations-traitement manuel sous **5 jours**

- **Délai moyen < 1 jour** via flux automatique (1,3 jour au global : flux automatiques et manuels) ✓
- **Délai moyen de 5,2 jours** des prestations réglées en traitement manuel



- Prise en charge **immédiate** avec utilisation de la carte assuré
- Emission **sous 24h** des prises en charges hospitalières
- Devis traités sous **72 heures (3 jours)**

- Prise en charge **immédiate** avec utilisation de la carte assuré ✓
- Prise en charge hospitalière sous **24h** ✓
- Devis traités sous **3 jours** ✓

4. Expérience client

4.1 Les engagements de service et les indicateurs de performance de BPCE Mutuelle



Mails

Nos engagements

- Un traitement Mail et formulaire internet de **5 jours**

Nos performances observées en 2024 pour nos bénéficiaires

- Un traitement Mail en moyenne de **4 jours** ✓



Gestion des réclamations

- Un taux de réclamation inférieur à **0,5 %**

- Un taux de réclamations de **0,32%** ✓
- **98%** des réclamations traitées en moins de 21 jours ✓
- **3** médiations en 2024 ✓



Téléphonie

- Un taux d'appels servis de **88 %**

- Un taux d'appels servis de **91%** ✓



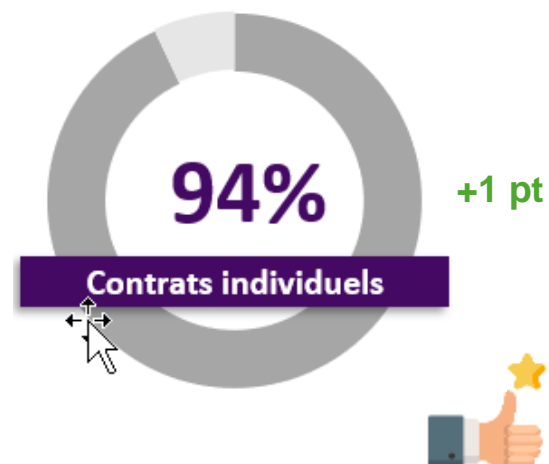
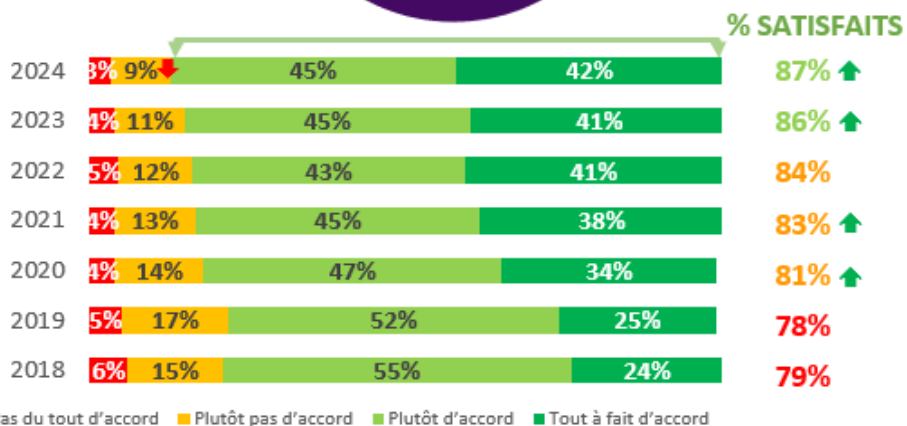
Notre certification Afnor Relation Client
NF345 a été renouvelée en 2024

4. Expérience client

4.2 La Satisfaction des adhérents BPCE Mutuelle – Extrait étude 2024

Q100BPCE - D'une manière générale, je suis pleinement satisfait(e) des prestations et services de BPCE Mutuelle

Base : 4698 répondants



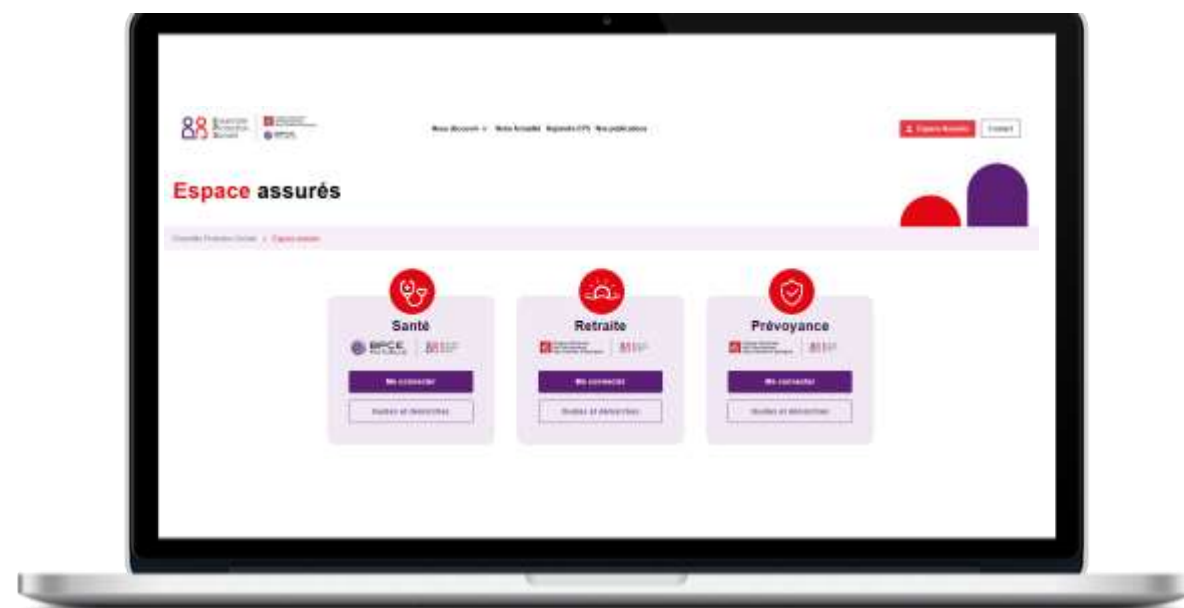
Q442 - Vous recommanderiez BPCE Mutuelle ?

Base : 4 474 répondants



4. Expérience client

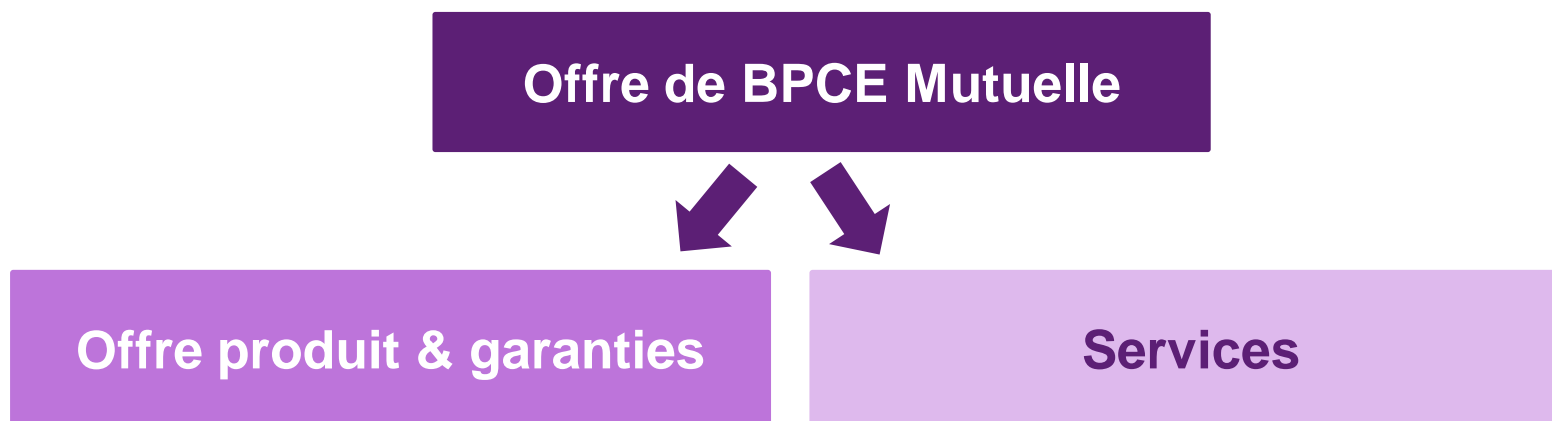
4.3 Nouveau site institutionnel EPS – accès espaces privés



4. Expérience client

4.4 Les travaux en cours sur l'offre de BPCE Mutuelle

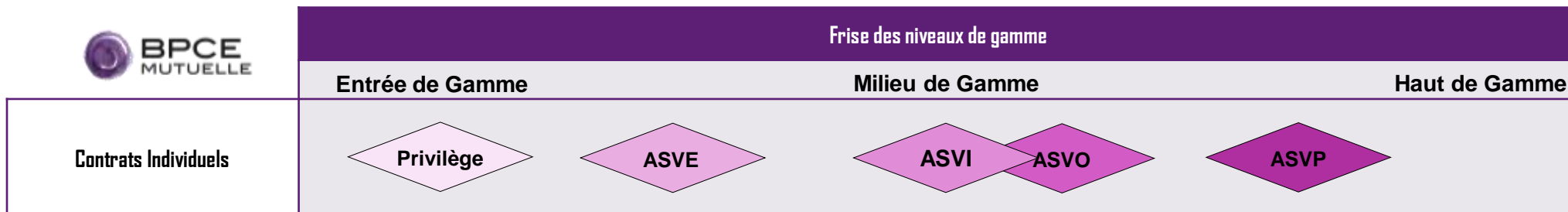
- Les **travaux** relatifs à **l'offre de BPCE Mutuelle** menés en 2024 et inscrits au plan d'action 2025 concernent les 2 piliers de cette offre



- En complément des travaux de réflexion sur l'**accroissement du portefeuille individuel** de BPCE Mutuelle ont également été engagés

4. Expérience client

4.4 Les travaux en cours sur l'offre de BPCE Mutuelle



► L'étude du positionnement de l'offre individuelle de BPCE Mutuelle par rapport à celles d'autres acteurs du marché en termes de structuration de l'offre et de garanties a permis d'identifier des **opportunités d'évolution de la gamme individuelle** :

- La fermeture à la souscription au 31/12/2024 de **Privilège**, fort recouvrement avec ASVE
- L'ajustement d'**ASVE** pour un bon positionnement de produit d'entrée de gamme accessible et avec un bon positionnement tarifaire, permettant de répondre aux sorties de contrat collectif à la recherche d'un prix
- L'intégration d'un produit intermédiaire « **ASVI** » pour répondre à l'absence d'offre de niveau « milieu de gamme », pour les personnes qui sont sensibles au prix, mais qui cherchent quand même un niveau suffisant de garanties et de services

4. Expérience client

4.4 Les travaux en cours sur l'offre de BPCE Mutuelle



Les assurés d'EPS

BPCE MUTUELLE



Les actifs



Continuer à les protéger



À la retraite

Fidéliser nos actifs déjà adhérents à la mutuelle en collectif partant à la retraite



Nos assurés



Proposer l'offre



Autres membres de sa Famille

Promouvoir la possibilité de faire adhérer d'autres membres de sa famille



Retraités CGP



Proposer l'offre individuelle



Promouvoir l'offre individuelle aux retraités CGP



Les Prospects



Actifs BP partant à la retraite



Proposer l'offre individuelle



Pour les accompagner à la retraite

Promouvoir BPCE Mutuelle vers les actifs BP partant prochainement à la retraite



Retraités BP



Proposer l'offre individuelle



Promouvoir BPCE Mutuelle au sein de la population retraité de BP



4. Expérience client

4.4 Les travaux en cours sur l'offre de BPCE Mutuelle



Services avec ambition de développement sur 2025



Services à étudier et retravailler sur 2025


SANTÉCLAIR
Utilisation du réseau



 **SANTÉCLAIR**
Analyse de devis




Aide aux jeunes embauchés



 **SANTÉCLAIR**
Analyse de symptômes


 **SANTÉCLAIR**
2nd avis médical



 **GRUPE IMA**
Aide à domicile hors pack répit



 **SANTÉCLAIR**
Téléconsultation



 **SANTÉCLAIR**
Prévention & coaching



Conférence - Webinaires



 **WEBINAR**
Webinaire retraite




Action sociale
 


 **GRUPE IMA**
Pack répit IMA


5. Outils de communication à destination des délégués de BPCE Mutuelle

Le guide du délégué
déployé en juin 2024



Lancement du fil
d'actu

Ensemble Protection Sociale | Caisse Générale de Prévoyance des Caisses d'Épargne | BPCE

Fil d'actualité délégués
BPCE Mutuelle
17/01/2025

Meilleurs vœux !

Chers Délégués de BPCE Mutuelle,
En ce début d'année 2025, nous tenons à vous transmettre nos vœux les plus chaleureux et à vous remercier pour votre engagement.

Lors de la mise à disposition du Guide du délégué, nous avons souhaité vous accompagner et renforcer votre rôle auprès des adhérents.

Pour entamer cette nouvelle année, nous avons quelques annonces à vous faire !

Ces annonces sont l'opportunité pour nous d'inaugurer ce nouveau format de communication directe avec vous et avec les adhérents de BPCE Mutuelle, grâce à votre rôle de relais d'information.



Une nouvelle identité visuelle

Il y a deux ans nous partagions avec vous une étape clé de notre histoire, notre évolution structurelle : la création de la SGAPS Ensemble Protection Sociale dont BPCE Mutuelle est membre avec la CGP.

Aujourd'hui nous franchissons une nouvelle étape, une nouvelle identité graphique pour Ensemble Protection Sociale et ses membres BPCE Mutuelle et la CGP.

Ces nouveaux logos sont le reflet de l'ambition portée par Ensemble Protection Sociale qui est d'être une référence durable de la protection sociale des entreprises et salariés du Groupe BPCE.

Un nouveau site web institutionnel

Le nouveau site institutionnel d'Ensemble Protection Sociale aux couleurs de la nouvelle charte graphique est désormais accessible.

Ce site web centralise désormais les informations essentielles sur Ensemble Protection Sociale et ses membres, BPCE Mutuelle et la CGP, et permet l'accès aux espaces personnels : Santé, Retraite et Prévoyance.



6. Gouvernance BPCE Mutuelle

A partir du 6 mars : Participation à vos différentes
Assemblée générales

30/01/25
Réunion des délégués
des garanties
individuelles

31/03/25 – 18/04/25
Election pour le
renouvellement de 1/2
des délégués

24/04/25
Dépouillement du scrutin

Avril 2025
Parution de La Revue
avec appel à
candidature au poste
d'administrateur

11/06/25
Election pour le
renouvellement du 1/3
du Conseil
d'administration
Assemblée générale
BPCE Mutuelle
Elections Conseil
d'administration Post
AG
Soirée officielle

7. Actualité des retraités de la CGP



7.1 Calendrier de versement des prestations Retraite

7.2 Revalorisation des prestations du Régime de maintien de droits

7.3 Nouveau site institutionnel EPS – accès espace privé BPCE Mutuelle

7. Actualité des retraités de la CGP

7.1 Calendrier de versement des prestations Retraite

Trimestre concerné	Date de l'ordre de virement de la CGP
1er trimestre 2025	Jeudi 2 janvier 2025
2ème trimestre 2025	Mardi 1er avril 2025
3ème trimestre 2025	Mardi 1er juillet 2025
4ème trimestre 2025	Mercredi 1er octobre 2025

Point d'attention : La date de réception du virement sur votre compte dépend de votre établissement bancaire (elle peut prendre 2 ou 3 jours).

7. Actualité des retraités de la CGP

7.2 Revalorisation des prestations du Régime de maintien de droits

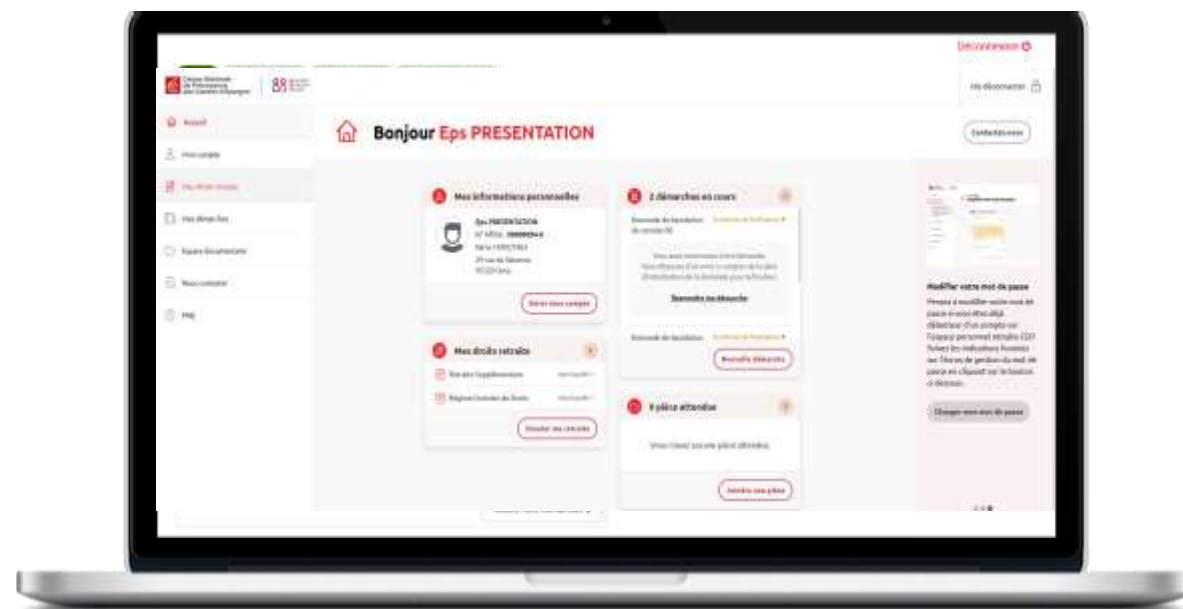
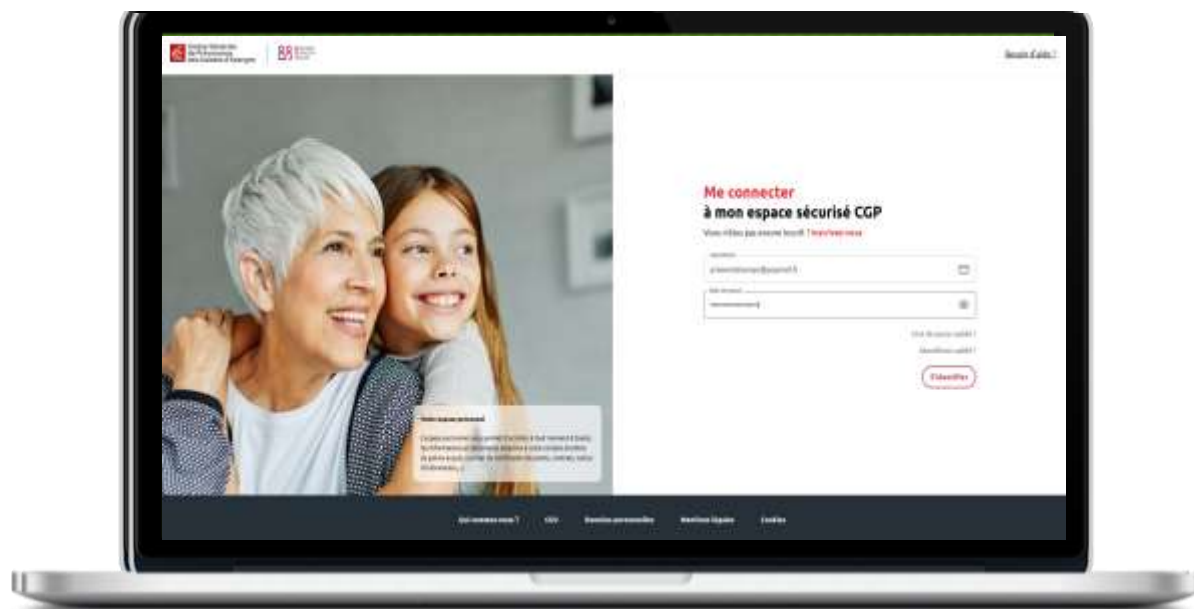
Régime de Maintien de Droits : +1,6% en 2025



En dépit d'un contexte économique incertain, la gestion à la fois rigoureuse et dynamique du régime de maintien de droits a permis au Conseil d'administration de la CGP de décider une revalorisation de 1,6% de la prestation de maintien de droits dont vous bénéficiez, s'alignant ainsi sur celle de l'AGIRC-ARRCO.

7. Actualité des retraités de la CGP

7.3 Nouvel espace personnel Retraite



Navigation simplifiée
Retrouvez toutes vos informations essentielles en quelques clics grâce à un tableau de bord clair et organisé.



Des services pratiques
Que ce soit pour consulter vos droits, simuler votre retraite, ou suivre vos démarches, tout est à portée de main.



Une sécurité renforcée
Vos données personnelles sont précieuses. Avec des outils comme la double authentification, vous pouvez naviguer en toute sérénité.