# FNRCE
# Assemblées générales 2023

# Actualité Santé 2022

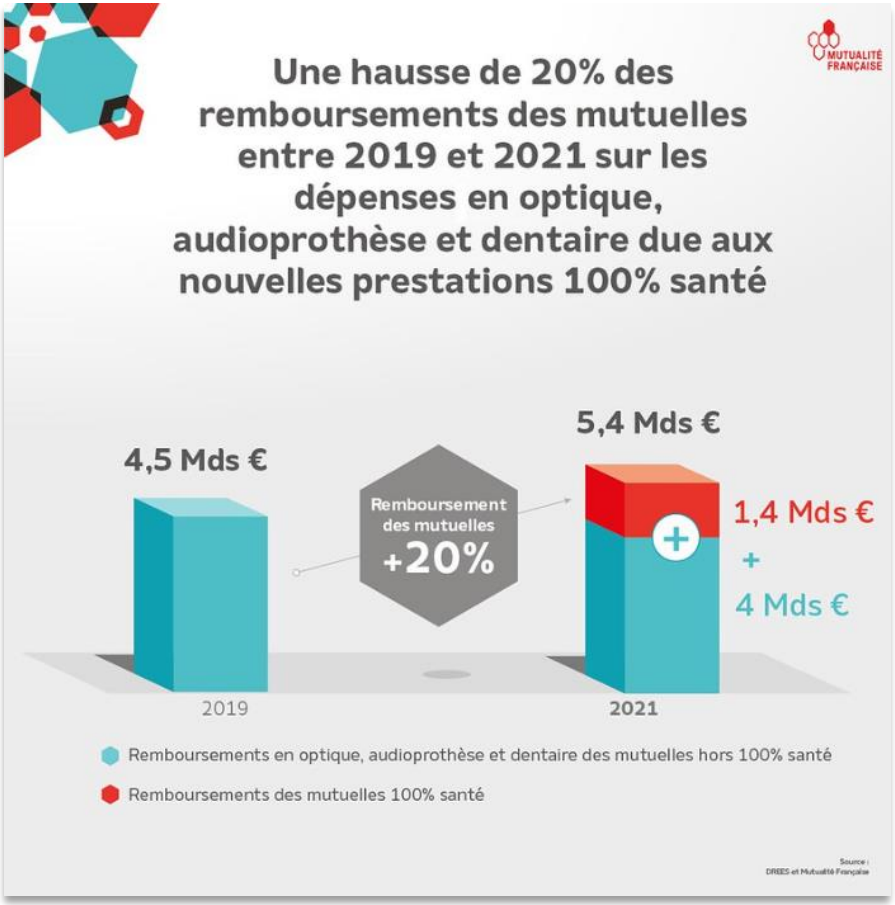
Selon la FNMF la hausse des soins remboursés par les mutuelles entre 2019 et 2022 s'élève à +10,1%, tandis que l'augmentation des cotisations est seulement de + 8,4%.

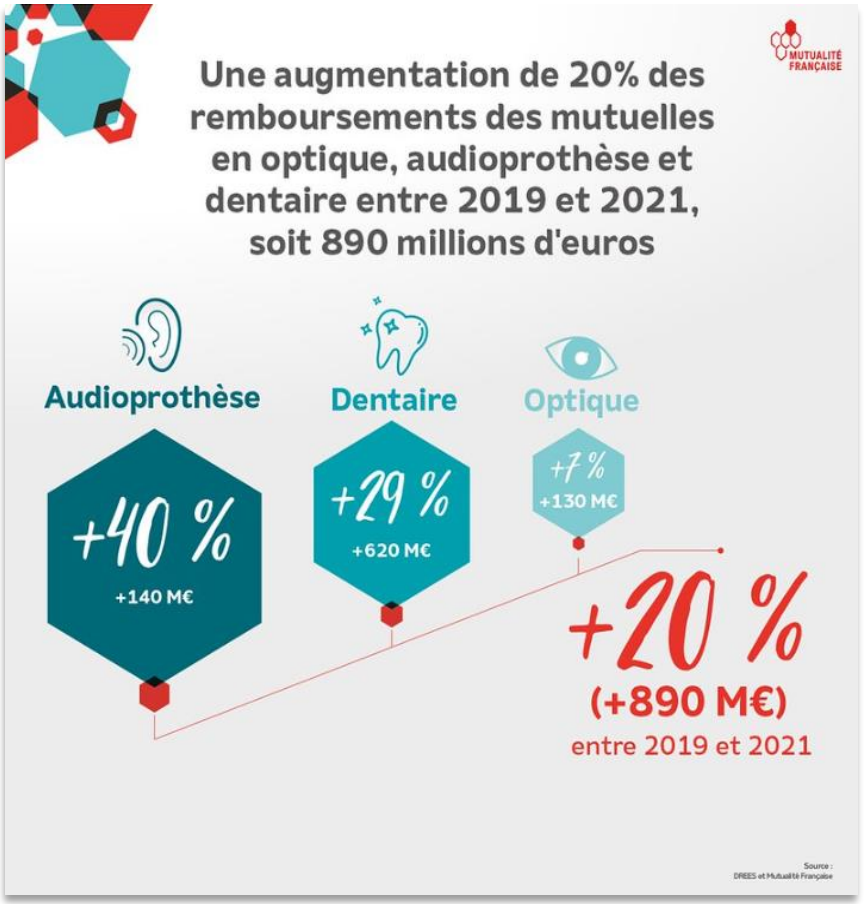
A BPCE MUTUELLE, sur le portefeuille ASV, on observe +12,7% de prestations payées par personne protégée en plus entre 2019 et 2022, pour +3,0% d'augmentation de cotisations, dont:

- + 1,1 % augmentation contractuelle des cotisations
- + 1,9 % effet âge

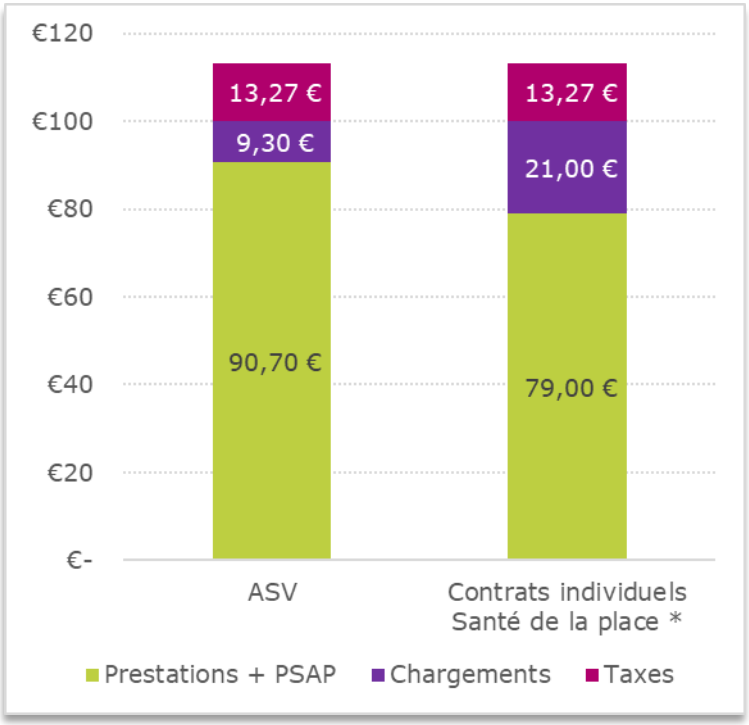
# Actualité Santé 2022

Zoom FNMF sur les dépenses concernant le 100% Santé à fin 2021 :



# Actualité Santé 2022 :
## Comparaison des chargements




* Source: Rapport DREES 2022 sur la situation financière des organismes complémentaires assurant une couverture Santé

Pour 100€ HT de cotisations payées sur les contrats de la gamme ASV, BPCE Mutuelle conserve **90,70€** de la cotisation, qui servent à payer des prestations aux adhérents.

En moyenne sur la place, sur d'autres contrats individuels, pour 100€ HT de cotisations payées, seulement **79€** servent à payer des prestations aux assurés.

# Actualité Santé 2023

Selon la FNMF, les cotisations augmentent en 2023 en moyenne de + 4,7%, hausse inférieure à l'inflation.

L'enquête menée par l'UFC – Que Choisir constate une augmentation de tarifs de + 6,9% en 2023 pour les mutuelles.

BPCE Mutuelle a augmenté les cotisations de + 6,3% pour les contrats individuels

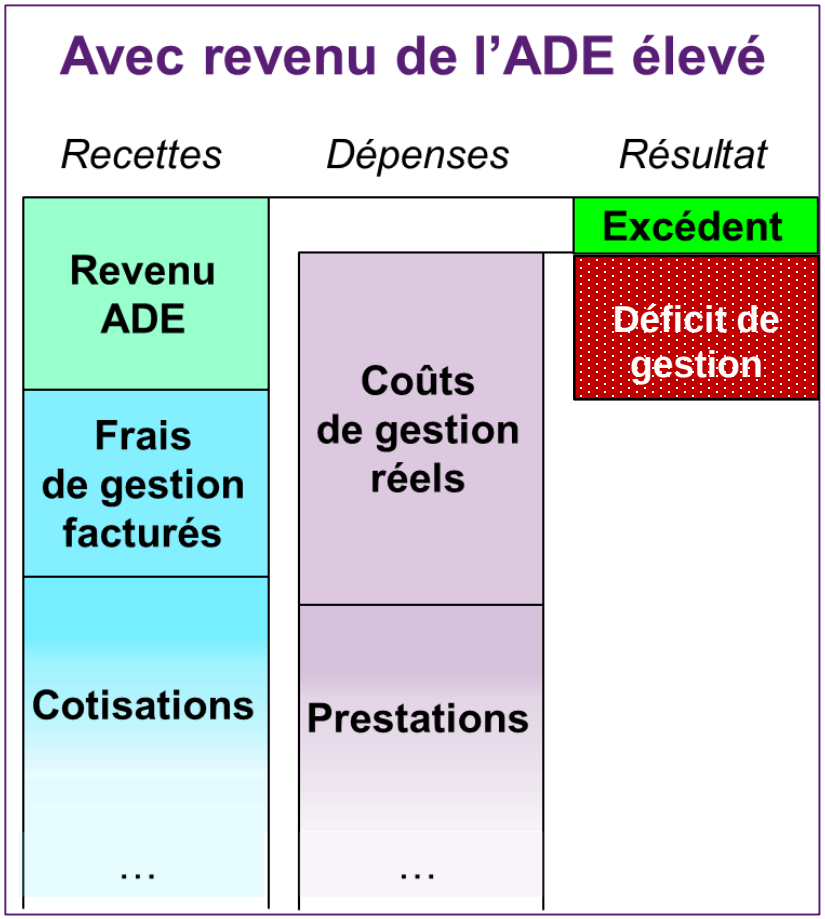
| Evolution Remboursement par personne protégée | Gamme ASV |
|---|---|
| 2019 - 2020 | -6,6% |
| 2020 - 2021 | 11,5% |
| 2021 - 2022 | 8,1% |
| Evolution 2019 - 2022 | 12,7% |

La FNMF attendait une augmentation du coût moyen par personne protégée en 2022 de +1,9% en individuel, bien en deçà de la dérive constatée en 2022 à BPCE Mutuelle

# Être adhérent à une garantie individuelle BPCE Mutuelle

# Être adhérent à BPCE Mutuelle

*Description du modèle économique : rôle de l'Assurance Des Emprunteurs (ADE)*




Le modèle économique de BPCE Mutuelle est fondé sur l'existence du revenu de l'Assurance des Emprunteurs :

- L'activité Santé : résultat technique santé au plus proche de l'équilibre : des cotisations pures servant à régler les prestations, avec très peu de marge de prudence
- Des chargements de gestion facturés aux adhérents en-deça du coût réel des frais de gestion
- Un revenu de l'ADE qui vient compenser un solde de gestion négatif et de financer des services (Santéclair par exemple)

# Frais de gestion calculés vs. Coûts de gestion réels

Pour 100€ de prestations versées au regard des cotisations payées sur les contrats de la gamme ASV, BPCE Mutuelle facture 9,30€ pour couvrir les frais de fonctionnement liés à son activité d'assurance.

Les frais de gestion sont en réalité de 13€, mais l'effort de la mutuelle permet de reverser un montant plus important sous forme de prestations, grâce au financement décrit précédemment.

Si les frais étaient facturés à leur vrai coût, la cotisation totale serait de 128€ au lieu de 123,80€ (+3,40%).

# Être adhérent à BPCE Mutuelle: pour rappel

*Avantages à la souscription*

- 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, selon les critères listés ci-dessous :

1. Avoir cotisé à la mutuelle dans le cadre d'un contrat collectif pendant au moins 10 ans,
2. Avoir exercé son dernier emploi au sein d'une entreprise souscriptrice d'un contrat collectif auprès de BPCE Mutuelle,
3. Avoir demandé à adhérer à une garantie de la gamme ASV dans les 12 mois qui suivent la sortie du contrat collectif souscrit auprès de BPCE Mutuelle (sauf pour les anciens salariés couverts en tant qu'ayant droit d'un autre salarié couvert à titre obligatoire – dans ce cas, à l'issue de la couverture par le conjoint),
4. Avoir des revenus inférieurs aux seuils déterminées chaque année.

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

# Être adhérent à BPCE Mutuelle

*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 (cf slide 2).

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

| | Evolution des cotisations annuelles | 2 018 | 2 019 | 2 020 | 2 021 | 2 022 | Augmentation moyenne par an |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Individuel | ASV Essentiel | 2.60% | 1.90% | - | - | - | 0.90% |
| | ASV Optimum | | 1.90% | - | - | - | 0.48% |
| | ASV PREMIUM | | 9.00% | 5.00% | 3.00% | 1.26% | 4.57% |
| | Privilège | 2.60% | 1.90% | - | - | - | 0.90% |
| | Autres Garanties Individuelles | 2.60% | 1.90% | 1.39% | - | - | 1.18% |

Par exemple, pour ASV Optimum, c'est +1,90% de cotisations contractuelles sur la période 2019 à 2022, contre +8,4% en moyenne sur la place (source FNMF).

# Être adhérent à BPCE Mutuelle

*La redistribution du résultat lorsque possible*

- **Le dispositif de ristourne**
  - > 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 2021 1,5M€ ont été financés par la provision pour ristourne.
- **2 mois de gratuité**
  - > 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 2021 1,3M€ ont été financés par les résultats de la Mutuelle.

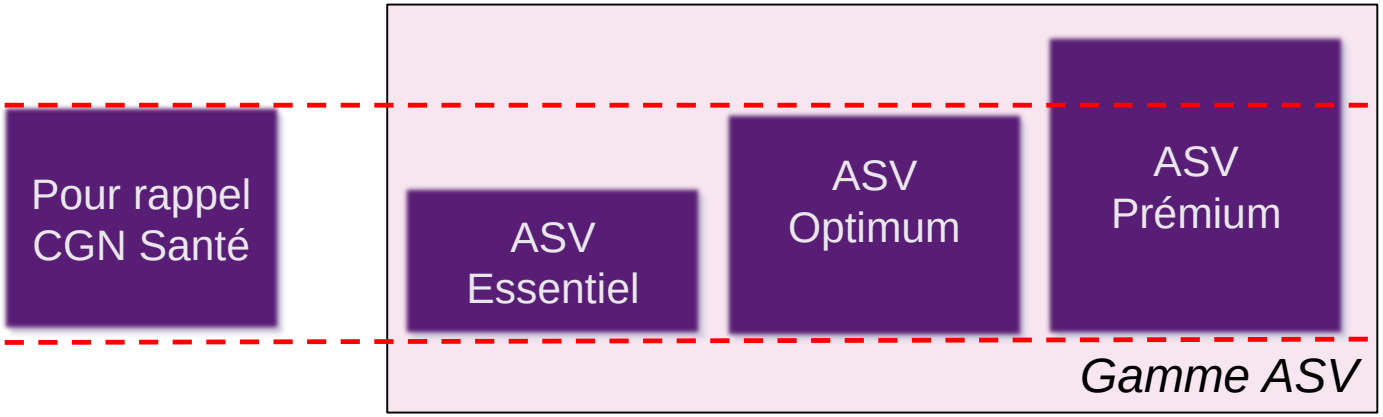
- **Des taux d'appels**
  - > A destination des contrats collectifs en 2021 et 2022 et 2023
    - 1,6 M€ de cotisations ont été financées par le résultat de BPCE Mutuelle ces deux dernières années
    - 1,3M€ de cotisations financées pour 2023*
  - > A destination des contrats individuels hors Evin pour 2023 : réduction exceptionnelle sur la cotisation d'avril
    - En 2023* 1,6M€ de cotisations financées par les résultats exceptionnels et non anticipés de l'ADE

* Montant estimé à fin novembre 2022

# Exercice 2022
# L’offre retraités

# L'offre Atout Santé Vitalité

*Rappel*




- Environ 80% des actifs partant en retraite sont fidèles à la mutuelle
- La gamme ASV protège 29 804 personnes
- Les contrats sont responsables
- Croissance du portefeuille ASV de +3,9% en 2022

*Données au 31/12/2022*

# Les services BPCE Mutuelle

# Exercice 2022
# Chiffres clés

# Effectifs

*Effectifs*

- **Situation des effectifs au 31/12/2022**

  > **29 804 personnes protégées** sur la gamme ASV

  > **L'âge moyen** de l'assuré principal est de **69,2 ans** (68,8 ans en 2021)

  > Les **effectifs** de la gamme ASV **ont globalement augmenté** par rapport à 2021

**+ 3,9%** **En nombre d'assurés**

**+ 3,6%** **En nombre de bénéficiaires**

# Coût moyen 2022

*Gamme ASV*

Le coût moyen par personne protégée est en évolution de **+8,1%** entre 2021 et 2022 sur l'ensemble de la gamme.

| Garantie | Remboursement moyen par personne protégée | |
|---|---|---|
| | 2021 | 2022 |
| ASV Essentiel | 448 € | 467 € |
| ASV Optimum | 950 € | 1 025 € |
| ASV PREMIUM | 1 223 € | 1 352 € |
| **Total Gamme ASV** | **972 €** | **1 052 €** |

- ASV Essentiel : L'importante hausse du coût moyen s'explique principalement par la prise en charge de la réforme **100% Santé** (essentiellement les audio-prothèses).

# Actualité récente: évolution des cotisations 2023

*Votée lors du Conseil d'administration du 13.10.22*

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 2022 estimé : 79,1 %
  - > Pas d'évolution des cotisations.
- **ASVO :**
  - > Equilibre technique des soins 2022 estimé : 98,4 %
  - > Evolution des cotisations 2023 + 6,70%
- **ASVP :**
  - > Equilibre technique des soins 2022 estimé : 98,2%
  - > Evolution des cotisations 2023 de +5,30%

# Bilan des prestations 2021/2022, vues du 31 décembre.

## Gamme ASV

Globalement, les prestations sont en augmentation de +5,4% par rapport à 2021.

**Par Poste :**
**Comparaison 2022/2021**

***Dentaire :***
Augmentation des remboursements sur les prothèses dentaires amovibles et effet fréquence sur les implants

+5,2%

***Pharmacie :***
Augmentation des médicaments à 65%

+4,1%

***Médecine Courante :***
Effet fréquence chez les auxiliaires (infirmiers). Augmentation de remboursement moyen sur les spécialistes

+5,1%

***Hospitalisation :***
Pic de prestation sur les actes de spécialités sur le début de l'année

5,4%

+8,5%

+3,9%

***Autres Soins :***
Augmentation du remboursement moyen sur les prothèses audio.

***Optique :***
Augmentation du coût moyen des verres

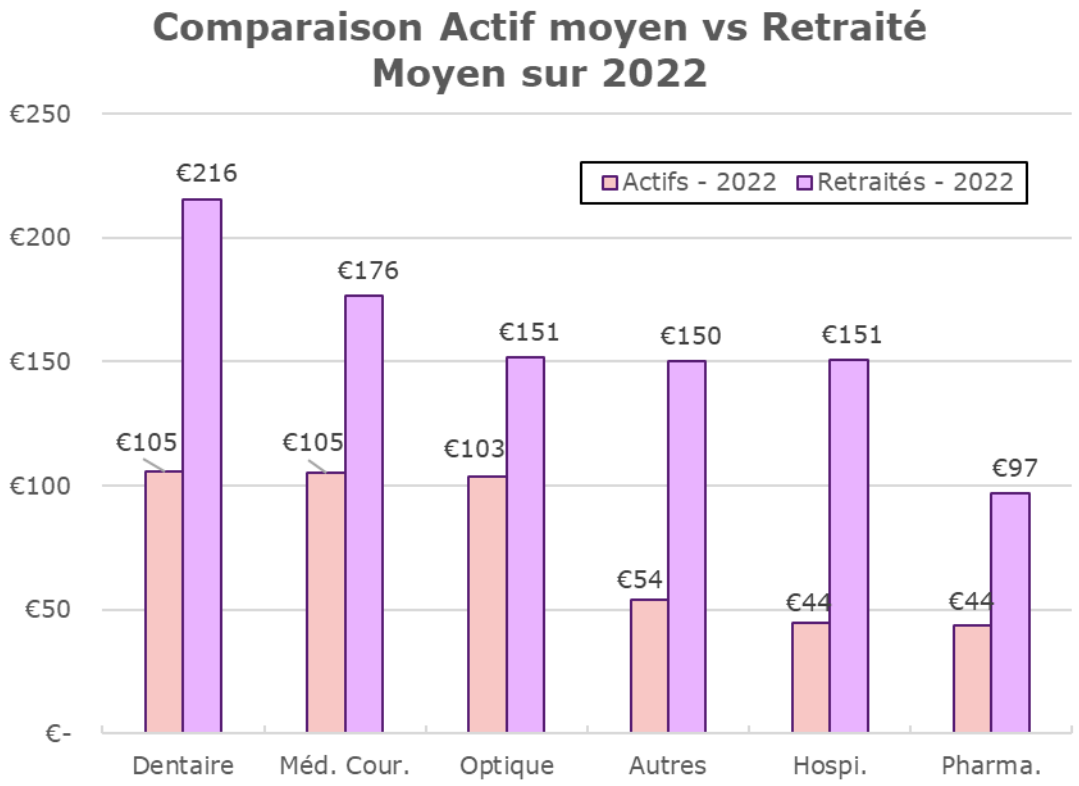
# Comparaison 2021/2022 par adhérents moyens

*Zoom Actif vs Gamme ASV*

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

Les contrats individuels connaissent une augmentation de remboursement moyen sur tous les postes.

| | Retraités | | |
|---|---|---|---|
| | 2021 | 2022 | Evolution |
| Dentaire | 206 € | 216 € | 4,5% |
| Méd. Cour. | 168 € | 176 € | 5,0% |
| Optique | 146 € | 151 € | 3,8% |
| Autres | 142 € | 150 € | 5,8% |
| Hospi. | 140 € | 151 € | 8,0% |
| Pharma. | 93 € | 97 € | 3,9% |
| Total | 895 € | 941 € | **5,2%** |



# L’expérience client BPCE Mutuelle

# La Gestion

*Nos engagements et indicateurs de performance*

RELATION CLIENT

| | Nos engagements | Nos performances observées en 2022 pour nos bénéficiaires | |
|---|---|---|---|
| **Gestion des dossiers** | ▪ Un traitement sous **4 jours** des adhésions et des radiations<br>▪ Une mise à jour des dossiers assuré sous **6 jours** | • Adhésions et radiation sous **4 jours**<br>• Mise à jour sous **5 jours** | ✓<br>✓ |
| **Carte de tiers-payant** | ▪ Une **édition à J+1** de la carte de tiers-payant (sur demande ou suite à l'adhésion)<br>*Sur le nouveau site BPCE Mutuelle, réédition de la carte possible depuis l'espace personnel* | • Edition à **J+1** | ✓ |
| **Remboursements** | ▪ Remboursement des prestations reçues par flux automatique sous **24 heures**<br>▪ Remboursement des prestations-traitement manuel sous **5 jours** | • **Délai moyen < 1 jour** via flux automatique (1,2 jours au global : flux automatiques et manuels)<br>• **Délai moyen de 5,4 jours** des prestations réglées en traitement manuel | ✓<br>✗ |
| **Devis et prises en charge** | ▪ Prise en charge **immédiate** avec utilisation de la carte assuré<br>▪ Emission **sous 24h** des prises en charges hospitalières<br>▪ Devis traités sous **72 heures (3 jours)** | • Prise en charge **immédiate** avec utilisation de la carte assuré<br>• Prise en charge hospitalière sous **24h**<br>• Devis traités sous **2 jours** | ✓<br>✓<br>✓ |

# La Gestion

*Nos engagements et indicateurs de performance*

| | Nos engagements | Nos performances observées en 2022 pour nos bénéficiaires |
|---|---|---|
| **Mails** | ▪ Un traitement Mail et formulaire internet **de 5 jours** | ▪ Un traitement Mail en moyenne de **5 jours** ✓ |
| **Gestion des réclamations** | ▪ Un taux de réclamation inférieur à **0,5 %** | • Un taux de réclamations de **0,22%** ✓<br>• **94%** des réclamations traitées en moins de 21 jours ✓<br>• **3** médiations en 2022 ✓ |
| **Téléphonie** | ▪ Un taux d'appels servis de **88 %** | • Un taux d'appels servis de **90%** ✓ |

Notre certification Afnor Relation Client NF345 a été renouvelée en 2022

# La Gestion

*La Satisfaction – Résultats de l'étude 2022*

## Méthodologie – Enquête auprès des adhérents

**Cible**

3209 répondants

**Terrain d'enquête**

Décembre 2022

Note de **satisfaction globale** de BPCE Mutuelle : **84 %** **(+1 pts)**

**Un score en hausse depuis plus de 3 ans**

Zoom satisfaction globale sur les garanties individuelles: **92%**

**Taux de recommandation BPCE mutuelle** en hausse : **86 %** **(+2 pts)**

**Résultats 2022 de nos enquêtes « à chaud »**

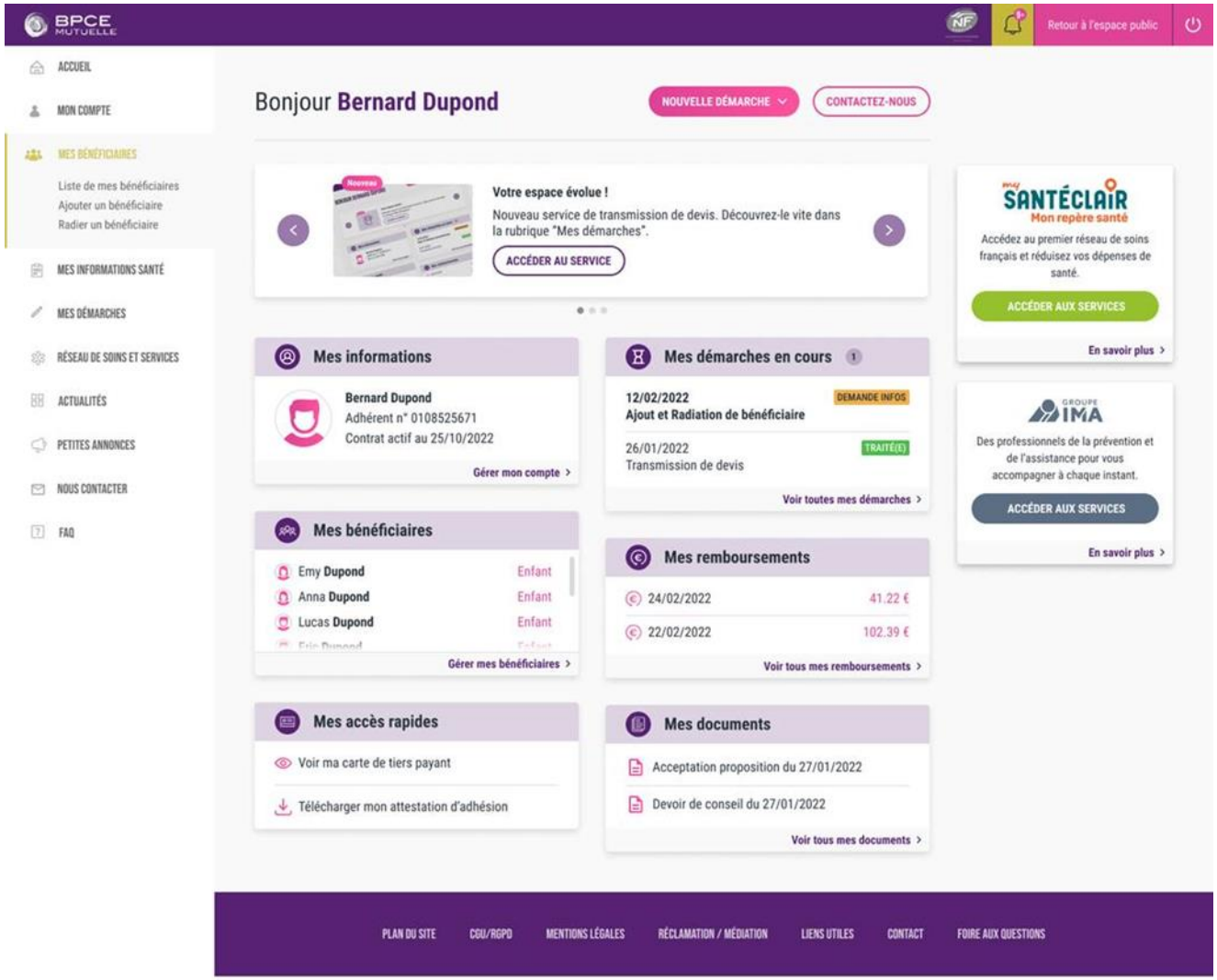
**(enquête déclenchée après un contact téléphonique – taux de participation adhérents : 25%)**

**97 % de taux de satisfaction** **(+2 pts)**

# Site Internet

*Les nouveautés*

## Nouvelle page d'accueil depuis mi décembre 2022




Une page d'accueil plus épurée, plus ergonomique avec la mise en valeur des services de nos partenaires Santéclair et IMA santé

**89%** d'adhérents ont ouvert leur espace adhérent

**56%** des documents ont été transmis via le site en 2022

# Site Internet

*Les nouveautés*

## ❑ L'affichage de 2 cartes TP

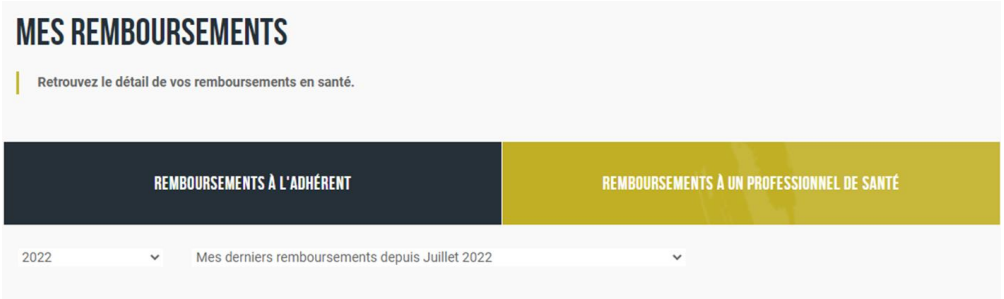
En décembre, une pour finir l'année en cours et une nouvelle carte pour l'année suivante

## ❑ Notification «nouvelle Carte TP»

L'adhérent est notifié de l'arrivée de toute nouvelle carte TP sur son espace personnel

## ❑ Affichage des décomptes PS

L'adhérent peut désormais suivre tous les remboursements relatifs à ses dépenses santé : ceux qui lui sont faits directement et ceux réalisés aux professionnels de santé



# INFORMATIONS CGP

CAISSE GENERALE DE PREVOYANCE
DES CAISSES D'EPARGNE

EPS
Ensemble Protection Sociale

# Information CGP

*Calendrier de versement des prestations Retraite*

## CALENDRIER DE VERSEMENT DES PRESTATIONS

Les prestations du régime de maintien de droits et/ou de la retraite supplémentaire CGP sont toujours versées trimestriellement par avance. Elles sont mises en paiement le 1er jour ouvré de chaque trimestre aux dates indiquées ci-dessous.

**Calendrier 2023**

| Trimestre concerné | Date de l'ordre de virement de la CGP |
|---|---|
| 1er trimestre 2023 | 2 janvier 2023 |
| 2e trimestre 2023 | 3 avril 2023 |
| 3e trimestre 2023 | 3 juillet 2023 |
| 4e trimestre 2023 | 2 octobre 2023 |

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

# CGP - Revalorisation des pensions du maintien de droit

**Compte tenu d'un contexte économique particulier :**

- D'un contexte inflationniste important sur 2022 pesant sur le pouvoir d'achat des français
- D'une revalorisation de l'AGIRC-ARRCO de +5,12% au 1er octobre 2022
- De résultats financiers exceptionnels liés aux obligations indexées inflation dans le portefeuille d'actifs du maintien de droit de la CGP

**… Mais en tenant compte des impératifs de pérennité du régime de maintien de droit :**

- Conservation des capacités de revalorisation pour les années futures : la revalorisation permet de conserver l'intérêt des droits servis aux affiliés
- Résultat financier des prochaines années plus incertain
- L'objectif de baisse du taux technique, en accord avec la trajectoire votée en Conseil d'Administration et suivie par l'ACPR

**La CGP a décidé de la mise en œuvre d'une revalorisation sur le RMD :**

- Mobilisation dès fin 2022 du Conseil d'Administration sur le sujet
- Revalorisation de +3% de l'ensemble des droits du régime : retraités et salariés
- Exceptionnellement au 1er janvier 2023, six mois seulement après la revalorisation de 0,8% au 1er juillet 2022

Globalement depuis 2005, la CGP a réussi à revaloriser autant que l'ARRCO sur la même période (et même plus jusqu'à 2021 !) grâce au pilotage de son Conseil d'Administration, alors même que son engagement minimal était de 50% de la revalorisation ARRCO.

# ANNEXES

# Annexe 1
## Barèmes et tranches de ristourne proposés pour 2023

Les seuils de revenus à revaloriser de 1,4% au 1er janvier 2023 , revalorisation liée aux mesures gouvernementales sur la loi de finance 2022 :

| | | Tranche 1 | | Tranche 2 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Nombre de personnes au foyer fiscal | Revenu imposable annuel du foyer fiscal | Ristourne | Revenu imposable annuel du foyer fiscal | Ristourne |
| ASV Essentiel et ASV Optimum | 1 personne | moins de 14 673 € | -25% | compris entre 14 673 € et 24 454 € | -18% |
| | 2 personnes | moins de 20 753 € | -25% | compris entre 20 753 € et 34 582 € | -18% |
| | 3 personnes | moins de 25 415 € | -25% | compris entre 25 415 € et 42 354 € | -18% |
| | 4 personnes ou plus | moins de 29 347 € | -25% | compris entre 29 347 € et 48 908 € | -18% |

| | | Tranche 1 | | Tranche 2 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Nombre de personnes au foyer fiscal | Revenu imposable annuel du foyer fiscal | Ristourne | Revenu imposable annuel du foyer fiscal | Ristourne |
| ASV Premium | 1 personne | moins de 14 673 € | -22% | compris entre 14 673 € et 24 454 € | -16% |
| | 2 personnes | moins de 20 753 € | -22% | compris entre 20 753 € et 34 582 € | -16% |
| | 3 personnes | moins de 25 415 € | -22% | compris entre 25 415 € et 42 354 € | -16% |
| | 4 personnes ou plus | moins de 29 347 € | -22% | compris entre 29 347 € et 48 908 € | -16% |

# Annexe 2
## Les services BPCE Mutuelle

**Santéclair: *Offre santé mentale***

**Santéclair: *Mysantéclair***

**IMA Assistance**

**Action sociale**

# Santéclair

*Nouvelle offre Santé Mentale*

## Service accessible sur MySantéclair depuis septembre 2022

# Santéclair

*Nouvelle offre Santé Mentale*

## Service accessible sur MySantéclair depuis septembre 2022

### L'offre « Santé mentale » c'est quoi ?

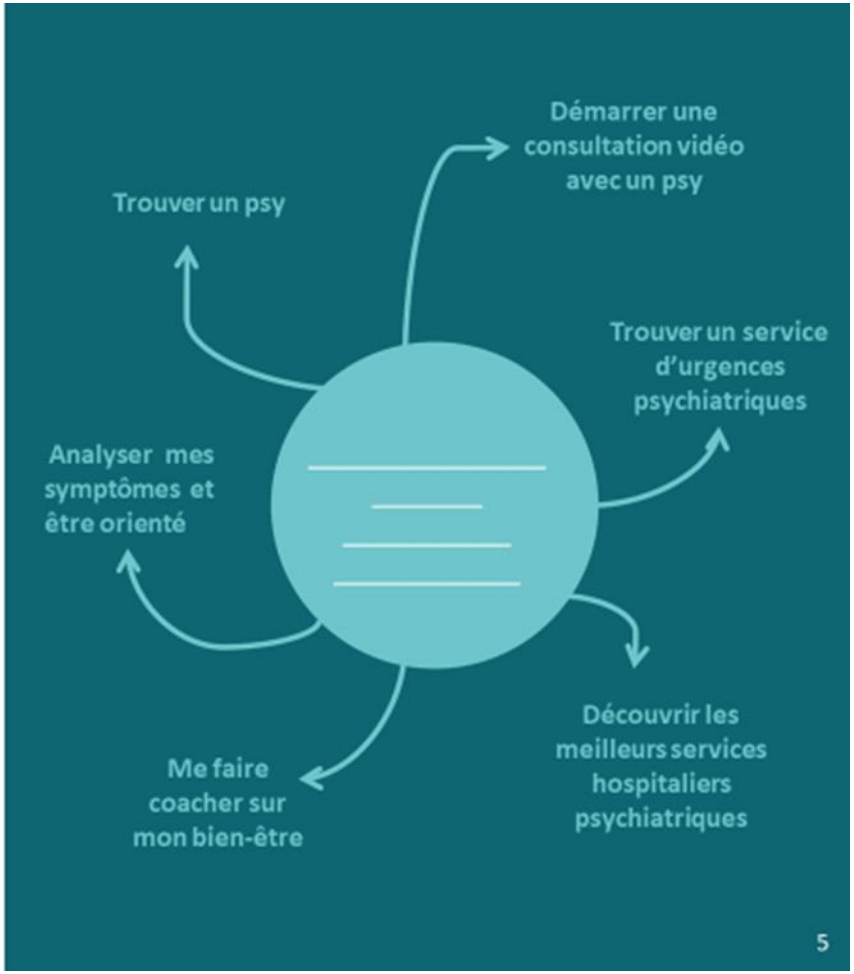
**Objectif : proposer une offre globale pour répondre aux différents besoins et aux différentes problématiques liée à la santé mentale des bénéficiaires, dans les offres d'assurances individuelles et collectives.**

Cette offre fait l'objet d'un nouveau domaine « **Santé mentale** » au sein de la plateforme MySantéclair.

Pour la conception de cette offre, **le Lab Innovation Santé* de Santéclair** a passé au crible cette problématique

- en analysant les offres du marché,
- en testant les différentes alternatives possibles,
- et en comparant ces retours selon un caneva d'évaluation (ex : respect du contexte légal et sanitaire, respect du cadre juridique, partage des valeurs avec Santéclair, critères de sélection des praticiens exposés…).

*Le lab Innovation Santé, c'est une équipe composée d'une pharmacienne, de 2 Docteurs en sciences, d'un Data scientist / économiste et une équipe chevronnée en lien avec les bénéficiaires.
Leur mission : identifier les services qui seront les plus utiles aux bénéficiaires et les faire passer de l'idée à la réalité.



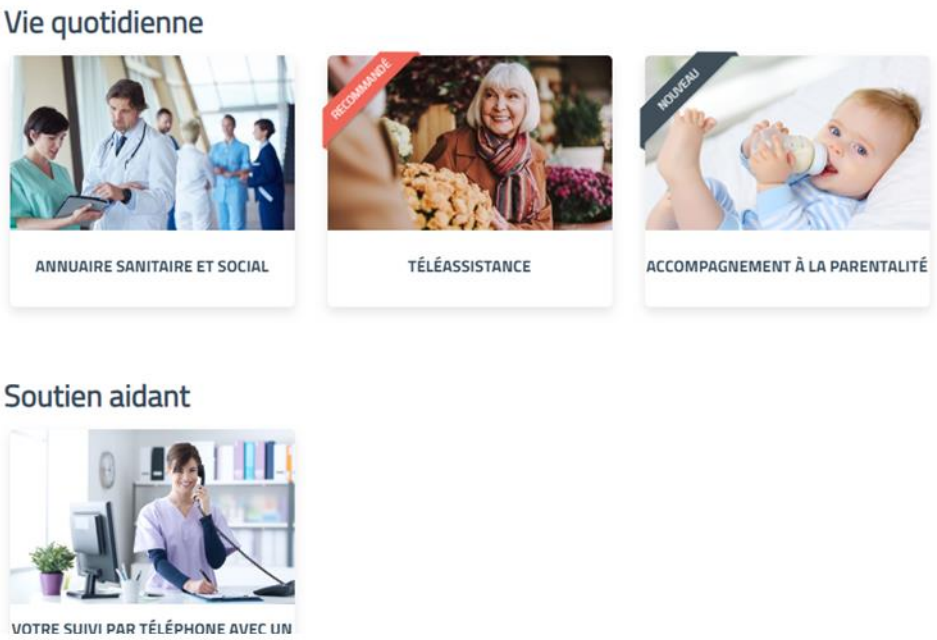
# Santéclair

*My Santeclair*

- Optique
- Chirurgie laser
- Ophtalmologie
- Dentaire
- Implantologie dentaire
- Audio
- Chirurgie
- Médecins et paramédicaux
- Ostéopathie / Chiropraxie
- Diététiciennes
- Coaching sportif
- Tiers Payant

# IMA Assistance

*My IMA*




Via l'espace My IMA
les différentes possibilités d'assistance sont présentées et il est possible de réaliser sa demande d'assistance en ligne

La plateforme téléphonique d'assistance est également disponible pour vous accompagner

# Être adhérent à BPCE Mutuelle

*Au-delà du contrat frais et sons de santé*

## • L'action sociale

| | En nbre de dossiers | | |
|---|---|---|---|
| | 2022 | 2021 | Evolution 2021-2022 |
| **Total présentés** | 51 | 66 | -23% |
| **Accords** | 36 | 48 | -25% |
| **Ajournements** | 2 | 5 | -60% |
| **Refus** | 13 | 13 | 0% |
| **Proth. capillaires** | 7 | 9 | -22% |

Baisse des demandes d'aides financières mais augmentation des demandes d'accompagnements administratives

| Année | Budget | Consommé en euros | Consommé en % | Evolution par rapport à n-1 |
|---|---|---|---|---|
| **2022** | 133 000,00 | 53 675,60 | 40% | -23% |

## • Des actions de prévention:

| Plusieurs thématiques au catalogue | | | |
|---|---|---|---|
| Le sommeil | Les maladies cardio-vasculaires | Les cancers | L'alimentation |
| Les TMS (Troubles musculo-squelettiques) | La santé bucco dentaire | Les addictions | La gestion du stress |

> Un espace prévention sur le site BPCE Mutuelle
> Organisation prochaine de conférences en visioconférence

# Annexe 3

*Action sociale et prévention CGP*

## Action sociale:

| | En nbre de dossiers | | |
|---|---|---|---|
| | 2022 | 2021 | Evolution 2022-2021 |
| **Total présentés** | 88 | 83 | 6% |
| **Accords** | 73 | 68 | 7% |
| **Ajournements** | 4 | 8 | -50% |
| **Refus** | 11 | 7 | 57% |

| Année | Budget | Réalisé en 2022 en € | Réalisé en 2022 en % | Variation 2022/2021 |
|---|---|---|---|---|
| **2022** | 165000 | 139 001,45 | 84,24% | 19% |

## Prévention:

| Accompagnement des proches aidants | Gestion de budget |
|---|---|
| Conférences et cafés des aidants animés par l'Association française des aidants<br><br>Création d'un pack répit avec IMA: contacter l'Assistant social | 4 conférences annuelles sur des sujets d'actualité animées par Finances & Pédagogie |