



**Accompagner
durablement
les énergéticiens**



Sommaire

0

Préambule

Page 3

1

Contexte et environnement

Page 5

2

Résultats 2024

Page 6

3

La vie politique d'Énergie Mutuelle

Page 7

4

Performance financière & commerciale

Pages 8-10

5

Satisfaction adhérents & qualité de service

Pages 11-13

6

Services aux adhérents / action sociale

Pages 14-16

7

Stratégie et perspectives

Pages 17-18

8

Partenariat avec le Groupe Roederer

Pages 19-20



Accompagner durablement les énergéticiens

Après la décision de la branche des IEG de choisir un organisme de la banque-assurance pour assurer la Couverture Supplémentaire Maladie des IEG et quitter de fait le modèle paritaire et mutualiste, Energie Mutuelle se doit d'adapter sa trajectoire avec l'appui du Groupe Malakoff Humanis.

Son ambition reste intact : continuer de servir les entreprises, salariés et anciens des entreprises de l'énergie. Avec de solides résultats, ce rapport d'activité présente le bilan de l'année 2024, un retour sur l'appel d'offres CSM et les perspectives pour Energie Mutuelle.

2022-2024, TROIS ANNÉES DE CROISSANCE POUR RÉPONDRE AUX ENJEUX DE SANTÉ DES ÉNERGÉTIENS

La période triennale qui vient de s'écouler marque une profonde consolidation du savoir-faire d'Energie Mutuelle dans la couverture santé des assurés relevant des IEG.

Sur le plan financier, notons la croissance rentable du chiffre d'affaires passant de 44,7 M€ en 2022 à 57,4 M€ pour 2024 (+28 %) couplée à un résultat d'activité net en hausse sur la période de 0,6 M€ à 1,8 M€.

Cette croissance est marquée par une hausse de la satisfaction de nos adhérents qui s'établit à 83 % pour 2024 et des indicateurs de qualité de service à la cible de nos objectifs clients.

L'attractivité des offres Energie Mutuelle est au rendez-vous avec un chiffre d'affaires de 3 M€, obtenu principalement par les renforts Sodeli-Cort, la garantie CSM Evin et les solutions dédiées aux assurés du régime général non IEG.

L'ensemble de ces excellents résultats n'ont cependant pas permis à Energie Mutuelle d'être retenue par la branche des IEG et continuer à être son partenaire santé à compter du 1^{er} juillet 2025.

L'APPEL D'OFFRES SANTÉ DE LA BRANCHE DES IEG

L'appel d'offres de la CSM qui s'est déroulé de janvier à septembre 2024 a été l'un des plus sélectifs de la place avec des critères d'expérience, de taille et d'exigences financières extraordinairement élevées.

Energie Mutuelle grâce à l'appui du Groupe Malakoff Humanis a pu réunir les acteurs les plus expérimentés, solides financièrement et fidèles depuis la création de la CSM : AXA, CNP, Mutuelle SMI. Diot-Siaci, spécialiste du secteur de l'énergie est venu conforter notre réponse.

Malgré tout le soin apporté à notre offre, l'expérience de notre groupement et les engagements pris, le choix d'un système bancaire et assurantiel a été opéré par la branche des IEG. La raison principale est financière : le budget alloué à la gestion du dispositif alors que nous en savions réellement le coût. Ce choix du moins-disant nous laisse dubitatif quant à la qualité et l'accompagnement qui seront délivrés aux salariés de la branche compte tenu de la complexité du dispositif santé des IEG.

ENERGIE MUTUELLE ADAPTE SON MODÈLE POUR MAINTENIR SON CAP STRATÉGIQUE

Dans ce contexte, Energie Mutuelle a constitué un groupe de travail « Demain EM » pour réfléchir à l'adaptation de sa trajectoire et de son modèle à mettre en œuvre tout en préservant un cadre affinitaire aux IEG et plus largement au secteur de l'énergie.

« Demain EM » est une initiative composée des administrateurs pour mener la réflexion sur la trajectoire d'Energie Mutuelle

Energie Mutuelle maintiendra son cap stratégique d'accompagner les entreprises, les salariés et anciens salariés du secteur de l'énergie.



Trois actions concrétisent l'engagement d'Energie Mutuelle :

- Compte tenu de la perte de la CSM-A, un partenariat de confiance avec le Groupe Roederer et sa plate-forme de gestion SIMAX, a été noué pour gérer le portefeuille des adhérents à Energie Mutuelle. Expérimenté dans les IEG grâce à la gestion du Groupe Electricité de Strasbourg, cette opération avec Roederer s'effectue dans d'excellentes conditions :
 - La reprise des engagements qualité d'Energie Mutuelle,
 - Un environnement dédié pour les adhérents,
 - Une offre économiquement satisfaisante.
- Le panel de garanties sera enrichi d'une nouvelle offre destinée aux futurs retraités désireux de conserver Energie Mutuelle au moment de leur passage en retraite ;
- Le renforcement des liens financiers avec le Groupe Malakoff Humanis permettant de continuer le développement de la mutuelle dans une perspective de rapprochement avec l'une des entités mutualistes du Groupe



Au sein du Groupe Malakoff Humanis, Energie Mutuelle pourra trouver les conditions durables de son développement.

ET APPORTE DE NOUVEAUX SERVICES POUR LES ASSURÉS

Ce partenariat avec Roederer présente différentes opportunités :

- des conditions opérationnelles et économiques satisfaisantes ;
- en termes d'accessibilité, le centre d'appels sera ouvert dès 8 h 15, la carte de tiers payant sera accessible via le Wallet du smartphone ;
- soucieux de répondre aux enjeux de santé des adhérents, de nouveaux services seront mis à disposition des adhérents.

LA MOBILISATION DES ÉLUS, UN RÔLE D'INFLUENCE AUPRÈS DES ADHÉRENTS

- L'évolution du modèle d'Energie Mutuelle rend nécessaire une plus forte interaction entre les membres du Conseil d'Administration et les délégués présents sur l'ensemble du territoire pour être une vigie de la mutuelle et un relais des actions ;
- L'enjeu est à la fois d'écouter et de répondre durablement aux attentes des adhérents et accompagner les futurs retraités dans le choix de leur complémentaire santé.

L'appui du Groupe MH, constituera un levier indispensable à Energie Mutuelle.

Energie Mutuelle saura compter sur le soutien du Groupe Malakoff Humanis.

Perspectives sur le secteur de l'énergie

L'énergie constitue un secteur majeur au sein de l'économie française, grâce notamment à ses fleurons mondialement connus. Beaucoup de structures plus modestes (notamment des PME-PMI) viennent compléter le tableau, et en font un domaine particulièrement actif en France ainsi qu'à l'étranger.

Le marché de l'emploi dans le secteur de l'énergie est relativement dynamique. Les leaders du marché ont tendance à accroître leurs effectifs année après année afin de faire face à l'augmentation des besoins énergétiques en France. Tout ceci engendre des recrutements généralement importants au sein des grandes entreprises, mais aussi au sein d'entreprises de taille modeste afin de faire face à la demande des donneurs d'ordres.

Malakoff Humanis avec Energie Mutuelle accompagnera cette filière d'excellence française pour contribuer à l'attractivité des entreprises et à faciliter les parcours de santé de leurs salariés et anciens salariés.



Pascal Weis,
Président d'Energie Mutuelle



Emmanuel Verdenet,
Directeur Général
d'Energie Mutuelle



1

Contexte et environnement

Ce rapport annuel revient sur les faits marquants de l'année et les réalisations du Groupe Malakoff Humanis.

En 2024, le Groupe Malakoff Humanis a poursuivi sa mission de protection sociale en renforçant son modèle redistributif au service de ses clients, de ses salariés et de l'intérêt général. Avec un taux de redistribution en santé parmi les plus élevés du marché (plus de 84 %), une action sociale et sociétale renforcée (209 M€ mobilisés) et un contrat social consolidé pour ses 10 000 collaborateurs, le Groupe confirme son engagement en faveur d'une protection accessible et solidaire.

Des étapes décisives franchies en 2024

Ces avancées ont été rendues possibles par des performances solides : un chiffre d'affaires en hausse (+11,1 %, à 7,52 Mds€), un ratio combiné en progression (100,1 %) et une solvabilité renforcée (272 %). En retraite complémentaire Agirc-Arrco, les résultats ont dépassé les objectifs, garantissant un

traitement optimisé des pensions et des cotisations des entreprises clientes.

Dans le même temps, l'amélioration continue de la satisfaction client a été une priorité, avec des services plus réactifs et un accompagnement renforcé. La simplification des démarches, la qualité de la relation client et l'innovation dans les parcours ont contribué à une expérience optimisée pour nos adhérents et entreprises partenaires.

Au premier plan, de gauche à droite : Pierre-Jean Besombes, Isabelle Le Bot, Thomas Saunier, Véronique Amram, David Giblas, Laurence Onen.

À l'arrière-plan, de gauche à droite : Thomas Colin, Olivier Della Santina, Barbara Mayer-Ansquer, Sylvine Laguillaumie-Landon, Eric Vaudaine, Christophe Scherrer, Anne Ramon, Olivier Ruthardt.

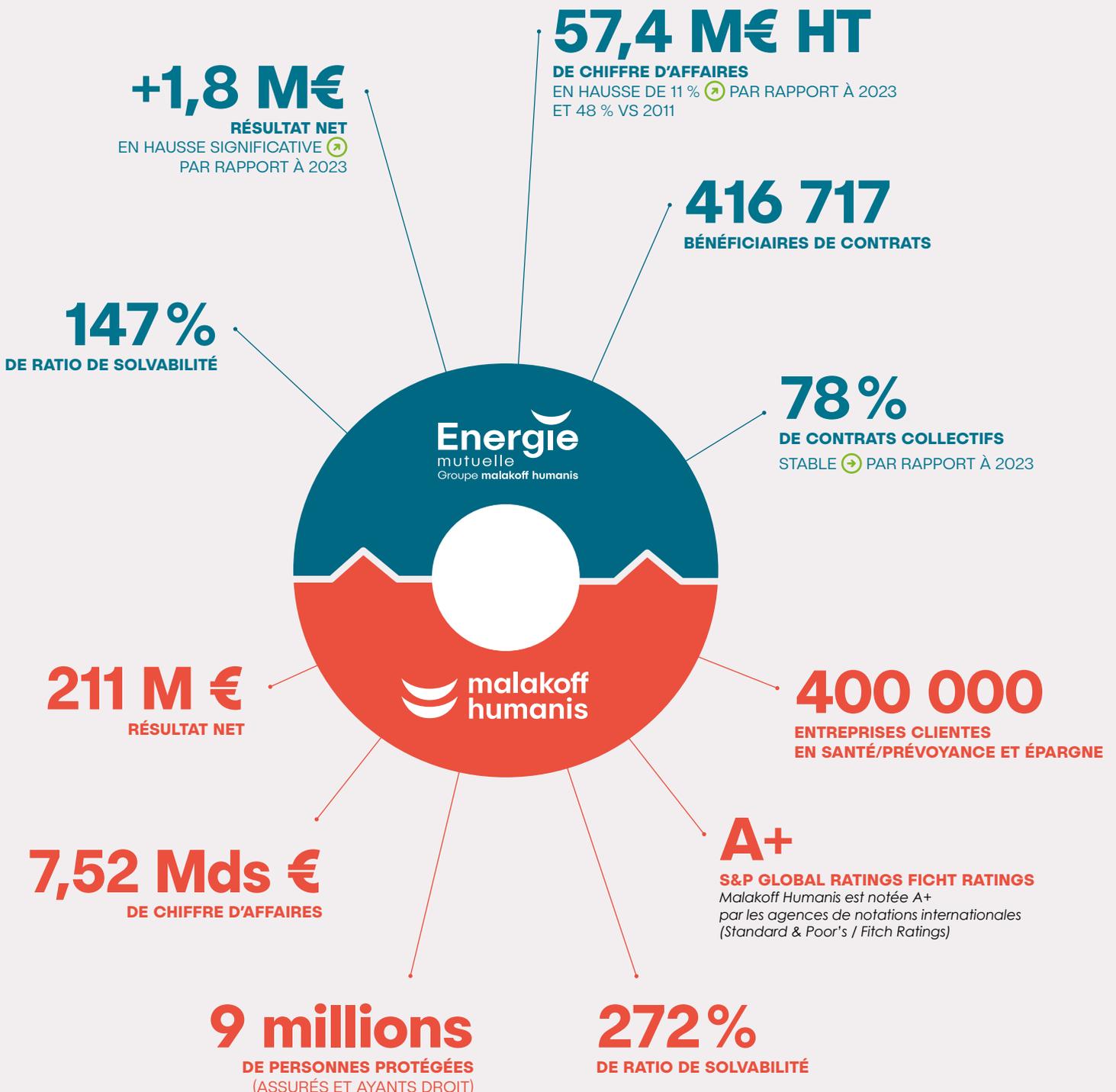
Pour une vision complète des avancées et des engagements de Malakoff Humanis, [accédez à notre Rapport Annuel 2024.](#)





2

Résultats 2024 Energie Mutuelle et Groupe Malakoff Humanis





3

La vie politique d'Energie Mutuelle

Les travaux du Conseil d'Administration au cours de l'année 2024 ont été rythmés par la réponse à l'appel d'offres CSM, les conséquences opérationnelles politiques et financières de la non-reconduction d'Energie Mutuelle comme assureur et gestionnaire de la CSM ainsi que les travaux sur les révisions tarifaires 2025.

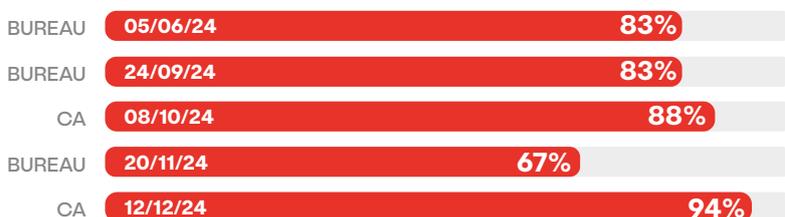
Depuis le second semestre 2024, Energie Mutuelle travaille à un plan de rétablissement d'Energie Mutuelle demandé par la Commission audit et risques de Malakoff Humanis en novembre 2024.

L'année 2025 sera marquée par la mise en œuvre du plan de rétablissement ainsi que le renouvellement du Conseil d'Administration de la mutuelle.

Réunions du Conseil d'Administration et du Bureau

Le Bureau et le Conseil d'Administration se sont régulièrement réunis entre juin 2024 et avril 2025.

Plus précisément, le calendrier des réunions et la participation à chacune d'entre elles sont synthétisés dans les tableaux ci-dessous :



Retrouvez ici, la composition du Conseil d'Administration

Activités des comités et commissions

Le Conseil d'Administration s'appuie sur les travaux des différents comités / commissions :

La commission d'entraide Santé s'est réunie à 11 reprises, dont les chiffres clés sont disponibles page 17 du rapport d'activité.

Trois réunions de la commission des placements financiers ont eu lieu visant à proposer des orientations en matière de placements financiers et à suivre leur mise en place par les services.

En 2024, deux réunions du comité tarification se sont tenues avec pour objet principal la révision tarifaire annuelle.



4 Performance financière & commerciale

Le développement en chiffres



218 278

assurés



28 674

conjoints



171 032

enfants



3 millions d'€

de chiffre d'affaire HT

Portefeuille adhérents bénéficiaires de contrats au 31 janvier 2025

Des résultats en hausse

En termes de développement commercial, l'année 2024 a été marquée par les événements significatifs suivants :

- Une hausse du chiffre d'affaires en santé individuelle de +1,9 M€ induite par la politique tarifaire appliquée sur le portefeuille en affaires directes.
- Tendence identique sur le segment collectif qui bénéficie des effets combinés du développement commercial, qui génère une production nette positive de 1,3 M€, et de la revalorisation tarifaire (+2,1 M€).

Ces éléments aboutissent à un chiffre d'affaires 2024 récurrent de 57,4 M€, soit une croissance de 5,9 M€ par rapport à 2023.

Des adhérents satisfaits qui le disent



« Bonjour, je tiens à vous remercier pour la clarté de la réponse et pour la présentation de la démarche à suivre. Bien à vous. »

Félix T.



« Bonjour, je n'ai pas de réclamation mais je voudrais vous remercier pour la rapidité dans vos remboursements et l'amabilité de vos collaborateurs au téléphone !
Merci pour tout. »

Nicole S.



« Bonjour, je souhaite dire un grand merci à la personne qui s'appelle S. pour avoir traité mon dossier avec rapidité, professionnalisme et m'avoir aidé à traiter un devis dentaire. Ainsi que pour sa patience et son obstination à aller au bout du dossier malgré les photos floues ou celles qui ne passaient pas. Un très grand merci à cette dame. »

Julien R.



« Bravo, je vous félicite d'avoir pu renforcer la sécurité pour accéder à l'espace. C'est facile et rapide. Bien cordialement. »

Chantal W.

**4****Performance financière
et commerciale**

Paroles de conseillers !

« Ce qui fait la différence dans mon métier, c'est l'aspect personnalisé. Chaque client est unique, et mon rôle est de lui fournir une expérience sur mesure qui correspond à ses besoins spécifiques. »

Germain

« Mon rôle est d'écouter attentivement les besoins de chaque client, de comprendre leurs défis et de leur proposer des solutions qui leur apporteront de la valeur à long terme. Je suis là pour m'assurer que chaque client trouve le produit ou le service qui correspond parfaitement à ses attentes, tout en lui offrant un excellent rapport qualité/prix. »

Christophe

« Écouter est la base de mon métier. En prenant le temps d'écouter les préoccupations et les besoins de mes clients, je peux leur proposer des solutions qui leur correspondent vraiment. »

Julie

« Mon objectif est d'accompagner chaque client dans sa réflexion, de lui fournir toutes les informations nécessaires pour qu'il fasse un choix éclairé. »

Emmanuelle

Au 1^{er} plan, de gauche à droite : Julie et Emmanuelle. Debout, de gauche à droite : Germain, Thomas et Christophe.

Développement renforcé pour Energie Mutuelle

Avec un chiffre d'affaires de 3 millions d'euros pour l'année 2024, Energie Mutuelle renforce son développement sur son périmètre des particuliers grâce notamment à un suivi de gestion optimale pour répondre aux attentes des adhérents.

La simplicité des échanges et la clarté du conseil

Chaque adhérent peut contacter son conseiller soit par l'intermédiaire du centre d'appels au N° 0 969 32 37 37 (service gratuit + prix d'un appel) ou prendre rendez-vous depuis son espace adhérent. Par la connaissance de sa situation et du système des IEG, les conseillers d'Energie Mutuelle ont la capacité de proposer une solution adaptée et durable aux besoins de couverture des adhérents.

L'approche individualisée la clé d'une relation de confiance

Par une expérience forte des équipes d'Energie Mutuelle sur des offres dédiées aux salariés et anciens salariés des IEG, les adhérents ressentent une relation de confiance, et ce grâce à un accompagnement individualisé et une personnalisation de leurs besoins.

La possibilité pour les adhérents de bénéficier de garanties adaptées à leurs situations (pour couvrir leurs proches, ou augmenter leurs prestations par des renforts) permet d'avoir une sérénité sur leurs dépenses de santé et diminuer leur reste à charge.



Les adhérents ressentent une relation de confiance.

Top 3 des offres





5

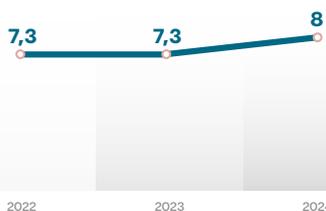
Satisfaction adhérents & qualité de service

Nos adhérents sont satisfaits

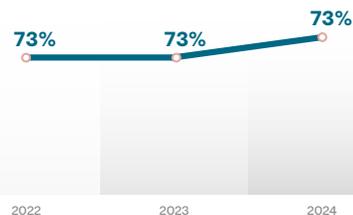


La satisfaction des adhérents en constante amélioration

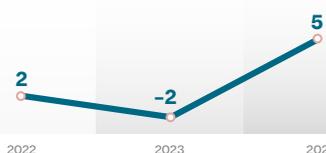
SATISFACTION GLOBALE



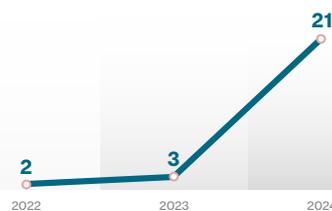
SATISFACTION CLIENT



DEGRÉ D'EFFORT



RECOMMANDATION



TAUX GLOBAL DE SATISFACTION

8 / 10

vs. 7,3/10 en 2023



TAUX DE RECOMMANDATION

+ 19 pts

vs. + 3 pts en 2023



NOMBRE DE RÉCLAMATIONS REÇUES*

447 réclamations pour 578 840 actes



DÉLAI DE TRAITEMENT D'UN MAIL

3,03 jours ouvrés



DÉLAI DE TRAITEMENT DES ADHÉSIONS REÇUES

2 jours

vs. 3,4 jours en 2023



DÉLAI DE PRISE EN CHARGE DES DEVIS dentaires et hospitaliers

3 jours

vs. 5,7 jours en 2023

*En 2023, Energie Mutuelle a mis en œuvre une nouvelle organisation conforme aux exigences de l'ACPR pour permettre de faciliter la saisine des adhérents, améliorer l'identification et le suivi des réclamations, dans le but d'y apporter une réponse claire et motivée le plus rapidement possible.



Indicateurs centre d'appels



Taux de décrochés

91,19%

 Taux mesuré en 2024

Le taux de décroché est un indicateur de performance qui détermine la capacité d'une entreprise, plus particulièrement d'un centre de contact, à répondre aux appels de ses clients. Cette facilité de mise en relation avec un service client est également appelée QS, pour « Qualité de Service ».



Volumétrie d'appels

112 253

 Appels reçus sur 2024

Volumétrie des mails

202 736

 Mails reçus sur 2024 en hausse par rapport à 2023

Note Google

★★★★★

4/5

 509 avis à avril 2025

Volumétrie des courriers

40 526

 Courriers papiers reçus en 2024 en baisse par rapport à 2023

Volumétrie des prestations

578 840

 Nombre de dossiers de prestations traités en 2024

Évolutions des prestations sur l'année 2024

Paroles d'adhérents



« Un grand merci à F. pour les renseignements donnés ainsi qu'à toute l'équipe. Les conseillers prennent toujours le temps d'expliquer ce qui est primordial. Parfait ! »

Astrid

★★★★★ Il y a 43 semaines



« Super service !! Merci à Daniel qui est un interlocuteur très à l'écoute, efficace et sympathique ! Top. »

Fathia

★★★★★ Il y a 17 semaines



« Suite à la prise de rendez-vous téléphonique sur le site Energie Mutuelle, je suis très satisfait des éléments de réponse apportés à mon dossier par L. Des réponses claires et disponibilité aux nombreuses questions que j'avais à poser sur mon dossier. »

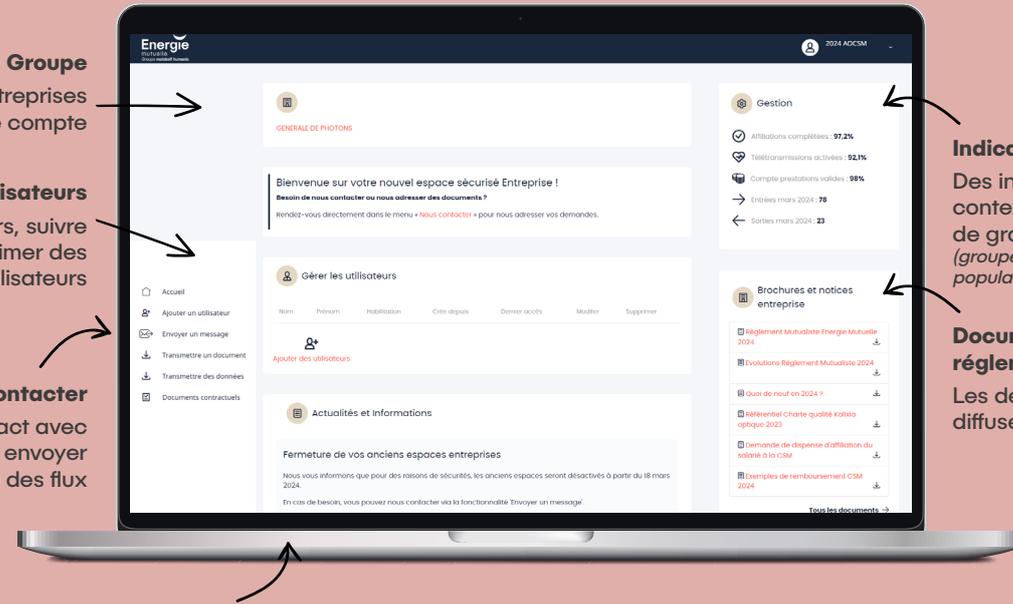
Frédéric

★★★★★ Il y a 39 semaines



5

Satisfaction adhérents & qualité de service



Groupe

Accéder aux entreprises rattachées à votre compte

Gérer les utilisateurs

Ajouter des utilisateurs, suivre les connexions, supprimer des utilisateurs

Nous contacter

Prendre contact avec nos services, envoyer des documents et/ou des flux

Actualités et Informations

Accéder aux informations de votre mutuelle

Indicateurs

Des indicateurs essentiels contextuels au niveau de granularité en cours (groupe d'entreprise, entreprise, population)

Documents réglementaires

Les derniers documents diffusés à portée de clic



Toutes les fonctionnalités expliquées dans le guide Extranet entreprise

Évolution de l'extranet entreprise

L'extranet entreprise a été soigneusement révisé et amélioré pour offrir une interface plus intuitive et des fonctionnalités avancées. Cette évolution vise à faciliter l'accès aux informations, à fluidifier les échanges et à renforcer la sécurité des données.

Nouvelle ligne téléphonique réservée aux entreprises

Pour offrir un canal dédié, une nouvelle ligne téléphonique a été mise en place spécifiquement pour les entreprises. Cette initiative permet de bénéficier d'une assistance rapide et personnalisée, assurée par une équipe d'experts pour répondre aux besoins des entreprises.

Mini guide employeur

Un mini guide a été développé regroupant l'essentiel des informations pour accompagner les entreprises dans les obligations et démarches administratives.



6

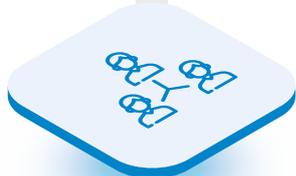
Services aux adhérents / action sociale

Les services aux adhérents



DIGITAL

- ✓ **Aide à la vente et à l'affiliation**
 - Parcours de souscription et d'affiliation digitalisé aux Garanties CSM Evin et les renforts Sodeli et Cort
 - Automatisation du traitement des campagnes via l'outil commercial (CRM)
- ✓ **Espace personnel**
 - Simulateur de reste à charge pour les adhérents CSM
 - Affichage de l'état de la Noémisation
 - Parcours de dépôts de justificatifs (fin de droits pour les enfants de plus de 26 ans, portabilité...).
- ✓ **Application mobile**
 - Carte tiers payant digitalisée



SALARIÉS

- ✓ Migration sur l'environnement informatique Malakoff Humanis (postes informatiques, réseaux...)



GESTION

- ✓ Actions de développement de la Noémisation pour les ouvriers-droit et ayants-droit Camieg
- ✓ Campagne de vérification des droits Camieg
- ✓ SAS de synchronisation des données du portefeuille Assurés Energie mutuelle avec la Camieg



EXTRANET ENTREPRISE

- ✓ Mise en service de l'espace avec module d'échange de flux pour la CSM et des modules de pilotage
- ✓ Accompagnement des RH pour la prise en main de leur espace

**6**

Les services aux adhérents



DIGITAL

- ✓ Simulateur de situations pour guider le traitement des demandes de l'adhérent (remboursements, contacts...)



GESTION

- ✓ ROC Hôpital pour les adhérents Camieg



PRÉVENTION / SANTÉ

- ✓ Accès aux services Point Vision, Soins à domicile (Libhéros) et Médecines (Médecines douces) depuis l'espace personnel adhérent



SÉCURITÉ INFORMATIQUE

- ✓ Intégration au réseau et au dispositif de sécurité du Groupe Malakoff Humanis

Chiffres clés



99,5 %
de taux de disponibilité
des outils



86 %
des adhérents utilisent leur espace personnel
↗ en hausse régulière



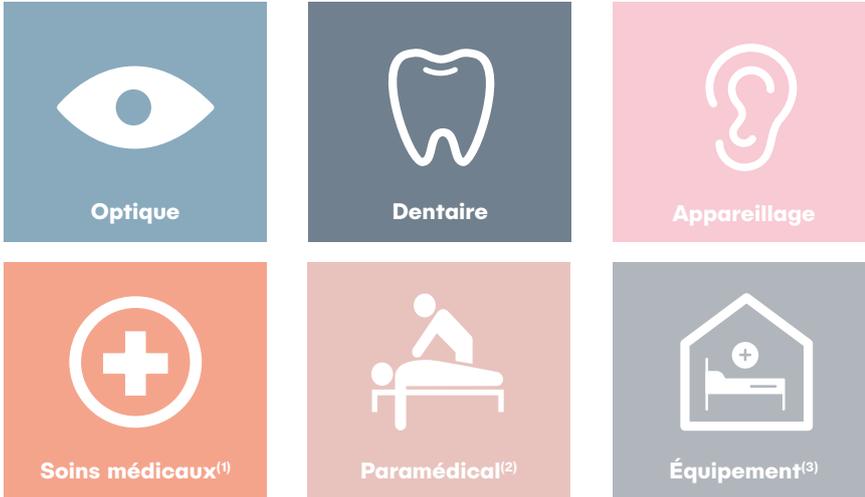
PLUS DE
64 000
adhérents ont téléchargé l'appli mobile
↗ en hausse

Action sociale

Un dispositif d'accompagnement personnalisé pour les adhérents en situation de fragilité

En cas de situation particulière, un dispositif spécifique d'accompagnement est possible pouvant aboutir au versement d'aides exceptionnelles.

Domaines d'intervention de la commission d'entraide santé (CES) :

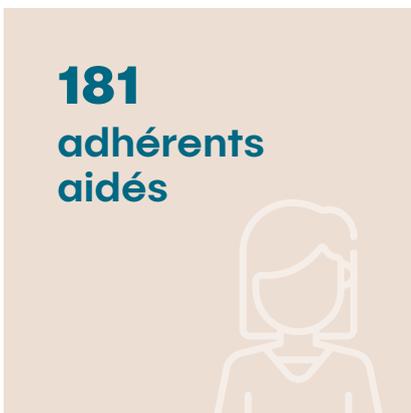


(1) Chambre particulière, dépassements d'honoraires et traitement spécifique non remboursé, forfait journalier, frais de séjour, hébergement temporaire, pharmacie, laboratoire, médecine douce, aide à la procréation, praticien non OPTAM.

(2) Psychologie, neuropsychologie, psychothérapie, EDMR, psychomotricité, ergothérapie, orthoptie, graphomotricité, podologie, kinésithérapie, orthophonie...

(3) Lit médicalisé, scooter électrique... toujours en lien soit avec le handicap, soit avec la perte d'autonomie.

Chiffres 2024 (CES)



*Enquête concernant les adhérents aidés en 2024

Paroles d'adhérents

« Je tiens à souligner la disponibilité et le professionnalisme dans le suivi de mon dossier, de mes interlocuteurs. Merci »

Fatima-Zohra

« Dossier très bien suivi avec des personnes très gentilles et patientes. »

Séverine

« Excellent interlocuteur. Très à l'écoute et professionnel. »

Bruno

« Sincères remerciements de votre aide pour faire face à ces dépenses de parodontie ! »

Gilles



7

Stratégie et perspectives



DYNAMIQUE RSE

Grâce à notre intégration au sein du groupe Malakoff Humains, nous bénéficions de la démarche RSE. Le fonctionnement transverse permet de piloter et mesurer nos actions RSE pour l'intérêt général, pour nos clients et en interne.

Le renforcement des liens avec Malakoff Humanis, un incontournable pour l'avenir d'Energie Mutuelle

L'ÉVOLUTION DU MODÈLE ENERGIE MUTUELLE

Malgré les bons résultats enregistrés, le départ de la CSM-A oblige Energie Mutuelle à revisiter son modèle pour adresser ses perspectives d'activités.

Une évolution de sa gouvernance sera à opérer pour intégrer d'une part, de la perte des adhérents de la CSM-A et d'autre part, de ses potentialités de développement.

Au plan social, les collaborateurs dédiés à Energie Mutuelle, auront pour chacun d'entre-deux une nouvelle trajectoire au sein du Groupe Malakoff Humanis dès le 1^{er} septembre 2025 pour nombre d'entre-eux.

Financièrement, Energie Mutuelle disposait de ressources principalement issues de l'activité de gestion de la CSM-A et des renforts attendants Sodeli-Cort souscrits par les salariés. Pour maintenir sa solvabilité, un renforcement du programme de réassurance avec une mutuelle de la SGAM Malakoff Humanis est mis en œuvre.

La rentabilité actuelle des offres d'Energie Mutuelle devra être conservée pour asseoir la pérennité des engagements. Le développement se poursuivra dans un cadre affinitaire de l'énergie sur les offres individuelles destinées aux futurs retraités des IEG et à leurs ayants-droit relevant du régime général d'Assurance maladie. La diversification des offres en petite prévoyance et en épargne du Groupe Malakoff Humanis constituera en outre une réponse aux besoins des adhérents en recherche de solutions performantes et accessibles.

Ces actions de développement pourront permettre dans une certaine mesure de compenser l'attrition naturelle du portefeuille.

L'accès aux services de prévention santé et d'accompagnement social sera renforcé avec l'apport, à la rentrée 2025 de « Mon Bilan Cardio® », un dispositif simple et rapide de prévention des maladies cardio-vasculaires.



LA SOLIDITÉ FINANCIÈRE, UN INDISPENSABLE POUR LES COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

La forte croissance des dépenses de santé, les difficultés d'accès aux soins, le contexte économique et financier de notre pays conjugué à une forte pression des pouvoirs publics sur les complémentaires santé nécessitent de bénéficier d'une forte solidité pour exercer son activité.

LE RAPPROCHEMENT AVEC UNE MUTUELLE DE LA SGAM MH, UN AXE STRATÉGIQUE POUR ENERGIE MUTUELLE

L'ambition d'Energie Mutuelle de continuer à se consacrer à la protection des adhérents du périmètre des IEG et d'élargir son intervention au secteur de l'énergie ne pourra se réaliser durablement que dans un rapprochement avec l'une des mutuelles du Groupe Malakoff Humanis.

Les engagements assurantiels à tenir et les ambitions affichées au regard du niveau de ses fonds de propres ne trouvent réponse que dans un rapprochement.

L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE, AU CŒUR DU CHOIX DU PARTENARIAT AVEC ROEDERER

La fidélité et la confiance portée par les adhérents à Energie Mutuelle nous incitent à poursuivre la démarche d'excellence opérationnelle mise en œuvre depuis ces trois

dernières années. Cette démarche a permis d'améliorer les délais de gestion et de faire progresser la qualité comme l'atteste les chiffres clés présentés dans ce rapport.

Le partenariat avec Roederer, piloté par la Direction des activités déléguées de Malakoff Humanis, s'inscrit dans cette continuité avec la reprise des engagements qualité d'Energie Mutuelle.

UNE MOBILISATION DE TOUS

Nous devons regarder l'avenir avec confiance face au choix adverse de la branche des IEG de quitter les acteurs de l'Économie sociale et solidaire pour le monde de la banque-assurance. La mobilisation de tous, vous en tant que délégués, est la condition pour mettre en œuvre la trajectoire proposée par Energie Mutuelle. Cette mobilisation est nécessaire pour que les adhérents conservent leur confiance dans une mutuelle créée par et pour les énergéticiens.

**À chaque Élu d'être un
relais sur son territoire
pour le devenir
d'Energie Mutuelle**

P. Weis



8

Le partenariat avec le Groupe Roederer On vous dit tout !

À compter du 1^{er} juillet 2025, Energie Mutuelle s'appuiera sur l'expertise du gestionnaire SIMAX, marque du Groupe Roederer, pour répondre aux besoins de ses adhérents sur leur gestion de contrat santé.

Geoffroy Roederer, Président du Groupe Roederer, revient sur les enjeux de ce partenariat.



Comment cette collaboration a-t-elle été envisagée ?

SIMAX est un partenaire de longue date et un expert des IEG, avec de solides connaissances du régime CAMIEG, du tiers-payant et des remboursements. C'est donc naturellement que

le rapprochement entre Energie Mutuelle et SIMAX s'est établi pour continuer de protéger les adhérents avec une même qualité de service et des garanties identiques.

À travers cette collaboration, nous assurons aux adhérents d'Energie Mutuelle, un niveau de service similaire, à la hauteur de leurs attentes, centré sur la satisfaction clients.

Depuis 1999, le groupe Roederer est certifié ISO 9001, nous permettant ainsi d'améliorer sans cesse nos performances au service de nos clients, avec une attention constante portée

à la qualité de la relation client et à l'accompagnement personnalisé.

Notre certification est un gage de qualité supplémentaire qui fait de nous un partenaire de confiance sur lequel Energie Mutuelle s'appuie.



SIMAX est un partenaire de longue date et un expert des IEG

Quelles sont les complémentarités qui ont motivé ce partenariat ?

Notre partenariat avec Energie Mutuelle repose sur une vision commune : garantir à nos assurés une gestion performante et fluide, tout en maintenant la proximité et l'écoute qui font notre singularité.

Nos équipes partagent une même culture de l'engagement et une compréhension fine des besoins des adhérents, pour continuer à leur offrir des services adaptés et évolutifs.

L'humanisme, l'expertise et l'agilité sont les valeurs prônées au sein du Groupe Roederer, qui font partie intégrante de notre ADN, et qui reposent sur nos fondamentaux : un service de qualité, humain et engagé, à l'image de notre Groupe.

En quoi cette collaboration s'inscrit dans l'histoire du Groupe Roederer ?

Cette collaboration fait écho aux ambitions que nous nous sommes fixées pour le Groupe Roederer sur les prochaines années. Energie Mutuelle est un partenaire de premier plan, qui renforce notre relation de confiance, instaurée avec le Groupe Malakoff Humanis, et qui laisse entrevoir de nouvelles perspectives.

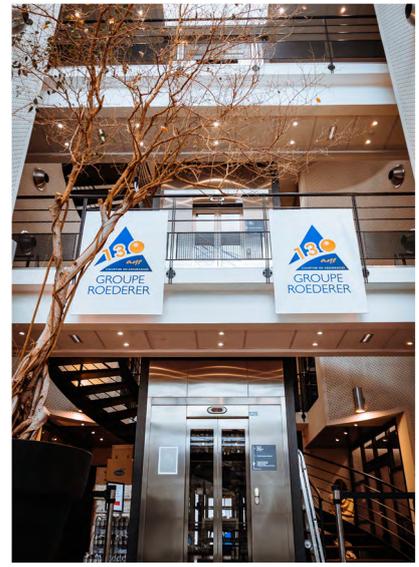
Quelles sont les informations essentielles à retenir à compter du 1^{er} juillet 2025 ?

Vous réceptionnerez courant juin prochain, votre carte de tiers-payant SIMAX à votre domicile. Nous vous invitons, dès réception, à créer votre espace assuré sécurisé afin de pouvoir suivre vos remboursements santé en temps réel.

À compter du 1^{er} juillet 2025, vous pourrez nous contacter par :

- Votre espace assuré sécurisé depuis energiemutuelle.bysimax.fr
- Nos conseillers disponibles par téléphone au **09 69 32 37 37** (service gratuit + prix d'un appel) du lundi au jeudi de 8h15 à 17h30 et le vendredi de 8h15 à 17h00.
- Courrier postal à l'adresse suivante : Energie Mutuelle by SIMAX - Service Prestation Santé – 2 rue Bartisch – B.P. 90151 67025 Strasbourg Cedex 01

Vos garanties restent inchangées et nous vous assurons une continuité de service au travers des démarches simplifiées, via votre espace client ou via notre application mobile, avec notamment votre carte de tiers-payant accessible, depuis le Wallet de votre smartphone.



Siège social de Roederer



Notes

A series of horizontal dotted lines for taking notes, spanning the width of the page below the 'Notes' header.



**Notre énergie,
c'est votre sourire**