

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

**SNAP**



**CMS**

Commission Mixte de Suivi

## Réunion du 10 juin 2025

**Ordre du jour de la réunion** : Présentation des comptes de résultats annuels 2024 des frais de soins de santé (Malakoff Humanis, MH) ; Présentation des comptes de résultats annuels 2024 de la Prévoyance (Mutex).

Cette réunion se tient en présence de la Direction Générale, des organisations syndicales signataires de l'accord relatif à l'assurance complémentaire santé et à la prévoyance dont le **SNAP**, du cabinet conseil de France Travail (Galéa) et des opérateurs (MH & Mutex).

### Comptes de résultats annuels 2024 des frais de soins de santé (MH)

En 2024, le résultat comptable est créditeur de plus de 3 millions contre 3,5 millions d'euros en 2023 et 5,7 millions d'euros en 2022.

Pour rappel, les cotisations ont été augmentées de 4,2% avec effet au 1<sup>er</sup> janvier 2024.

Après 3 années de contrat, **la réserve générale de ce compte affiche un excédent de 11,8 millions d'euros** soit près de 12% des cotisations annuelles du régime. **Le ratio de sinistralité (S/P ou Sinistres sur Primes) est de 97,48% en 2024** (96,7% en 2023). Ce niveau est conforme aux standards demandés pour la gestion des mutuelles/assurances par les règles légales européennes et françaises. Ces résultats comptabilisent l'ensemble des contrats collectifs à adhésion obligatoire (agents en activité) et facultative (conjointes non à charge, sortants, retraités).

### ❖ Régime surcomplémentaire

57% des agents France Travail ont fait le choix d'adhérer au régime de la surcomplémentaire et, parmi eux, 83% ont retenu l'option 3.

**Au vu du résultat excédentaire de ce contrat « particulier » et de son ratio S/P qui s'établit à 63,5%, le SNAP a demandé une baisse de la tarification de ce dispositif en faveur des agents.**

**La Direction répond qu'elle va réfléchir à cette proposition qui, si elle est entérinée, pourrait porter uniquement sur l'option 3. *Affaire à suivre.***

VOS REPRESENTANTS  
SNAP à la CMS

Frédéric PICHON DE  
BURY

[fred.pichondebury@francetravail.fr](mailto:fred.pichondebury@francetravail.fr)

Sophie GRIL

[sophie.gril@francetravail.fr](mailto:sophie.gril@francetravail.fr)

Laura BOZZONE

[laura.bozzone@francetravail.fr](mailto:laura.bozzone@francetravail.fr)



RÉUNION DU 10 JUIN 2025

CMS

Commission Mixte de  
Suivi

### ❖ Éléments démographiques

En 2024, 118 369 personnes ont été bénéficiaires de ce contrat Santé dont 58 273 agents affiliés à Malakoff Humanis : la moyenne d'âge (**46 ans**) ainsi que la structure de la pyramide des âges restent relativement stables d'une année sur l'autre au sein de France Travail.

### ❖ Répartition des dépenses par famille d'actes

Les postes de dépenses les plus élevés sont, dans l'ordre, **le dentaire (26%)**, **l'optique (22%)**, **la médecine de ville** (13% pour les consultations comme pour les frais médicaux) puis l'hospitalisation (12%).

Le réseau Kalixia a été utilisé par les agents France Travail à hauteur de 57% sur le **poste optique** : **le SNAP a demandé que l'accès de l'information à Kalixia soit amélioré dans l'espace client MH (mise en avant et facilitation de la localisation des opticiens)**.

**Au global, le taux de couverture du contrat FT MH (c'est-à-dire la prise en charge par la sécurité sociale et les mutuelles) des dépenses s'établit à 91%**. Cette couverture Mutuelle reste considérée comme relevant d'un « très bon niveau de prise en charge ».

### ❖ Relation et gestion client

En 2024, le **nombre moyen mensuel d'appels s'élève à plus de 6 100** pour un taux de décroché de plus de 94% et une durée moyenne de communication de 7 minutes. Le niveau de satisfaction est de 80% (seules les notes > 7 sont comptabilisées).

La très grande majorité des affiliés ont activé leur espace client particulier. Les principales actions réalisées relèvent d'une démarche de remboursement (ou d'envoi de devis) et d'une démarche d'affiliation (ou de modification d'affiliation).

Sur les délais de traitement, 70% des devis sont traités en automatiques avec un délai de 24 H; 88% des devis nécessitant un traitement manuel sont dans un délai de 4 jours ou moins.

### ❖ Accompagnement Social MH

En 2024, Malakoff Humanis a enregistré **1 932 contacts individuels** dans le cadre de sa mission ECO (**Ecoute Conseil Orientation**). 366 dossiers individuels ont été acceptés pour un montant global d'aides versées de **194 407€**.

Dans le cadre de la semaine QVT 2024, MH a proposé 5 webinaires (« Et si on mangeait équilibré ...et équilibrant », « Astuces et conseils pour bien dormir »,....) pour 550 participants.

**En marge de cette présentation, le SNAP a fait part de sa satisfaction suite à la tenue d'une réunion à destination des membres de la CMS à des fins de présentation du dispositif 2025 de l'accompagnement social, dispositif voté annuellement par le Conseil d'Administration de MH et donc susceptible d'évoluer d'année en année.**

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

Syndicat National du Personnel de France  
Travail

[syndicat.snap@francetravail.fr](mailto:syndicat.snap@francetravail.fr)



Je scanne, j'adhère !

**SNAP**



RÉUNION DU 10 JUIN 2025

CMS

Commission Mixte de  
Suivi

## ❖ Services

En 2024, 1 058 dossiers d'assistance ont été ouverts : les prestations portent sur l'intervention d'un aide ménager suite à une hospitalisation ou une immobilisation pour un montant total de 248 560€. Par ailleurs, 35 agents ont bénéficié du dispositif du second avis médical.

**Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2025, chaque agent France Travail peut retrouver, dans son Espace Client Assuré, un flyer qui reprend l'ensemble des dispositions auquel il peut faire appel selon sa situation et son besoin.**

### [Comptes de résultats annuels 2024 de la Prévoyance \(Mutex\)](#)

Le marché Prévoyance fait l'objet d'un suivi via la tenue du compte :

- Comptable ce qui permet de déterminer le solde technique et son (éventuelle) affectation en réserve;
- Par exercice de survenance (ici les années 2022, 2023 & 2024) ce qui permet le pilotage par risque pris en charge (Indemnité Journalière, Invalidité, Décès...).

**Les comptes annuels 2024 présentent un résultat créditeur de près de 9,7 millions d'euros.** Cet excédent est donc venu alimenter la Provision pour Egalisation et la Réserve de Stabilité. Depuis le démarrage du contrat, **l'ensemble des réserves s'élève à près de 19,2 millions d'euros.**

Pour rappel, les cotisations ont été augmentées de 4,8% avec effet au 1<sup>er</sup> janvier 2024.

**Le niveau de sinistralité (soit le ratio entre les Sinistres et les Primes ou S/P) s'établit à 89%.**

**A une question du SNAP sur la gestion des dossiers, Mutex précise avoir renforcé son équipe dédiée au contrat France Travail et respecter l'ensemble de ses engagements (taux de décroché, délai de traitement,..).**

**La DG ajoute avoir mis en place un canal dédié (téléphone et mail spécifiques) ouvert entre Mutex et l'ensemble des services RH des Etablissements afin de faciliter le règlement des cas complexes.**

**Le contrat Maintien du Revenu** concerne les dispositions applicables **uniquement aux agents de droit public** (Statut 2003) : les principes généraux de ce contrat sont les mêmes que ceux du marché Prévoyance.

**Les comptes annuels 2024 présentent un résultat créditeur de 118 373,53 euros.**

Cet excédent est donc venu alimenter la Provision pour Egalisation et la Réserve de Stabilité. Depuis 2022, l'ensemble des réserves s'élève à près de 2,2 millions d'euros, soit 3,29 années de cotisations.

**Les représentants du SNAP à la CMS.**

**Prochaine CMS le 09 décembre 2025**

PROCHE,  
ACTIF,  
humain !

Syndicat National du Personnel de France  
Travail

[syndicat.snap@francetravail.fr](mailto:syndicat.snap@francetravail.fr)



Je scanne, j'adhère !

**SNAP**