

PROCHE,
ACTIF,
humain !

SNAP



Réunion du 17 juin 2026

VOS REPRESENTANTS
SNAP à la CMS

Frédéric PICHON DE
BURY

fred.pichondebury@francetravail.fr

Sophie GRIL

sophie.gril@francetravail.fr

Laurence BOULAY

laurence.boulay@francetravail.fr

Ordre du jour de la réunion : Présentation des comptes de résultats annuels 2025 des frais de soins de santé (Malakoff Humanis, MH) ; Présentation des comptes de résultats annuels 2025 de la Prévoyance (Mutex) dont le contrat Maintien de Revenus.

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 2025 des frais de soins de santé (MH)

En 2025, le résultat comptable est créditeur de 3,53 millions d'euros pour un excédent de 3,05 millions d'euros en 2024.

Les cotisations ont été augmentées de 3,5% au 1^{er} janvier 2025 ; la tarification des conjoints non à charge, sans mutuelle, a, elle, été rehaussée de 6,65%.

Après 4 années de contrat, **la réserve générale de ce compte affiche un excédent de 15,1 millions d'euros** soit près de 15% des cotisations annuelles du régime ou 2 mois de cotisations.

Le ratio de sinistralité (S/P ou Sinistres sur Primes) est de 97,56% en 2025 (97,48% en 2024 ; 96,7% en 2023). Ces résultats comptabilisent l'ensemble des contrats collectifs à adhésion obligatoire (agents en activité) et facultative (conjoints non à charge, sortants, retraités).

MH précise mener des opérations de contrôle sur le paiement des prestations : l'assureur fait le constat que la fraude est essentiellement opérée par des professionnels de santé.

❖ Régime surcomplémentaire

63% des agents France Travail ont fait le choix d'adhérer au régime de la surcomplémentaire et, parmi eux, 83% ont retenu l'option 3.

42% des dépenses de ce contrat concernent un dépassement d'honoraires en cas d'hospitalisation, 30% concernent des consultations dont 1/3 au titre des médecines alternatives.

Au vu du résultat excédentaire de ce contrat spécifique (ratio S/P de 65%), une baisse de tarification va être appliquée en 2026 (correspondant à 1 mois de cotisations) et en 2027 (2 mois de cotisations seront offerts aux agents ayant adhéré à ce contrat).

Le SNAP, qui aurait privilégié un renforcement des garanties, salue cependant le geste qui trouve sa pleine justification par sa situation financière positive année après année.



RÉUNION DU 17 JUIN 2026

CMS

Commission Mixte de Suivi

❖ Éléments démographiques

En 2025, 118 653 personnes ont été bénéficiaires du contrat obligatoire Santé dont 58 963 agents affiliés à Malakoff Humanis : la moyenne d'âge (**47 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 le dentaire (25%), l'optique (23%), la médecine de ville (14% pour les consultations), 13% pour les frais médicaux puis l'hospitalisation (11%).
A noter que les dépenses de santé ont augmenté de 4,7% entre 2024 et 2025 soit une hausse de même grandeur que celle connue entre 2023 et 2024.

Le réseau Kalixia a été utilisé par les agents France Travail à hauteur de 55% sur le poste optique : MH prévoit de réitérer la campagne de communication intervenue ce printemps et visant à valoriser le réseau. Par ailleurs, durant l'été, l'application mobile de MH va faire l'objet d'une nouvelle ergonomie et l'accès au réseau Kalixia en sera facilité. **Le SNAP, qui avait porté cette dernière demande précédemment ne peut que s'en satisfaire.**

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 2025, le **nombre moyen mensuel d'appels s'élève à plus de 6 100** pour un taux de décroché de plus de 91%, un temps d'attente moyen de 2 minutes et une durée moyenne de communication de près de 8 minutes. Le niveau de satisfaction est de 84% (seules les notes > 7 sont comptabilisées).
95% 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).

❖ Accompagnement Social MH

En 2025, Malakoff Humanis a enregistré 1 250 contacts individuels dans le cadre de sa mission ECO (Ecoute Conseil Orientation). 337 collègues ont été accompagnés et 228 dossiers individuels ont été acceptés pour un montant global d'aides versées de près de 129 000€.

A noter que Malakoff Humanis ne va intervenir que si l'agent n'a pas, au préalable, engagé de frais. En marge de cette présentation, le SNAP a porté deux alertes relatives à la gestion des demandes d'aides par Malakoff Humanis : l'une sur la complétude des dossiers et l'autre sur les délais de traitement. Les agents sont mis en difficulté face à l'absence de toutes informations sur ces deux points. Malakoff Humanis en prend acte et s'engage à travailler sur ces sujets.

Dans le cadre de la semaine QVT 2025, MH a proposé 5 webinaires (« Résultats de notre baromètre santé des salariés », « Ma santé cardio au quotidien », « Les bonnes pratiques d'un athlète pour gérer sa santé mentale », « L'impact du microbiote sur ma santé », « Tous addicts ») pour 367 participants. D'autres webinaires ont été ouverts aux salariés de France Travail tout au long de l'année.

❖ Services

En 2025, 1 918 dossiers d'assistance ont été ouverts : les prestations portent majoritairement sur l'intervention d'un aide ménager suite à une hospitalisation ou une immobilisation. Par ailleurs, 69 agents ont bénéficié du dispositif du second avis médical.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

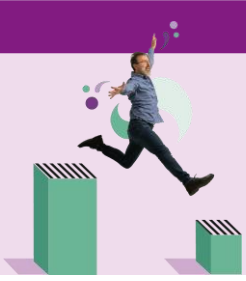
Syndicat National du Personnel de France
Travail

syndicat.snap@francetravail.fr



Je scanne, j'adhère !

SNAP



RÉUNION DU 17 JUIN 2026

CMS

Commission Mixte de Suivi

Comptes de résultats annuels 2025 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 & 2025) ce qui permet le pilotage par risque pris en charge (Indemnité Journalière, Invalidité, Décès...).

Les comptes annuels 2025 présentent un résultat créditeur de 839 000€ alors que l'excédent de l'année précédente avoisinait 9,7 millions d'euros.

La détérioration de ce résultat s'explique par des résultats défavorables sur le risque Arrêt de travail (et invalidité) avec un solde débiteur de 3,38 millions d'euros pour un résultat créditeur de 4,22 millions d'euros sur le risque Décès, risque – par nature – fort aléatoire. Mutex, accompagné du cabinet conseil Galéa, prévoit de mener une analyse spécifique sur ce sujet sachant que l'assureur adopte la logique la plus prudente face à ces risques dans sa présentation des comptes.

Cet excédent est 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 22,2 millions d'euros.

A noter que les cotisations prévoyance ont augmenté, en 2024, de 4,8% afin de financer la réforme des retraites. **Au vu du contexte du gel de cette réforme, la décision a été prise de la gratuité de 2 mois de cotisations en 2026. Les modalités demandent encore à être finalisées : à ce stade, les agents de statut public pourraient se voir offrir leur cotisation des mois de novembre et de décembre, les agents de droit privé leur cotisation du mois de décembre.**

Concernant la gestion de ce contrat, Mutex apporte les précisions suivantes : l'équipe dédiée se compose de 20 personnes. En moyenne, Mutex reçoit 1 342 appels par mois de la part du personnel de France Travail. Le taux de décroché est de 93% (pour un objectif fixé à 95%), le temps d'attente moyen est de 2 minutes 2 secondes et la durée moyenne des appels de 4 minutes 30 secondes.

Mutex reconnaît une difficulté récurrente et inhérente au contrat France Travail : beaucoup d'agents s'interrogent sur les modalités de calcul de leur prestation. Mutex veut améliorer sa pédagogie de l'information.

La DG rejoint le constat posé : pour la Direction, la difficulté réside dans le maintien du salaire net au mois le mois sachant que les cotisations prélevées sont différentes selon que la personne est en activité ou en maladie.

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 2025 présentent un résultat créditeur de 603 000€ pour un excédent de plus de 118 000€ en 2024.

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 2,8 millions d'euros, soit 4,45 années de cotisations.

Au regard de la situation financière favorable de ce contrat, la décision a été prise de diviser par deux le tarif appliqué aux agents concernés à partir du 1^{er} juillet prochain, pour la durée restante de ce contrat. Par ailleurs, les agents vont bénéficier de la gratuité des cotisations pendant 3 mois en 2026 (mois d'octobre, de novembre et de décembre) et pendant 3 mois en 2027 (période à définir).

L'amélioration de la situation financière de ce régime et les mesures qui en découlent s'expliquent par l'évolution réglementaire qui, dorénavant, s'applique à la gestion des arrêts maladie ordinaire pour les agents de statut public (l'indemnisation est ramenée à 90% du « plein » traitement pendant 90 jours).

Vos représentants SNAP à la CMS.

PROCHE,
ACTIF,
humain !

Syndicat National du Personnel de France
Travail

syndicat.snap@francetravail.fr



Je scanne, j'adhère !

SNAP