Ensemble Protection Sociale

Caisse Générale de Prévoyance des Caisses d'Epargne

BPCE MUTUELLE

Assemblées générales FNRCE 2026



Sommaire

1. Actualité Santé
2. Être adhérent à une garantie individuelle BPCE Mutuelle
3. Analyse du portefeuille des garanties individuelles Santé au 31-12-2025
4. Expérience client
5. Outils de communication à destination des délégués de BPCE Mutuelle
6. Actualité des retraités de la CGP

1. Actualité santé



Les complémentaires santé jouent un rôle central dans le système de santé, intervenant en complément de la Sécurité sociale.

Elles financent 13% des soins par an et touchent 96% des Français.

Elles sont soumises à des taxes très lourdes par rapport à d'autres pays européens.
Les contrats français sont aujourd'hui taxés à 14%, quand les contrats espagnols le sont à 0,75%, les italiens à 2,5% et les allemands à…0%...

Pour 2026 : taxe exceptionnelle en plus

1.1 Etat des lieux des dépenses de santé en France et impact sur les Mutuelles

Les dépenses de santé augmentent plus fortement que l'inflation. 13,9%



Les dépenses de santé ont augmenté de 22% en 5 ans.

Cela représente un montant de 50 milliards d'euros depuis 2019.

Pourquoi les dépenses de santé augmentent ?

Vieillissement de la population

+26% de personnes **de plus de 65 ans** en 10 ans

Augmentation des maladies chroniques

30% **de la population** souffre d'un problème de santé chronique ou durable

Hausse légitime du tarif des professionnels de santé

+5€ **pour une consultation** de médecin généraliste depuis octobre 2023

Ces dépenses entrainent mécaniquement une hausse des remboursements, et donc des cotisations.

Entre transferts de charges et nouvelles taxes, les décisions politiques contribuent à alourdir les dépenses des mutuelles.

Pourquoi les dépenses des mutuelles augmentent ?

De nouvelles dépenses de soins à venir

+ 400 millions € pour les **complémentaires santé** en lien avec le transfert de charges sur le champ hospitalier

+ 600 millions € sur les **indemnités journalières**

Une nouvelle taxe pour 2026

+ 1 milliard € de **taxe** pour les complémentaires santé

La hausse des cotisations se fait en responsabilité, pour garantir la pérennité d'un modèle juste et solidaire.

Source : Mutualité française

Ensemble Protection Sociale

Caisse Générale de Prévoyance des Caisses d'Epargne

BPCE MUTUELLE

1.2 Adoption chaotique de la LFSS 2026

Une adoption définitive le 31/12/2025, après de nombreux amendements de dernière minute

Une taxe exceptionnelle de 2,05% à la charge des mutuelles

Un texte dont la rédaction prête à confusion

Le CA de BPCE Mutuelle a confirmé ses décisions de tarification 2026 prises en 2025

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

2.1. Rappel

Garanties individuelles BPCE Mutuelle

- 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 2025, 2,9M€ 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 2025, 2,3M€ ont été financés par les résultats de la 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	2021	2022	2023	2024	2025	Augmentation moy/an
Essentiel	-	-	-	-	-	0,00%
Optimum	-	-	6,7%	4,9%	3,8%	3,08%
Premium	3,0%	1,26%	5,3%	5,2%	-	2,95%
Privilège	-	-	-	-	-	3,80%
Autres Garanties Individuelles	-	-	-	-	-	0,00%

Au-delà de l'évolution des cotisations, il faut noter un **taux de redistribution égal à 83%*** en 2025.

*Montant estimé

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

Evolution des cotisations annuelles	2021	2022	2023	2024	2025	Evolution moyenne
Evolution PMSS	0,00%	0,00%	6,9%	5,4%	1,6%	2,78%
Evolution ONDAM *	6,3%	6,0%	4,8%	3,2%	2,8%	4,62%

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

** 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)*

2.3 La redistribution du résultat si possible

A destination des contrats individuels SANTÉ pour 2023, 2024 et 2025: réduction exceptionnelle sur la cotisation d'avril

- Sur cette période, 5,2 M€ de cotisations financées par les résultats exceptionnels et non anticipés de l'ADE

Suite à l'annonce d'une nouvelle taxe de 2,05%, mentionnée dans l'article 13 du PLFSS 2026, il est prévu une prise en charge du financement de cette taxe par la mutuelle

- **En 2026, 1,4 M€* de cotisations financées par la Mutuelle uniquement sur les contrats individuels SANTÉ**

* Montant estimé

3. Analyse du portefeuille des garanties individuelles Santé au 31-12-2025

3.1 L'offre individuelle SANTÉ

3.2 Chiffres clés : Effectifs

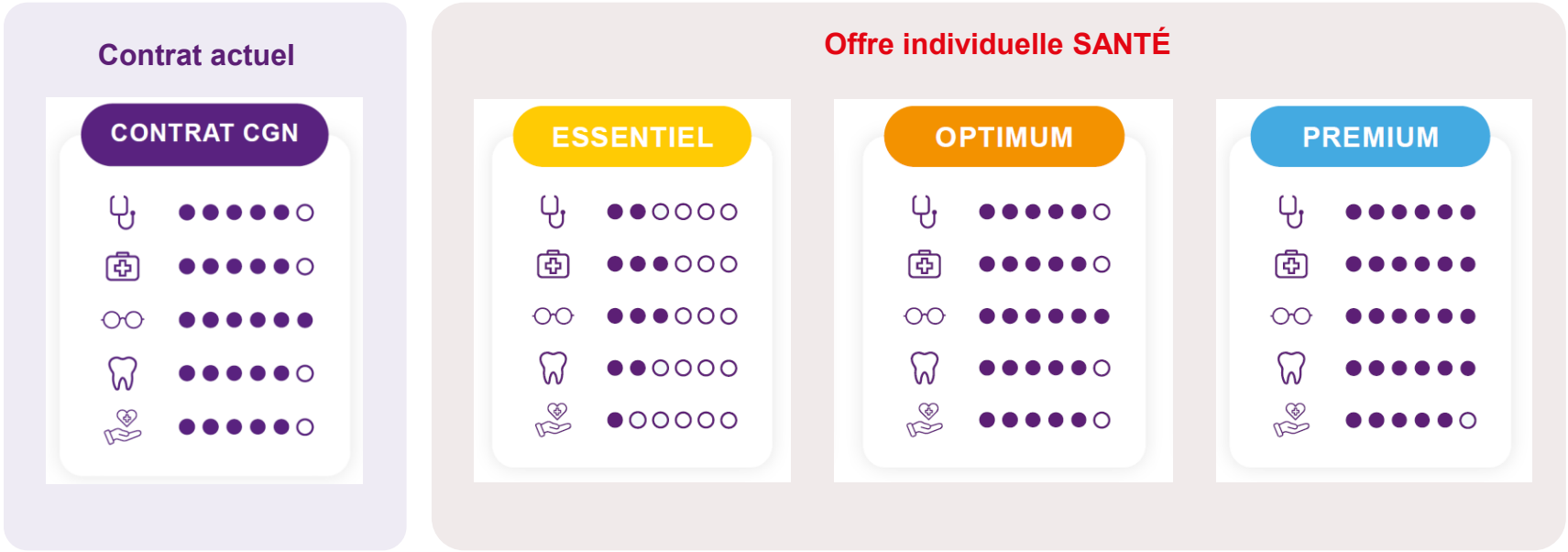
3.3 Chiffres clés : Coût moyen

3.4 Chiffres clés : Bilan des prestations

3.5 Evolution des cotisations

3.6 Rappel sur la ristourne

3.1 L’offre individuelle SANTÉ



- Environ 82% des actifs partant en retraite sont fidèles à la mutuelle
- L’offre individuelle SANTÉ protège 32 000 personnes
- Les contrats sont responsables

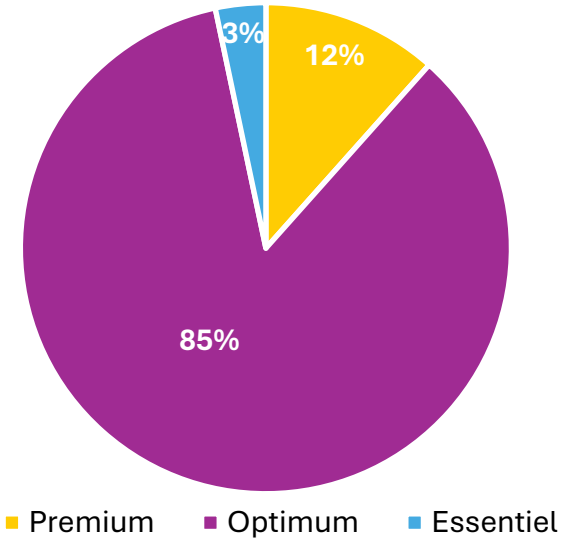
3.2 Chiffres clés : Effectifs

Situation des effectifs au 31/12/2025

- **32 000 personnes protégées** sur l'offre individuelle SANTÉ
- **L'âge moyen** de l'assuré principal est de **70,4 ans** (70,0 ans en 2024 et 69,6 ans en 2023)
- Les **effectifs** de l'offre individuelle SANTÉ **ont globalement augmenté** par rapport à 2024

+ 2,1% **En nombre de personnes physiques protégées**

Proportion des bénéficiaires par garantie 2025



3. Analyse du portefeuille des garanties individuelles Santé au 31-12-2025

3.2 Chiffres clés : Effectifs

Variation des effectifs (situation 31/12/2025)

Garantie	2023	2024	2025	Evolution du nombre de PP protégées entre 2024 et 2025	Âge moyen personne protégée
Essentiel	815	934	1 060	13,5%	50,6
Optimum	26 122	26 766	27 234	1,7%	64,1
Premium	3 627	3 631	3 706	2,1%	67,7
Total offre SANTÉ	**30 564**	**31 331**	**32 000**	**2,1%**	**64,1**

Après une période d'augmentation de ses effectifs suite à son lancement en 2018, l'offre SANTÉ Premium compte **3 706** personnes protégées 8 ans après sa création.
A noter, une évolution de +13,5% des effectifs d'ASVE.

3.3 Chiffres clés : Coût moyen

Le remboursement moyen par personne protégée est en évolution de **+3,7 %** entre 2024 et 2025 sur l'ensemble de la gamme.

Garantie	2024	2025	Evolution
Essentiel	464 €	446 €	- 3,8 %
Optimum	1 047 €	1 093 €	+ 4,4 %
Premium	1 367 €	1 397 €	+ 2,2 %
Total offre SANTÉ	**1 067 €**	**1 107 €**	**+ 3,7 %**

SANTÉ Optimum : La hausse du coût moyen s'explique principalement par la Médecine Courante (revalorisation tarifaire de la Sécurité Sociale).

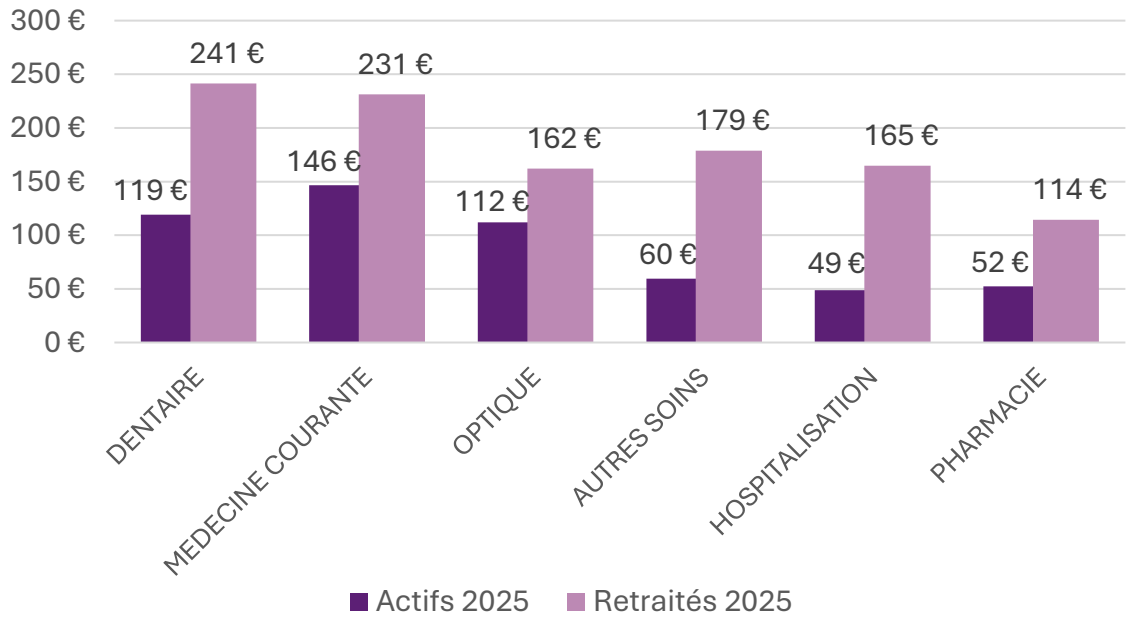
3.3 Chiffres clés ASV Optimum : Coût moyen

SANTÉ Optimum	2024	2025	Evolution
Dentaire	246 €	241 €	-1,8%
Médecine Courante	208 €	231 €	11,1%
Optique	162 €	162 €	0,1%
Autres	169 €	179 €	5,9%
Hospitalisation	160 €	165 €	2,8%
Pharmacie	102 €	114 €	12,4%
Total	**1 047€**	**1 093€**	**4,4%**

A titre d'information, le remboursement moyen pour les actifs du CGN s'élève à 539€ au titre de 2025

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

Comparaison Actif moyen vs Retraité moyen sur 2025



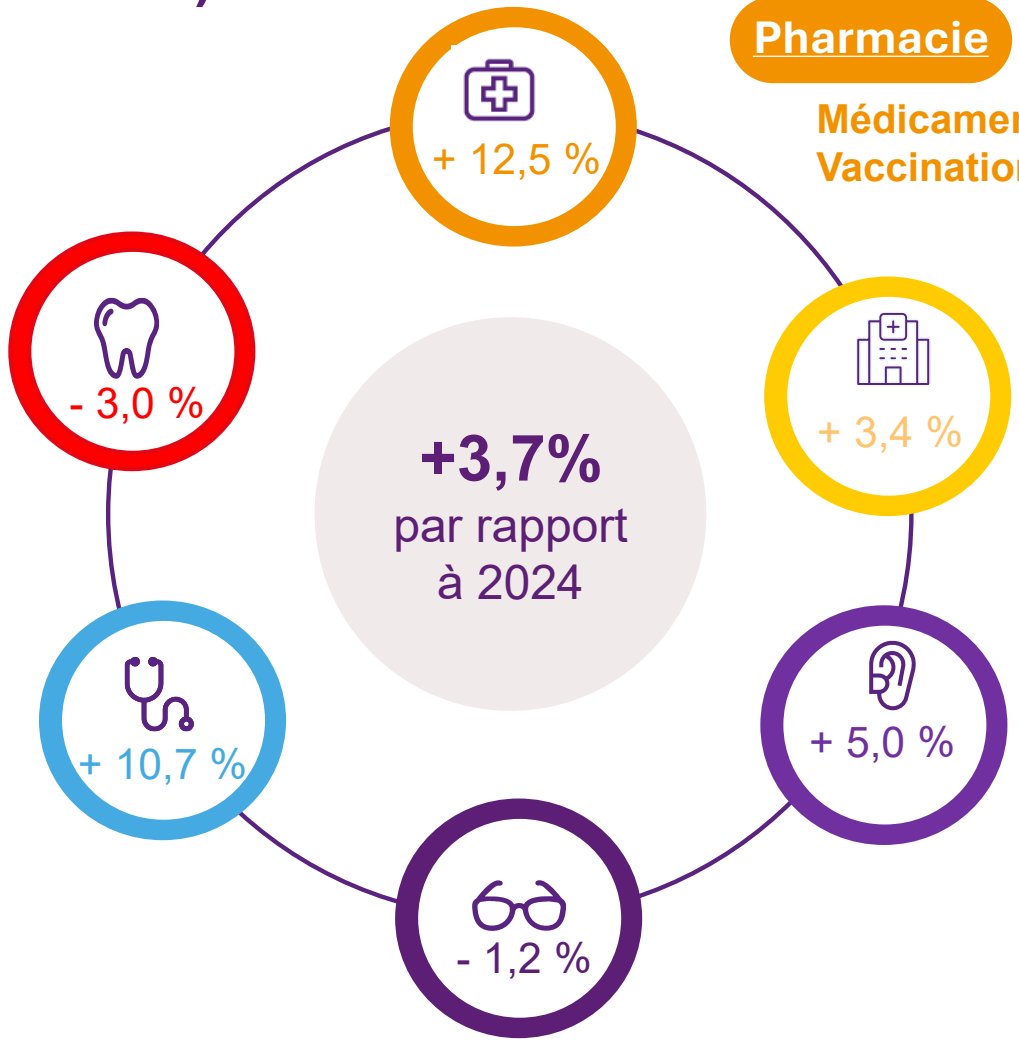
3.4 Bilan des prestations de l'offre individuelle SANTÉ 2024/2025 (vues au 31 décembre de chaque année)

Pharmacie

Médicaments : augmentation des coûts moyens
Vaccination: rendue possible par les pharmaciens

Dentaire

Prothèses : Baisse de la consommation (-9%) sur l'année
Soins Dentaires et Implants : Effet fréquence (+7,3% et +7,2%)



Hospitalisation

Actes de Spé. : effet fréquence (14%)
Frais de séjour : baisse du coût moyen (- 4,5%)

Médecine Courante

Augmentation généralisée : effet fréquence et revalorisations tarifaires intervenues en décembre 2024

Autres Soins

Prothèses Auditives: effet fréquence (+13% d'actes)
Médecine douce : Effet fréquence (+3%)

3.5 Evolution des cotisations de l’offre individuelle SANTÉ 2026

L’offre SANTÉ est pilotée techniquement conformément au cadre d’appétence, soit au plus haut à 95% de ratio sinistres à primes (S/P) en tenant compte d'une dérive de frais de soins estimée à +4.7% pour 2026

Essentiel

> Equilibre technique des soins 2025 estimé : 74,6 %
> Pas d’évolution des cotisations

Optimum

> Equilibre technique des soins 2025 estimé : 93,4 %
> Evolution des cotisations 2026 de +2,90%

Premium

> Equilibre technique des soins 2025 estimé : 93,0%
> Evolution des cotisations 2026 de +2,40%

3.6 Rappel sur la ristourne

Afin d'améliorer l'efficacité de cette mesure à destination des adhérents aux revenus les plus faibles, le Conseil d'administration de BPCE Mutuelle a décidé de faire évoluer son dispositive à partir du 01/01/2024.
Cette évolution permet de **l'élargir à plus d'adhérents** potentiels tout en se concentrant sur **celles et ceux qui en ont le plus besoin** avec des taux de réduction significatifs.

Conditions d'accès à la ristourne

Pour pouvoir bénéficier de la ristourne, vous devez obligatoirement remplir les 2 conditions suivantes à la date de la demande :

- avoir cotisé ces 5 dernières années* sur une ou plusieurs des garanties éligibles : CGN Santé ou assimilé, Privilège, Gamme ASV,
- être adhérent à la Gamme ASV.

*Sans interruption de cotisation de plus de 12 mois.

Si vous vérifiez ces conditions d'éligibilité, vous pouvez bénéficier d'une ristourne dépendant du nombre de personnes et du revenu imposable de votre foyer fiscal :

NOMBRE DE PERSONNES AU FOYER FISCAL	REVENU IMPOSABLE ANNUEL DU FOYER FISCAL	VOTRE GARANTIE	RISTOURNE ACCORDÉE
1 personne	moins de 22 000 €	ASV ESSENTIEL	-35%
2 personnes	moins de 31 500 €	ASV OPTIMUM	-25%
3 personnes	moins de 38 000 €	ASV PREMIUM	-15%
4 personnes ou plus	moins de 44 000 €		

* La gamme ASV correspond à la nouvelle offre individuelle SANTÉ

875 adhérents ont bénéficié de la ristourne (au 31/12/2025) :



4. Expérience client

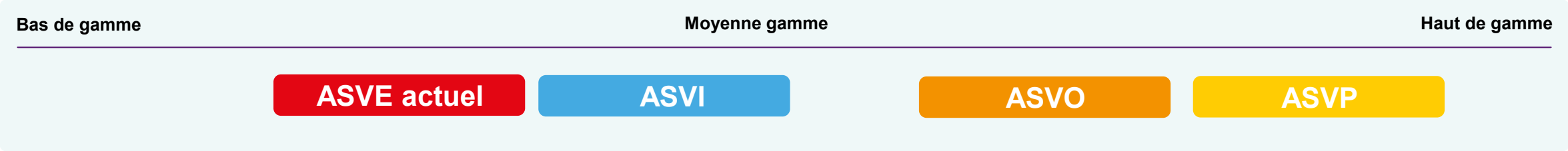
4.1 Les travaux en cours sur l'offre de BPCE Mutuelle

4.2 Les engagements de service et les indicateurs de performance

4.3 La Satisfaction des adhérents BPCE Mutuelle

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

Frise des niveaux de gamme



- 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.

4.2 Les engagements de service et les indicateurs de performance

	Nos engagements	Nos performances observées en 2025
Gestion des dossiers	▪ Un traitement sous **4 jours** des adhésions et des radiations ▪ Une mise à jour des dossiers assuré sous **6 jours**	▪ Un traitement sous **4 jours** des adhésions et des radiations ▪ Une mise à jour des dossiers assuré sous **5 jours**
Carte de tiers-payant	▪ 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*	▪ Une **édition à J+1** de la carte de tiers-payant (sur demande ou suite à l'adhésion)
Remboursements	▪ 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 4,8 jours** des prestations réglées en traitement manuel
Devis et prises en charge	▪ 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**

4.2 Les engagements de service et les indicateurs de performance

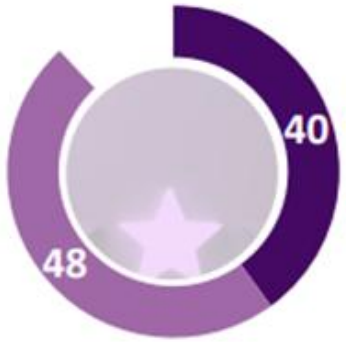
	Nos engagements	Nos performances observées en 2025
Mails	▪ Un traitement Mail et formulaire internet de 5 jours	▪ Un traitement Mail en moyenne de **3 jours**
Gestion des réclamations	▪ Un taux de réclamation inférieur à 0,5 %	• Un taux de réclamations de **0,30%** • **99%** des réclamations traitées en moins de 21 jours • **5** médiations en 2025
Téléphonie	▪ Un taux d'appels servis de **88 %**	• Un taux d'appels servis de **88%**

Notre certification Afnor Relation Client NF345 a été renouvelée en 2025

4.3 La Satisfaction des adhérents BPCE Mutuelle – Extrait étude 2025

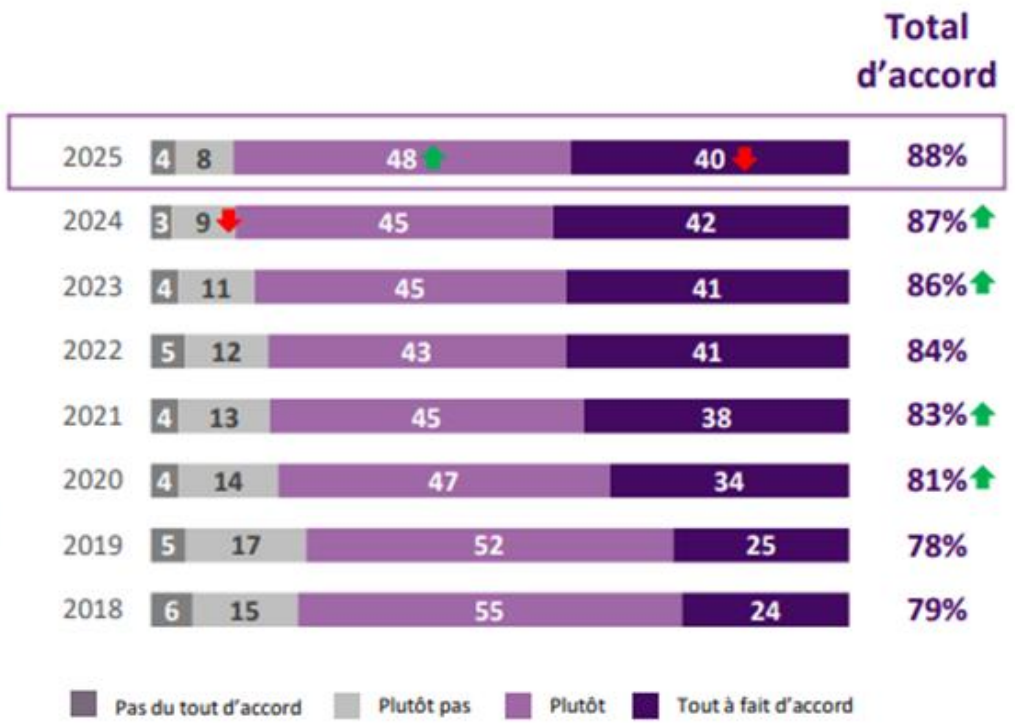
88% sont pleinement satisfaits des prestations et services

95% 61 ans et +
95% Contrat individuel
84% Contrat Collectif
76% 31-50 ans



48% Contrat individuel (- 5 pts)
48% 61 ans et plus
35% Contrat Collectif
27% 31-50 ans

Benchmark Init
84%



89% recommanderaient BPCE Mutuelle

97% 70 ans +
95% Contrat individuel
96% 61-70 ans
84% Contrat Collectif
78% 31-50 ans

Ensemble Protection Sociale
Caisse Générale de Prévoyance des Caisses d'Epargne
BPCE MUTUELLE

5. Nouvelle stratégie de communication

Pour les délégués

Le guide du délégué déployé en juin 2024



Lancement du fil d'actu



14 envois en 2025

6. Actualité des retraités de la CGP

6.1 Revalorisations 2026 : des décisions différenciées selon les régimes

Trimestre concerné	Date de l'ordre de virement de la CGP
1er trimestre 2026	Vendredi 2 janvier
2e trimestre 2026	Mercredi 1er avril
3e trimestre 2026	Mercredi 1er juillet
4e trimestre 2026	Jeudi 1er octobre

Régime de maintien de droits

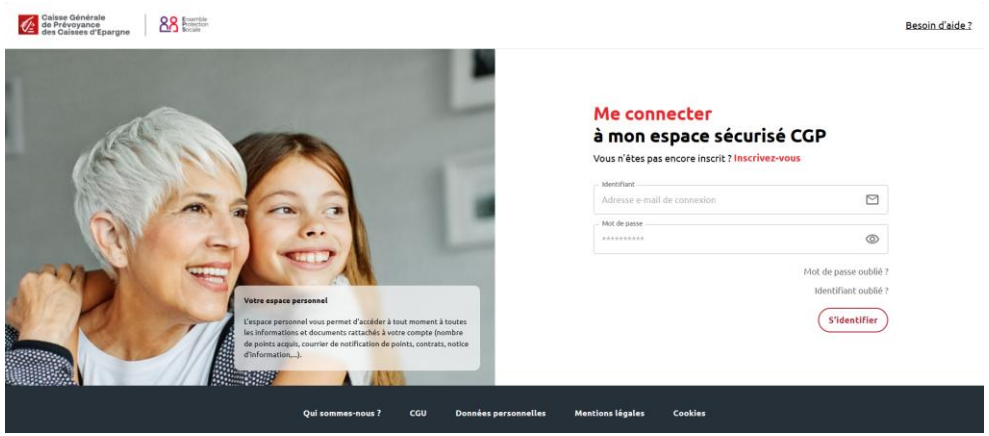
Pour le régime de maintien de droits, le Conseil d'administration a décidé d'appliquer une revalorisation de 0,75 % au titre de l'année 2026, appliquée à partir du 1er janvier 2026.

Régime de retraite supplémentaire

S'agissant du régime de retraite supplémentaire, le Conseil d'administration a décidé de ne pas revaloriser la valeur de service pour l'année 2026.

6.2 L’espace retraite fête son 1er anniversaire





Il y a un an, la Caisse Générale de Prévoyance (CGP) lançait son nouvel espace personnel retraite, avec une interface entièrement repensée pour simplifier la vie et sécuriser les démarches de ses affiliés.

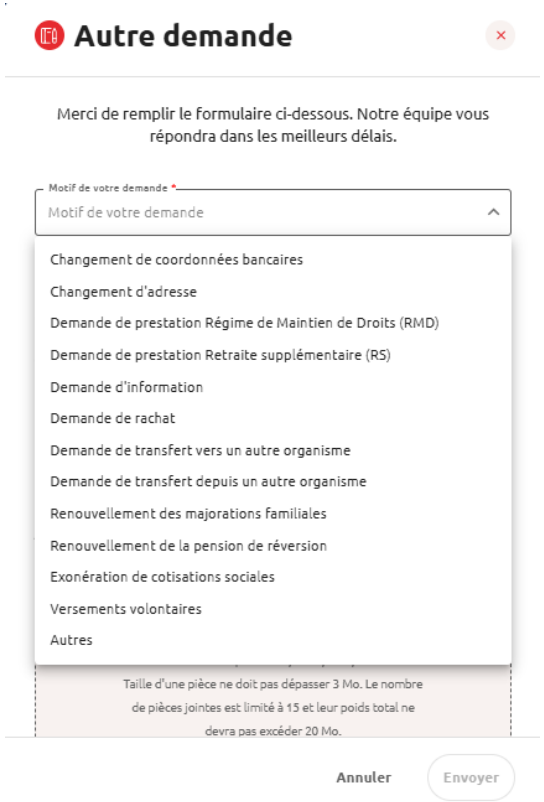
Depuis son déploiement, cet outil accompagne la gestion et le suivi des dossiers en ligne, renforçant l’autonomie dans la réalisation des démarches retraite.

Quelques chiffres pour 2025 :

• 60 000 connexions réalisées.
• 6 800 comptes créés.
• 1 640 liquidations de retraite effectuées en ligne (avec une note de satisfaction moyenne de 7,64/10 attribuée par 300 répondants, ce service digital s’impose désormais comme un outil essentiel au parcours de traitement des démarches retraite.)

6.2 L’espace retraite fête son 1er anniversaire





L’espace personnel permet de :

- Télécharger les notifications de droits, décomptes de prestations, attestations fiscales et autres justificatifs dès qu’ils sont disponibles.
- Faire la liquidation de sa retraite et suivre l’avancement de son dossier en temps réel depuis la rubrique « Mes démarches ».
- Mettre à jour les coordonnées postales et bancaires pour sécuriser les paiements et éviter tout retard de versement.

www.cgp-retraite.fr

MERCI !

MERCI !

MERCI !