

.CPMS.

**UN ACTEUR AMBITIEUX
DE LA GESTION DES CONTRATS DE SANTÉ**

DOSSIER DE PRESSE
SEPTEMBRE 2024

SOMMAIRE

RENDRE LA GESTION DE LA SANTÉ FACILE POUR LES ASSURÉS	1
UN ACTEUR MAJEUR DE LA GESTION DES CONTRATS DE SANTÉ	2
UNE TRANSFORMATION DIGITALE AU SERVICE DES ASSURÉS	3
ENGAGEMENT RSE : DE GREAT PLACE TO WORK À ENTREPRISE À MISSION	4
CPMS, TOUTE UNE HISTOIRE	5
LES CHIFFRES DE L'ENTREPRISE	6
LEXIQUE SUR L'UNIVERS DE CPMS	7

01

FACILITER L'ACCÈS AUX SOINS POUR LES ASSURÉS

L'histoire de CPMS (Centre de prévoyance médico-sociale) est celle d'une saga entrepreneuriale qui a démarré à la suite de la création de la sécurité sociale, avec la volonté de bâtir une entreprise familiale solide autour d'une promesse : **faciliter l'accès aux soins pour ses assurés.**

Sans s'écarter de la mission assignée par son fondateur en 1948, CPMS a su s'adapter aux évolutions de marché et aux demandes des assurés en intégrant les transformations numériques et les services qui ont changé l'exercice du métier de gestion de la santé.

Aujourd'hui, CPMS demeure une entreprise française indépendante et spécialisée, se classant parmi les 5 premiers opérateurs de la gestion des régimes de santé et de prévoyance complémentaires en France. Notre expertise est largement reconnue dans la gestion des contrats individuels et collectifs des assurés pour le compte de l'ensemble des opérateurs du marché : assureurs, courtiers, agents d'assurance, mutuelle, institution de prévoyance. L'obtention de la norme de qualité ISAE 3402 en 2023 est venue parachever cette reconnaissance.

Notre objectif est ambitieux : atteindre le million de personnes protégées d'ici cinq ans et rejoindre ainsi le numéro 1 actuel. Nous avançons avec rythme comme le montre la progression de 38% de notre chiffre d'affaires ces 2 dernières années et celle de 66% du nombre des assurés en gestion depuis 3 ans.



Notre croissance repose sur notre capacité à relever les défis technologiques et réglementaires pour mieux répondre aux enjeux du marché des assurances de personnes. Plus de 60% de nos assurés utilisent l'application mobile MyCPMS, app parmi les mieux notées du marché. Ces investissements dans la technologie visent avant tout à simplifier le parcours de soins et de remboursement de l'assuré et de sa famille, à le sécuriser, mais également apporter une optimisation de nos outils de back-office et au final proposer des coûts de gestion très compétitifs. En parallèle de ces évolutions technologiques, le facteur humain dans la relation client et la proximité avec nos assurés reste déterminant. Nous apportons une attention particulière à la vie quotidienne et aux conditions de travail de nos quelque 200 collaborateurs, la certification « Great Place to Work » obtenue en 2023 nous challenge de manière continue à toujours faire plus pour leur bien-être.

Afin d'ancrer ces valeurs sociétales dans nos statuts, nous avons depuis 2024, engagé CPMS dans la voie pour devenir « Société à Mission » d'ici 2025.

Guidé par l'innovation, une qualité de service de haut niveau et des coûts maîtrisés, CPMS poursuit avec agilité son ascension et son ambition de rester fidèle à l'engagement de son fondateur : garantir l'accès aux soins de santé au plus grand nombre !

Éric DANA
Président de CPMS

02

UN ACTEUR MAJEUR DE LA GESTION DES CONTRATS DE SANTÉ

Positionné parmi les principaux opérateurs français spécialisés dans le conseil et la gestion des régimes de protection sociale complémentaire, CPMS est reconnu pour son expertise dans la gestion des contrats individuels et collectifs, santé et prévoyance, pour le compte des assureurs, courtiers, agents d'assurance, mutuelles et institutions de prévoyance.

CPMS déploie une offre de gestion déléguée sur mesure :

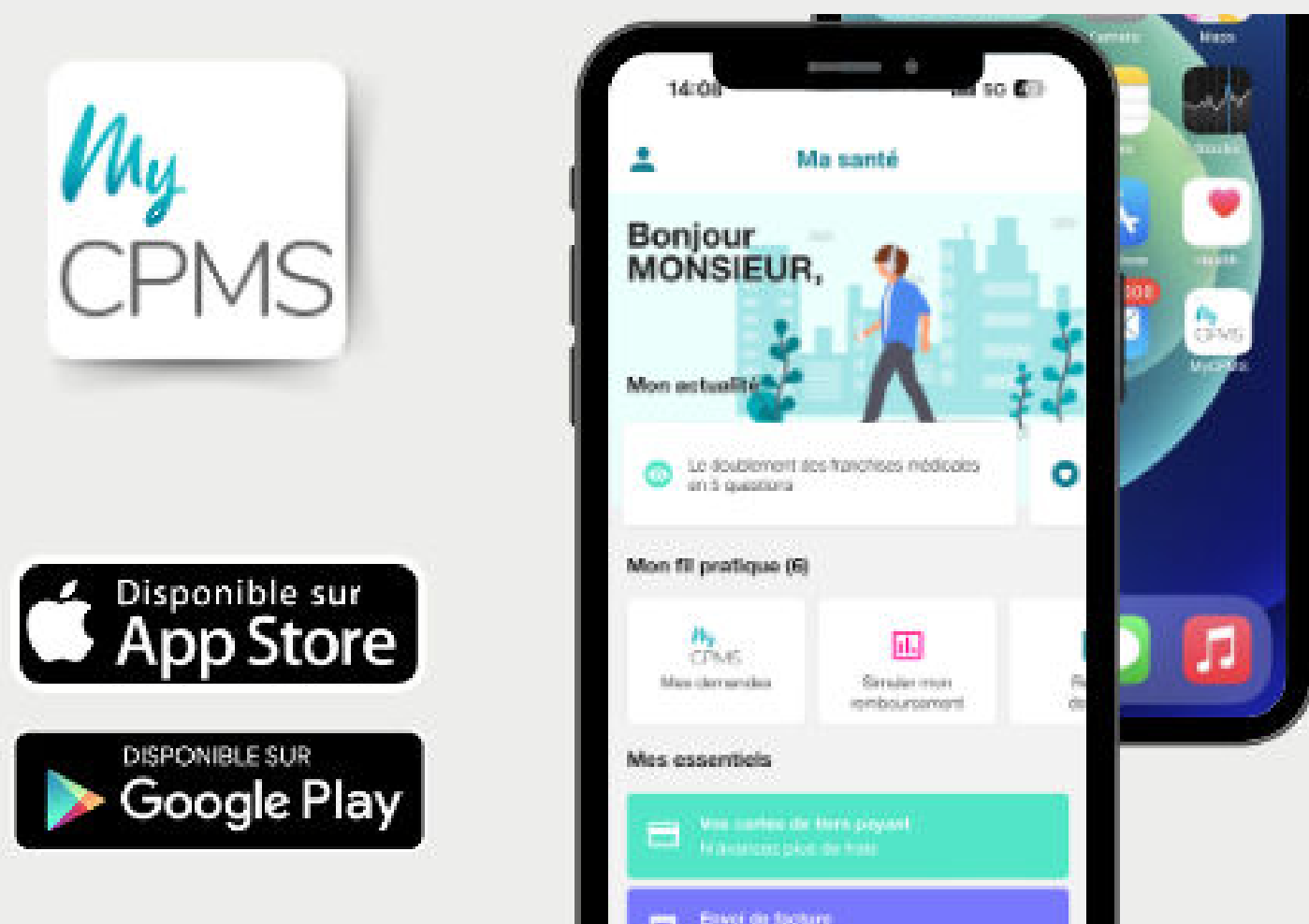
- Gestion pour compte globale (tarification, vie du contrat, prestations santé et prévoyance, cotisations, commissionnement, relation client) ;
- Cette gestion peut également être déclinée en marque blanche ou co-branding ; mais également vers un mode hébergé d'Infogérance.

La multiplication des offres de contrats, l'évolution rapide et importante des réglementations, le besoin des entreprises de davantage de reporting et de pilotage des programmes d'assurance, sont transposés grâce à un système d'information propriétaire, hautement sécurisé, en constante évolution, qui est aussi le garant de notre indépendance.

En déléguant la gestion de leurs contrats à CPMS, les professionnels de l'assurance bénéficient non seulement d'une qualité de service optimisée, mais aussi d'outils de reporting et d'un pilotage performant des régimes de protection sociale confiés. Ils participent de notre capacité à proposer des frais de gestion vraiment optimisés qui concourent à la maîtrise du coût final pour les assurés.

En 2024, CPMS accompagne près de 500 000 personnes, principalement pour le compte de 5 150 entreprises, traitant plus d'un million et demi d'actes de gestion (remboursements, devis, information).

Pour atteindre l'objectif du million de personnes protégées d'ici 5 ans, CPMS s'engage dans une dynamique de croissance. Il s'agit de combiner l'accélération des investissements dans les outils technologiques, avec l'attention aux besoins de ses clients professionnels de l'assurance, de leurs assurés, tout en restant fidèle à ses valeurs humanistes, le bien-être et l'expertise de ses équipes.



Des gestionnaires à l'écoute des assurés, la clé de la différenciation de CPMS

Si, pour les Français le prix des complémentaires santé reste un sujet de préoccupation eu égard au pouvoir d'achat, la qualité du service et la satisfaction des assurés sont également primordiaux. C'est pourquoi la gestion des contrats de complémentaires santé représente un enjeu stratégique majeur pour les courtiers et les assureurs.

La singularité de CPMS allie à la fois le déploiement d'outils digitaux permettant une grande autonomie des assurés dans la gestion de leurs contrats santé au quotidien et une équipe de collaborateurs aguerris et mobilisés pour apporter une qualité de service optimale dans toutes les opérations de gestion.

En 2023, 7,8 millions de décomptes représentant près de 48 millions de soins ont été remboursés par CPMS. Par ailleurs, sur cette même période les 200 collaborateurs de front office ont traité plus d'1,5 million d'actes de gestion pour nos assurés.

La digitalisation du parcours client a permis à CPMS de réaffecter ses ressources expertes à la relation humaine et personnalisée auprès des assurés pour comprendre leurs besoins et leurs demandes et y répondre de manière réactive et précise.

03

UNE TRANS- FORMATION DIGITALE AU SERVICE DES ASSURÉS

Les standards de qualité et l'attente des assurés ont été relevés par l'émergence des services en ligne novateurs des **AssurTech** et néo-assureurs. Ils sont renforcés par l'arrivée de technologies comme l'intelligence artificielle et les chatbots conversationnels.

Conscient de cette nouvelle donne, CPMS a initié dès 2019 un virage stratégique pour intégrer davantage de numérique dans l'ingénierie de ses services afin de fluidifier le parcours client tant à destination de ses assurés, également des services RH des entreprises et de leurs courtiers pour être accessible 24h/24h et 7j/7j.

Ces investissements permettent aussi de sécuriser l'ensemble des données traitées ou qui transitent chez CPMS, dans le respect des règles RGPD. Comme gestionnaire de données de santé, CPMS est très encadré et vigilant pour éviter toute fuite de données.

Afin d'accélérer cette transition digitale, le choix a été fait de nouer des partenariats avec des nouveaux acteurs de la tech pour allier le meilleur des deux mondes : le métier et la technologie.

« CPMS investit environ un tiers de son chiffre d'affaires (20 millions € en 2023) en recherche et développement, preuve tangible de notre engagement à accroître notre longueur d'avance technologique », souligne **Gilles Mazuir**, Directeur général adjoint de CPMS.

« OFFRIR UNE RÉPONSE
DIGITALE SIMPLE ET
PERSONNALISÉE POUR
LES UTILISATEURS À
L'AISE AVEC LES
TECHNOLOGIES, TOUT
EN CONTINUANT À
PROPOSER DES
INTERACTIONS
HUMAINES PAR
TÉLÉPHONE »

ÉRIC DANA

Des partenariats stratégiques

C'est ainsi que CPMS s'est rapproché de l'AssurTech mySofie en entrant à son capital en 2021, ce qui lui a permis de déployer la nouvelle application mobile **MyCPMS** plébiscitée par plus de 150 000 assurés. Cette application parmi les mieux notées du marché, agrège toutes les données de santé de la famille, permet la consultation ou la simulation de ses remboursements, la délivrance en format « wallet » des cartes de tiers payant, l'envoi et le suivi de ses factures de soins, la délivrance des prises en charge ou encore la téléconsultation médicale.

CPMS a également noué des partenariats opérationnels comme avec **Zendesk** pour la gestion omnicanale de sa relation client ce qui lui permet de s'engager sur des délais de réponse parmi les plus performants du marché.

CPMS intègre aussi l'IA générative dans ses outils et ses parcours afin de fluidifier la relation client et la rendre encore plus accessible et intuitive mais aussi pour lutter contre la fraude.

Conscient de l'importance de la prévention en matière de santé, CPMS a lancé un service optique en ligne, en partenariat avec **C'EVIDENTIA**, qui permet de diagnostiquer rapidement l'évolution de sa vue et avoir accès sans attente à un ophtalmologiste. Le choix des appareillages se fait en ligne et leur délivrance est garantie sous 48 heures.

« Nous nous distinguons par une relation client exceptionnelle assise sur des améliorations constantes de nos process pour garantir des délais de traitement et une grande qualité de service, comme en témoigne notre score de satisfaction de l'app MyCPMS de 4,6/5 sur l'App Store », précise **Bruno Mazouz**, Directeur de la transition digitale CPMS.

04

ENGAGEMENT

RSE :

DE GREAT

PLACE TO

WORK À

ENTREPRISE

À MISSION

Au travers de son métier, CPMS a toujours eu conscience de sa responsabilité sociétale.

Au-delà de son rôle de gestionnaire délégué, CPMS considère que son objectif prioritaire consiste à apporter le maximum de sérénité dans le parcours d'information, de prise en charge et d'indemnisation des assurés dont il gère les contrats de santé et de prévoyance.

La relation humaine et de proximité au cœur du développement de l'offre de service

À la veille d'une hospitalisation, en arrêt de travail ou dans l'attente d'un remboursement important, les assurés sont vulnérables et doivent être rassurés car il s'agit de leur santé ou de leur pouvoir d'achat. C'est pour cela que les investissements dans la Tech doivent permettre de renforcer la présence humaine auprès des assurés.

CPMS ne propose pas une plateforme téléphonique mais un collaborateur expert, qualifié pour apporter toutes les réponses aux assurés en demande, permettant ainsi un traitement personnalisé de la demande. Nos conseillers ont pour mission d'écouter, rassurer, conseiller, orienter, répondre, faire gagner un temps précieux et bien souvent des économies de gestion aux assurés. Les appels se font sur des lignes fixes non surtaxées.

Agir pour un vivre-ensemble harmonieux en accompagnant les collaborateurs

Conscient également que sa principale richesse réside dans la qualité et l'engagement de ses équipes, CPMS déploie chaque année un plan d'action fort de qualité de vie au travail (QVCT). En tant qu'employeur responsable, il favorise la mobilité interne, la parité, les embauches en CDI, soutient les nouveaux arrivants à chaque étape de leur intégration et investit dans la formation et l'évolution professionnelle de tous.

La lutte contre les discriminations est active chez CPMS avec des initiatives telles que l'égalité de rémunération entre femmes et hommes, des mesures spécifiques pour les salariées de retour de congé maternité et des dispositifs spécifiques pour les travailleurs handicapés.



L'entreprise encourage le bien-être au travail par des ateliers détente, des challenges sportifs et une ergonomie optimisée des postes de travail.

Le télétravail est largement promu, avec 70% de nos collaborateurs qui en bénéficient entre 1 et 3 jours par semaine.

En 2023, l'entreprise a obtenu un score de 94% à l'index de l'égalité professionnelle et a été certifiée « **Great Place to Work** ».



Sur le plan environnemental, CPMS a pris des mesures telles que la végétalisation des espaces, la mise en place de systèmes de tri sélectif et la réduction de l'utilisation de plastiques à usage unique. De plus, nous avons réduit notre consommation de papier et de fournitures pour minimiser notre impact environnemental.

CPMS s'engage pour des causes sociales qui importent pour ses collaborateurs. La participation annuelle aux « **Foulées de l'assurance** », événement sportif dédié à la prévention des maladies cardiovasculaires permet chaque année aux équipes de se mobiliser pour une cause qui résonne avec la santé, témoignant de notre engagement actif pour la santé et le bien-être. Nous soutenons activement l'Institut Raphael qui apporte des soins complémentaires aux malades du cancer.

Étape ultime, devenir « Société à Mission »

Après avoir mis en place les fondements d'une politique RSE réaliste, CPMS s'est engagé depuis le début de l'année 2024 dans un processus pour devenir « **Société à Mission** », fixant ainsi dans ses statuts ses engagements sociétaux.

05

CPMS, TOUTE UNE HISTOIRE

Une histoire entrepreneuriale

Celle de son fondateur, **Gilbert Dana**, qui a permis dès 1948, en marge de la création de la Sécurité Sociale, de poser les premières pierres d'une entreprise familiale tournée vers **l'accès à la santé pour le plus grand nombre**.

Une histoire de transmission

Un fils, **Éric Dana**, qui a bâti sur ces fondations un succès économique, un modèle d'entreprise qui est aujourd'hui l'une des sociétés de référence sur son marché.



1948

Création de CPMS par Gilbert Dana, père de l'actuel dirigeant, pour répondre aux nouveaux besoins liés à la création de l'assurance maladie

1953

Création de l'EMC (Entraide Médico Chirurgicale)

1990

Gestion des premiers contrats surcomplémentaire et à options santé et prévoyance (cafétéria plan)

1993

Déploiement de l'offre de gestion déléguée pour le compte des mutuelles et des institutions de prévoyance

1995

Déploiement de l'offre de gestion grossiste

2000

Éric Dana devient PDG de CPMS

2003

Conception du premier contrat complémentaire santé réservé aux femmes, en partenariat avec La Compagnie des Femmes

2019

Mise en place de l'outil Zendesk pour digitaliser l'expérience client

2020

Lancement de l'application mobile MyCPMS

2021

Participation à la levée de fonds de mySofie, application proposant divers services pour les assurés en santé

2023

Partenariat avec C'Evidentia, opticien en ligne

2024

Lancement du projet CPMS, « entreprise à mission »

06

LES CHIFFRES DE L'ENTREPRISE

50 %

de croissance du nombre d'assurés en 3 ans (300 000 à 500 000 personnes protégées en 2024).

7,8 M

millions de décomptes représentant près de 48 millions de soins remboursés en 2023.

500 000

assurés gérés en 2024.

38 %

de croissance du CA en 2 ans. 18M€ en 2023 (+ 6M€ vs 2022), avec objectif de 22M€ en 2024.

1,5 M

million d'actes de gestion traités en 2023.

200

collaborateurs en 2023 répartis sur 2 sites, Paris et Reims.

07

LEXIQUE SUR L'UNIVERS DE CPMS

COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

Assurance qui complète les remboursements de la sécurité sociale pour les frais médicaux non pris en charge.

CONTRATS INDIVIDUELS ET COLLECTIFS

Les contrats individuels sont souscrits par une personne pour elle-même, tandis que les contrats collectifs sont souscrits par une entité (entreprise, association) pour un groupe de personnes.

AGENTS D'ASSURANCE

Professionnels mandatés par une compagnie d'assurance pour vendre et conseiller des contrats d'assurance.

GESTIONNAIRE

Personne ou entreprise chargée de la gestion administrative et financière des contrats d'assurance.

TÉLÉTRANSMISSION

Transmission électronique des données entre les professionnels de santé et les organismes assureurs pour le remboursement des soins.

PRÉVOYANCE

Assurance qui garantit le versement d'indemnités en cas d'événements prévus (maladie, invalidité, décès).

ASSUREURS

Entreprises qui proposent des contrats d'assurance et en assurent la gestion.

GESTION POUR COMPTE EN MARQUE BLANCHE

Service de gestion assuré par une entreprise pour le compte d'une autre qui commercialise le service sous sa propre marque.

COURTIERS

Intermédiaires en assurance qui conseillent et négocient des contrats pour le compte de leurs clients.

CONTACTS

PRESSE

Agence Ozinfos

cpms@ozinfos.com

Marie-Céline Terré - 06 09 47 47 45

Louis Galopin - 07 72 21 56 48

CPMS

SIÈGE SOCIAL - 4 RUE AUBER, 75009 PARIS