



# Nos engagements pour l'avenir

*Le rapport de  
mission Cogévie  
2024*



# 3 ans d'engagement

## *en fait qu'entreprise à mission*

Parce que la santé reste le bien le plus précieux, notre rôle demeure essentiel pour accompagner nos assuré(e)s dans les moments parfois complexes de leur vie.

La maîtrise du budget santé et la qualité des remboursements sont plus que jamais des enjeux majeurs pour chacun. C'est pourquoi, depuis toujours, nous plaçons l'humain au cœur de notre modèle, une conviction qui guide notre action au quotidien.

Il y a trois ans, nous avons fait le choix fort d'adopter le statut d'entreprise à mission. Ce n'était pas une simple formalité, mais un tournant structurant dans notre manière de penser et de faire. Cette démarche nous a poussés à questionner nos pratiques, à renforcer nos engagements, à innover autrement et à intégrer plus largement les attentes de toutes nos parties prenantes.

Aujourd'hui, avec le recul de ces trois années, nous voyons combien cette décision a renforcé notre identité et notre impact. Notre mission n'est pas un objectif figé, mais une dynamique qui évolue avec les besoins de la société. Elle nous rappelle que la croissance n'a de sens que si elle est utile, inclusive et durable, d'autant plus lorsque l'on aborde des sujets de santé.

Nos équipes, mobilisées à tous les niveaux, portent cette ambition avec engagement. Les retours que nous recevons – à travers les entretiens, les échanges de terrain, ou les projets menés – sont autant de signes que notre cap et les choix stratégiques sont les bons. Nous avons encore des défis à relever, notamment dans le cadre du changement d'outils de gestion (logiciel métier) effectué en 2024/2025. Ce changement mobilise toujours grandement les équipes et les partenaires.

Ce nouveau rapport de mission, qui couvre les actions de l'année 2024 témoigne du chemin parcouru, avec transparence, humilité et détermination. Il reflète notre volonté constante d'agir au service de la santé de nos assurés, de nos partenaires, et de la société dans son ensemble.

Nous poursuivons notre trajectoire, sur cette voie exigeante et essentielle, où la santé, l'humain et la planète restent au cœur de toutes nos préoccupations.

**Caroline Pélissier**

Responsable du comité de mission et directrice des ressources humaines de Cogévie



## Au fait... c'est quoi être une entreprise à mission ?

Historiquement, la définition d'une entreprise dans le droit français ne reconnaissait pas la notion d'intérêt social. En 2019, la Loi Pacte a introduit la qualité d'entreprise à mission. Il s'agit pour une entreprise d'inscrire dans ses statuts sa raison d'être, ainsi qu'un ou plusieurs objectifs sociaux et environnementaux qu'elle se donne pour mission de poursuivre dans le cadre de son activité.

En février 2022, 1 412 entreprises à mission étaient référencées.

## NOTRE RAISON D'ÊTRE

*Ouvrer pour une gestion proche,  
responsable et innovante au service de la  
santé des femmes et des hommes*

Nos quatre objectifs statutaires et nos engagements :

### #1 Tendre vers une empreinte carbone minimale de notre activité

- Diminuer nos émissions carbone liées au transport et au numérique
- Améliorer l'efficacité énergétique de nos installations

### #2 Viser le bien-être des collaborateurs au sein de la société

- Viser l'épanouissement professionnel de nos collaborateurs
- Entretenir un climat social de qualité

### #3 Travailler continuellement à la satisfaction de nos clients

- Améliorer le parcours de remboursement de nos assurés

### #4 Intégrer pleinement Cogévie dans son tissu économique local

- Travailler avec des fournisseurs locaux
- Favoriser l'insertion professionnelle sur le territoire
- Soutenir les associations engagées au regard de notre mission

## Notre comité de mission

Étroitement lié à la gouvernance de l'entreprise, notre comité de mission assure un double contrôle de la mission en termes d'allocation de moyens et d'atteinte de résultats.



Caroline Pélissier  
directrice des ressources humaines chez  
Cogévie et présidente du comité de  
mission



Florence Blanc  
gestionnaire au service paramétrage  
chez Cogévie



Fabienne Courtois  
gestionnaire référente en affiliation  
cotisations chez Cogévie



Laure Dubreuil  
gestionnaire référente en cotisations  
chez Cogévie



Anne-Claire Perin  
directrice des ressources humaines, SSE  
de CETIH



Franz Jarry,  
directeur général ADN Ouest



Elise Voyer  
directrice des ressources humaines  
SEMITAN

### Quel est son rôle ?

Le comité de mission conseille la direction sur ses orientations stratégiques, ses pratiques, et peut, si nécessaire, challenger positivement l'entreprise sur ses grands engagements inscrits dans ses statuts.

## Les dates clés

**Janvier 2021**

Lancement d'une réflexion collaborative sur la mission de l'entreprise

Au cours de l'année, des ateliers ont permis aux collaborateurs de réfléchir collectivement à l'organisation interne, l'empreinte carbone, au service aux assurés, aux partenariats et à l'innovation.

**Novembre 2021**

Réalisation de notre premier bilan carbone

**Décembre 2021**

Affirmation de notre raison d'être

**2022**

Obtention de notre statut d'entreprise à mission

Pionniers dans notre secteur, nous sommes le premier délégataire de gestion à inscrire notre raison d'être dans nos statuts, devenant ainsi entreprise à mission.

**Mars 2023**

Organisation du premier comité de mission

**2024**

Validation du 1er audit

Le cabinet HLP audit, organisme tiers indépendant (OTI) vérifie la cohérence de la mission et l'atteinte des objectifs, à travers la mesure de résultats et les procédures de collecte de ces résultats.

# #1 Tendre vers une empreinte carbone minimale *de votre activité*

## Nos engagements

- Diminuer nos émissions carbone liées au numérique et au transport
- Améliorer l'efficacité énergétique de nos installations



## 30%

des salariés utilisent les transports en communs pour venir travailler en 2024.



## Pourquoi c'est important pour notre mission ?

Une gestion responsable implique de mesurer et réduire l'impact de notre activité sur l'environnement. Conformément aux accords de Paris, nous avons identifié nos principaux postes d'émissions de gaz à effet de serre : le numérique (39 %) et les déplacements (13 %). Ces priorités guident désormais notre démarche de réduction et la recherche de solutions concrètes.

## Une démarche de mobilité durable qui porte ses fruits

Depuis plusieurs années, Cogévie agit concrètement en faveur d'une mobilité plus durable pour ses salariés : 1/3 des salarié(e) s'utilisent aujourd'hui les transports en commun pour venir au travail. Les collaborateurs ont également la possibilité de choisir leur site de travail (deux sites nantais) selon leur lieu d'habitation, afin de limiter les déplacements. En complément, Cogévie met à disposition des vélos électriques pour les trajets quotidiens et a renforcé la prise en charge des abonnements de transports en commun.



## L'évolution de nos outils

Dans la continuité de notre démarche d'innovation, nous avons fait évoluer notre outil de gestion en fin d'année 2024. Ce changement structurant vise à mieux accompagner les entreprises et leurs salarié(e)s :

- Simplifier la gestion des contrats
- Renforcer la sécurité de nos systèmes
- Intégrer les évolutions des parcours de soins et de remboursement.

Cette évolution s'est traduite par un investissement technologique très supérieur aux années précédentes. Notre bilan carbone reposant sur nos résultats financiers, cette action accroît mécaniquement notre empreinte numérique, qui devrait progresser en 2025 avec le déploiement complet du projet. Cette évolution reflète plus le poids de nos investissements que notre empreinte réelle. Nous travaillons à en limiter l'impact à long terme, en intégrant des critères de sobriété numérique dans la conception de nos outils et en particulier de bons extranets avec un partenaire spécialiste nantais, et un hébergement souverain.



711  
grammes de CO<sub>2</sub>,  
l'empreinte  
numérique  
moyenne pour un  
bénéficiaire en 2024.

## Nos actions réalisées

- Systématiser la collecte, le recyclage de matériel et des déchets.
- La mise en place de notre nouvel outil de gestion, pour diminuer le stockage d'informations entrantes.
- Une démarche de mobilité durable engagée en incitant les salarié(e)s à privilégier les modes de déplacement doux.

## Nos projets

En raison des évolutions majeures de nos outils, certains projets ont pris du retard en 2024.

- Mettre en place un système d'archivage plus automatique pour diminuer le stockage d'emails.
- Lancer une étude sur la mise en place de matériel reconditionné à grande échelle.

## #2 Viser le bien-être des collaborateurs au sein de la société

### Nos engagements

- ☐ Viser l'épanouissement professionnel de nos collaborateurs
- ☐ Entretenir un climat social de qualité

**2 semaines**  
de parrainage  
pour les nouveaux  
arrivants, avec un  
collaborateur Cogévie.

### Pourquoi c'est important pour notre mission ?

Avec l'humain au cœur de notre raison d'être, il était évident d'intégrer le bien-être de nos collaborateurs à la mission, au même titre que celui des assuré(e)s. Cette mission, bien que pilotée et impulsée par la direction, est portée sur le terrain par les salarié(e)s. Leur épanouissement dans l'entreprise et leur engagement quotidien est primordial pour en assurer la bonne conduite.

**3 journées**  
d'intégration  
sont réalisées  
par an, avec les  
nouveaux arrivants.

**4,5%**  
le  
taux de départ  
chez Cogévie  
contre 8,3% en 2023.

### La fidélisation de nos équipes

Chez Cogévie, l'attention portée aux collaborateurs fait partie intégrante de notre culture.

Nous veillons à créer un cadre de travail stimulant, où chacun peut grandir. L'évolution professionnelle est encouragée, en tenant compte de la richesse des parcours. Chaque année, notre baromètre social nous aide à mieux comprendre les attentes internes. En 2024, les résultats témoignent d'une fidélisation renforcée, avec un taux de départ relativement bas.

Cette écoute continue est un levier essentiel pour progresser collectivement.

**90%**  
des salarié(e)s  
sont satisfaits de  
l'équilibre vie  
professionnelle  
/ vie privée

### Nos actions réalisées

- Lancement de la plateforme Lumanisy : un service psychologique et social à distance, pour accompagner les salarié(e)s dans leur problématiques personnelles. Des webinaires sont prévus pour sensibiliser à ces sujets souvent méconnus.
- Mise en place de temps de travail aménagés, selon les situations individuelles pour plus de flexibilité.
- Fidélisation des équipes grâce à des actions renforcées sur l'accompagnement managérial, l'évolution interne et la qualité de vie au travail.
- Réorganisation du pôle d'activité cotisations, pour gagner en performance et répondre aux évolutions réglementaires.
- Déploiement des journées d'intégration et du dispositif de parrainage pour les nouveaux arrivants.

### Les projets

- Poursuivre le ciblage des formations (plan individuel et collectif) et développer davantage le volume d'heures.
- Lancement d'actions de sensibilisation au handicap.
- Favoriser la mobilité interne pour valoriser l'expérience et les compétences acquises.

# #3 Travailler continuellement à la satisfaction *de nos clients*

## Nos engagements

- Améliorer le parcours de remboursement de nos assurés



## Pourquoi c'est important pour notre mission ?

Cet objectif a pour but de servir l'assuré(e) de la façon la plus qualitative qui soit, et le rassurer sur la gestion de son dossier, de la manière la plus neutre possible, voire invisible.

Un enjeu central puisque nous sommes au service de la santé des Femmes et des Hommes.

Pour y répondre, nous nous appuyons sur des partenaires et parties prenantes avec lesquels les liens sont forts. La finalité est bien de faciliter le parcours des assuré(e)s, en maîtrisant leur budget et leurs frais de santé.

7,5/10

C'est la note moyenne attribuée par les assurés à Cogévie en 2024 contre 7,4/10 en 2023



## Le langage clair, qu'est-ce que c'est ?

En 2024, nous avons initié les premières ères de rédaction de nos documents en langage clair. Une méthode de rédaction qui permet de faciliter la lecture et la compréhension de nos documents (contrats, livrets de garanties...) par les assuré(e)s.

Cette démarche mobilise plusieurs expertises pour garantir une information claire, tout en respectant nos exigences réglementaires. Elle marque une nouvelle étape dans notre volonté d'améliorer l'expérience assuré(e)s.

## Nos actions réalisées

- Déploiement du nouvel espace des entreprises : plus fluide, plus simple, plus complet. Affiliations facilitées (choix de la méthode d'affiliation), modifications en toute autonomie (fiche salarié,...), accès à tous les documents en un clic, suivi des demandes en ligne,...
- Mise en place du tiers-payant élargi pour réduire les délais de traitement des frais de santé et leur gestion.

En raison des décalages de mise en production de notre outil, certains projets sur ce 3<sup>ème</sup> pilier ont pris du retard en 2024. Nous mobilisons désormais toutes nos ressources pour garantir la poursuite efficace de nos engagements.

## Nos projets

- Amélioration de l'espace assuré : renforcer la sécurité des espaces, et simplifier les démarches en ligne.
- Poursuivre la transition de tous les documents en langage clair, pour garantir une information accessible, compréhensible et lisible de l'ensemble de nos assurés.
- Amélioration continue de l'espace entreprise.

## Les assuré(e)s résument Cogévie en trois mots

66  
Rapide, simple, efficace

Depuis 2019, nous recueillons les avis de nos assuré(e)s via GuestSuite, selon la norme AFNOR NF Z74-501, qui vise à apporter de la transparence avec la publication de tous nos avis.



# #4 Intégrer pleinement Cogévie dans son tissu économique

## Pourquoi c'est important pour notre mission ?

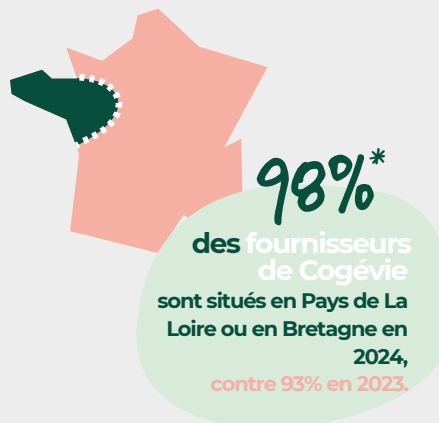
Pour Cogévie, être au plus proche de ses publics et de leurs enjeux implique d'être pleinement intégré localement. L'entreprise n'a pas qu'une finalité économique, elle est partie prenante d'un territoire sur lequel elle a un impact et où elle joue un rôle sociétal. Nous nous engageons ainsi à créer de la valeur et de la richesse pour notre écosystème.

### Nos engagements

- Travailler avec des fournisseurs locaux
- Favoriser l'insertion professionnelle sur le territoire
- Soutenir les associations engagées au regard de notre mission

## S'engager pour l'insertion professionnelle

Cogévie s'engage activement en faveur de l'insertion professionnelle. Nous rencontrons régulièrement les étudiant(e)s pour leur faire découvrir nos métiers, participons à des jurys de BTS pour mieux adapter nos missions en entreprise, et favorisons l'intégration durable avec des trajectoires de long terme.



1% du chiffre  
d'affaires  
a été versé sous  
forme de dons à des  
associations en 2024.



## Nos actions réalisées

- Nous poursuivons activement nos partenariats avec les écoles, fidèles à notre engagement en faveur de la transmission des savoirs. Plusieurs collaborateurs s'impliquent dans l'accompagnement des apprenti(e)s et stagiaires, témoignant d'une volonté partagée de favoriser l'insertion professionnelle.
- Nous impliquons les collaborateurs dans la répartition des dons via des sondages et un choix collectif.
- Cogévie reconduit chaque année son engagement auprès d'associations partenaires de longue date (telles que Le Rire Médecin) avec la volonté de construire des partenariats durables et à impact. L'objectif que nous nous étions fixé pour 2030 est déjà atteint : 1 % de notre chiffre d'affaires a été consacré en 2024 au soutien d'associations locales engagées sur le plan social et environnemental.
- Projet de rédaction d'une charte d'achat responsable avorté : ce projet est abandonné car nous atteignons déjà un score élevé qui dure dans le temps.

## Nos projets

- Sensibiliser davantage les collaborateurs à nos engagements solidaires, en organisant des temps dédiés de rencontre avec les associations soutenues.
- Souscrire des partenariats de long terme avec des associations environnementales.

# Nos indicateurs *de mission*

Objectifs	Thématique	N°	Indicateurs	Résultat 2023	Résultat 2024	Performance	Tendance	Objectifs 2024	Objectif 2030
#1 Tendre vers une empreinte carbone minimale de notre activité	Numérique	1	Empreinte carbone numérique par bénéficiaire	620gr CO <sup>2</sup>	711gr CO <sup>2</sup>	<div></div>	↑	636gr Co <sup>2</sup>	Baisse 10% par rapport 2022 (soit 584,1gr CO <sup>2</sup> )
		2	Ratio du matériel usagé / obsolète recyclé	100%	100%	<div></div>	→	100%	100%
	Transport	3	Ratio des collaborateurs utilisant les transports en commun par an	29%	30%	<div></div>	↑	29%	30%
		4	Ratio des collaborateurs utilisant le forfait durable	7%	7%	<div></div>	→	7%	8%
	Energie	5	Consommation d'électricité par collaborateur/an	617,62Kw	595,3Kw	<div></div>	↓	617,62Kw max	Diminution 30% par rapport 2022 (soit 466Kw)
		6	Consommation d'eau par collaborateur/an <sup>1</sup>	0,61m <sup>3</sup>	4,5m <sup>3</sup>	<div></div>	↑	Maintien à 1,55m <sup>3</sup> max	Max. 0,6m <sup>3</sup> /collaborateur/an
#2 Viser le bien-être des collaborateurs au sein de la société	Epanouissement professionnel	7	Taux de départ	8,30%	4,7%	<div></div>	↓	6,5% max	6,5%
		8	Taux d'absentéisme (hors maternité)	5,39%	5,0%	<div></div>	→	5% max	5%
		9	Nombre d'heures de formation par collaborateur par an <sup>2</sup>	15,5h	27h	<div></div>	↑	21h min	35h
	Climat social	10	Taux de satisfaction du climat social <sup>3</sup>	85,28%	86,9%	<div></div>	↑	80%	80%
#3 Travailler continuellement à la satisfaction de nos clients	Assurés	11	Taux de réponses au questionnaire adressé aux assuré(e)s <sup>4</sup>	6%	5,86%	<div></div>	↓	6% min	7%
		12	Taux d'avis inférieurs à 4,5/10 <sup>4</sup>	14,48%	17,37%	<div></div>	↑	13,43% max	12%
		13	Note de satisfaction des assuré(e)s <sup>4</sup>	7,4/10	7,54/10	<div></div>	↑	7,5/10	7,5/10
#4 Intégrer pleinement Cogévie dans son tissu économique local	Partenariats, mécénats, dons	14	Part du CA des dons financiers	0,45%	1%	<div></div>	↑	0,6%	1%
		15	Répartition dons environnement/social	57/43	55% E 45% S	<div></div>	→	55/45	50/50
	Achat locaux	16	Part des prestataires Pays de la Loire et Bretagne (part budget non imposable)	93%	98%	<div></div>	↑	90% min	90%
	Relations écoles	17	Nombre de jours de stage / nombre collaborateurs <sup>5</sup>	2,6%	2,1	<div></div>	↓	3,6%	4%
		18	Part d'alternants dans l'entreprise	4%	4%	<div></div>	→	4% min	5%

<sup>1</sup>La consommation d'eau par collaborateur/an est supérieure à 2023 car notre fournisseur d'eau a effectué une régulation sur nos factures de 2024 suite à des erreurs de calculs.

<sup>2</sup> Le nombre d'heures de formation par collaborateur a diminué en 2024. Cependant, tous les nouveaux collaborateurs bénéficient d'une formation lors de leur intégration. Formation dispensée en interne de trois à cinq jours, pour l'appropriation des outils, des procédures, apprentissage de l'activité et remise de documents. Tous les collaborateurs bénéficient de formations tout au long de leur carrière.

<sup>3</sup> Le climat social est la moyenne de cinq indicateurs : confiance dans les choix de la direction, équilibre vie pro-vie perso, qualité managériale, recommandation à travailler chez Cogévie et ambiance dans l'entreprise.

<sup>4</sup> Le déploiement d'une première version de notre nouvel outil en décembre 2024 a généré des difficultés, qui se sont reflétées dans les avis exprimés en décembre. Nous y portons une attention particulière.

<sup>5</sup> En 2025, la charge de travail étant toujours conséquente, la priorité est donnée à la production. Il est prévu dès 2026 d'accueillir de nouveaux stagiaires et alternants.





Depuis 2011, nous accompagnons nos entreprises clientes et leurs 220 000 assurés, dans la gestion de leurs contrats en frais de santé et prévoyance, collectifs et individuels, qu'ils soient sur-mesure ou standards. Pour cela nous comptons sur nos 96 collaborateurs, répartis sur deux sites à Nantes et en périphérie. En 2022, nous sommes devenus le premier gestionnaire à obtenir le statut d'entreprise à mission.