



Communiqué de presse

Nanterre, le 5 mars 2025

2024, année de conquête et d'engagement pour AXA France

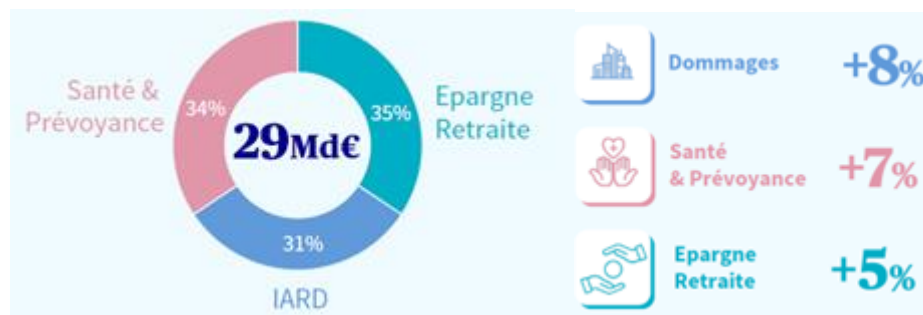
- **Une année de croissance rentable, en ligne avec le cap du plan « Unlock the Future (2024-2026) »**
 - Chiffre d'affaires +7%, tiré par l'ensemble des métiers ;
 - Expansion des réseaux de distribution exclusifs : +250 agents et conseillers ;
 - Amélioration de la rentabilité des activités domestiques d'assurance ;
 - 300 millions d'euros investis dans la donnée, la technologie et l'intelligence artificielle en 2024 ;
 - Résultat opérationnel +3%, au plus haut depuis 10 ans.
- **Près de 8 millions de clients font confiance à AXA en France (+3% vs 2023)**
 - + 420 000 contrats particuliers ;
 - + 200 000 clients ;
 - 1 ménage sur 5 ;
 - 1 PME sur 3 ;
 - 4,3 millions de personnes couvertes en santé ;
 - La satisfaction de nos clients dans le Top 2 du marché en Santé, Dommages et Epargne.
- **De nouvelles solutions pour répondre aux enjeux de la société et faciliter l'accès de tous à l'assurance**
 - Assurance inclusive : lancement de l'offre Mon Pack Entrepreneur, dédiée aux micro-entrepreneurs ;
 - Harcèlement scolaire ;
 - Soutien aux aidants.
- **Une action déterminée pour le financement de l'économie**
 - Lancement du 1^{er} fonds ELTIF 2 (AXA Financement Entreprises) de dette privée, pour financer les entreprises non cotées ;
 - Intégration d'actifs non-cotés (infrastructure & capital investissement) dans nos solutions de gestion pilotée.
- **Des engagements concrets pour un monde moins carboné**
 - 19% de sinistres auto intégrant des pièces de réemploi ;
 - -57% de l'intensité carbone de l'actif général ;
 - -29% d'émissions carbone sur les opérations propres d'AXA France.

« 2024 a été une année de conquête, d'innovation et d'engagement, en ligne avec nos valeurs et notre plan stratégique. Nous sommes fiers d'avoir réalisé une forte croissance organique, rentable, ainsi que de présenter des indicateurs clés témoignant de notre mobilisation en faveur de nos 8 millions de clients et d'une protection universelle des Français. »

*« Forts du succès de la première année de notre nouveau plan stratégique, « Unlock The Future », nous restons concentrés en 2025 sur nos priorités – nos clients, la data ainsi que nos actions envers la société - et les chantiers lancés, ainsi que la poursuite de nos engagements sociétaux en faveur de la prévention, de la transition et des enjeux liés à l'inclusion », a déclaré **Guillaume Borie**, Directeur Général d'AXA France.*

Des résultats solides

- Chiffre d'affaires en hausse de 7% à 29 milliards d'euros, tiré par l'ensemble des métiers et des réseaux de distribution



- **En bonne voie pour atteindre les objectifs à horizon 2026 :**
 - +420 000 contrats net en plus en 2024 (pour un objectif de +1 million de contrats net en 2026) ;
 - +250 distributeurs en 2024 (pour un objectif de +1000 distributeurs en 2026). Expansion sur l'ensemble de nos réseaux de distribution exclusifs : nos Agents Généraux, nos Agents Prévoyance & Patrimoine, nos Agents Spécialisés en Assurance collective ainsi que nos conseillers Epargne & Protection.
- **Année record pour Direct Assurance**, leader de l'assurance en ligne en France : chiffre d'affaires en hausse de 16% ;
- **Amélioration de la rentabilité des activités domestiques d'assurance** : le ratio combiné des activités Dommages, Santé & Prévoyance baisse de 60 points de base (-0,6pt) en 2024 ;
- **Investissements technologiques** pour soutenir la transformation de l'entreprise et de l'expérience client : **300 millions d'euros** ;
- **Résultat opérationnel en hausse de 3% à 2,1 milliards d'euros, atteignant son plus haut niveau depuis 10 ans.**

L'assureur universel, porteur de solutions pour les Français

- 1 ménage sur 5 assuré.
- 4,3 millions de personnes couvertes en santé.
- 1 PME sur 3 protégée.
- 1 conseiller AXA tous les 6 kms en moyenne.
- **Près de 13 milliards d'euros versés à nos clients**, hors épargne : 43% en IARD, 39% en Santé, 18% en Prévoyance, soit :
 - 35 millions par jour en 2024 ;
 - 1 sinistre réglé toutes les 16 secondes en assurance dommages ;
 - Près d'un million de véhicules réparés.
- **Une nouvelle offre de prévention cancer pour nos assurés santé**, avec un accompagnement personnalisé ;
- **Un engagement en faveur de la classe moyenne**, grandissante en nombre et dont l'exposition aux fragilités de la société s'accroît :
 - **Lancement de l'offre Mon Pack Entrepreneur**, dédiée aux micro-entrepreneurs (2/3 des créations d'entreprises en France) ;
 - Accélération de la démarche « **Ma Santé pour votre Commune** », avec 400 communes supplémentaires concernées.
- **De nouvelles garanties pour accompagner les enjeux sociétaux :**
 - Accompagnement psychologique et juridique dans le contrat d'assurance scolaire pour les familles dont un enfant a été victime de **harcèlement scolaire** ;
 - Accompagnement administratif, psychologique et financier inclus dans le contrat prévoyance Entour'âge, **pour les aidants**.



Financer l'économie et agir pour un monde moins carboné

- **Un soutien au tissu économique et à la croissance des entreprises**, afin de financer leurs projets de développement et leurs innovations :
 - Dans le cadre de la loi Industrie Verte, lancement d'AXA Financement Entreprises, **1^{er} fonds ELTIF 2**, permettant aux particuliers d'accéder au capital investissement en assurance vie ;
 - Investissement supplémentaire dans les deux Fonds Communs de Placements à Risques (FCPR) existants au sein de la gamme « actifs réels et alternatifs » : AXA Avenir Infrastructure et AXA Avenir Entrepreneurs.
- Une capacité d'innovation pour notre clientèle patrimoniale et gestion privée, notamment en matière d'offre de capital investissement ;
- **Des investissements, offres et opérations en propre pour un monde moins carboné :**
 - **-57% en terme¹** d'intensité carbone des actifs du compte général depuis 2019, en avance sur l'objectif de -50% d'ici 2030 ;
 - **Refonte de la gestion pilotée**, au service de la transition et du développement durable, avec un reporting ESG dédié ;
 - **19%** de réparations de sinistres auto intégrant au moins **une pièce de réemploi en 2024** ;
 - **Extension de la garantie verte** à l'ensemble de nos clients particuliers (aide à la rénovation énergétique après un sinistre) ;
 - **- 29% de réduction des émissions carbone** en valeur absolue sur les opérations propres² depuis 2019 ;
 - **20% de l'intéressement** des collaborateurs lié à des critères RSE.

L'expérience de nos clients, tous canaux confondus, est dans le top 2 du marché en Santé, Dommages et Epargne

- **La dynamique positive de la satisfaction client (NPS) s'est poursuivie en 2024** avec une moyenne de +2 points sur toutes nos lignes de marché (IARD Particulier, Santé Individuelle, Santé Collective, Prévoyance, Epargne) ;
- Le NPS IARD **a de nouveau crû plus vite que le marché³**, et atteint 40 en 2024 (vs 36 en 2023) ;
- Cette performance est reconnue par la profession avec 8 prix gagnés en 2024, dont les suivants :
 - AXA France lauréat du prix « Expérience Collaborateur » et 3^{ème} place dans la catégorie « Expérience Client » des Palmes de la Relation Client, organisées par l'Association Française de la Relation Client (AFRC)⁴ ;
 - Direct Assurance élu Service Client de l'Année⁵.
- **Une application MonAXA qui nous rapproche de nos clients :**
 - Augmentation continue des clients connectés : 45% de clients connectés (web + application MonAXA), 17 millions d'actes de gestion réalisés ;
 - 86 % des parcours pour les particuliers intégrés dans l'application ;
 - MonAXA notée 4,8/5 sur l'App Store / 4,6 dans Google Store.

¹ Variation de l'intensité carbone basée sur l'EVIC des actifs du compte général d'AXA France (périmètre : obligations d'entreprises cotées et actions ; et actifs immobiliers dans la mesure du possible) à la fin de l'année fiscale 2024 et 2023 par rapport à 2019.

² Incluant l'énergie et les déplacements professionnels.

³ Source : Etude réalisée auprès de clients assurance IARD sur le marché français en 2024 (8 500 répondants dont 2 600 pour AXA France).

⁴ Voir : [09.2024 | Palmes de la Relation Client 2024 - AFRC](#)

⁵ Voir : Élu Service Client de l'Année - Palmarès

A PROPOS D'AXA France

Entité du Groupe AXA, dirigée par Guillaume Borie, AXA France est le premier assureur français. Assureur multi spécialiste, il protège près de 8 millions de clients, particuliers, entreprises et professionnels, grâce à l'expertise et à la proximité de ses réseaux commerciaux et près de 14 000 collaborateurs.

RELATIONS PRESSE :

AXA France

Hélène CAILLET
helene.caillet@axa.fr / 06.40.29.88.47
Catherine ALVES
Catherine.alves@axa.fr / 01.47.74.29.46