

# Rapport d'Activité

2023

**Assurances** Crédit & Mutuel

# **Sommaire**

Éditorial du Président du Directoire

Р3

P15

Bilan du plan stratégique 2019-2023

P5

Présentation des Assurances du Crédit Mutuel

**P9** 

Solidité financière

Plan stratégique 2024-2027

P25

Recrutement dynamique

P37





77

En cinq ans, l'atteinte de nos objectifs stratégiques a permis aux Assurances du Crédit Mutuel de croître sur l'ensemble de nos marchés.

# Nicolas Govillot, Président du Directoire

L'année 2023 a été une année charnière pour les Assurances du Crédit Mutuel. La réalisation du plan stratégique Ensemble#nouveaumonde a mis en avant l'engagement constant de nos 3 424 collaborateurs, au service de nos assurés et des réseaux bancaires. Grâce à nos valeurs de solidarité et à nos capacités d'innovation, nous nous positionnons désormais comme le 10° assureur en France.

Grâce à une croissance soutenue et des preuves de mutualisme fortes, les Assurances du Crédit Mutuel ont changé de dimension ces dernières années. Je tiens ainsi à remercier Pierre Reichert, qui a dirigé notre entreprise pendant neuf années, pour ces succès. En avril 2024, j'ai eu le plaisir de lui succéder en tant que président du directoire. Cet engagement constant pour nos assurés se reflète dans notre positionnement, depuis cinq ans, sur le podium du baromètre Argus de l'Assurance/Opinion Way portant sur l'image, la notoriété et l'attractivité de l'assurance.

La dynamique positive de développement de notre entreprise se confirme en 2023. Le chiffre d'affaires du GACM a atteint 13,9 milliards d'euros (+5,2%) et le résultat net 831 millions d'euros (+0,8%). Les Assurances du Crédit Mutuel couvrent ainsi 37 millions de contrats. Cette performance s'explique par une croissance sur l'ensemble de nos métiers: en assurances de biens (+5,6% de chiffre d'affaires), en assurances de personnes (+5,1% de CA) et en assurance vie (+6,2% de collecte brute). En assurance vie, nous sommes

d'ailleurs l'un des rares acteurs du marché avec une collecte nette positive sur le fonds euros.

Soucieux de proposer des réponses adaptées aux nouveaux besoins de notre clientèle, sur le marché des particuliers, nous avons déployé une nouvelle offre multirisque habitation pour mieux couvrir la multiplicité des **profils** et proposer une expérience client touiours plus simple. Sur le marché des professionnels et des entreprises, nous avons également achevé le renouvellement de notre gamme pour adresser les besoins spécifiques des assurés. Nous travaillons aussi avec notre partenaire Allianz France pour nous implanter durablement sur le marché agricole, notamment avec une nouvelle assurance récolte pour mieux protéger les agriculteurs face aux aléas climatiques.

Cette année aura d'ailleurs été fortement impactée par des épisodes climatiques d'envergure, comme les intempéries dans le nord de la France en novembre et janvier derniers. Après 2022, 2023 est la deuxième année pour laquelle le coût des sinistres naturels (net de réassurance) a été le plus

**important.** Ces catastrophes, de plus en plus fréquentes, représentent un enjeu opérationnel pour répondre aux pics d'activité. L'e-déclaration, notre outil de déclaration en ligne des sinistres, est particulièrement utile et utilisée par nos assurés dans ces moments difficiles.

Mis en œuvre depuis 2019, l'année 2023 marque également la fin du plan stratégique Ensemble#nouveaumonde de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. En cinq ans, l'atteinte de nos objectifs stratégiques a permis aux Assurances du Crédit Mutuel de croître sur l'ensemble de nos marchés. Sur celui du particulier, nous enregistrons une croissance de 25 % de notre chiffre d'affaires en assurance de risques et nous avons réussi à réorienter significativement la collecte en assurance vie vers les unités de compte. Sur celui des professionnels et des entreprises, nous atteignons dorénavant près d'un milliard d'euros de chiffre d'affaires. À l'international, nous avons aussi confirmé nos ambitions de développer la bancassurance. En Belgique, la marque ACM Insurance donne une nouvelle impulsion aux activités, en partenariat avec Beobank. En Allemagne, la création de la filiale ACM Deutschland AG marque la volonté d'entrer sur ce marché dès 2026, aux côtés de Targobank. Ce réseau bancaire allemand

est dirigé par Isabelle Chevelard, qui préside également le conseil de surveillance et les conseils d'administration du Groupe des Assurances du Crédit Mutuel depuis janvier 2024.

Fidèles à nos valeurs mutualistes, nous nous sommes également illustrés ces dernières années par nos initiatives inclusives, en contribuant activement au dividende sociétal de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. En 2021, afin de lutter contre les discriminations en santé et de favoriser l'accès à la propriété, nous avons été le premier assureur à supprimer les formalités médicales de l'assurance des emprunteurs, pour les clients fidèles acquérant leur résidence principale. Déjà 165 000 bénéficiaires ont été exonérés de ces formalités. Ce dispositif, qui a depuis inspiré le législateur, conserve toute sa pertinence en allant bien au-delà des obligations légales sur la résidence principale. En 2023, nous contribuons au Fonds de Révolution Environnementale et Solidaire de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, qui participe au développement de projets résilients pour l'environnement et la solidarité.

Désormais, nous nous projetons vers l'avenir avec le nouveau plan stratégique 2024-2027 Ensemble Performant Solidaire de

Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Ce plan met l'activité d'assurance au cœur des enjeux de développement et de conquête sur l'ensemble de nos marchés : particuliers, professionnels, associations, agriculteurs et entreprises. Nous proposerons nos offres et nos services à tous les clients et les prospects des réseaux bancaires du Crédit Mutuel et du CIC. À horizon 2027, les Assurances du Crédit Mutuel visent 8 millions de clients bancaires équipés en assurance en France, à travers des produits majeurs, notamment grâce à la montée en puissance de la multirisque habitation et de la santé.

En tant qu'assureur engagé, nous continuerons de promouvoir notre vision de l'assurance pour proposer nos offres au plus grand nombre, avec une mutualisation large des risques. Nous serons particulièrement vigilants pour défendre l'assurabilité de tous les territoires et être forces de proposition sur les enjeux sociétaux comme la mobilité, l'accès aux soins et le bien vieillir. Avec les équipes des Assurances du Crédit Mutuel, nous avons toutes les clés en main pour continuer d'écrire collectivement la suite de notre histoire.



# Cinq années de réalisations majeures

Dans le cadre du plan stratégique 2019-2023 Ensemble#nouveaumonde, les Assurances du Crédit Mutuel ont mené à bien de nombreux projets innovants. Cette stratégie a été construite autour d'une vision singulière du métier de l'assurance : être faiseur de simplicité et générateur de solidarité.

#### Au service des assurés

Présentes sur de nombreux marchés, les Assurances du Crédit Mutuel n'ont de cesse d'améliorer leurs offres et leurs services à destination des clients pour leur apporter toujours plus de satisfaction.

## Construction d'une gamme d'offres complète

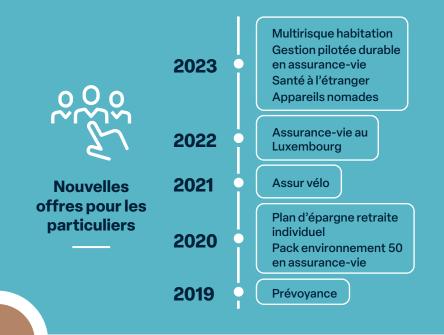
- Renouvellement des offres et des services à destination des particuliers.
- Nouveautés et partenariats pour compléter les offres à destination des professionnels, des entreprises et des agriculteurs.

## Renforcement de la relation omnicanale

- Élargissement de la gamme de services en ligne la plus large du marché pour simplifier les démarches.
- Succès de l'e-déclaration pour déclarer, à tout moment et en ligne, un sinistre en assurance.

#### Mise en place de dispositifs solidaires innovants

- Prime de relance mutualiste, d'un montant total de 179M€, pour soutenir les professionnels pendant la crise sanitaire.
- Suppression des formalités médicales en assurance des emprunteurs, pour les clients fidèles, afin de soutenir les particuliers dans l'achat de leur résidence principale\*.





<sup>\*</sup> Ce dispositif des Assurances du Crédit Mutuel est soumis à conditions, avec plus d'informations disponibles auprès des caisses de Crédit Mutuel et agences du CIC.

#### Au service des réseaux bancaires

Pleinement intégrées dans un modèle de bancassurance, les Assurances du Crédit Mutuel distribuent leurs produits en particulier grâce aux chargés de clientèle du Crédit Mutuel et du CIC.

#### Progression sur le marché du particulier

- Conquête continue de nouveaux clients pour l'ensemble des branches d'assurance.
- Succès de la transformation en assurance-vie, avec la valorisation des unités de compte et la constitution de réserves de rémunération parmi les plus élevées du marché.

## Développement du marché du pro et de l'entreprise

- Croissance importante grâce à une gamme d'offres désormais complète.
- Création d'une équipe dédiée de technico-commerciaux en appui des réseaux bancaires.

## Export de la bancassurance à l'international

- Renforcement du modèle de bancassurance en Belgique avec ACM Insurance.
- Implantation sur le marché allemand avec la naissance d'ACM Deutschland AG

#### Transformation de la gestion

- Simplification des processus grâce à de nouveaux outils de souscription et de gestion.
- Mise en place d'assistants virtuels pour faciliter le lien avec les réseaux bancaires.



d'assurés conquis en France en 5 ans (2019-2023)



de croissance du portefeuille de contrats en Europe en 5 ans (2019-2023)



+15%

de chiffre d'affaires global en 5 ans (2019-2023)



#### Fatah MELAÏMI

Responsable animation commerciale, relation réseaux et formation pour le marché grand public au sein de la direction du développement et de la transformation



6,9%

de provisions pour participation aux excédents (2023)

# L'engagement des collaborateurs

Au service des assurés comme au service des réseaux, la force des Assurances du Crédit Mutuel vient de la force du collectif.

#### Développement humain important

- Forte croissance des effectifs pour répondre concrètement aux ambitions.
- Promotion de la mobilité interne et développement de l'alternance.
- Haut niveau d'engagement à la stratégie et aux valeurs de l'entreprise.

#### Chiffres clés







+15%

de salariés en France en 5 ans (2019-2023) **71** 

alternants (2023) 82%

des salariés fiers de travailler dans l'entreprise (2023)



#### **Pierre MINGAM**

Chargé de projets marketing stratégique au sein de la direction du développement et de la transformation



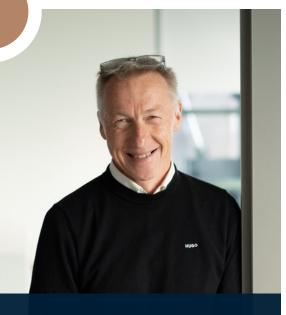
#### **Angélique MULLER**

Chargée d'études sur le développement de produits de prévoyance au sein de la direction des assurances de personnes



#### **Sandrine BICHEL**

Gestionnaire IARD sur le marché des particuliers au sein de la direction des assurances de biens



#### **Lionel HASCOET**

Chargé d'affaires relations grandes entreprises au sein de la direction des assurances de personnes

# La reconnaissance du marché

La vision unique de l'assurance portée par les Assurances du Crédit Mutuel est désormais reconnue sur le marché français. Leurs offres et leurs services ont été récompensés par de nombreux labels.



Le Crédit Mutuel figure depuis 5 années consécutives sur le podium du baromètre de l'image, la notoriété et l'attractivité, dédié au secteur de l'assurance, publié par l'Argus de l'Assurance et OpinionWay.



La nouvelle offre multirisque habitation a obtenu, dès sa sortie en 2023, le label de l'Institut de l'Économie Positive, valorisant notamment la promotion de comportements respectueux de l'environnement et solidaires.



La démarche d'innovation a aussi été récompensée par la 1<sup>re</sup> place du classement de la **digitalisation au service de l'expérience client**, sur le marché de l'assurance, par Colombus Consulting en 2019.

Les Assurances du Crédit Mutuel ont obtenu 10 Labels d'Excellence, décernés par les Dossiers de l'Épargne, qui soulignent la qualité des garanties des offres et l'étendue de leur couverture sur l'ensemble des marchés\*.



#### Offres pour les particuliers

- Assurance Automobile (2021, 2022 & 2023)
- Assurance Habitation (2022 & 2023)
- Assurance Accidents de la Vie (2023 & 2024)
- Plan Assurance Vie dans ses formules
   Privilège (2022 & 2023) et Avantage (2023)
- PER Assurance Retraite (2023)
- Protection Juridique (2023)

#### Offres pour les entreprises et les associations

- Plan Santé Entreprise (2023)
- PER Assurance Retraite Entreprise (2023)
- Multi Asso (2023)

<sup>\*</sup> Les Labels d'Excellence ont été décernés par un jury d'experts en produits banque/assurance pour une validité d'un an.

# Les Assurances du Crédit Mutuel



**Assurés** 

13,1 millions



**Contrats** 

37 millions





Chiffre d'affaires

**13,9** milliards d'€



**Collaborateurs** 

3424

Depuis 1971, les Assurances du Crédit Mutuel imaginent, conçoivent et orientent les offres et services qui contribuent au développement de l'activité d'assurance du Crédit Mutuel, inventeur du concept de bancassurance.

Animées par les mêmes valeurs mutualistes, les Assurances du Crédit Mutuel souhaitent incarner et défendre une vision juste et équitable de l'assurance, convaincues que la protection contre les risques ne peut être que collective et solidaire.

Présentes sur les marchés des assurances de biens, de personnes comme de l'assurance-vie, les Assurances du Crédit Mutuel proposent des solutions innovantes à tous ceux qui désirent se protéger et anticiper demain.

Des particuliers aux professionnels, des entreprises aux associations, ce sont plus de 13 millions d'assurés qui font aujourd'hui confiance aux Assurances du Crédit Mutuel, les plaçant ainsi parmi les acteurs majeurs de l'assurance en France.

Les Assurances du Crédit Mutuel, ce sont plus de 50 ans d'innovation pour construire une assurance de demain plus juste et plus solidaire.

#### **Le positionnement**

Les Assurances du Crédit Mutuel sont un acteur incontournable de l'assurance en France. En 2023, elles se positionnent comme le 5° bancassureur et le 10° assureur sur le marché.

Particuliers et familles, professionnels et entreprises, agriculteurs et associations, leurs solutions d'assurance répondent à l'ensemble des besoins.

Grâce à leur solidarité mutualiste et à leurs innovations digitales, les offres des Assurances du Crédit Mutuel se veulent protectrices, accessibles et simples pour bénéficier au plus grand nombre.







**Particuliers** 



**Professionnels** 



**Entreprises** 



**Associations** 

#### **ASSURANCES DE BIENS**

**7**e **Assurance** habitation

**8**e **Assurance** automobile

6e Multirisque professionnelle **ASSURANCES DE PERSONNES** 

**3**e 12e Assurance des **Assurance** emprunteurs prévoyance

15e **Assurance** santé

vie

14e Épargne Assuranceretraite

**ASSURANCE-VIE** 

Classements des assureurs 2023 de L'Argus de l'Assurance selon chiffre d'affaires et cotisations au 31/12/2022 (hors assurance-vie et épargne retraite avec un classement par encours).

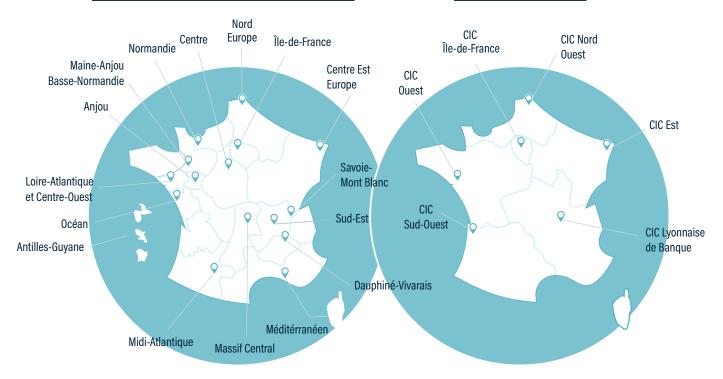


## **Distributeurs**

Parce que la proximité est au cœur de leurs valeurs, les Assurances du Crédit Mutuel accompagnent au quotidien leurs clients sur l'ensemble du territoire, en particulier par l'intermédiaire des réseaux du Crédit Mutuel\* et du CIC.

# Crédit & Mutuel





<sup>\*</sup> Les réseaux distributeurs du Crédit Mutuel sont Crédit Mutuel Alliance Fédérale, Crédit Mutuel Maine-Anjou Basse-Normandie et Crédit Mutuel Océan. Crédit Mutuel Alliance Fédérale regroupe les 14 Caisses de Crédit Mutuel des fédérations Centre Est Europe (Strasbourg), Sud-Est (Lyon), Ile-de-France (Paris), Savoie-Mont Blanc (Annecy), Midi-Atlantique (Toulouse), Loire-Atlantique et Centre-Ouest (Nantes), Centre (Orléans), Normandie (Caen), Dauphiné-Vivarais (Valence), Méditerranéen (Marseille), Anjou (Angers), Massif Central (Clermont-Ferrand), Antilles-Guyane (Fort-de-France) et Nord Europe (Lille).

#### **France**















#### **International**

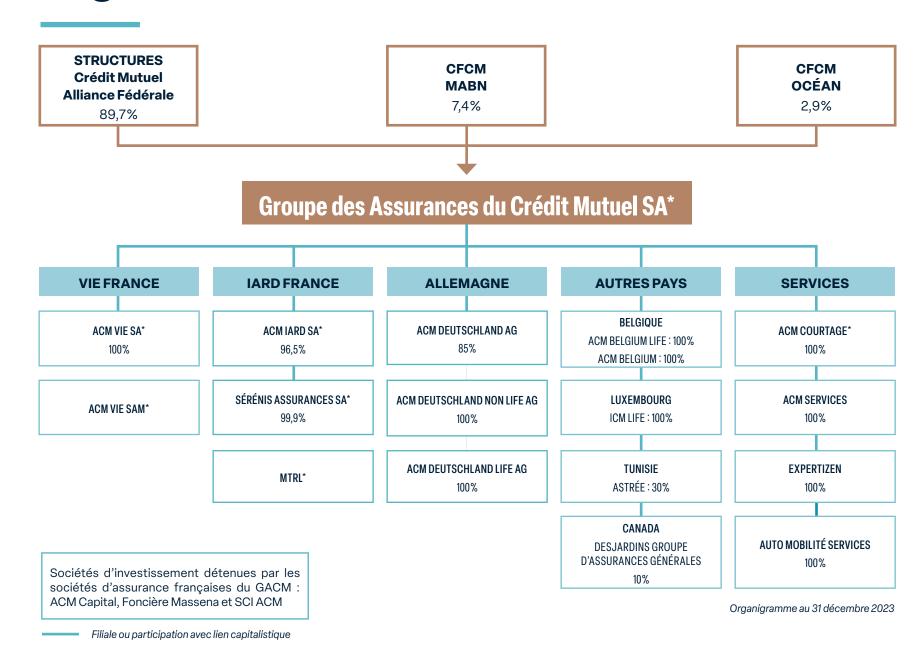








# **Organisation**

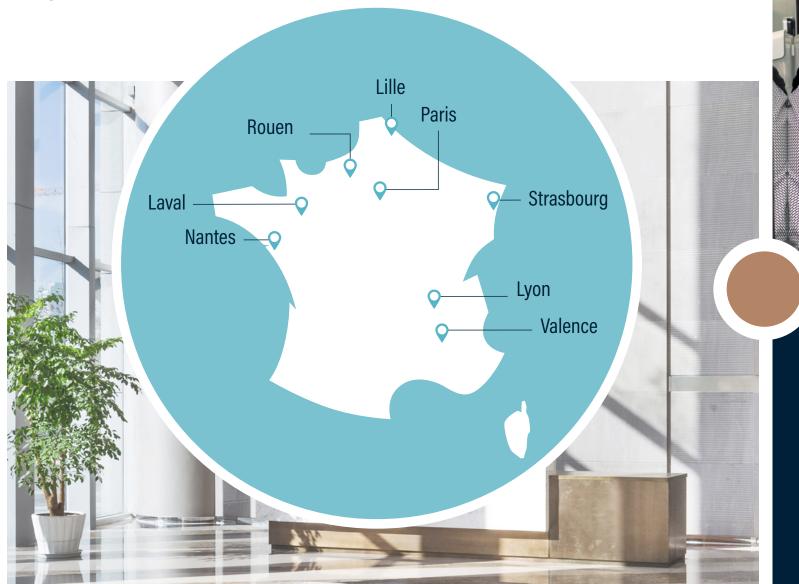


<sup>\*</sup> Membres du GIE ACM, groupement d'intérêt économique, qui concentre l'ensemble des moyens, y compris de personnel, des entités françaises du GACM.

Les Assurances du Crédit Mutuel associent ancrage local et rayonnement international.

#### Organisation en France

Les Assurances du Crédit Mutuel sont organisées autour de 8 sites, répartis sur le territoire, qui reflètent l'histoire et l'évolution du Groupe : le siège à Strasbourg, Paris, Lille, Rouen, Nantes, Laval, Lyon et Valence.



## Laurent DELATTRE

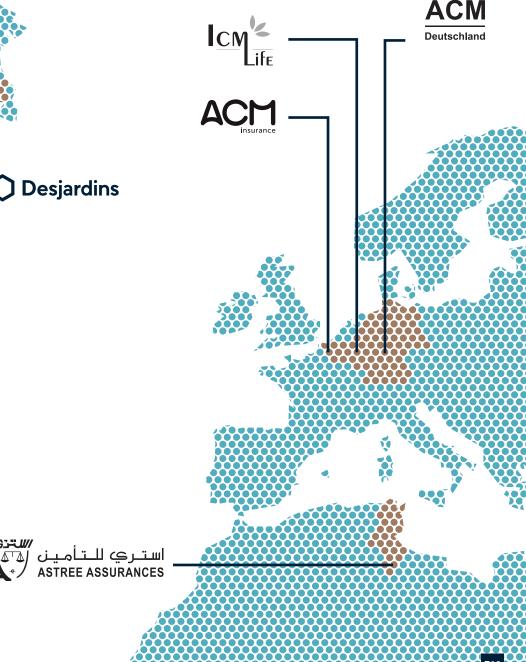
Chargé de projet et innovation en emprunteurs au sein de la direction des assurances de personnes

# Organisation à l'international

# En plus de la France, les Assurances du Crédit Mutuel sont notamment présentes :

- en Belgique, avec la société d'assurance-vie ACM Belgium Life et la compagnie d'assurance non-vie ACM Belgium, qui commercialisent leurs produits sous la marque ACM Insurance,
- au Luxembourg, avec la société d'assurance-vie ICM Life,
- en Allemagne, avec la holding ACM Deutschland AG, qui vise la mise en marché d'une nouvelle offre d'assurance d'ici 2026.

Les Assurances du Crédit Mutuel sont par ailleurs présentes sous forme de participations financières : en Tunisie via Astrée (30%) et au Canada via Desjardins Groupe d'Assurances Générales (10%).



## Chiffres clés et résultats

#### Des fondamentaux solides

Capitaux propres consolidés

Total bilan consolidé IFRS

Résultat net IFRS

**Chiffre d'affaires** 

Ratio de solvabilité

**11,1** milliards d'€

**143** milliards d'€

**831** millions d'€

**13,9** milliards d'€

226%

Chiffres au 31 décembre 2023



Véronique BÉNÉ (responsable de l'actuariat, à la direction comptes et réassurance), Christophe DELVO (responsable du contrôle de gestion, à la direction comptes et réassurance), Mélanie CINBAS (juriste en droit des sociétés et gouvernance, au secrétariat général) et Victor DECHRISTE (actuaire solvabilité 2 et IFRS 17, à la direction financière)



#### Une activité 2023 dynamique

# 37 millions de contrats + 3,2% en un an

Assurances de biens		
14 millions de contrats		
Automobile	Habitation	IRD
+2,4%	+3,0%	+4,5%



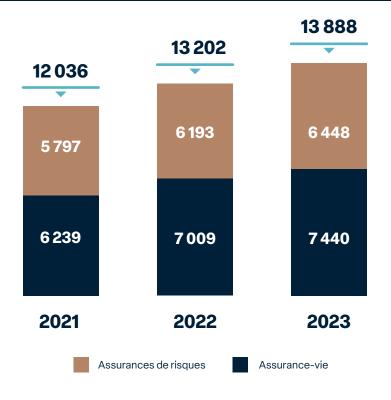
Assurance-vie

4 millions de contrats

+2,2%

Le GACM Espana a été cédé à AXA le 12 juillet 2023, soit un portefeuille de 0,8 million de contrats. Parallèlement, le portefeuille emprunteurs Cofidis Espagne a été transféré à ACM Vie SA et ACM IARD à effet du 1er janvier 2023. Les variations sont présentées en proforma.

#### Chiffre d'affaires (en millions d'€)

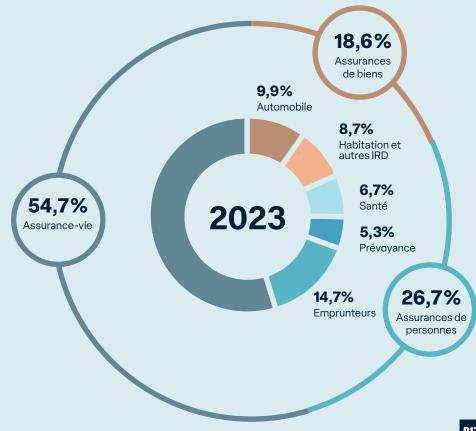


Le chiffre d'affaires du GACM s'établit à 13,9 milliards d'euros, en hausse de 5,2% par rapport à 2022. À périmètre constant, sans le GACM España cédé le 12 juillet 2023, la progression du chiffre d'affaires est même de 6,6%.

Au 1er janvier 2023, le GACM a choisi de ne plus consolider certaines entités, notamment ACM Belgium (ex-Partners Assurances), Sérénis Assurances, MTRL et ICM Life, eu égard au caractère non significatif de leur patrimoine, de leur situation financière et de leur résultat dans l'ensemble consolidé. Les chiffres d'affaires 2021 et 2022 sont présentés proforma sur le nouveau périmètre de consolidation du GACM.



#### Répartition du chiffre d'affaires



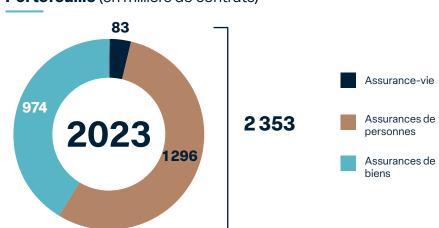


# Focus : le marché des professionnels et des entreprises

En complément du marché des particuliers qui relève de son ancrage historique, les Assurances du Crédit Mutuel ont également de fortes ambitions sur le marché des professionnels et des entreprises.



Portefeuille (en milliers de contrats)



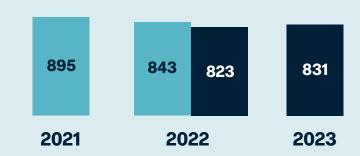
# Les résultats consolidés du Groupe des Assurances du Crédit Mutuel

L'entrée en vigueur de la norme IFRS 17 au 1<sup>er</sup> janvier 2023, en remplacement d'IFRS 4, a entraîné d'importants changements dans la constitution du bilan et du résultat consolidé du GACM.

Elle introduit la notion de marge sur services contractuels (contractual service margin ou CSM), réserve de profits futurs des contrats pluriannuels (assurance-vie, majorité des contrats emprunteurs, obsèques et dépendance), reconnue en résultat au rythme des services rendus aux assurés.

L'application d'IFRS 17 s'accompagne, pour les actifs financiers, du passage d'IAS 39 à IFRS 9.

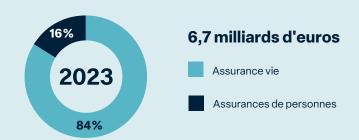
#### Résultat net (en millions d'euros)



#### Capitaux propres (en milliards d'euros)



#### **CSM**



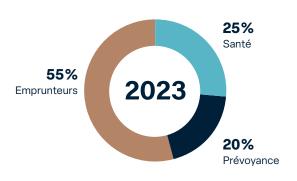


#### Les chiffres par activité

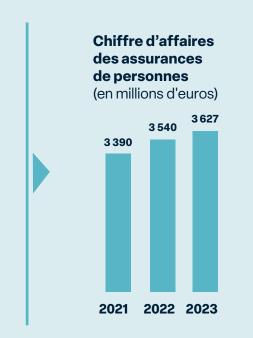
#### Assurances de personnes

Le chiffre d'affaires des assurances de personnes enregistre une croissance de 2,5% en 2023 (+5% à périmètre constant). Avec 55%, l'assurance des emprunteurs représente plus de la moitié de ce chiffre d'affaires. La part des portefeuilles santé et prévoyance est respectivement de 25% et 20%.

#### Répartition du chiffre d'affaires assurances de personnes







715

700

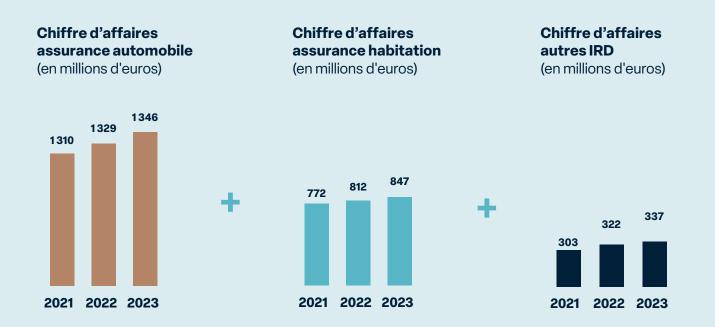
Pour l'ensemble des chiffres par activité, au 1er janvier 2023, le périmètre de consolidation du GACM a été revu, avec la sortie des sociétés ACM Belgium (ex-PARTNERS), SÉRÉNIS Assurances, MTRL et ICM Life, en raison de bilans et de résultats contributifs modestes. Les chiffres d'affaires 2021 et 2022 sont présentés proforma sur le nouveau périmètre de consolidation du GACM.

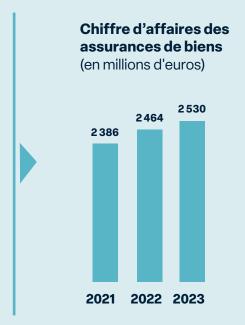


#### Assurances de biens

Le chiffre d'affaires des assurances de biens est en hausse de 2,7% par rapport à 2022. À périmètre constant, hors GACM España, la hausse est de 5,6%, dont +4,9% en automobile et +6,3% en habitation. Le chiffre d'affaires des assurances multirisques professionnelles croît de 15,6%.







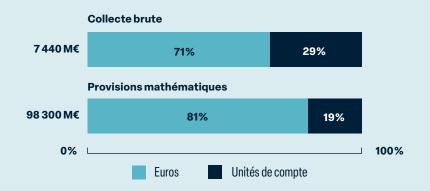


#### **Assurance-vie et retraite**

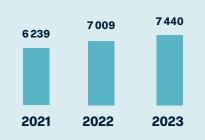
Les encours des sociétés du Groupe des Assurances du Crédit Mutuel représente 106 milliards d'euros en 2023, dont 98 milliards d'euros de provisions mathématiques. La collecte brute est en progression de 6,2% et affiche une part en unités de compte de 29%. La collecte nette du GACM est positive (1,5 milliard d'euros), tant sur le fonds en euros que sur les unités de compte.



## Répartition des supports assurance-vie, capitalisation et retraite

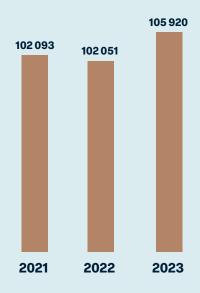


# Collecte en assurance-vie, capitalisation et retraite (en millions d'euros)



# En 2023, grâce à sa solidité financière et ses réserves importantes (6,9% des provisions mathématiques en euros), le GACM a augmenté de 0,50 point le taux moyen servi sur les fonds en euros de ses contrats d'assurance-vie et de retraite individuelle, après une hausse de 1 point en 2022. Le taux moyen servi s'élève ainsi à 2,80% en 2023, bonus de rémunération inclus. Cela illustre la capacité des Assurances du Crédit Mutuel à continuer à soutenir et à accompagner leurs assurés.

## **Évolution de l'encours** (en millions d'euros)



# Gestion financière et investissement



La trajectoire de l'inflation et les politiques de taux d'intérêt des banques centrales ont été au cœur des préoccupations économiques de l'année 2023.

Les banques centrales ont continué à augmenter leurs taux une grande partie de l'année, face à une inflation élevée et à la bonne tenue de l'économie. Le ralentissement progressif de l'inflation a permis aux marchés financiers d'anticiper, au dernier trimestre, de fortes baisses de taux des banques centrales en 2024, ce qui a fait refluer les taux longs et remonter les marchés actions.

Les taux d'intérêt sont ainsi restés sur des niveaux bien plus élevés que ces dernières années (3% en moyenne pour l'emprunt d'État français à 10 ans en 2023), pesant sur l'activité économique, sauf aux États-Unis où la croissance s'est révélée résiliente. Les marchés actions ont fortement progressé, les gains se concentrant sur les multinationales de quelques thématiques spécifiques (intelligence artificielle, consommation haut de gamme et traitement de l'obésité), alors que des taux plus élevés ont pesé sur les secteurs à fort besoin de financement (comme les énergies renouvelables).

#### La gestion financière

Les actifs des sociétés vie et non-vie gérés par les Assurances du Crédit Mutuel au 31 décembre 2023 s'élèvent à 107,3 milliards d'euros (en valeur nette comptable hors unités de compte), en hausse de 2,7% par rapport à l'année 2022.

Ces actifs, constitués à 77,8% de placements de taux, essentiellement obligataires, de très bonne qualité de crédit, qui assurent un rendement récurrent, offrent **de solides perspectives de rendement**. En effet, les flux et la collecte nette, positive en 2023, ont été réinvestis à des niveaux supérieurs au rendement moyen du portefeuille obligataire.

En parallèle, la diversification en placements plus volatils que sont les actions cotées, non cotées et l'immobilier, pour 18,6% du porte-feuille, a apporté un surcroît de rendement, malgré un marché immobilier difficile, et affiche une importante plus-value latente à fin 2023.





77,8% des actifs investis dans

des produits de taux long terme (à fin 2023)



**5,5** milliards d'€

de provisions pour participations aux excédents (PPE) sur les contrats d'assurance-vie (à fin 2023)

# La politique d'investissement

Dans la continuité de 2022 et du mouvement de remontée des taux, les investissements obligataires des Assurances du Crédit Mutuel se sont concentrés sur les segments défensifs, notamment l'emprunt d'État français et les entreprises les mieux notées. La maturité moyenne des achats a été allongée afin de profiter de taux jugés élevés.

Les portefeuilles actions cotées ont privilégié les titres aux perspectives de croissance les plus solides (marques de luxe et semi-conducteurs) et les banques pour l'aspect rendement. Les investissements en fonds non cotés (private equity et infrastructure), aux fortes espérances de rendement sur le long terme, ont cette année encore représenté l'essentiel des déploiements des budgets de risque des Assurances du Crédit Mutuel.

Enfin, les placements immobiliers sont composés pour 71% d'immobilier direct et pour 29% d'immobilier indirect (foncières cotées, OPCI, fonds et SCPI). Le marché immobilier a connu en 2023 une forte hausse des taux de rendement exigés par les investisseurs, dans le sillage de la remontée des taux des emprunts d'État, entraînant une baisse des valeurs. notamment des immeubles de bureaux. Les immeubles d'habitation ou de loisirs ont ioué leur rôle d'amortisseurs de baisse des valeurs. Dans ce contexte, il n'a été procédé à aucun investissement en 2023, à part une prise de participation dans un fonds de création de valeur (restructurations et ventes à la découpe).

#### Les bonnes pratiques sociétales et environnementales

Engagées en faveur de la lutte contre le changement climatique, les Assurances du Crédit Mutuel affirment leur statut d'entreprise responsable en particulier au travers de leur politique d'investissement. Celle-ci vise à promouvoir les meilleures pratiques en matière environnementale, sociale et de gouvernance (ESG) ainsi qu'à tenir compte des risques associés à ces thématiques dans la valorisation du portefeuille d'actifs.

Cet engagement repose notamment sur plusieurs politiques sectorielles ambitieuses couvrant des activités à fort impact environnemental ou social, comme les énergies fossiles (charbon, pétrole et gaz), le tabac ou encore les armes non conventionnelles.

Les Assurances du Crédit Mutuel ont par ailleurs poursuivi leur démarche d'engagement actionnarial auprès des entreprises dont elles sont actionnaires, en votant aux assemblées générales et en échangeant pour les inciter à adopter une démarche plus durable.

Ces changements de pratique de la part des entreprises devraient permettre aux Assurances du Crédit Mutuel d'atteindre leurs objectifs de sortie du charbon ou de réduction de l'empreinte carbone de leurs investissements à horizon 2030, et ainsi de s'aligner sur une trajectoire compatible avec l'Accord de Paris.



#### Structure des actifs

(Sociétés vie et non-vie, au 31 décembre 2023) En valeur nette comptable



# Proposer tous les services à tous les clients et prospects sur le marché du particulier

#### Toujours plus d'accompagnement pour protéger son domicile

À travers le nouveau plan stratégique 2024-2027 Ensemble Performant Solidaire de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, les Assurances du Crédit Mutuel ont pour ambition de se réaffirmer sur le marché du particulier.

Au sein d'une entreprise aux valeurs mutualistes, la conception du métier d'assureur va au-delà de l'indemnisation. En automobile, habitation, santé, prévoyance, emprunteurs, assurance-vie et épargne retraite, les équipes ont à cœur l'écoute et le conseil pour répondre aux besoins des assurés.

Ces besoins évoluent aussi avec la société. C'est pourquoi l'offre multirisque habitation a été entièrement refondue en 2023. Les garanties protectrices visent à répondre aux nouvelles attentes. L'offre s'adapte ainsi à tous les profils : propriétaire, locataire ou colocataire. Pour les étudiants et les jeunes actifs, des garanties spécifiques pour la colocation sont notamment proposées. Le parcours de souscription a également été simplifié, avec la possi-

bilité de souscrire le contrat en ligne. Et les garanties suivent même les assurés en cas de déménagement. Un produit couvrant en toute situation!

Face au changement climatique qui impacte les bâtiments, les Assurances du Crédit Mutuel ont aussi décidé de participer au nouveau projet de place «Initiative Sécheresse». Cette démarche de prévention et de protection analyse les solutions pour mieux protéger les maisons des assurés face à la sécheresse.

Tout au long de la vie de leur contrat, les clients bénéficient de l'accompagnement des conseillers du Crédit Mutuel et du CIC ainsi que des collaborateurs des Assurances du Crédit Mutuel.

Nous soutenons les réseaux bancaires dans la conquête de nouveaux clients, en les aidant à choisir les meilleures garanties pour les biens et les besoins de chacun de nos assurés.

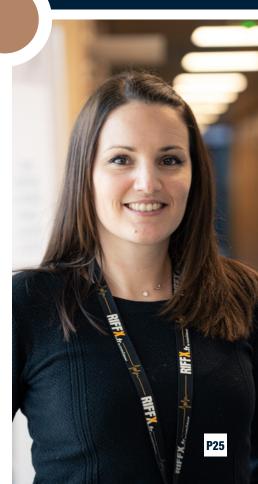
# Marion GABORIT

Gestionnaire IARD sur le marché des particuliers au sein de la direction des assurances de biens



34 millions

**de contrats** sur le marché du particulier (2023)



#### Des innovations 2023 pour s'adapter aux nouvelles attentes

L'ambition des Assurances du Crédit Mutuel est aussi d'accompagner les nouveaux usages. En complément de l'assurance multirisque habitation, d'autres nouveautés ont été lancées pour les particuliers en 2023!



En assurances de biens, une nouvelle assurance des appareils nomades protège les smartphones, tablettes et ordinateurs portables. En cas de casse ou de vol, l'appareil est réparé, et, si la remise en état n'est pas possible. l'assuré est bien sûr indemnisé afin d'effectuer le remplacement. Une couverture simple, sans franchise, et plus responsable, en favorisant la réparation.



En assurances de personnes. l'assurance santé à l'étranger a été revue pour s'adapter aux voyages d'une durée d'un à vingt-quatre mois. Elle couvre les dépenses de santé urgentes et apporte une assistance en cas d'incident, pour un séjour en Europe comme à l'autre bout du monde\*.



En assurance-vie, les solutions de gestion déléguée permettent de bénéficier d'une expertise financière adaptée à chaque profil. La gestion pilotée durable est une nouvelle offre financière engagée pour un développement durable et solidaire. Elle donne accès à des fonds thématiques, majoritairement labellisés, qui

favorisent les investissements durables.



Trottinettes, avropodes, hoverboards, draisiennes... Pour ces véhicules électriques, s'assurer en responsabilité civile est obligatoire et l'offre mobilité urbaine propose cette garantie avec, en option, une couverture pour les dommages corporels du conducteur. En 2023, des opérations de prévention sur l'usage des trottinettes électriques ont également été organisées par les Assurances du Crédit Mutuel, en partenariat avec la Ville de Strasbourg et Mobilité Club Académie. pour sensibiliser leurs conducteurs à la sécurité routière.



- Atteindre les 8 millions de clients bancaires, au sein des réseaux Crédit Mutuel et CIC, équipés avec un contrat majeur en assurance.
- Promouvoir les offres incontournables en assurances dommages, en particulier en habitation et automobile, pour passer le cap de 8 % de parts de marché.



Afin d'orienter nos assurés vers des comportements plus respectueux de l'environnement, notre engagement est de créer des solutions d'assurance adaptées, comme sur les mobilités douces.

#### **Marion NICOLAS**

Chargée de projets sur le développement de produits IARD au sein de la direction des assurances de biens

# Conquérir le marché du professionnel et de l'entreprise

# Des spécialistes dédiés pour les professionnels

En parallèle des ambitions sur le marché du particulier, les Assurances du Crédit Mutuel accélèrent aussi leur développement dans la protection des professionnels et des entreprises.

Le renouvellement complet de la gamme d'assurance sur ce marché visait ainsi à répondre à l'ensemble des besoins de couverture. Grâce à des offres repensées, à des services innovants et à la qualité de la relation client, le Crédit Mutuel a été classé **2° sur le marché du professionnel en matière d'image**, de notoriété et d'attractivité par L'Argus de l'Assurance et OpinionWay en 2023.

Pour poursuivre cette démarche, **une équipe spécialiste des assurances du professionnel** est progressivement mise en place depuis 2022. Ces chargés de développement accompagnent les chargés d'affaires professionnels des réseaux de distribution Crédit Mutuel et CIC.

Les chargés de développement se positionnent comme des facilitateurs et des accélérateurs. Ils apportent un accompagnement global en assurances de personnes (santé, prévoyance, retraite et emprunteurs) et en assurances de biens (multirisque, flotte automobile, responsabilité décennale et association). Ces spécialistes interviennent tant dans l'appropriation des offres que dans la démarche commerciale. Ils soutiennent également les réseaux pour proposer ces nouvelles offres à des clients de taille importante. C'est toute la pertinence du duo chargé de clientèle – chargé de développement!





51

chargés de développement sur le marché du professionnel (2023)

#### Nadia BOUNEB HEINRICH

Chargée de développement sur le marché du professionnel au sein de la direction du développement et de la transformation

77

Notre expertise
est une réelle
plus-value à
la conclusion
d'affaires sur
le marché
professionnel.
C'est un choix
stratégique qui
nous différencie de
la concurrence.



# Des partenariats d'envergure pour les entreprises et les agriculteurs

Les Assurances du Crédit Mutuel ont aussi une volonté de conquérir davantage d'entreprises. La gamme inclut des offres tant en assurances de biens (multirisque et flotte) qu'en assurances de personnes (santé, prévoyance, retraite, emprunteurs et protection entreprise). Les chargés d'affaires accompagnent les réseaux bancaires sur ces produits : spécialisés en assurances de biens ou en protection sociale, ils interviennent en particulier sur les demandes complexes.

En déploiement progressif, la nouvelle multirisque entreprise est destinée à toutes les sociétés commerciales. Grâce à des garanties dommages aux biens et responsabilité civile, sa large couverture s'ajuste parfaitement aux activités des petites et des moyennes entreprises, avec un chiffre d'affaires jusqu'à 5 millions d'euros.

En complément, Allianz France et les Assurances du Crédit Mutuel ont noué un

partenariat de co-assurance en assurances dommages sur le marché de l'entreprise et de l'agriculture. Cette mutualisation des risques pérennise l'assurabilité des clients particulièrement exposés aux nouveaux risques. La première offre est une multirisque entreprise qui couvre spécifiquement les entreprises ayant un chiffre d'affaires entre 5 et 15 millions d'euros. La seconde en assurance récolte vient protéger les agriculteurs contre les aléas climatiques. Ce partenariat apporte des solutions de qualité et à des tarifs maîtrisés.

Verlingue et les Assurances du Crédit Mutuel ont également concluun partenariat pour proposer des solutions d'assurance en co-courtage aux grandes entreprises. Cette coopération complète la gamme de solutions en assurance de personnes et en assurances de biens à travers des offres sur-mesure. En santé et en prévoyance, ce partenariat couvre déjà plus de 10 000 salariés.

#### Ambition 2024-2027 sur le marché professionnel et entreprise

- Être identifié comme **le bancassureur de référence** grâce à une gamme de solutions complètes, en assurances de risques, en santé et prévoyance collectives comme en épargne retraite.
- Renforcer la relation globale avec les professionnels, permettant de doubler la production d'assurances sur ce marché.
- Conquérir le marché de l'agriculture, notamment grâce à la nouvelle assurance récolte.



Les partenariats permettent de proposer des offres d'assurance globales, couvrantes et complémentaires sur l'ensemble des marchés où les réseaux Crédit Mutuel et CIC sont présents.

# Julien SZURGOT

Responsable adjoint du marché des professionnels et entreprises, au sein de la direction des assurances de biens



Près de 1 milliard d'€

de chiffre d'affaires sur le marché du TNS, du professionnel et de l'entreprise (2023)



# Continuer de faire face aux défis sociétaux

#### La santé et le bien-vieillir face à l'accès aux soins

Acteur majeur de l'assurance de personnes, les Assurances du Crédit Mutuel proposent une couverture santé aux particuliers depuis 1975 et aux entreprises depuis 1972.

La protection sociale est l'une de leurs missions pour protéger les individus face aux risques sociaux, comme la maladie et la vieillesse. Leur offre phare dans ce domaine est la complémentaire santé, qui complète les remboursements de la Sécurité sociale et prend en charge des soins sans intervention de l'Assurance maladie (ostéopathie, pharmacie, chambre particulière à l'hôpital...). Cette offre s'accompagne d'un service exclusif sur le marché: la carte Avance Santé, qui dispense les assurés de faire l'avance de leurs frais de santé. Son objectif: rendre les soins accessibles à tous!

Pour ceux qui prévoient un voyage au-delà des frontières, les Assurances du Crédit Mutuel proposent aussi une nouvelle assurance santé à l'étranger. Les garanties couvrent les frais médicaux, d'assistance, de rapatriement, de responsabilité civile... et permet même de bénéficier de téléconsultations médicales. De 1 à 24 mois, c'est une couverture parfaite pour un échange universitaire ou un tour du monde.

Face au vieillissement démographique de la société française, les Assurances du Crédit Mutuel tiennent aussi à couvrir les nouveaux besoins assurantiels. C'est pourquoi elles déploient un ensemble de solutions comme en santé, en prévoyance, en assurance-vie et en épargne retraite. L'accompagnement de la santé, c'est aussi celui du bien-vieillir et du bien-être.

#### Ambition 2024-2027 sur les enjeux sociétaux

- Être l'assureur tous risques de tous les clients et prospects, en accompagnant les clients **tout au long de leur vie**.
- **Protéger la santé** d'une communauté allant des jeunes aux seniors, permettant ainsi de doubler la production d'assurance santé individuelle.
- Mettre en avant nos solutions personnalisées face à l'évolution des besoins, notamment sur l'accès aux soins avec la carte Avance Santé et l'accompagnement du bien-vieillir.



1,5 million

**de bénéficiaires en santé** individuelle et collective (2023)



Dans notre
vision de
l'assurance,
l'inclusion est
essentielle:
nous cherchons
à couvrir tous
les ménages,
sans oublier les
plus modestes,
les plus jeunes
ou les plus
âgés.

#### **Lise PESTA**

Chargée de projets en développement santé au sein de la direction des assurances de personnes





# L'engagement sociétal au service d'un monde plus durable

Reflétant leurs valeurs mutualistes, les Assurances du Crédit Mutuel ont adopté la raison d'être «Ensemble, écouter et agir». En tant que filiale de l'entreprise à mission Crédit Mutuel Alliance Fédérale, elles contribuent à la révolution écologique et sociétale.

En 2023, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a créé le dividende sociétal. Chaque année, 15% de son résultat est mobilisé pour construire un monde plus durable et plus solidaire. Cela a représenté 439 millions d'euros la 1<sup>re</sup> année, répartis entre trois piliers.

Les Assurances du Crédit Mutuel se sont engagées à créer et partager de la valeur en contribuant à ce dividende sociétal.

Fonds de révolution environnementale et solidaire, dédié aux investissements résilients pour l'environnement et la solidarité

**Déploiement de services inclusifs,** pour la banque et l'assurance

**Mécénat,** à travers le soutien aux causes locales, régionales et nationales

Investissement dans le fonds de révolution environnementale et solidaire, ayant notamment contribué à acquérir la forêt de Dambach, afin de préserver durablement ce puits de carbone vosgien

Suppression des formalités médicales de l'assurance des emprunteurs, pour les clients fidèles acquérant leur résidence principale\*, afin que la santé ne soit plus un frein à l'accès à la propriété

Sensibilisation aux gestes qui sauvent, à destination des élèves de 4° des collèges d'Alsace, en partenariat avec l'Académie de Strasbourg, la Collectivité européenne d'Alsace et les Services d'incendie et de secours d'Alsace

# 181 millions d'euros investis

(en 2023)

165 000 bénéficiaires

(de 2021 à 2023)

21 000 élèves formés

(année scolaire 2022/2023)

<sup>\*</sup> Ce dispositif des Assurances du Crédit Mutuel est soumis à conditions, avec plus d'informations disponibles auprès des caisses de Crédit Mutuel et agences du CIC.



# Déployer la bancassurance en Europe

# De nouvelles ambitions en Allemagne

Présentes en France depuis 1971, les Assurances du Crédit Mutuel se développent vers d'autres pays comme l'Allemagne et la Belgique.

Née en avril 2023, **ACM Deutschland AG est la nouvelle filiale des Assurances du Crédit Mutuel en Allemagne.** Elle marque une double volonté d'aborder le marché de l'assurance outre-Rhin et d'étendre la bancassurance à l'international.

Cette nouvelle filiale vise une implantation sur le marché allemand dès 2026 à travers une offre d'assurance à destination des particuliers allemands, en particulier en assurance des emprunteurs. La distribution s'appuiera sur un partenariat avec Targobank, filiale bancaire de Crédit Mutuel Alliance Fédérale en Allemagne, dirigée par Isabelle Chevelard. Elle sera également pensée de manière multicanale pour que les clients puissent bénéficier d'agences physiques, de canaux numériques et d'une plateforme téléphonique.

ACM Deutschland AG se construit sur le soutien d'un groupe de bancassurance solide, d'un acteur majeur de l'assurance et d'une expertise de plus de 50 ans. **Elle a tous les atouts pour devenir un assureur de référence en Allemagne!** 



#### Sascha LAMCZAK

Juriste au sein d'ACM Deutschland

77

En Allemagne,
comme en
France, les
Assurances du
Crédit Mutuel
veulent proposer
des solutions
d'assurance
basées sur
l'innovation,
l'équité et la
solidité.



# **1**er marché à l'international

de Crédit Mutuel Alliance Fédérale dans le domaine bancaire

#### Une nouvelle marque en Belgique

Les Assurances du Crédit Mutuel ont donné une nouvelle impulsion à leur activité en Belgique avec ACM Insurance, nouvelle marque commerciale du groupe.

Cette marque regroupe l'ensemble des produits d'ACM Belgium SA (anciennement Partners Assurances SA), spécialisée en assurances de biens et de personnes, et d'ACM Belgium Life SA (anciennement NELB SA), spécialisée en assurance-vie. Cette dénomination commune consacre l'unité des sociétés présentes en Belgique mais aussi l'attachement aux valeurs et à l'identité des Assurances du Crédit Mutuel..

Une nouvelle dynamique est également lancée pour construire sur les synergies avec Beobank, principal distributeur d'ACM **Insurance** et filiale belge de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Les produits d'assurance sont progressivement revus dans l'objectif de proposer une gamme complète sur les marchés du particulier et pour développer de nouvelles solutions à destination des professionnels. Les offres phares sont les assurances habitation, automobile, emprunteurs, prévoyance et épargne ainsi que, plus récemment, l'épargne pension des professionnels. Cette gamme est commercialisée par Beobank mais également par le réseau d'agences d'ACM Insurance en cours de constitution, pensées spécifiquement autour de l'accueil, du conseil et de l'accompagnement des assurés.

La nouvelle identité de la filiale belge, qui vise les marchés francophones comme néerlandophones, reflète sa démarche : assurer à tous ses clients un avenir serein!

#### Ambition 2024-2027 à l'international

- S'implanter sur le marché allemand de l'assurance dès 2026 avec ACM Deutschland AG, aux côtés de Targobank.
- Consolider la bancassurance sur le marché belge avec **ACM Insurance**, aux côtés de Beobank.



La nouvelle agence à Bruxelles, inaugurée en décembre 2023



# Atteindre le 100 % autonomie grâce aux innovations digitales

#### Une gamme dédiée à l'expérience client

Les Assurances du Crédit Mutuel s'imposent, depuis plusieurs années, avec l'une des gammes d'e-services les plus développées sur le marché de l'assurance.

Ces services en ligne fluidifient les démarches des assurés en apportant simplicité, rapidité, confiance et autonomie. Via ordinateur, smartphone et tablette, ils sont accessibles tout au long du parcours de l'assuré : de la souscription du contrat jusqu'au sinistre.

Précurseurs, les Assurances du Crédit Mutuel ne perdent néanmoins jamais de vue l'importance du lien social. Ces e-services offrent une expérience omnicanale complète mais les conseillers clientèle des réseaux bancaires et les chargés de sinistres en assurances restent toujours disponibles : l'accompagnement personnalisé allie digital et humain.



Consultation du contrat



Devis et souscription



Sinistres et remboursements

#### E-services disponibles pour les contrats :

Intégralité des contrats, avec en plus l'édition d'attestations en automobile, habitation, santé et assurance vie Automobile, habitation, vélo, accidents de la vie, appareils nomades et, en plus pour les e-formalités médicales, emprunteurs Automobile, habitation, santé, prévoyance, emprunteurs, cartes et protection juridique



4,6/5

Note accordée par les clients aux e-services



Notre
démarche
omnicanale
met toujours
la technologie
au service de
l'humain : les
assurés et les
conseillers
bancaires.

# Guillaume MARGERIE

Chargé de projet et innovation au sein de la direction des indemnisations



#### Des services digitaux porteurs de sens

#### L'e-déclaration en progression constante

Depuis 2017 aux Assurances du Crédit Mutuel. l'e-déclaration permet aux clients de déclarer leurs sinistres en ligne, à n'importe quel moment de la journée, par le biais de leur espace client.

Accessible pour les sinistres automobile et habitation, ce service simple et intuitif répond aux nouvelles attentes d'immédiateté et de transparence des assurés.

Face aux pics de sinistres provoqués par les événements naturels extrêmes, qui se multiplient, l'e-déclaration réduit aussi les temps d'attente téléphoniques pour l'ensemble de la communauté grâce à sa rapidité et sa fiabilité.



> 50%

Taux d'e-déclaration des sinistres automobile et habitation (2023)





#### La carte Avance Santé se dématérialise

Exclusivité des Assurances du Crédit Mutuel, la carte Avance Santé est un service mutualiste unique sur le marché. Depuis 2005, elle dispense les assurés de faire l'avance de leurs frais de santé. Chaque année, environ 500 millions d'euros sont ainsi avancés aux clients.

En 2023, la carte Avance Santé a évolué pour s'agrémenter d'une fonctionnalité prisée des utilisateurs : la digitalisation. Via Crédit Mutuel Pay, CIC Pay ou Apple Pay, les assurés peuvent faire l'avance de leurs frais de santé directement depuis leur smartphone. C'est une solution sans contact, sûre et simple.

Ce service différenciant et solidaire des Assurances du Crédit Mutuel se réinvente avec les nouvelles attentes des assurés.

#### Ambition 2024-2027 sur le digital

- Offrir aux clients et prospects l'autonomie du numérique, avec de nouveaux services digitaux, couplée à la qualité de la relation.
- Déployer les e-services déjà disponibles pour les particuliers à destination des professionnels.

Notre gamme d'e-services permet de renforcer la réactivité et la qualité du service proposé à nos assurés.

#### Marie ISABEY

Actuaire en assurance santé au sein de la direction des assurances de personnes

# Améliorer en continu notre gestion des sinistres

# L'accompagnement des assurés dans toutes les situations

2023 aura été l'année de la transformation pour les services d'indemnisation automobile et habitation : les nouveaux services pour les assurés et la nouvelle organisation pour les équipes renforcent la qualité de gestion des sinistres.

L'assurance est avant tout une promesse : celle d'être présent aux côtés des assurés quand survient un événement difficile, qu'il touche un véhicule, un logement, sa propre personne.

L'histoire de chaque contrat d'assurance démarre néanmoins bien avant le sinistre, quand les conseillers des réseaux Crédit Mutuel et CIC proposent l'offre la plus adaptée à chaque client. Les conseillers peuvent à ce moment compter sur l'expertise des gestionnaires d'assurance pour un accompagnement non seulement technique mais aussi commercial.

Au moment du sinistre, les assurés attendent d'être écoutés et accom-

pagnés. La déclaration peut se faire par téléphone, avec l'aide d'un chargé de sinistres, mais aussi via l'e-déclaration, en ligne et en toute autonomie.

En 2023, une nouvelle innovation a aussi vu le jour : le call back, c'est la possibilité pour les assurés d'être rappelés au créneau horaire de leur choix. Dans le cas d'un sinistre automobile ou habitation d'ampleur, déclaré depuis un smartphone, l'assuré échange ainsi sur son dossier avec un chargé de sinistres qui connait déjà les éléments fournis. Face à des circonstances difficiles, les Assurances du Crédit Mutuel savent qu'un échange en direct est toujours rassurant et parfois nécessaire.



#### > 1 million

de sinistres en dommages de biens déclarés par les particuliers, professionnels et entreprises (2023)



L'empathie est au cœur de notre métier : un sinistre n'est jamais un moment facile pour l'assuré et notre rôle est de le soutenir à chacune des étapes.



#### Rozenn VRIGNON

Chargée de sinistres experte en assurances de biens au sein de la direction des indemnisations

# La mobilisation continue des collaborateurs

L'année 2023 a impacté les collaborateurs tant par la transformation des services de gestion que par la multiplication des sinistres.

Grâce à la nouvelle organisation, les chargés de sinistres bénéficient d'un véritable parcours de progression professionnel. Leurs missions évoluent désormais tout au long de leur carrière dans l'entreprise et en fonction de leur expérience. La formation interne est adaptée pour les faire progresser dans leurs nouvelles tâches et le suivi de carrière est organisé pour enrichir leur vie professionnelle. Pour les collaborateurs, c'est la valorisation de leur expertise. Pour les assurés, c'est un gage de qualité.

La gestion des sinistres évolue toutefois aussi à l'image de l'actualité. Du fait des violences urbaines, une série de dommages aux biens a dû être déclarée. En juillet 2023, 600 assurés des Assurances du Crédit Mutuel ont ainsi été impactés. Des mesures d'urgence ont été décidées pour les particuliers, en supprimant les franchises sur les sinistres automobile ou habitation, et pour les professionnels, en accordant une avance de trésorerie.

Du fait du changement climatique, les vagues d'intempéries se multiplient: grêle, inondations, sécheresses, orages... En novembre 2023, les tempêtes Ciaran et Domingo ont été dévastatrices en métropole, en particulier pour les habitations. La simplification des procédures et le versement d'acomptes ont permis d'accompagner rapidement les clients concernés.

À chaque événement exceptionnel, les chargés de sinistres des Assurances du Crédit Mutuel se sont mobilisés, en coordination avec des experts et des partenaires sur le terrain.

#### Ambition 2024-2027 sur la gestion

- Attirer, accompagner et fidéliser les collaborateurs, en particulier en positionnant les chargés de sinistres sur des tâches à haute valeur ajoutée technique et humaine.
- Continuer d'améliorer les processus d'indemnisation à travers le renforcement de l'écosystème de partenaires.



Face à la hausse des catastrophes naturelles, l'expertise des chargés de sinistres permet de proposer des solutions toujours plus rapides et concrètes à nos assurés.

#### Jérôme MARTIN

Chargé de sinistres expert en assurances de biens au sein de la direction des indemnisations



1400

collaborateurs dédiés à l'indemnisation des sinistres de biens et de personnes (2023)



# Un collectif dynamique pour les assurances

Les Assurances du Crédit Mutuel poursuivent une politique de recrutement axée sur le savoir-faire mais aussi sur le savoir-être. Sur l'ensemble de nos sites, les collaborateurs partagent un idéal d'innovation et de solidarité. Retrouvez les paroles de quelques-uns de nos nouveaux collaborateurs et alternants.

J'ai rejoint cette entreprise pour accompagner le développement de l'offre à destination des grandes entreprises! Ensemble, nous grandissons pour conquérir de nouveaux marchés.

#### **Maxime BASTIAN**

Chargé d'affaires relations grandes entreprises au sein de la direction des assurances de personnes





L'écoute, la réactivité et la solidarité sont les mots qui définissent le mieux mon métier. Ce sont ces valeurs qui me poussent à me dépasser au quotidien pour accompagner directement les assurés.

#### **Emeline MAROIS**

Chargée de sinistres en assurances de biens au sein de la direction des indemnisations



Dans le cadre de mon alternance, j'ai intégré les Assurances du Crédit Mutuel parce que je partage leurs valeurs et parce que leur dynamisme ne cesse de m'impressionner.

#### **Evan BERTRAND**

Apprenti gestionnaire en épargne retraite au sein de la direction des assurances de personnes



Aux Assurances du Crédit Mutuel, la solidarité se fonde sur la valeur accordée à autrui et à la communauté des assurés. Au quotidien, elle se retrouve ainsi dans la pratique de notre métier.

#### **Inès BOULMEDAIS**

Juriste gestionnaire en responsabilité civile au sein de la direction des indemnisations



Je fais partie d'une équipe soudée, accueillante et dynamique, qui me donne chaque jour envie de progresser davantage.

# **Corentin HERRBACH**

Gestionnaire en souscription IRD au sein de la direction des assurances de biens



L'exigence, la confiance et la solidarité sont les fondements de notre ambition d'excellence mais aussi les clés de notre épanouissement professionnel.

#### **Pierig ROSSI**

Juriste gestionnaire en sinistres corporels au sein de la direction des indemnisations



Je suis fière d'avoir rejoint les Assurances du Crédit Mutuel, au sein d'un groupe qui allie performance et mutualisme. Ensemble, nous nourrissons l'ambition de créer l'assurance de demain.

#### Sonia BOUARAB

Chargée de projets et innovation en assurance-vie au sein de la direction des assurances de personnes



Au quotidien, je participe à la création de valeur au service de nos entreprises clientes. J'y vis l'innovation dans un environnement dynamique et stimulant, où la force du collectif amplifie l'effort individuel.

#### Gabriela BOJICA

Chargée d'affaires IARD sur le marché entreprises au sein de la direction du développement et de la transformation

Intégrer cette équipe m'a permis d'apprendre dans un climat d'écoute, d'échange et de bienveillance. La formation des jeunes est au cœur de la dynamique du Groupe.

#### Amélie HERRMANN

Apprentie juriste gestionnaire en sinistres corporels au sein de la direction des indemnisations





#### Stéphane GAUER

Chargé de conduite de projets au sein de la direction des ressources humaines





# **Elodie KLINGENFUS**

Juriste en assurance des emprunteurs au sein de la direction des assurances de personnes

















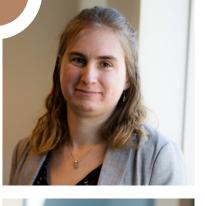


























S 4885 (05/2024) - Rédaction : Service Communication GACM - Conception & réalisation : Service Conception Graphique GACM