

2018

RAPPORT D'ACTIVITÉ







SOMMAIRE

- ENTRETIEN AVEC PIERRE REICHERT, PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE • P4
 - PROFIL • P8
 - DISTRIBUTEURS • P9
 - ORGANIGRAMME • P10
 - ORGANISATION • P11
 - CHIFFRES CLÉS • P14
 - GESTION FINANCIÈRE EN 2018 • P20
 - AU SERVICE DES PARTICULIERS :
SIMPLICITÉ, EFFICACITÉ, SOLIDARITÉ • P24
 - AU SERVICE DES PROFESSIONNELS ET DES ENTREPRISES :
UNE STRATÉGIE DE CONQUÊTE • P29
 - TOUJOURS PLUS DE SERVICES INNOVANTS ET PERTINENTS • P30
 - AU SERVICE DES RÉSEAUX :
SOUTIEN, RÉACTIVITÉ, FLUIDITÉ • P36
 - PRÉVENTION :
S'ENGAGER POUR LIMITER LES RISQUES • P38
 - UNE ENTREPRISE RESPONSABLE ET CITOYENNE • P40
- 



ENTRETIEN AVEC PIERRE REICHERT, PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE

“

Le GACM a su, en 2018,
maintenir le cap d'une
stratégie guidée par deux
objectifs majeurs : être
faiseur de simplicité, et
générateur de solidarité

”

Quel regard portez-vous sur l'année passée ?

L'année 2018 est marquée par la poursuite d'un développement significatif du métier assurance et la finalisation de l'opération de fusion-absorption de Nord Europe Assurances (NEA) et de ses filiales par le Groupe des Assurances du Crédit Mutuel (GACM) au 1^{er} semestre. Le GACM a ainsi changé de dimension et, à fin décembre 2018, son chiffre d'affaires consolidé s'élève à près de 12,1 milliards d'euros.

La progression dynamique de ce chiffre d'affaires, de 7,4 % en un an, est le fruit notamment de nouvelles offres et de services innovants et de qualité pensés pour nos assurés.

Notre résultat net, d'un montant de 855 millions d'euros, a continué de progresser (+4,2 %) et ceci malgré la multiplication d'événements climatiques d'ampleur et la baisse des marchés financiers, fin 2018 tout particulièrement. La charge liée aux intempéries a ainsi augmenté de 50 millions d'euros par rapport à 2017, qui était déjà une année exceptionnelle.

Les assurances de risques ont connu une hausse globale de 6 % en 2018. Nos progressions en France sont supérieures au marché dans la plupart des branches. A titre d'illustration, notre chiffre d'affaires en automobile a augmenté de près de 7,5 % en 2018, là où la progression enregistrée par le marché est en moyenne de 2,9 %.

En assurance-vie, les mesures adoptées depuis 2016 pour réorienter la collecte de l'euro vers les Unités de Compte (UC) ont porté leurs fruits. A fin décembre 2018, la part des UC dans la collecte représente 28,4 %, en ligne avec le marché (28,2 %). La collecte brute s'établit à 6,8 milliards d'euros, après un repli en 2017. La collecte nette atteint 1 milliard d'euros, en très forte hausse par rapport aux 46 millions de 2017.

A fin 2018, ce sont plus de 12 millions d'assurés qui nous font confiance et près de 31 millions de contrats gérés par le GACM.

Notre développement 2018 reflète l'investissement de l'ensemble de nos collaborateurs, toujours mobilisés, et l'implication de nos réseaux, qui continuent de se montrer très performants. La relation de confiance construite avec eux est essentielle à la pérennité de notre modèle de bancassurance.



ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES



Assurances de risques

+6%



Assurances de biens

+6,2%



Assurances de personnes

+6,4%



Assurance-vie
et capitalisation

+8,6%



Quels ont été vos principaux défis et comment les avez-vous appréhendés ?

L'environnement réglementaire et concurrentiel dans lequel nous évoluons est complexe et mouvant. Les attentes et habitudes de nos assurés évoluent, constituant autant de nouveaux défis, générant autant de nouvelles opportunités. Nous avons choisi dans ce contexte de ne pas céder à la pression consumériste et de préserver notre modèle mutualiste. Nous pensons que la logique strictement individualiste dessert les projets pensés à moyen et long terme.

L'assurance des emprunteurs, avec l'entrée en vigueur de la loi Bourquin, offre une parfaite illustration de cette pression consumériste. En ouvrant une faculté de résiliation annuelle de l'assurance des emprunteurs, cette réforme a mis à mal l'essence même de l'assurance fondée sur la durée et la mutualisation des risques. Nous avons choisi de réagir en proposant davantage de mutualisation avec un dispositif tel que le « Maintien de l'Acceptation Médicale ». Nos assurés sont ainsi dispensés de formalités médicales en cas de nouvelle acquisition de leur résidence principale, quelle que soit l'évolution de leur état de santé.

Le GACM a su, en 2018, maintenir le cap d'une stratégie guidée par deux objectifs majeurs : être faiseur de simplicité, et générateur de solidarité.

C'est ainsi que toutes nos offres et tous nos services sont construits avec une volonté d'innover, d'assurer l'essentiel des risques, avec des tarifs adaptés et peu volatiles, sans fausse promesse pour nos assurés.

Et nous disposons d'illustrations récentes très concrètes, le dispositif du Maintien de l'Acceptation Médicale en assurance des emprunteurs en est bien le premier exemple.

Nous sommes par ailleurs le premier assureur santé de France à prendre en charge Visible Patient et ainsi donner accès à nos assurés à une technologie de pointe d'imagerie 3D, dans le cadre de certaines opérations chirurgicales délicates.

C'est cette dynamique que nous continuerons à poursuivre, car c'est la seule qui allie nos valeurs mutualistes et le rôle d'un assureur qui ne saurait se résumer à la seule gestion des primes et à l'indemnisation des sinistres.

Nos assurés continueront par ailleurs de bénéficier d'outils de simplification de leur parcours, à l'image de l'e-déclaration. Nous déployons régulièrement de nouvelles fonctionnalités (avec très récemment le e-suivi du sinistre), ce qui semble séduire nos assurés qui sont désormais plus de 20 % à recourir à l'e-déclaration en cas de sinistres automobile ou habitation.



Quels sont vos projets prioritaires pour les années à venir ?

L'année 2019 marque le lancement du Plan Stratégique du Crédit Mutuel Alliance Fédérale ensemble#nouveau monde, lequel repose sur la volonté de mettre ses sociétaires et clients au cœur de sa stratégie et la technologie au cœur de ses priorités. La contribution assurance à ce Plan Stratégique se veut ambitieuse et porteuse de sens pour nos équipes, au bénéfice de nos assurés.

Dans ce cadre, nous avons défini plusieurs priorités dans chacune de nos branches assurances.

En santé par exemple, nous avons pour objectif de devenir un acteur majeur de la protection sociale afin que le Crédit Mutuel soit identifié dans l'inconscient collectif comme un incontournable du secteur, au même titre que les mutuelles le sont aujourd'hui. Nous travaillons ainsi à proposer des solutions avec un reste à charge nul sur la plupart des soins et nous poursuivons nos efforts pour offrir des solutions solidaires et innovantes, à l'image de Visible Patient.

Notre stratégie en la matière s'accompagne d'une démarche prévention ambitieuse et singulière qui contribuera à renforcer notre légitimité dans le domaine de la santé.

Nos priorités portent également sur la conquête de nouveaux marchés et le développement de marchés insuffisamment investis par le GACM, tant à l'international qu'en France.

Nous ambitionnons ainsi de nous déployer plus largement sur le marché assurance des professionnels et des entreprises via une offre complète en prévoyance, retraite, santé et dans toutes les assurances de biens, avec la mise en œuvre d'un processus efficace d'accompagnement des réseaux.

Nous veillerons à ce que l'ensemble de nos priorités soient portées avec le souci d'emmener l'ensemble de nos collaborateurs. Nous déployons à ce titre en interne des actions de formation et une démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail, afin que « l'expérience du collaborateur » soit guidée par le même objectif d'excellence que celui que nous nous sommes fixés pour nos clients.

J'en profite pour remercier l'ensemble des salariés qui ont accepté d'être photographiés et de figurer dans les pages de ce rapport d'activité : par leurs efforts quotidiens, ils contribuent au développement de notre activité, il semblait dès lors naturel qu'ils en illustrent également les propos.

PROFIL

Les Assurances du Crédit Mutuel



Assurés
12 millions



Contrats
31 millions



Chiffre d'affaires
12,1 Mds€



Collaborateurs
3 651

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

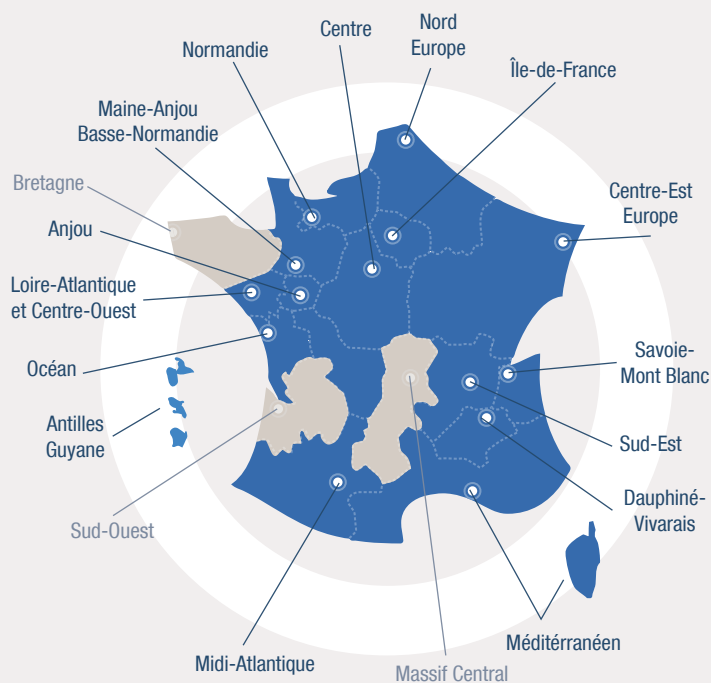
Des particuliers aux professionnels, des entreprises aux associations, ce sont plus de 12 millions d'assurés qui font aujourd'hui confiance aux Assurances du Crédit Mutuel, les plaçant ainsi parmi les acteurs majeurs de l'assurance et de la protection sociale en France.

Chiffres au 31 décembre 2018

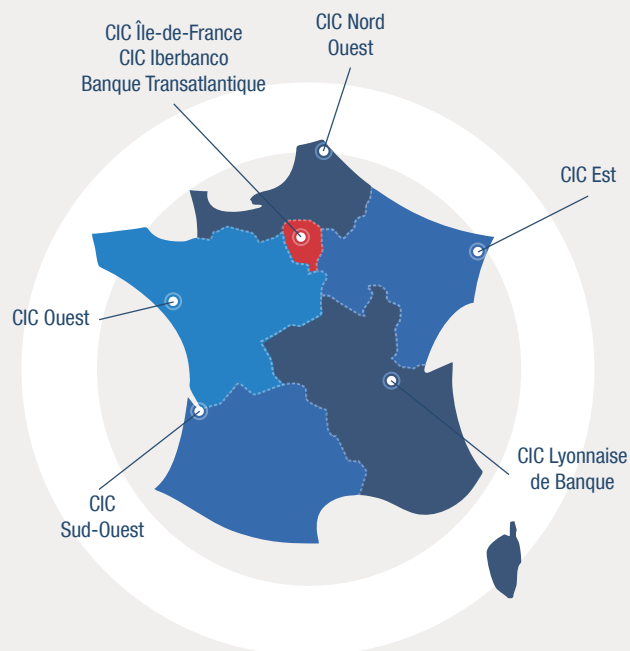
DISTRIBUTEURS

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, par l'intermédiaire des réseaux du Crédit Mutuel et du CIC.

Crédit Mutuel



CIC



Autres réseaux
de distribution en France :



monabanq



Réseaux
de distribution à
l'international :

ATLANTIS



TARGO BANK



agrupació

beCobank



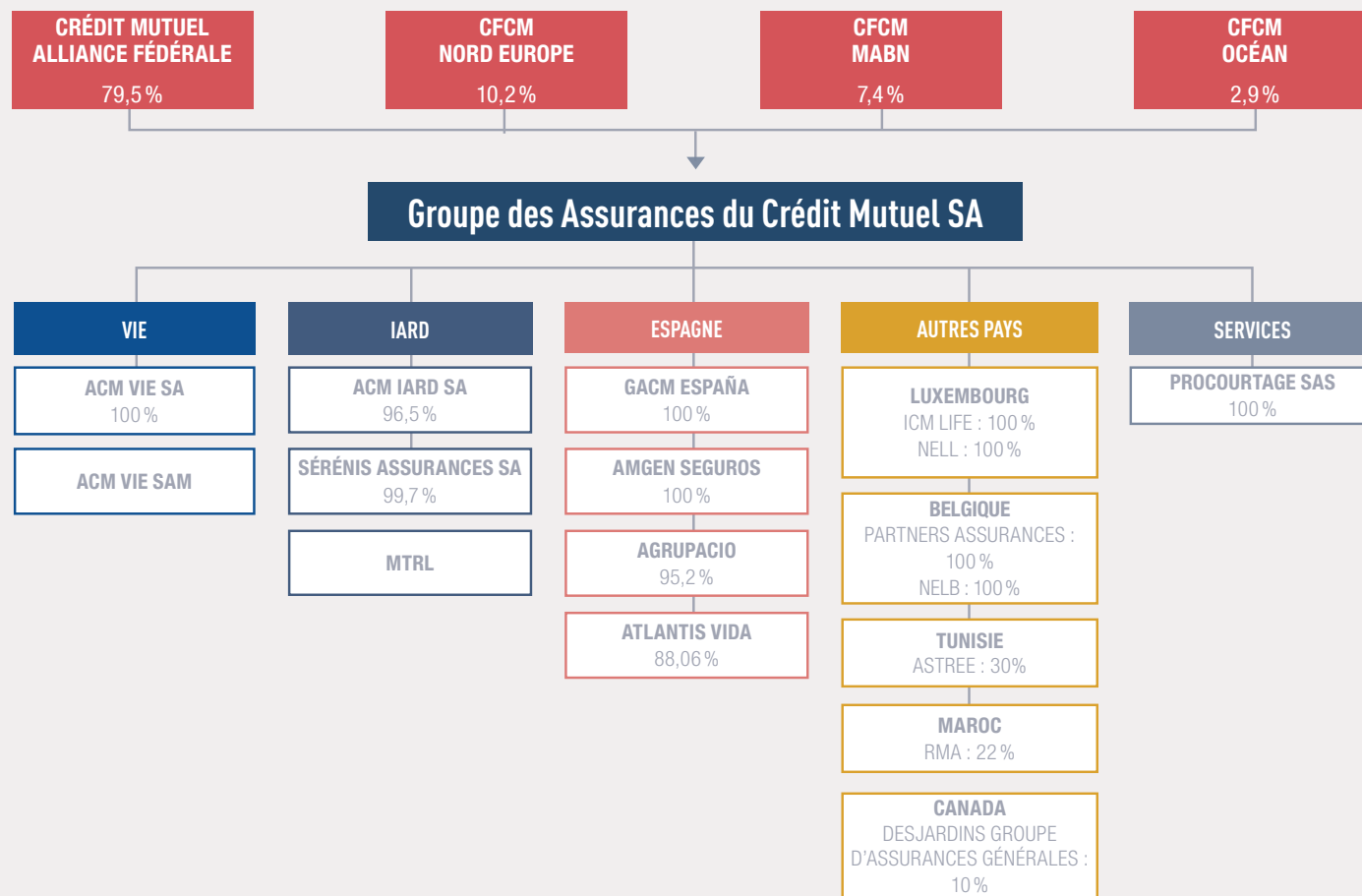
ORGANIGRAMME

2018 fut une année hautement stratégique pour le Groupe des Assurances du Crédit Mutuel (GACM), avec la fusion-absorption de Nord Europe Assurances (NEA) - regroupant les activités assurance du Crédit Mutuel Nord Europe - et de ses filiales.

Ces opérations ont été validées par les autorités de contrôle compétentes et notamment par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) dans une décision publiée dans le journal officiel du 27 juin 2018.

Les 10 milliards d'encours apportés et les 1 million de clients assurés par NEA confortent ainsi les Assurances du Crédit Mutuel sur les marchés français et belges.

L'ensemble des réseaux de distribution du Groupe Crédit Mutuel Nord Europe distribue désormais les offres et les services des Assurances du Crédit Mutuel lui permettant de développer de nouvelles opportunités en France et en Belgique.

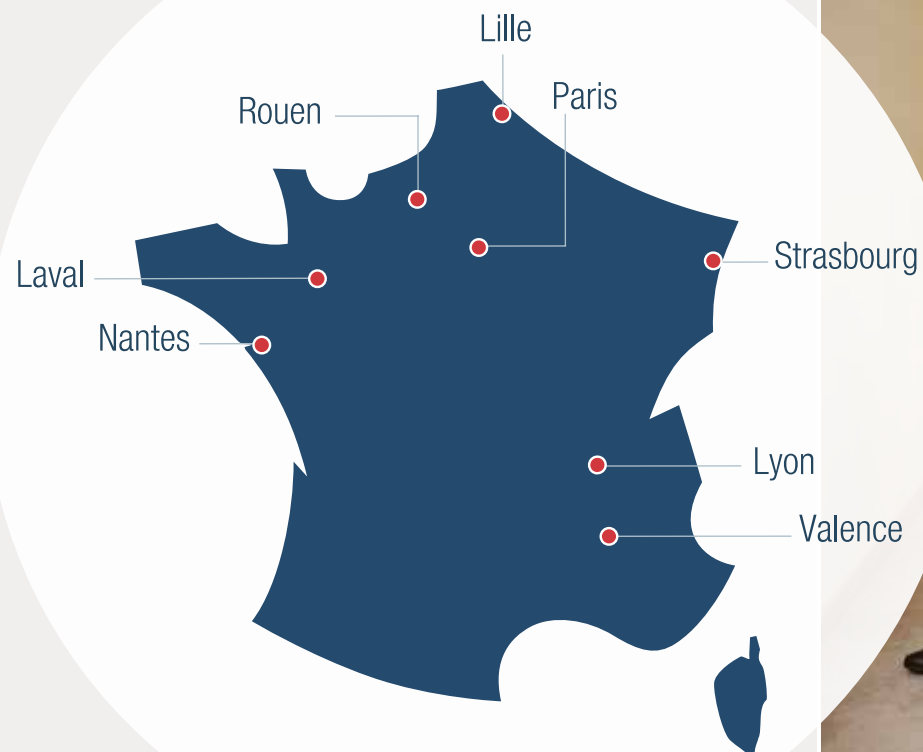


ORGANISATION

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

Organisation en France

Les Assurances du Crédit Mutuel sont organisées autour de différents sites, qui reflètent l'histoire et l'évolution du Groupe : Strasbourg, son siège, Paris, Lille, Rouen, Nantes, Laval, Lyon et Valence.





Organisation à l'international

La fusion-absorption des différentes filiales de Nord Europe Assurances par le Groupe des Assurances du Crédit Mutuel, a renforcé la présence à l'international des Assurances du Crédit Mutuel, notamment en Belgique.

Les Assurances du Crédit Mutuel sont présentes :



Au Luxembourg, avec deux sociétés d'assurance-vie, ICM Life et NELL,



En Belgique à Bruxelles, avec une société d'assurance-vie, NELB, et une compagnie d'assurance non-vie, Partners Assurances,



En Espagne à Barcelone et à Madrid, avec une société d'assurance non-vie, AMGEN Seguros, une compagnie d'assurance mixte, Agrupacio, et Atlantis Vida, société d'assurance-vie.



 Desjardins

Les Assurances du Crédit Mutuel sont par ailleurs présentes sous forme de participations financières au **Maroc** via RMA (22 % du capital), en **Tunisie** via Astrée (30 % du capital) et au Canada à travers les sociétés d'assurance non-vie du **Groupe Desjardins** (10 % du capital).

Assurances
Crédit  Mutuel
Grupo España

 agrupació

 ATLANTIS

 RMA
ROYAUME
MAROCAINE
D'ASSURANCE

 استري للتأمين
ASTREE ASSURANCES

 ICM Life
 NELL
NORD EUROPE LIFE LUXEMBOURG

 PARTNERS
ASSURANCES • VERZEKERINGEN
 NELB
NORTH EUROPE LIFE BELGIUM

CHIFFRES CLÉS

Des fondamentaux
solides



Fonds propres
consolidés IFRS
11,4 Mds€



Total bilan
consolidé IFRS
130 Mds€



Résultat net IFRS
855 M€



Chiffre d'affaires
12,1 Mds€



Une activité 2018 dynamique

Progression nette des portefeuilles

→ ASSURANCES DE PERSONNES



+204 215

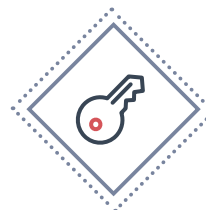
Contrats Prévoyance



+10 507

Contrats Santé

→ ASSURANCE DES EMPRUNTEURS



+234 321

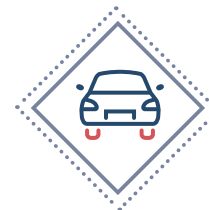
Contrats

→ ASSURANCES DE BIENS



+123 253

Contrats Habitation



+118 731

Contrats Automobile

→ ASSURANCE-VIE RETRAITE



+47 651

Contrats d'assurance-vie

Chiffres consolidés

Le Groupe des Assurances du Crédit Mutuel SA consolide par intégration globale :

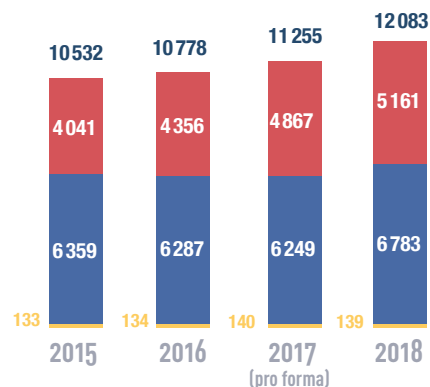
- les sociétés dont il détient plus de 50 % des droits de vote,
- les ACM Vie SAM,
- la MTRL.

Il consolide par mise en équivalence les sociétés dont le pourcentage de contrôle est compris entre 20 % et 50 %.

L'information chiffrée comparative ainsi que les montants de l'exercice 2017 délivrés ci-après sont indiqués en valeur pro forma suite à l'intégration au 1^{er} janvier 2018 de la holding d'assurance du Crédit Mutuel Nord Europe.

Chiffres consolidés Groupe des Assurances du Crédit Mutuel

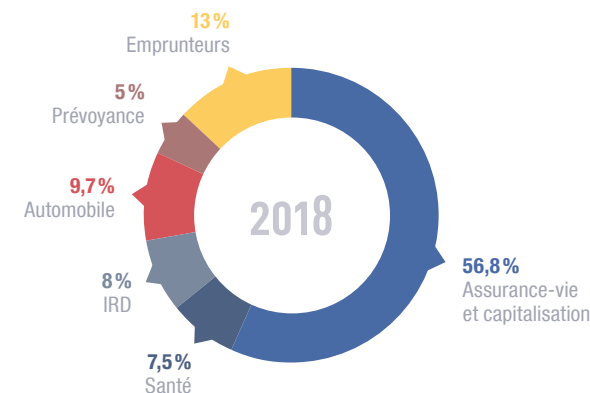
→ CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ (en M€)



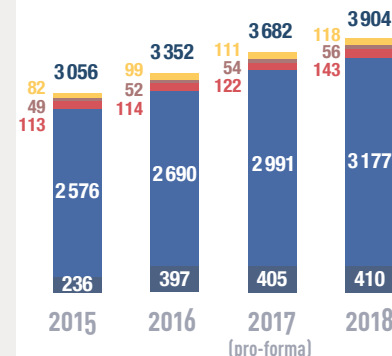
- Assurances de risques
- Assurance-vie
- Hors Assurance (services)

Le chiffre d'affaires consolidé s'élève à 12,1 milliards d'euros en progression de 7,4 %. L'Assurance-vie contribue fortement à ce résultat, avec une collecte de 6,8 milliards d'euros en hausse de 8,6 %. Les assurances de risques affichent également une belle performance (+6,0 %) grâce à des progressions soutenues dans l'ensemble des branches. Le chiffre d'affaires réalisé à l'international s'élève à 641 millions d'euros soit 5,4 % de l'ensemble, une part stable par rapport à 2017.

→ RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCE

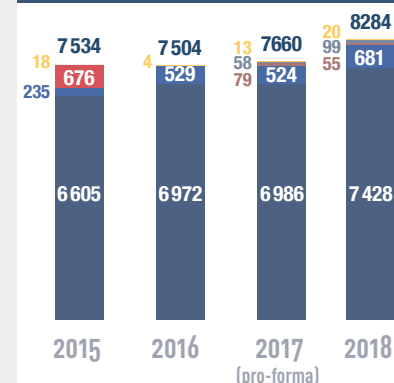


→ CHIFFRE D'AFFAIRES SOCIÉTÉS IARD (en M€)



- MTRL
- Partners
- Sérénis Assurances
- ACM IARD
- GACM España (société mixte à prédominance assurances de risques)

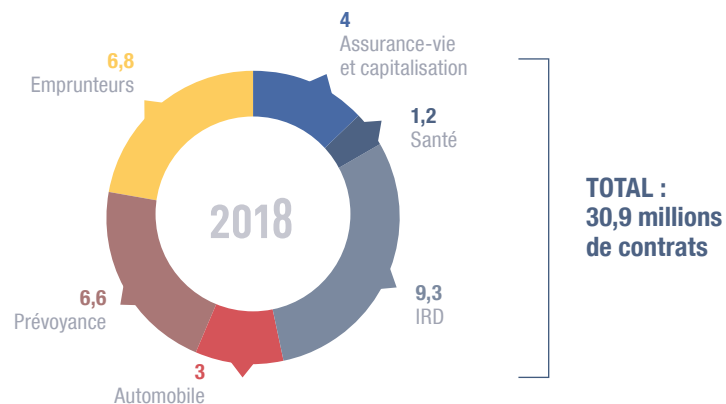
→ CHIFFRE D'AFFAIRES SOCIÉTÉS VIE (en M€)



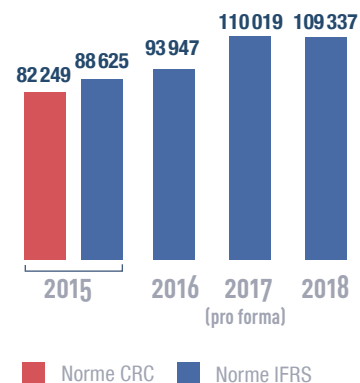
- ICM Life
- NELB
- NELL
- Sérénis Vie*
- ACM VIE SAM
- ACM VIE SA

* Disparition de Sérénis Vie SA absorbée par ACM VIE SA au 1^{er} janvier 2016

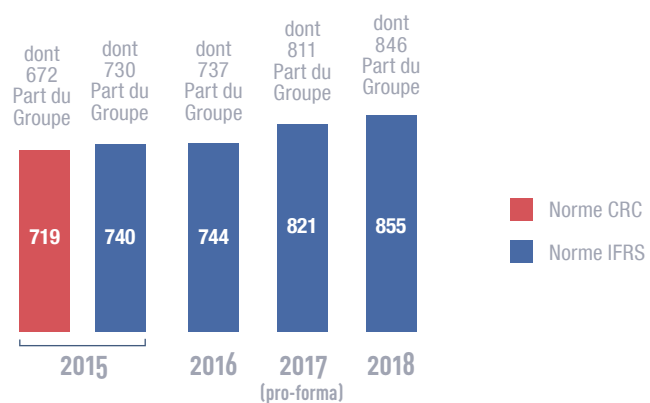
→ **NOMBRE DE CONTRATS**
(en millions)



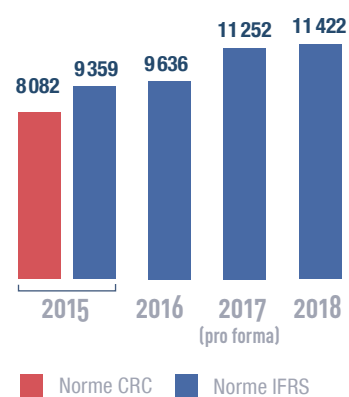
→ **PASSIFS RELATIFS AUX CONTRATS ⁽¹⁾** (en M€)



→ **RÉSULTAT NET CONSOLIDÉ ⁽¹⁾** (en M€)



→ **FONDS PROPRES CONSOLIDÉS ⁽¹⁾** (en M€)



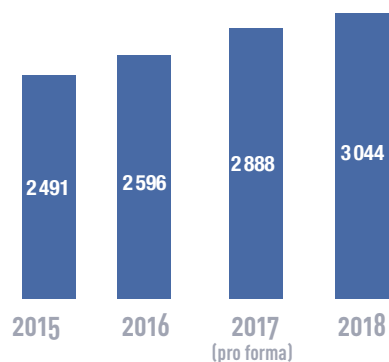
(1) Norme CRC jusqu'en 2015 et norme IFRS depuis 2016.





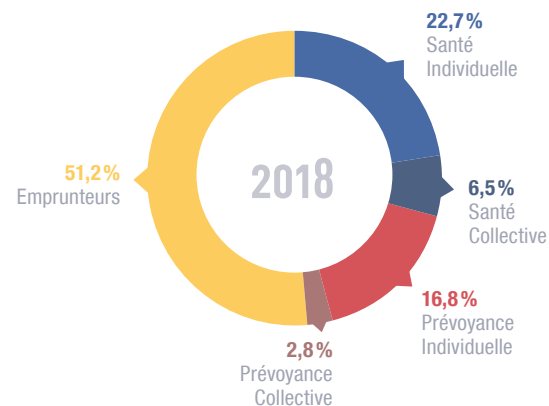
Activité Assurances de personnes

→ CHIFFRE D'AFFAIRES DES ASSURANCES DE PERSONNES (en M€)

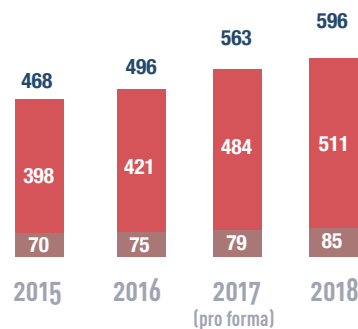


Les assurances de personnes ont vu leur chiffre d'affaires croître de 5,4 %. L'assurance des emprunteurs représente une part de 51 %, la santé 29 % et la prévoyance 20 %.

→ RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCES DE PERSONNES

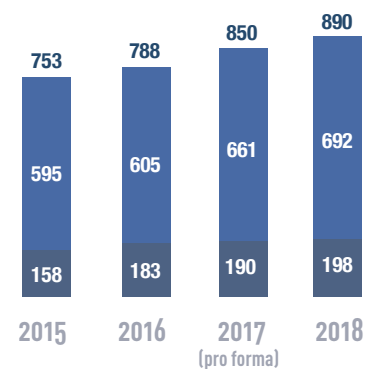


→ CHIFFRE D'AFFAIRES PRÉVOYANCE (en M€)



■ Prévoyance individuelle
■ Prévoyance collective

→ CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCE SANTÉ (en M€)

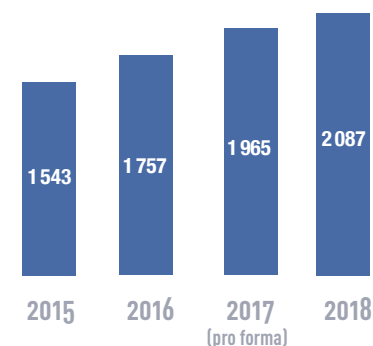


■ Santé individuelle
■ Santé collective



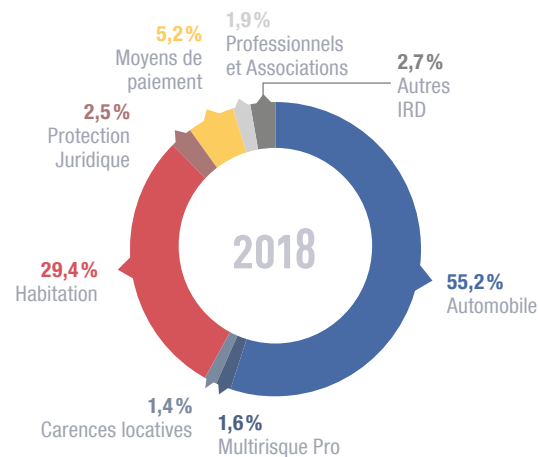
Activité Assurances de biens

→ CHIFFRE D'AFFAIRES DES ASSURANCES DE BIENS (en M€)

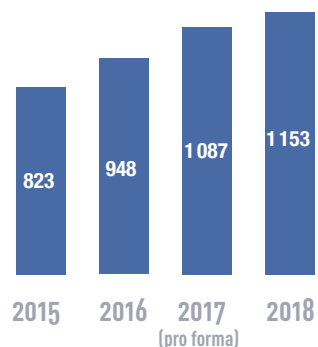


Le chiffre d'affaires des assurances de biens a enregistré une progression de 6,2 %. Ainsi, l'assurance automobile, qui représente plus de la moitié de l'activité, poursuit un développement soutenu sur le marché français (+7,4 %), quand l'assurance habitation affiche une croissance de 5,5 %.

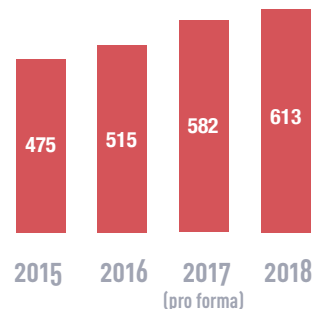
→ RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCES DE BIENS



→ CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCE AUTOMOBILE (en M€)

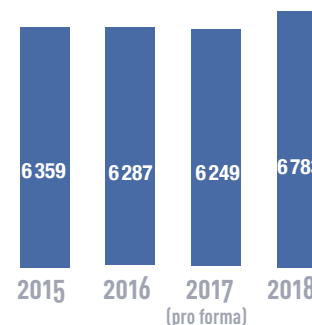


→ CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCE HABITATION (en M€)



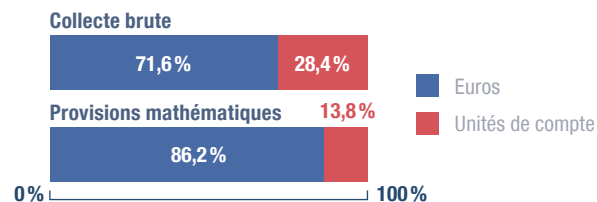
Activité Assurance-vie et Retraite

→ COLLECTE EN ASSURANCE-VIE/CAPITALISATION ET RETRAITE (en M€)



La collecte brute progresse de 8,5 % alors que la collecte nette atteint quant à elle 1 milliard d'euros en 2018. La part des unités de compte continue son évolution positive pour atteindre 28,4 %.

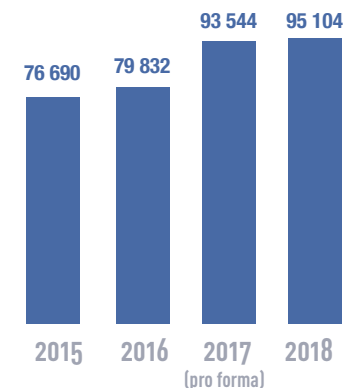
→ RÉPARTITION DES SUPPORTS ASSURANCE-VIE/CAPITALISATION ET RETRAITE



→ LES TAUX DE RÉMUNÉRATION 2018

Dans un contexte de taux d'intérêt bas, le rendement global du portefeuille a été cette année encore dilué à la fois par les investissements obligataires réalisés tout au long de l'année et par l'arrivée à terme d'obligations anciennes offrant des taux plus élevés que celui du portefeuille. Cependant, et en dépit de marchés actions en baisse en 2018, cette dilution n'impacte pas les taux de rémunération des contrats des Assurances du Crédit Mutuel, qui restent stables par rapport à ceux de 2017.

→ ÉVOLUTION DE L'ENCOURS (en M€)



Le contexte mondial

La croissance mondiale s'est révélée dynamique en 2018, principalement grâce aux États-Unis dont l'importante réforme fiscale a de facto augmenté les bénéfices des entreprises. Cependant des signes de faiblesse sont apparus en cours d'année, dans certaines zones géographiques. Le gouvernement américain a notamment décidé au printemps la mise en place de mesures protectionnistes, en imposant des taxes sur de nombreux produits importés, en particulier en provenance de Chine. Couplé à la remontée des taux d'intérêt américains et la hausse des prix du pétrole, l'impact économique négatif s'est fait sentir dès l'automne sur toutes les régions du monde, en particulier sur les secteurs automobile et technologique. Dans ce contexte, la croissance en Europe a montré des signes de ralentissement, pénalisée également par les incertitudes liées au « Brexit » (sortie du Royaume-Uni de l'Union européenne) et la défiance des investisseurs face à l'ampleur de la dette publique italienne. Les taux d'intérêt sont ainsi restés très bas en Europe, et les marchés actions ont évolué de manière heurtée, à la hausse durant la majeure partie de l'année, avant de passer en négatif en fin d'année sous l'effet des tensions sur le commerce mondial.

GESTION FINANCIÈRE EN 2018

→ LE MARCHÉ OBLIGATAIRE

Le début d'année 2018 laissait présager d'une remontée des taux longs : la croissance mondiale était dynamique et les banques centrales poursuivaient leur normalisation monétaire. Finalement, l'année a été marquée par une croissance moins forte que prévue et une multiplication de facteurs d'incertitudes (guerre commerciale, chute de certaines devises émergentes, montée des risques en Europe : Italie, Brexit, « gilets jaunes »), qui ont maintenu les taux bas en zone euro.

Sur l'année, les taux européens ont baissé (-8 bp à 0,71 % sur l'OAT 10 ans). La dynamique de croissance a été moins porteuse qu'anticipée puisque le PIB de la zone n'a progressé que de +1,8 % en 2018 contre +2,4 % en 2017. Même si le chômage a continué à diminuer pour atteindre 7,9 % en zone euro, l'inflation sous-jacente est restée très stable (+1,0 % en décembre en glissement annuel). Dans ce contexte, la BCE a commencé à réduire très progressivement sa politique ultra accommodante.

A l'inverse, les taux américains ont progressé sur l'année (+27 bp pour le taux américain à 10 ans qui termine à 2,68 %). Cette hausse s'explique notamment par une croissance toujours solide (2,9 % contre +2,2 % en 2017), liée à la réforme fiscale votée en 2017. L'inflation sous-jacente a progressé pour atteindre 2,2 % (contre 1,8 % en janvier 2018). Dans ce contexte, la Réserve Fédérale américaine (Fed) a remonté ses taux directeurs quatre fois, ce qui a alimenté la remontée des taux longs.



→ LES MARCHÉS ACTIONS

L'influence des marchés américains a été un soutien durant la majeure partie de l'année, jusqu'à fin septembre (effet de la réforme fiscale sur les bénéfices des sociétés). Par la suite, l'impact des nombreuses mesures protectionnistes annoncées par Donald Trump sur la croissance mondiale, le resserrement monétaire de la Fed, les niveaux élevés de valorisation du Nasdaq, le résultat des élections italiennes avec l'arrivée au pouvoir d'une alliance populiste (résurgence du risque pays au sein de la zone Euro), les incertitudes sur les modalités du Brexit et la crise des « gilets jaunes » en France, ont déclenché un mouvement de correction significatif de l'ensemble des marchés au dernier trimestre. Au final, les indices actions s'inscrivent en baisse en 2018 dans toutes les régions du monde : Etats-Unis (S&P500 : -6,2 %), Europe (CAC 40 : -11 %, Eurostoxx 50 : -14,3 %).

→ LE MARCHÉ IMMOBILIER

Le marché de l'investissement immobilier en France a atteint de nouveaux records en 2018, avec 32,8 milliards d'euros échangés, soit une hausse de 20 % par rapport à l'année précédente. Les investisseurs se sont portés à 70 % sur le bureau, à 13 % sur le commerce, à 9 % sur la logistique. Les produits de qualité sécurisés ont confirmé leur attractivité, avec des taux offerts pour les meilleurs immeubles de bureaux parisiens aux alentours de 3 %. L'appétit des investisseurs pour les VEFA en blanc et les immeubles présentant un peu plus de rendement et de risque s'est poursuivi.



La politique d'investissement des Assurances du Crédit Mutuel



75 %

des actifs gérés sont des produits obligataires



5,4 Mds€

Placements immobiliers au 31 décembre 2018

En 2018, 60 % des investissements obligataires ont été réalisés sur des émetteurs du secteur privé

Les actifs des sociétés vie et non-vie gérés par les Assurances du Crédit Mutuel au 31 décembre 2018 s'élèvent à 99,3 milliards d'euros (en valeur nette comptable), en hausse de 14 % par rapport à l'année 2017. La progression

des encours en 2018 est liée à la fusion-absorption des actifs d'ACMN VIE par ACM Vie SA au 30 juin 2018 (opération menée au sein du Groupe Crédit Mutuel et approuvée par l'ACPR).

Environ 75 % des actifs gérés par les Assurances du Crédit Mutuel sont investis dans des produits obligataires de bonne qualité, qui assurent un rendement récurrent. Les rendements des obligations d'État étant toujours faibles en 2018, plus de 60 % des investissements obligataires de l'année ont été réalisés sur des émetteurs du secteur privé (principalement d'entreprises industrielles et de banques). Les rendements offerts par ces émetteurs par rapport aux obligations d'État ont été attractifs en 2018.

La part des investissements plus « risqués » du portefeuille, mais en principe plus rémunérateurs sur le moyen-long terme, a progressé en 2018 et s'élève à 18,5 % au 31 décembre 2018. Elle se répartit entre des placements actions (et assimilés) pour 13 % du portefeuille, et des placements immobiliers pour 5,5 % du portefeuille.

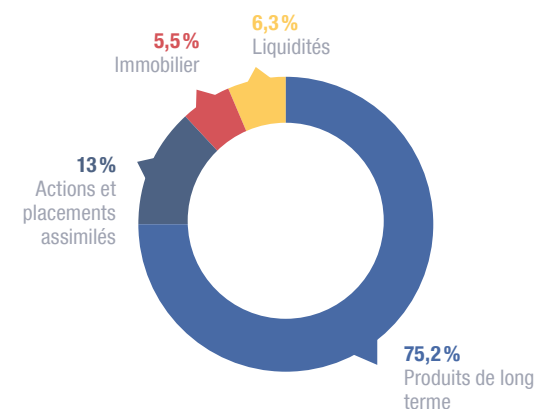
Le portefeuille actions privilégie les titres européens aux bonnes perspectives de croissance (consommation, technologie, aéronautique), aux rendements solides (télécommunications) et aux faibles valorisations (cycliques de

qualité, assurance). Les États-Unis constituent la principale diversification internationale du portefeuille actions.

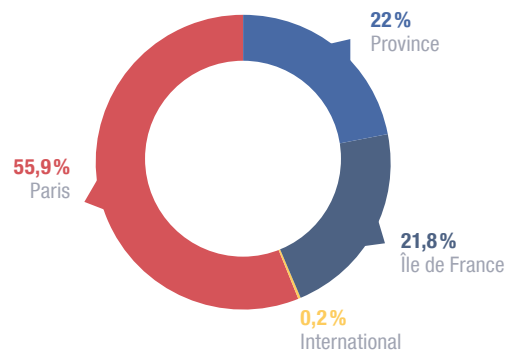
Quant aux placements assimilés aux actions, le capital investissement ou « private equity », aux fortes espérances de rendement sur le long terme, a été l'axe majeur d'investissement en 2018.

Les placements immobiliers ont été poursuivis en 2018 et représentent 5,4 milliards d'euros au 31 décembre 2018. Au cours de l'année, les investissements ont été réalisés principalement sur des immeubles de bureaux en direct ou dans le cadre de club-deals, et en partie sur de l'habitation.

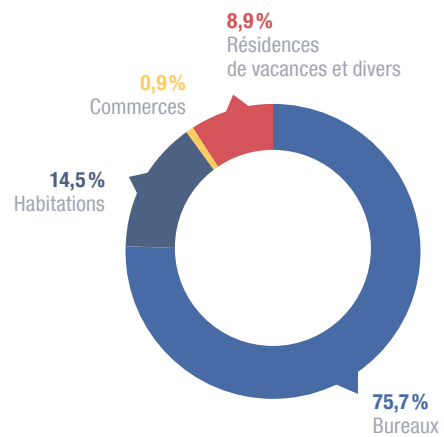
→ STRUCTURE DES ACTIFS (sociétés vie et non-vie, au 31 décembre 2018)



→ RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES ACTIFS IMMOBILIERS SUIVANT LA VALEUR D'EXPERTISE (au 31 décembre 2018)



→ RÉPARTITION DES IMMEUBLES PAR NATURE PRINCIPALE D'AFFECTATION SUIVANT LA VALEUR D'EXPERTISE (au 31 décembre 2018)





AU SERVICE DES PARTICULIERS : SIMPLICITÉ, EFFICACITÉ, SOLIDARITÉ

“

Une exigence :
être faiseur de simplicité
et générateur de solidarité

”

L'année 2018 a été celle de la Santé, de l'Assurance-Vie et de l'Assurance des Emprunteurs. Autant de marchés marqués par les évolutions réglementaires, fiscales et financières, autant de marchés mouvementés où l'innovation et l'agilité sont indispensables pour se démarquer et continuer à offrir le meilleur aux assurés.

Avec une exigence permanente consistant à «**être faiseur de simplicité et générateur de solidarité**», les Assurances du Crédit Mutuel ont répondu à ces évolutions par une offre de qualité et un service irréprochable. Et toujours en défendant son modèle mutualiste.

Assurance Santé : les Assurances du Crédit Mutuel innovent

Moteur dans l'accès aux meilleurs soins pour tous, acteur de la construction d'un système de protection sociale juste, responsable et solidaire, les Assurances du Crédit Mutuel ont conçu une nouvelle offre Santé répondant prioritairement aux besoins des personnes non protégées par un contrat collectif, à savoir les jeunes, les fonctionnaires, les travailleurs indépendants et les retraités.

- Ainsi, le contrat **Complémentaire Santé** a été retravaillé pour apporter plus de simplicité et de modularité. Désormais, un assuré dispose d'une offre lui permettant de construire une protection en parfaite adéquation avec son profil et ses besoins. Il peut, par exemple, choisir une formule optimale en « Optique-Dentaire-Audio » et une autre plus réduite en « Hospitalisation ».
- Le contrat **Prévention et Bien-être**, dont l'objet est la prise en charge des médecines douces et complémentaires non remboursées par la Sécurité sociale, a été renforcé en intégrant le remboursement des dépenses de prévention solaire et dentaire effectuées en pharmacie.
- Le contrat **Hospi** qui garantit le versement d'indemnités en cas d'hospitalisation, a été lui aussi enrichi d'une nouvelle garantie prévoyant le versement d'un capital de 3 000 euros en cas de survenance d'une maladie redoutée (AVC, infarctus du myocarde, cancer).

Tous les contrats, quelle que soit leur génération, continuent de bénéficier de nombreux points forts qui ont été enrichis en 2018 :

- transmission des justificatifs et devis par smartphone simplifiée par les nouvelles applications du Crédit Mutuel et du CIC,
- téléconsultation médicale via Médecin Direct, psychologique via PsyA, quel que soit le niveau de garantie,
- paiement avec la Carte Avance Santé, sans contact jusqu'à 30 euros, élargi à la zone Euro,
- solution Intégral'Audio, Optique et Dentaire avec zéro reste à charge depuis des années,
- réductions proposées dans un vaste réseau de partenaires (optique, prothèse auditive),
- liberté absolue dans le choix des soins et du professionnel de santé.

L'ensemble de ces évolutions constitue autant de preuves de la volonté des Assurances du Crédit Mutuel de mettre le meilleur de la santé au bénéfice de tous. Et de son engagement à ce que la santé ne vienne jamais grever le budget de ses assurés.

Pour aller au-delà encore, l'offre a été enrichie des services Visible Patient et Neurocoach. Tous les assurés, nouveaux comme historiques, titulaires d'un contrat individuel ou bénéficiaires d'un contrat collectif, bénéficient sans aucuns frais supplémentaires de cette technologie d'imagerie médicale ou d'un service de prévention des accidents vasculaires cérébraux (AVC).

Avec ces prises en charge intégrales de services innovants, les Assurances du Crédit Mutuel mettent la médecine de pointe au service de tous.

Assurance-Vie : des offres clés en main pour dynamiser le capital des assurés

Face à la baisse continue des rendements des fonds en euros des contrats d'assurance-vie, la stratégie des Assurances du Crédit Mutuel vise, sur le moyen et le long terme, à offrir à nos clients et à nos réseaux des offres performantes capables d'améliorer la rentabilité des contrats d'assurance-vie.

Cette amélioration de la rentabilité passe par une meilleure diversification des investissements, en réorientant progressivement, pour les clients dont le profil le permet, une part de la collecte mais aussi de l'encours des contrats d'assurance-vie, vers des supports en unités de compte* (UC), adossés aux marchés financiers.

Une solution qui a déjà fait ses preuves sur le moyen et le long terme et qui a été enrichie de nouvelles offres en 2018.



Les titulaires d'un **Plan Assurance Vie** peuvent désormais bénéficier d'une nouvelle offre financière :

- **la Gestion Pilotée.** A l'image des Packs UC, « clé en main », celle-ci permet d'investir de manière simple sur un fonds en euros et des unités de compte (UC), selon trois profils de gestion prédéfinis. Long-temps réservée aux plus fortunés, les Assurances du Crédit Mutuel la rendent désormais **accessible à partir de 1 000 euros d'encours**. Le client ne se préoccupe de rien... son épargne et ses investissements sont entièrement gérés par les Assurances du Crédit Mutuel, avec le soutien et l'expertise des spécialistes de la gestion financière de CM-CIC Gestion.



C'est dans la même optique qu'a été développé le **Plan Assurance Jeune**, successeur du Livret Avenir. Ainsi, ce produit, qui permet de constituer un capital à verser entre le 18 et 25^{ème} anniversaire d'un enfant de son choix, a été augmenté d'une offre financière supplémentaire. En plus du fonds en euros, comme sur le Plan Assurance Vie, il est désormais possible de bénéficier :

- de la **Gestion Libre**, qui permet la répartition libre de tous les versements entre les différents supports financiers proposés par le contrat, dont le fonds en euros,
- des **Packs UC**, offre de gestion simple et « clé en main », qui offre la possibilité de répartir son investissement à la fois sur le fonds en euros pour la sécurité et sur un support en unités de compte pour le dynamisme et la diversification.

* Les supports en Unités de Compte (UC) proposés dans les offres Assurance-Vie comportent un risque de perte de capital. Aussi, afin de préserver l'équilibre financier de leurs assurés, les Assurances du Crédit Mutuel s'engagent, en tant qu'assureur responsable, à ne pas les exposer à des risques inconsidérés en leur conseillant des produits et services conformes à leur profil et en les informant des risques encourus.





226

millions d'euros

C'est le montant de la collecte réalisée (au 31 décembre 2018) dans le cadre de l'offre Gestion Pilotée depuis son lancement en octobre 2018



Avec ces offres packagées, les Assurances du Crédit Mutuel facilitent le discours des conseillers autour de la nécessaire diversification de l'assurance-vie, ainsi que la sélection et la souscription des unités de compte, et leur suivi dans le temps.

Leurs avantages respectifs et leur fonctionnement simple sont facilement et rapidement compris par les assurés, même par ceux moins familiers avec les marchés financiers. Et ces solutions répondent à un véritable besoin de bénéficier de l'expertise financière de spécialistes.

Ces offres permettent aussi de mieux respecter au quotidien notre devoir de conseil et d'accompagnement en proposant à nos clients des solutions adaptées à leur profil d'investisseur, leur appétence au risque, leur situation et leur projet.



49 300

Le nombre de bénéficiaires
du Maintien
de l'Acceptation Médicale
depuis son lancement
en janvier 2017

“

Parce qu'elles misent
sur la confiance et
la solidarité, les
Assurances du Crédit
Mutuel défendent une
pratique mutualiste
de l'Assurance des
Emprunteurs et proposent
une offre pour tous, sans
fausse promesse et sans
mauvaise surprise.

”

Assurance des Emprunteurs : une stratégie gagnante

Délégation d'assurance, faculté de résiliation annuelle pour les nouvelles affaires étendue aux contrats en portefeuille, hausse de la fiscalité... Ces dernières années, s'il y a bien un marché où la réglementation évolue, c'est celui de l'Assurance des Emprunteurs.

Cette série de mesures tend vers une plus grande individualisation des offres et des tarifs.

Dans cette période de transformation profonde, les Assurances du Crédit Mutuel ont misé sur leurs **valeurs fondatrices, en affirmant deux principes forts** :

- quel que soit le profil, la profession, l'état de santé, ou le sport pratiqué, chaque client a la **certitude de bénéficier d'une solution d'assurance pour son emprunt** aux Assurances du Crédit Mutuel,
- un assuré, emprunteur, bénéficiera à coup sûr d'une solution d'assurance pour un nouvel emprunt, et ce quelle que soit l'évolution de son état de santé. Grâce au **Maintien de l'Acceptation Médicale**, un dispositif unique sur le marché. Cet engagement de long terme concrétise la volonté d'accompagner et de se tenir aux côtés de chacun des assurés, à toutes les étapes charnières de leur vie et de leur projet.

Assurance Prévoyance : Plan Obsèques, une offre encore plus complète

La promesse de Plan Obsèques reste la même : le financement anticipé et l'organisation personnalisée des obsèques. En 2018, ce contrat de prévoyance a été renforcé pour tenir compte des évolutions démographiques et sociologiques des Français.

Les Assurances du Crédit Mutuel ont, au-delà de l'augmentation du capital décès (de 10 000 euros à 15 000 euros), consolidé leur offre avec :

- le « **tiers-payant obsèques** », grâce auquel les proches n'avancent plus aucuns frais, les Assurances du Crédit Mutuel réglant directement le prestataire de pompes funèbres,
- une **option « Couple »** qui permet de souscrire un seul contrat pour deux. Afin d'une part d'éviter le paiement d'une double cotisation, et d'autre part de simplifier l'achat d'un caveau ou monument familial et l'inhumation commune,
- une **prestation de nettoyage et de fleurissement** de la sépulture des personnes dont les familles sont éloignées.

Cette consolidation de Plan Obsèques symbolise la volonté des Assurances du Crédit Mutuel de proposer une offre en prise avec la réalité sociétale, qui prend en compte la diversité des situations singulières et adaptée aux nouveaux modes de vie.

AU SERVICE DES PROFESSIONNELS ET DES ENTREPRISES : UNE STRATÉGIE DE CONQUÊTE

Sur le marché des professionnels et des entreprises, les Assurances du Crédit Mutuel, soutenues par leurs réseaux de distribution, nourrissent de grandes ambitions.

Avec un chiffre d'affaires de 948 millions d'euros sur ces différents marchés, les Assurances du Crédit Mutuel s'appuient sur une gamme complète de produits et de services, régulièrement enrichie, répondant aux besoins spécifiques de cibles allant de la PME familiale, à l'artisan, en passant par l'avocat ou l'infirmier à la multinationale et ses salariés.

Cette dynamique se traduit par une activité en notable progression notamment en assurances de biens (+14,4 %), en assurance multirisques professionnelle (+20,1 %), en santé individuelle (+11,4 %), et en prévoyance collective (+5,4 %).

Les Assurances du Crédit Mutuel se positionnent ainsi idéalement pour les années à venir.

En 2018, leur effort a par ailleurs porté sur l'accompagnement des réseaux.

D'une part, en créant des équipes spécialisées expertes entièrement consacrées à l'accompagnement des chargés d'affaires entreprises, à l'image de celles créées pour les entreprises de plus de 100 salariés en santé et prévoyance collectives, ou encore celle dédiée à l'assurance des emprunteurs. Cet accompagnement permet aux chargés d'affaires entreprises de gagner en réactivité et en efficacité auprès des entreprises clientes.

D'autre part, un effort de formation conséquent a été mené, notamment en termes de réglementation, pour les accompagner dans leur réponse aux besoins très spécifiques de cette clientèle.



Dès 2019, le lancement de nouvelles offres de produits et de services viendra compléter et enrichir la capacité des Assurances du Crédit Mutuel à répondre aux attentes des professionnels et des entreprises.

TOUJOURS PLUS DE SERVICES INNOVANTS ET PERTINENTS

Au-delà de garanties claires et solides, les Assurances du Crédit Mutuel veulent être un **facilitateur du quotidien de leurs assurés**.

Fluidifier la communication, accompagner, simplifier et accélérer la gestion des contrats et des sinistres, proposer des services innovants qui font la différence, tel est le sens de l'action des Assurances du Crédit Mutuel.

Assurance santé : les meilleurs soins pour tous

En sus de toutes leurs actions de prévention, les Assurances du Crédit Mutuel ont poursuivi leur engagement afin de faire bénéficier leurs assurés des meilleurs soins et conseils, en enrichissant leur offre de nombreux services de haute technologie médicale.



→ VISIBLE PATIENT : la médecine de pointe au service de tous

Acteur innovant de la santé, les Assurances du Crédit Mutuel ont été la **première compagnie d'assurance française à annoncer la prise en charge intégrale de la solution d'imagerie médicale en 3D, Visible Patient**. Lauréate du Prix de l'innovation 2018 de l'Association française de chirurgie, cette technologie, développée par Visible Patient et l'Institut de Recherche contre le Cancer de l'Appareil Digestif (IRCAD), permet à tous les chirurgiens d'obtenir, rapidement et facilement, une modélisation 3D de l'organe à opérer. Et ainsi d'améliorer la procédure chirurgicale et de considérablement augmenter ses chances de réussite.

En permettant à tous leurs titulaires d'un contrat de complémentaire Santé, sans exception, de bénéficier de cette technologie, sans aucuns frais supplémentaires, les Assurances du Crédit Mutuel mettent la médecine de pointe au service de tous.



→ NEUROCOACH : prévenir les AVC en dormant

Dans la même logique, les Assurances du Crédit Mutuel vont progressivement proposer à certains de leurs assurés de bénéficier de la technologie **Neurocoach**. Un boîtier connecté que l'on branche pendant une nuit de sommeil et que l'on renvoie pour analyse le lendemain. Si un risque d'accident vasculaire cérébral est détecté, alors l'assuré est immédiatement invité à consulter son médecin. Une **technologie fiable et préventive** qui contribue à la diminution du risque d'AVC (150 000 par an, dont 40 000 mortels).

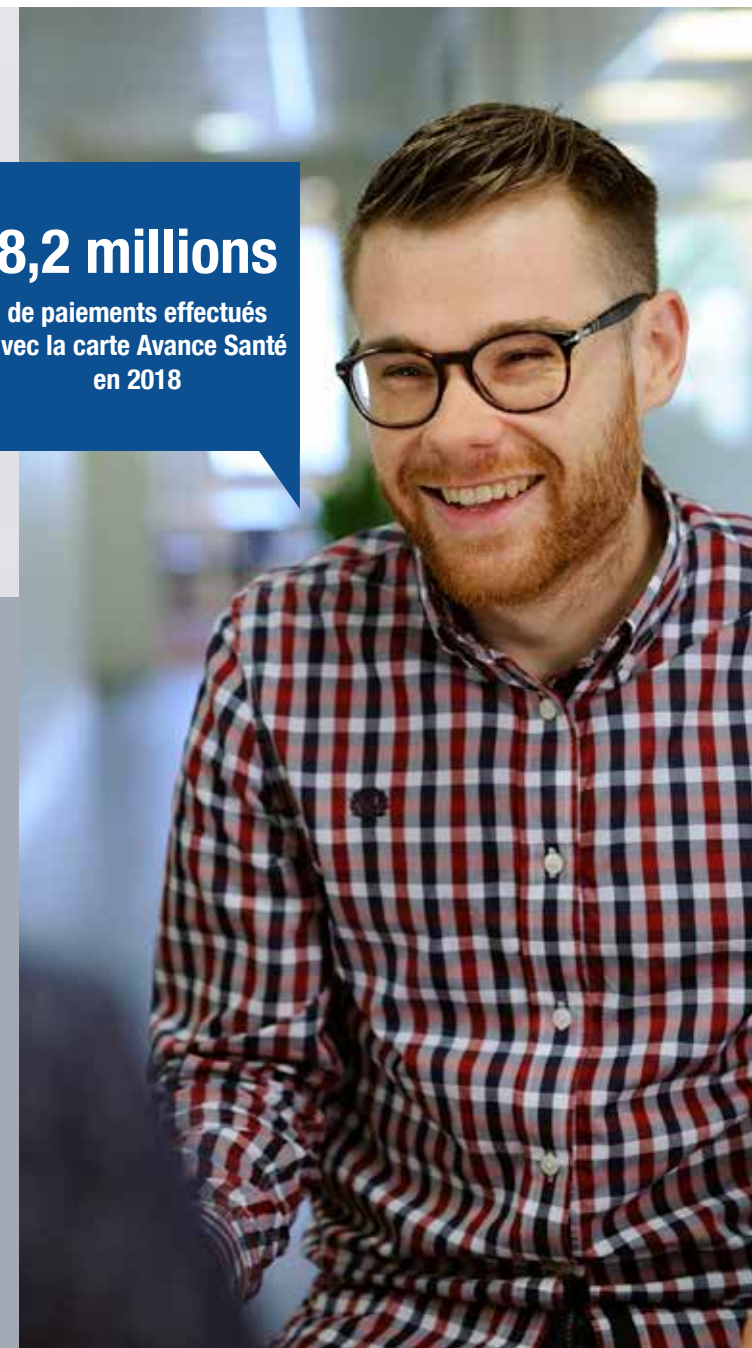


→ CARTE AVANCE SANTÉ : ne pas négliger les fondamentaux

La **carte Avance Santé** est un produit emblématique des Assurances du Crédit Mutuel. Depuis plus de 10 ans, celle-ci permet à tous ses assurés de ne pas faire l'avance de leurs frais de santé. Un service sécurisé, sans frais, qui a été augmenté de la possibilité de payer sans contact jusqu'à 30 euros, et dont l'usage est désormais élargi à toute la zone Euro. En outre, dans les mois à venir, la carte Avance Santé devrait permettre de faciliter encore plus le quotidien des assurés en leur offrant de nouvelles facilités de financement des restes à charge importants.

8,2 millions

de paiements effectués
avec la carte Avance Santé
en 2018





178 000

e-déclarations
effectuées en
2018, soit 20 %
des déclarations
de sinistres
enregistrées

Assurance de biens : toujours plus d'autonomie, de transparence et de simplicité

Par définition, un assuré mesure la qualité de service et l'attention que lui prête son assureur le jour où survient un sinistre. Les Assurances du Crédit Mutuel ont par conséquent continué de développer de nouveaux outils visant à faire de ce moment clé, un moment rassurant pour leurs assurés. Un moment à l'issue duquel ils doivent systématiquement se voir proposer une solution.



→ E-DECLARATION : de nouvelles fonctionnalités

Depuis deux ans, les assurés ont la possibilité de déclarer en ligne leur sinistre Auto et Habitation, en quelques clics, 24/24, 7/7, grâce à l'**e-déclaration**. 20 % des sinistres Auto et Habitation ont été déclarés par ce canal en 2018, dont une part croissante via smartphone. Une **facilité** et une **réactivité** plébiscitées, notamment en cas d'événements majeurs (inondations, ouragan, etc.). Au-delà de la déclaration et de la transmission de leurs justificatifs, les assurés ont désormais la possibilité de sélectionner un garage partenaire, de choisir la date de l'expertise ou encore de suivre en temps réel l'avancée du traitement de leur sinistre. Montant de la franchise, degré de responsabilité, courriers reçus et envoyés, date et montant des règlements effectués... **autant d'informations que les assurés obtiennent désormais à tout moment, en toute autonomie.**

Assurance habitation : la réparation en nature, accélérateur de satisfaction

Après avoir simplifié les déclarations et le suivi des sinistres, les Assurances du Crédit Mutuel ont aussi considérablement amélioré la prise en charge des petits dommages qui représentent l'immense majorité des sinistres déclarés en Habitation. La volonté de « faire simple » et de laisser la liberté de choix à l'assuré a primé et trois options lui sont désormais proposées :

- intervention d'une entreprise choisie par l'assuré et indemnisation des Assurances du Crédit Mutuel une fois les travaux terminés,
- réalisation des travaux par l'assuré lui-même avec prise en charge des frais de matériaux par les Assurances du Crédit Mutuel,
- mobilisation rapide par les Assurances du Crédit Mutuel d'un ou plusieurs artisans locaux qui s'occupent de toutes les réparations de bout en bout, sans que l'assuré ait à se soucier de contingences financières, techniques ou logistiques.

Cette troisième possibilité a connu un nouvel essor grâce à la mise en place d'une nouvelle organisation permettant de faire bénéficier de cet avantage au plus grand nombre d'assurés, sur tout le territoire français.

L'accent mis sur **la réparation en nature** des dommages confirme la volonté des Assurances du Crédit Mutuel de toujours simplifier la vie des assurés, en leur laissant la plus grande liberté et en leur proposant systématiquement une solution, en tenant compte en permanence de l'urgence de la situation.



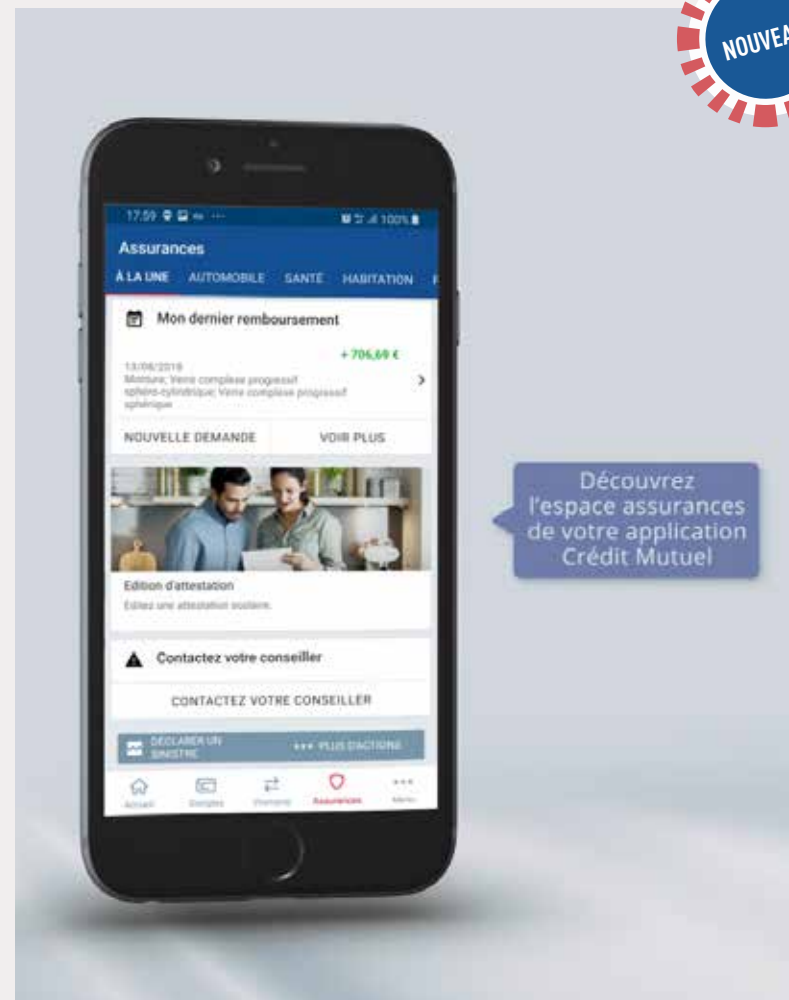


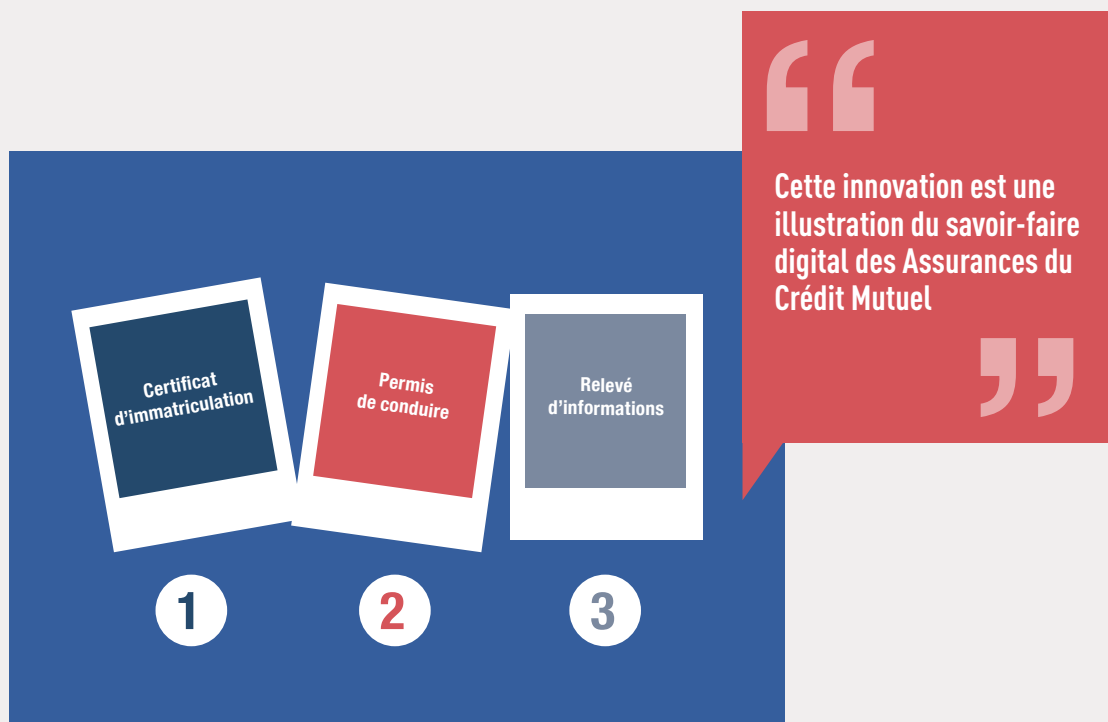
Outils Digitaux : la technologie au service de l'humain

Dans l'espace digital, les Assurances du Crédit Mutuel ont mis l'accent en 2018 sur les devis et souscriptions en ligne de leurs principaux contrats. **Des outils qui répondent aux besoins de réactivité et d'autonomie des assurés et des prospects, tout en confortant le rôle central du conseiller bancaire** dans cette relation omnicanale.

→ UN NOUVEL ESPACE PERSONNEL « ASSURANCES » EN LIGNE

A la faveur de l'évolution des applications bancaires du Crédit Mutuel et du CIC, **l'espace Assurances a gagné en fonctionnalités**. Consultation des garanties, conseils et informations utiles, édition d'attestations et transmission de justificatifs, devis et souscription, relation et rendez-vous avec les conseillers... autant de possibilités, accessibles aux assurés en deux clics à peine.





→ LE « DEVIS 3 PHOTOS » S'OUVRE AUX PROSPECTS...

Le devis trois photos, qui permet d'obtenir un devis personnalisé en photographiant seulement trois documents (certificat d'immatriculation, permis de conduire et relevé d'informations) avec son smartphone, s'est ouvert aux prospects. Tarif, garanties, options, prestations d'assistance... tout le monde peut désormais obtenir un devis complet et précis en temps réel.

Cette innovation, illustration du savoir-faire digital des Assurances du Crédit Mutuel, est accessible dans l'application smartphone et sur les sites Internet Crédit Mutuel et CIC.

→ ...ET LA SOUSCRIPTION EN LIGNE AUX CLIENTS

Les clients, titulaires d'un contrat de banque à distance, pouvaient déjà effectuer des devis d'assurance habitation ou accidents de la vie en ligne, ils peuvent désormais également les souscrire. Il leur suffit de répondre à quelques questions depuis leur espace personnel, sur ordinateur ou sur smartphone. **Une nouvelle possibilité qui vient répondre aux besoins de clarté et de réactivité, tout en confortant le rôle central du conseiller qui peut être sollicité à chaque étape du processus.**



Proposer des garanties claires et protectrices, imaginer des services simples qui soient utiles et répondent à un réel besoin, encourager l'innovation, être disponible en toutes circonstances, être joignable par tous moyens, construire une protection sociale juste et responsable, proposer une expérience client enrichie reposant à la fois sur la réactivité des outils digitaux et la proximité humaine, nourrir une relation de confiance avec tous leurs partenaires... autant d'objectifs que poursuivent les Assurances du Crédit Mutuel dans leur développement.



AU SERVICE DES RÉSEAUX : SOUTIEN, RÉACTIVITÉ, FLUIDITÉ

Chainon central de la relation qui unit les Assurances du Crédit Mutuel à leurs assurés, les conseillers et chargés de clientèle, sur le terrain, dans les caisses et agences, sont accompagnés et soutenus au quotidien.

→ SANTÉ ET PRÉVOYANCE : la commercialisation facilitée

La Santé et la Prévoyance recouvrent des thèmes (maladie, dépendance, obsèques, décès) souvent difficiles à aborder. Pour aider et soutenir les conseillers dans leur mission d'information et de vente de ces produits, les Assurances du Crédit Mutuel ont imaginé des outils d'aide à la souscription. **Des outils, faciles d'utilisation, rappelant aux conseillers toutes les questions essentielles à l'élaboration de l'offre la mieux adaptée au client**, et permettant la réalisation en temps réel, de simulations personnalisées.

→ ASSURANCE DES EMPRUNTEURS : la synergie gagnante

En réponse aux offres individualisées, les Assurances du Crédit Mutuel proposent, en pleine synergie avec les réseaux, une offre dont les garanties sont particulièrement riches et couvrantes, disponible pour l'ensemble de ses assurés au meilleur prix, en s'engageant par ailleurs à assurer une juste couverture pour tous.

C'est également en proposant à tous ses assurés le **Maintien de l'acceptation médicale** que les Assurances du Crédit Mutuel les fidélisent dans le temps, en matérialisant sa confiance mutualiste et solidaire.

→ DEVIS ET SOUSCRIPTION EN LIGNE : UNE OPPORTUNITÉ POUR LES CONSEILLERS

A première vue, on pourrait penser que devis et souscription en ligne sont contradictoires avec l'idée même de conseil. C'est pourtant tout le contraire, la digitalisation permet d'optimiser la relation assuré-conseiller.

En effet, lors de la réalisation d'un devis ou d'un processus de souscription, le client a la possibilité d'entrer à tout moment en contact avec son conseiller. Ce dernier peut alors visualiser les informations déjà renseignées en ligne et connaître précisément les attentes et besoins de son client, et par conséquent mieux y répondre.

C'est également le cas avec les prospectus qui effectuent ces parcours en ligne et sont encouragés, à chaque étape, à prendre contact avec un conseiller.

→ PLATEFORMES TÉLÉPHONIQUES DÉDIÉES : toujours plus disponibles

Les Assurances du Crédit Mutuel œuvrent en permanence afin d'améliorer la disponibilité de leurs plateformes téléphoniques dédiées aux réseaux de distribution. Ainsi, pour toutes les questions liées aux garanties et la gestion du contrat, les conseillers peuvent désormais joindre les équipes en temps réel grâce à un système de conversation par tchat en plus du téléphone.

→ ASSISTANT VIRTUEL : une amélioration continue

Pour trouver plus facilement et rapidement l'information relative à l'assurance qu'ils cherchent, les conseillers peuvent compter sur leur assistant virtuel. Il les aide à fournir aux assurés des informations précises et des réponses expertes à leurs questions, issues de la base documentaire, et ce en quelques secondes. Ce gain de temps permet ainsi aux conseillers de renforcer les relations avec leurs clients.

Une prouesse technologique qui ne pourrait pas exister sans intervention humaine, sans la réflexion et l'action des équipes des Assurances du Crédit Mutuel. En effet, dans chaque branche, une équipe analyse en continu toutes les questions posées pour améliorer la pertinence et la précision des réponses.



Toutes ces transformations et adaptations aux nouveaux environnements digitaux et réglementaires sont venues compléter l'action déjà menée par les Assurances du Crédit Mutuel dans leur volonté permanente de soutenir ses réseaux de distribution. Mise à jour des applicatifs, des équipes accessibles par tous les canaux (téléphone, tchat), présence effective sur le terrain pour mieux appréhender la réalité du travail des réseaux, prise en compte de leurs remontées à travers les comités utilisateurs, les Assurances du Crédit Mutuel mettent tout en œuvre pour que les conseillers puissent se concentrer sur le plus important : le client.

PRÉVENTION : S'ENGAGER POUR LIMITER LES RISQUES

Vecteur de bonne santé, de bien-être, de protection et de réduction des risques, la prévention est indissociable de l'action des Assurances du Crédit Mutuel.

Agir en amont et en connaissance de cause, anticiper et se prémunir de tous les risques, encourager les comportements responsables sont autant de principes forts que défendent les Assurances du Crédit Mutuel. En théorie comme en pratique. Auprès de leur communauté d'assurés mais aussi plus largement auprès du grand public.

Agir pour les assurés

→ SANTÉ : des services qui sauvent la vie

A travers l'introduction de plusieurs services innovants ou encore le remboursement des dépenses solaires et dentaires, dans leurs offres d'assurance Santé, les Assurances du Crédit Mutuel matérialisent leur engagement en faveur d'un système de soins dans lequel la prévention occupe une place majeure. **Mettre à disposition de leurs assurés des technologies médicales limitant la survenance des risques**, les aider à prendre soin de leur santé grâce à des garanties incitatives, contribuer à rendre plus efficaces les dépenses médicales en général, sont autant d'objectifs au cœur du projet de notre entreprise.

→ AUTOMOBILE : accompagner les jeunes conducteurs

Lors de l'apprentissage de la conduite, il est rare de faire l'expérience du freinage d'urgence ou de la perte de contrôle sur route détrempée. C'est pourquoi les Assurances du Crédit Mutuel proposent à leurs assurés jeunes conducteurs d'apprendre les réflexes à adopter dans ces situations en suivant un stage de conduite sur piste. Et ainsi réduire sensiblement les risques d'accidents sur la route.





LE CRÉDIT MUTUEL S'ENGAGE POUR LE DEPISTAGE AUDITIF

Avec le soutien et le savoir-faire des Assurances du Crédit Mutuel, la Fédération Crédit Mutuel Ile-de-France a accueilli des journées de dépistages auditifs dans ses caisses. De nombreux clients ont ainsi pu bénéficier des conseils d'un audioprothésiste professionnel Audika avant de rencontrer leur conseiller. Un service, très apprécié des points de vente tests, qui dans les prochains mois devrait s'ouvrir à d'autres fédérations.

Agir pour le grand public

→ GUSTAVE ROUSSY : soutenir la recherche contre le mélanome

Depuis plusieurs années maintenant, les Assurances du Crédit Mutuel, en lien avec le Crédit Mutuel, ont noué un partenariat de mécénat avec l'Institut Gustave Roussy, l'un des meilleurs centres de recherche et de lutte contre le cancer en France. Dans le cadre de ce partenariat, à chaque téléchargement de l'application **iSkin** (disponible sur tous les stores) qui permet de mesurer l'évolution d'un grain de beauté suspect, les Assurances du Crédit Mutuel versent 1 euro pour la recherche contre le mélanome, en sus de leur don annuel.

→ DES CONFÉRENCES POUR PRENDRE SOIN DE SOI

Pour la troisième année consécutive, les Assurances du Crédit Mutuel, en lien avec le Crédit Mutuel Centre Est Europe, ont organisé leur Forum Santé, à Obernai. Deux jours pendant lesquels un médecin spécialiste de la mémoire, une diététicienne ou encore un coach sportif ont pu partager leurs savoir et conseils avec un public venu en nombre. De manière régulière, d'autres conférences abordant de nombreuses thématiques santé et bien-être, ont également été organisées à Lyon, Paris et à Strasbourg.

842 670 €

La somme totale
versée par les
Assurances du Crédit
Mutuel entre 2016
et 2017 à l'Institut
Gustave Roussy pour
la lutte contre le
mélanome

→ ATTITUDE PRÉVENTION : les assureurs unis

Les Assurances du Crédit Mutuel sont membres de l'association Attitude Prévention, qui réunit tous les assureurs siégeant au sein de la Fédération Française de l'Assurance (FFA). Son objet est de sensibiliser le grand-public aux risques encourus au quotidien, sur la route, à la maison ou encore pendant les loisirs. Ses moyens d'actions sont divers : production de vidéos conseil, diffusion d'une campagne de sensibilisation sur les ondes, mécénat ou encore recensement de données chiffrées relatives aux risques.

→ LANCEMENT DU FONDS DE DOTATION DES ASSURANCES DU CRÉDIT MUTUEL POUR L'ÉDUCATION ET LA PRÉVENTION EN SANTÉ

Pour pleinement défendre leur vision de la prévention et de la santé, les Assurances du Crédit Mutuel ont décidé de créer leur Fonds de dotation pour la prévention et l'éducation en santé. L'objet du Fonds de dotation est de contribuer à la préservation, à la création et à la diffusion de toutes données utiles à l'éducation et à la prévention santé. Dans ce cadre, il organise et finance des actions de recherche, des formations, ainsi que des actions et des événements liés à la prévention. Il valorise également un fonds documentaire, compilé par la MTRL et constitué d'articles thématiques, de vidéos, d'actes de colloques et de conférences, qui à terme sera accessible au grand-public. Les travaux du Fonds de dotation sont menés sous la houlette d'un conseil scientifique composé de médecins, professionnels de la santé et universitaires reconnus. Bien que venant d'horizons différents, tous partagent et défendent la même conviction que les Assurances du Crédit Mutuel : la prévention est la condition de la bonne santé.

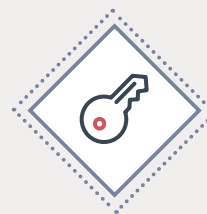
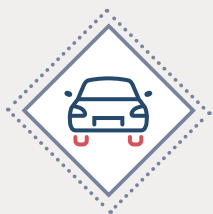


UNE ENTREPRISE RESPONSABLE ET CITOYENNE

Les Assurances du Crédit Mutuel sont pleinement conscientes du rôle social et sociétal que doit jouer une entreprise. C'est au nom de leur responsabilité à l'égard de leurs assurés, de leurs salariés et de la société toute entière qu'elles mènent des actions concrètes en faveur de la lutte contre le dérèglement climatique, de la prévention des risques ou encore de l'épanouissement professionnel.

Au service des assurés

Les Assurances du Crédit Mutuel encouragent les bonnes pratiques dans la lutte contre le dérèglement climatique et contribuent à la cohésion sociale au travers de garanties et de services vertueux.



Ainsi, en **Assurance Automobile**, les assurés effectuant peu de kilomètres chaque année (moins de 6 000 km) bénéficient d'une réduction tarifaire. De même, les assurés sont incités à utiliser leur vélo, les transports en communs ou le covoiturage pour se rendre au travail puisqu'ils ont la certitude d'être protégés sur leur trajet travail-domicile. Enfin, les propriétaires des voitures électriques bénéficient d'une tarification spécifique et de garanties élargies à la batterie et aux câbles de raccordement.

En **Assurances des Personnes**, l'accent est mis sur l'accès aux soins de qualité pour le plus grand nombre.

Ainsi, via le service Intégral', les assurés bénéficient de services, de tarifs négociés et d'une prise en charge intégrale auprès de partenaires opticiens, dentistes et audioprothésistes. Les Assurances du Crédit Mutuel s'engagent par ailleurs, en garantissant, par exemple, dans le cadre de leur contrat Hospi, un capital « maladies redoutées » qui prévoit en cas de survenance d'un cancer, d'un infarctus ou d'un AVC, et après validation du médecin conseil, le versement d'une indemnité de 3 000 euros par maladie, sans demande de justificatif.

Ce capital permet de régler des frais non pris en charge par la Sécurité sociale, tels que l'achat d'une perruque après un traitement de chimiothérapie, l'aménagement du domicile, ou l'indemnisation d'un proche au chevet...

En **Assurance des Emprunteurs**, avec le maintien de l'acceptation médicale, les Assurances du Crédit Mutuel s'engagent à accompagner leurs assurés tout au long de leur parcours d'emprunteur quelle que soit l'évolution de leur état de santé. Cet engagement matérialise la confiance mutualiste et solidaire envers les assurés.

En **Assurance-Vie** enfin, un nombre croissant de supports en unités de compte (UC), respectueux de l'environnement et de bonnes pratiques sociales, est mis à disposition des assurés afin de diversifier le capital de leur contrat d'assurance-vie sur le moyen et le long terme. Cette offre repose désormais sur plusieurs fonds affichant spécifiquement une démarche ou une thématique dite « ISR » (Investissement Socialement Responsable). Ces supports financiers sont sélectionnés notamment pour leurs objectifs en faveur de la transition écologique et énergétique, d'une croissance durable et de la création d'emplois en France.



98/100

EGALITÉ FEMMES-HOMMES : UN ENGAGEMENT PRIORITAIRE

Travailler aux Assurances du Crédit Mutuel, c'est bénéficier d'une politique RH respectueuse de l'égalité entre les femmes et les hommes.

Avec un index de 98/100, les Assurances du Crédit Mutuel affichent l'un des meilleurs résultats du secteur.

Au service des salariés

Être salarié des Assurances du Crédit Mutuel, c'est œuvrer au sein d'une entreprise qui protège ses salariés et favorise leur évolution professionnelle. C'est avoir la certitude de travailler dans un environnement respectueux, où l'égalité femmes-hommes et la lutte contre toutes les discriminations sont essentielles. C'est la promesse de profiter d'avantages qui favorisent la qualité de vie au travail, le bien-être et l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle.

UN ENGAGEMENT FORT DANS L'EMPLOI

Plus de 200 recrutements chaque année partout en France

Principalement des
jeunes diplômés

Volonté de développer
l'alternance
du Bac+2 au Bac+5

Des offres
de stage
motivantes

UN PLAN DE FORMATION AMBITIEUX

qui consacre l'effort de formation de l'entreprise pour le maintien
et le développement des compétences

5%
de la masse salariale
annuelle est consacrée
à la formation

> 80% des salariés
bénéficient chaque
année d'au moins une
action de formation

50 000 heures
de formation
en 2017

ENCOURAGEMENT DES MOBILITÉS GÉOGRAPHIQUES ET FONCTIONNELLES PAR LA FORMATION

Dispositif d'accompagnement financier des mobilités géographiques, modulé selon qu'elle entraîne ou non un déménagement ou qu'elle est demandée par l'entreprise ou par le salarié : dans tous les cas, l'entreprise prend en charge les frais de déménagement, paie une prime de mobilité et accorde des jours de congés

POLITIQUE DE MOBILITÉ AU SEIN DE CRÉDIT MUTUEL ALLIANCE FÉDÉRALE

Permet notamment au salarié de conserver son statut malgré le changement d'employeur

DISPOSITIF D'ENTRETIEN PROFESSIONNEL OBJECTIF

Basé sur l'échange, l'analyse des compétences et le projet professionnel du collaborateur

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Attention particulière à l'amélioration continue des environnements de travail

Code de bonne conduite des outils numériques

Droit à la déconnexion

Les Assurances du Crédit Mutuel incitent fortement leurs salariés à privilégier les modes de transport doux et non polluants, dans une volonté de préserver l'environnement. Ainsi, les cyclistes bénéficient d'une prise en charge d'une partie de leur abonnement à un système de location de vélo en libre-service et vingt tickets de transports en commun leur sont offerts chaque année. Les covoitureurs bénéficient de facilités de stationnement. Ceux qui privilégient le train à la voiture profitent gratuitement d'une navette réservée aux salariés pour le trajet gare-lieu de travail. De même, pour aider les salariés à adopter les bons gestes, un espace d'informations « Être éco-citoyen au travail » a été mis à leur disposition et le site Otpimix permet de trouver facilement un covoitureur (à Strasbourg). Enfin, nos collaborateurs strasbourgeois accèdent sur demande à un certain nombre de services leur facilitant le quotidien. Ils peuvent adhérer à une AMAP pour obtenir, chaque semaine, un panier de légumes, bio et locaux ; ils ont accès à une médiathèque où ils peuvent emprunter livres, BD et films pour toute la famille ; ils bénéficient d'une salle de sport et d'un espace de restauration agréable et rénové sur leur lieu de travail.





Au service de la société

Les Assurances du Crédit Mutuel gèrent des placements à long terme, représentant principalement les encours investis par les assurés sur les fonds en euros des contrats d'assurance-vie.

Ces investissements font du Groupe des Assurances du Crédit Mutuel un investisseur institutionnel à part entière qui participe activement au financement de l'économie réelle.

Fidèles à leurs valeurs mutualistes, ce financement se veut socialement responsable en favorisant une économie durable et en cherchant à concilier la performance financière de l'épargne des assurés avec d'autres critères extra-financiers dits ESG (Environnementaux, Sociaux et Gouvernance).

A ce titre, conformément aux principes mutualistes et de solidarité qui l'animent, les Assurances du Crédit Mutuel font de l'intégration de ces critères ESG un des axes principaux de sa politique d'investissement.

Au-delà des investissements financiers, les ACM défendent les bonnes pratiques du développement durable au quotidien. Ainsi, le tri et recyclage des déchets ont été optimisés, les locaux ont été rénovés pour réduire leur consommation énergétique, et la consommation de papier a été considérablement réduite. Elles sont également des participantes actives et motivées de l'action de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Enfin, parce que par essence les Assurances du Crédit Mutuel ont vocation à aider le plus grand nombre, elles délivrent un message fort de prévention des risques au-delà de leur communauté d'assurés.



Autant d'actions qui prouvent l'engagement des Assurances du Crédit Mutuel, entreprise responsable et citoyenne, à œuvrer pour une société plus juste et un environnement plus sain tout en étant un employeur vertueux.





REMERCIEMENTS ET CRÉDITS PHOTOS

Merci à tous les collaborateurs des Assurances du Crédit Mutuel pour leur participation aux photos illustrant ce rapport.

DIDIER COCATRIX : didiercocatrix.com

ADOBE STOCK : page 39 et 44





2018

