

2019

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 2019 • P20
- LES PRINCIPAUX DÉFIS DE L'ASSURANCE :
QUELLE APPROCHE DE L'ASSURANCE DANS UN MONDE EN MUTATION ? • P24
- LE PROJET D'ENTREPRISE :
LA CONTRIBUTION ASSURANCE AU PLAN STRATÉGIQUE
ENSEMBLE#NOUVEAUMONDE • P28
- S'ADAPTER AUX ATTENTES DES ASSURÉS :
SIMPLICITÉ, EFFICACITÉ, SOLIDARITÉ • P30
- OUTILS DIGITAUX :
LA TECHNOLOGIE AU SERVICE DE L'HUMAIN • P38
- ACCOMPAGNER LES RÉSEAUX AVEC EXPERTISE ET AGILITÉ • P44
- PRÉVENTION :
LES ASSURANCES DU CRÉDIT MUTUEL S'ENGAGENT • P46
- UNE ENTREPRISE RESPONSABLE ET CITOYENNE • P49



ENTRETIEN AVEC PIERRE REICHERT, PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE

Crise du Covid-19

Avant de revenir sur l'année 2019, je souhaite évoquer la crise sanitaire et économique que nous traversons depuis le début de l'année 2020.

Cette crise est inédite, tant par sa nature que par ses conséquences sur notre activité et sur le quotidien de chacun. Très tôt, le Groupe des Assurances du Crédit Mutuel s'est adapté en prenant toutes les mesures nécessaires, pour garantir la protection de ses collaborateurs tout en assurant la continuité de ses missions essentielles, auprès de ses 12,5 millions d'assurés.

Fidèles à nos valeurs mutualistes, des mesures exceptionnelles de soutien ont été décidées au profit de nos assurés les plus exposés ou les plus fragiles, particuliers, professionnels et entreprises.

La Prime de Relance Mutualiste, annoncée par Nicolas Théry le 22 avril 2020, est une nouvelle traduction de notre conception de l'assurance : ne jamais laisser nos assurés sans solution. Par un versement, a priori, nous avons privilégié une solution pour aider nos assurés sans attendre, en payant au plus vite, afin qu'ils surmontent les difficultés de trésorerie qu'ils rencontrent aujourd'hui et qui menacent

à court terme les petites entreprises qui composent en grande partie notre portefeuille.

Ce dispositif de solidarité fait encore plus de sens pour le modèle de bancassurance où les chargés d'affaires conseillent et suivent leurs clients professionnels dans une relation globale. Il s'agit d'un geste au bénéfice de nos près de 27 000 assurés en perte d'exploitation et sans précédent dans son montant global, soit près de 180 millions d'euros. L'assuré éligible reçoit sa prime immédiatement, sans aucun renoncement ni engagement. Il reste libre de formuler toute demande en lien avec son contrat.

Par devoir de responsabilité morale et en cohérence avec nos valeurs mutualistes, nous avons souhaité offrir une solution simple qui permette la survie économique de nos clients. L'urgence était d'agir, nous l'avons fait.

La crise sanitaire que nous vivons impactera durablement notre organisation du travail et plus largement notre rapport à l'autre. Elle rappelle que notre métier d'assureur est singulier : gérer du risque par la solidarité. Nous devons trouver la meilleure façon de participer au façonnement d'un vivre ensemble harmonieux, solidaire et serein pour tous.

Notre volonté d'être faiseur de simplicité et générateur de solidarité n'a jamais eu autant de sens.

Quel regard portez-vous sur l'année 2019 ?

Les bonnes performances du Groupe nous confortent dans l'idée qu'une stratégie fondée sur nos valeurs mutualistes et la bancassurance est plus que pertinente pour affronter les défis contemporains. Nous proposons des offres attractives que les réseaux distributeurs de Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'emploient à commercialiser avec expertise et conviction, au service de nos assurés. Nous protégeons désormais 12,5 millions de personnes en France et en Europe (+2,7%), ce qui représente près de 32 millions de contrats en portefeuilles à fin 2019. Notre chiffre d'affaires s'élève cette année à 12,1 milliards d'euros, en hausse de 1,1%.

Nos performances en Assurances de risques se poursuivent en 2019, avec un chiffre d'affaires de 5,4 milliards d'euros, en croissance de 5,2%. Nous surperformons notablement le marché en Assurances de biens, avec une croissance deux fois plus élevée que la moyenne des sociétés d'assurance.

Nous enregistrons un léger repli de la collecte en assurance-vie, de -2% pour atteindre 6,7 milliards d'euros. Il s'explique par nos mesures de réorientation de la collecte vers les unités de compte (UC), indispensables dans un contexte de taux d'intérêt durablement bas, et même parfois négatifs. C'est au prisme de ces efforts qu'il faut observer la collecte nette 2019, même si elle est globalement en retrait sur les UC par rapport à 2018. En effet, le rebond de fin d'année et la tendance du début de l'année 2020 laissent entrevoir une réorientation réussie de la part d'UC dans l'encours assurance-vie. Il conviendra d'être particulièrement vigilant dans le contexte de crise que nous connaissons actuellement qui pourrait impacter les compor-

tements des assurés. Nous veillerons dans ce contexte de taux inédit à accompagner nos assurés pour leur permettre de calibrer au mieux le couple rendement-risque, en fonction de leur appétence au risque.

Notre résultat 2019 s'élève à 886 millions d'euros, en hausse de 3,6% par rapport à 2018. C'est une très belle performance qui témoigne d'une aptitude incontestable à créer de la valeur. Cela est loin d'être négligeable, au regard des facteurs qui pèsent sur la rentabilité des actifs financiers et l'équilibre technique des Assurances de biens. Par exemple, notre charge de sinistres liés aux événements naturels bat d'année en année des niveaux record. Nous relevons ainsi une charge brute de réassurance de 241 M€ à ce titre en 2019, un niveau inédit, en hausse de 80% par rapport à 2018.



Ces résultats solides sont aussi le fruit de l'implication de nos collaborateurs que je tiens à remercier. Nous veillerons à poursuivre leur accompagnement en favorisant la mobilité interne et en donnant du sens au travail quotidien de chacun, au service d'un collectif singulier qui nous caractérise. Nous continuerons à mener notre projet collectif à la fois humain et ambitieux, pour apporter notre contribution à une vision de l'assurance basée sur la solidarité et plus globalement à un projet mutualiste plus actuel que jamais.

ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES



Assurances de risques

+ 5,2 %



Assurances de biens

+ 5,8 %



Assurances de personnes

+ 4,8 %



Assurance-vie
et capitalisation

- 2,0 %

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

En 2019, nos résultats sont solides alors que notre environnement d'activité est éminemment exigeant, et ce sur plusieurs plans.

L'environnement durable de taux bas nous impose une vigilance extrême : la moyenne de l'OAT à 10 ans a été de 0,13% en 2019. C'est principalement l'assurance-vie qui est impactée par ces évolutions avec une dilution du rendement du fonds euros puisque les nouveaux actifs obligataires génèrent de moins en moins d'intérêts. Nous le savons, il faudra composer avec cette situation de manière durable. Nous avons donc tarifé la garantie du capital « au juste prix », afin que l'accès au fonds en euros tienne compte de la réalité des risques d'investissement supportés par l'assureur et de la garantie en capital offerte aux assurés. En parallèle, nous continuons d'enrichir nos offres de gestion déléguée (Packs UC, Gestion Pilotée, Mandats d'arbitrage) pour accompagner nos assurés dans la diversification de leur épargne et investir une partie de leur encours sur des supports en UC et ainsi améliorer les perspectives de rendement.

La baisse continue des taux d'intérêt est aussi un enjeu pour la santé financière des assureurs. Le modèle de Solvabilité 2 y est d'ailleurs très sensible, ce qui a orienté les ratios de solvabilité à la baisse sur l'ensemble du marché de l'assurance. Quelques recapitalisations ont même été nécessaires pour certains. Pour notre part, nous conservons une solidité financière parmi les plus élevées du marché, avec un taux de solvabilité de 252% à fin 2019.

Ce contexte financier impacte également nos activités d'Assurances de risques. La baisse des taux diminue les rendements financiers des primes que nous investissons. Cela renchérit mécaniquement le coût de nos sinistres car nous avons moins de produits financiers issus de nos placements. Cela nous conduit à renforcer nos provisions techniques. Dans un tel environnement, nos marges financières et techniques s'en trouvent donc comprimées. Cela implique de veiller aux fondamentaux de notre métier et de développer une connaissance toujours plus fine de nos risques pour une tarification juste et respectueuse de nos équilibres techniques. L'assureur de 2020 n'a plus le droit à l'erreur.

La hausse de la sinistralité, principalement du fait des événements naturels, a également impacté nos marges en Assurances de biens. Au-delà de l'aspect financier, c'est un effort organisationnel supplémentaire qui est demandé à nos gestionnaires pour faire face à ces pics de sinistralité de plus en plus fréquents et traiter les demandes de tous. Tout cela en tenant nos promesses, c'est-à-dire en apportant une indemnisation rapide et des réponses de qualité, en étant faiseur de simplicité et générateur de solidarité.

Nos valeurs mutualistes se retrouvent ainsi dans notre volonté de proposer des services, en maintenant la possibilité d'un accompagnement humain, tout en proposant des alternatives digitales qui répondent aux nouveaux usages et ne sont pas le propre des seules

assurtechs. Ils sont le fruit de la collaboration fructueuse avec les services d'innovation et de développement d'Euro-Information, autre entité de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Nous restons donc vigilants à la transformation des attentes et des besoins des consommateurs : instantanéité, simplicité, transparence. Ces efforts sont reconnus puisque le Crédit Mutuel a été désigné leader de la digitalisation de l'expérience client en assurance*.



Enfin, c'est en gardant la solidarité au cœur de notre stratégie que nous comptons faire face aux défis qui s'imposent. La meilleure protection de tous est liée à la mutualisation des risques, à grande échelle et sur du long terme. Avec des mesures comme le maintien de l'acceptation médicale, ou encore Visible Patient, nous alignons les actes sur le discours. Le mutualisme est au cœur de notre relation avec nos assurés, nos engagements pris en temps de crise en sont une manifestation particulièrement probante.

* Etude Columbus Consulting, La digitalisation au service de l'expérience client, novembre 2019.

Quelles sont les principales réalisations prévues pour 2020 ?

2019 fut la première année de la contribution assurance au Plan Stratégique de Crédit Mutuel Alliance Fédérale ensemble#nouveau monde. Elle a posé les jalons du développement ambitieux que nous allons approfondir. La crise que nous rencontrons en 2020 va inévitablement bouleverser l'ordre de nos priorités ; certaines s'en trouveront renforcées.

- La loi PACTE a engendré la création des Plans d'Épargne Retraite, dont la distribution a débuté au mois de février 2020, avec les PER Individuel et Obligatoire, ce dernier étant à destination des entreprises. Nous voulions en effet offrir à nos sociétaires clients la possibilité de bénéficier des avantages pratiques et fiscaux de ces nouveaux produits. Il s'agit, qui plus est, d'une véritable opportunité commerciale ouverte par le choix du gouvernement de rendre l'épargne retraite plus attractive.
- Nous avons déployé, en 2019, de nouvelles solutions à destination des professionnels et des entreprises. Nous voulons aller encore plus loin sur ce marché et y développer notre modèle de bancassurance intégré. Nous souhaitons faire en 5 ans seulement ce que nous avons accompli en 30 ans sur le marché du particulier. Il s'agit non seulement de proposer des offres correspondant à la diversité des besoins, aussi bien en Assurances de dommages qu'en ingénierie sociale, que d'offrir en parallèle un écosystème de services simples et novateurs pour faciliter les démarches liées à l'assurance.
- Concernant les outils, nous travaillons continuellement à moderniser et enrichir l'existant. L'e-déclaration rencontre un succès indéniable, c'est même le canal choisi pour plus d'une déclaration de sinistre sur quatre en 2019. Cette application a été étendue aux branches pré-

voyance et emprunteurs au mois d'avril, pour la déclaration des arrêts de travail, elle le sera aux contrats des professionnels en Assurances de biens. Ce n'est qu'un exemple parmi la mosaïque de fonctionnalités digitales que nous proposons : devis, souscription, consultation et gestion des contrats, formalités médicales... nous disposons de la gamme d'e-services la plus étoffée du marché. Cela répond au double objectif de donner de l'autonomie à nos assurés et de concentrer nos plateformes de gestion de sinistres sur les tâches à plus forte valeur ajoutée, nous rapprochant ainsi toujours plus de notre objectif d'excellence de gestion.

- La prévention demeure une priorité, nous pensons qu'elle est inhérente à notre mission d'assureur et cette mission est d'autant plus criante en cette période de pandémie : la diminution du risque en amont est un enjeu de pragmatisme et surtout d'humanité. Depuis l'année dernière, nous mettons en place, avec le concours de nos réseaux distributeurs, des actions de dépistage (auditif, visuel, AVC) à destination des sociétaires clients et de nos collaborateurs. Prévenir les risques, c'est aussi veiller au bien commun et préserver notre environnement pour contenir les aléas liés au dérèglement climatique. En lien avec Crédit Mutuel Alliance Fédérale, nous nous sommes engagés à gérer de manière plus responsable nos portefeuilles d'actifs financiers, afin d'en minimiser l'empreinte carbone et de soutenir pleinement la transition énergétique, défi emblématique du XXI^e siècle.
- Nous participerons, avec les pouvoirs publics et la profession de l'assurance, à bâtir un mécanisme de couverture du risque pandémique, pour le rendre assurable demain. Les Assurances du Crédit Mutuel, au même titre que les autres acteurs, mèneront un effort d'investissement au bénéfice des PME et ETI, en particulier celles du secteur de la santé. La crise que nous rencontrons en ce début d'année 2020 nous conforte dans les lignes directrices que nous nous sommes fixées pour notre projet d'entreprise : **être faiseur de simplicité et générateur de solidarité** pour nos assurés. C'est aujourd'hui encore plus nécessaire que jamais.

PROFIL

Les Assurances du Crédit Mutuel



Assurés
12,5 millions



Contrats
31,8 millions



Chiffre d'affaires
12,2 Mds€



Collaborateurs
3 743

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 12,5 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.

Chiffres au 31 décembre 2019

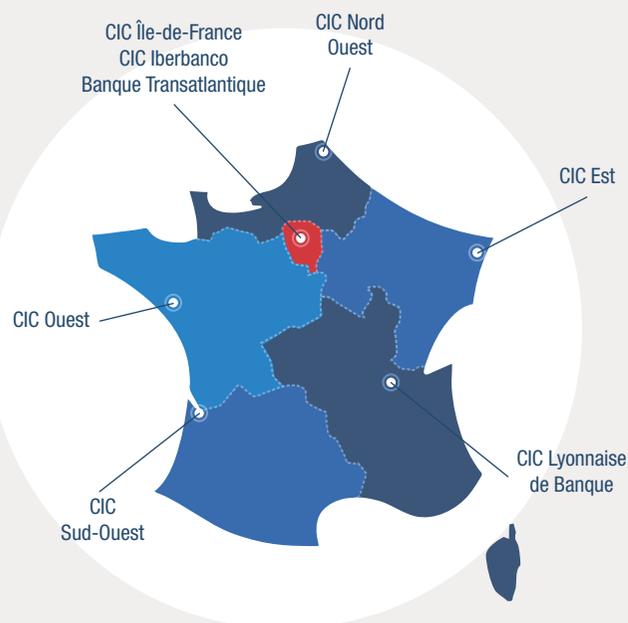
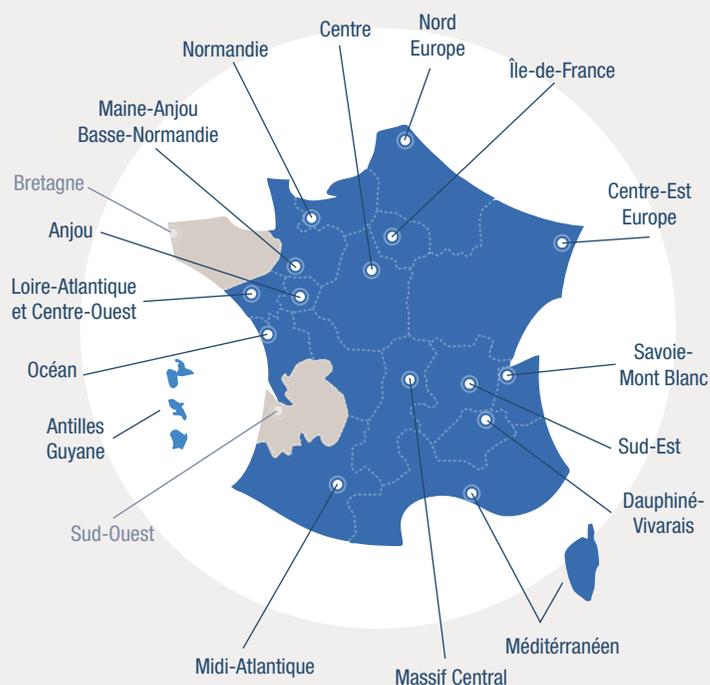


DISTRIBUTEURS

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

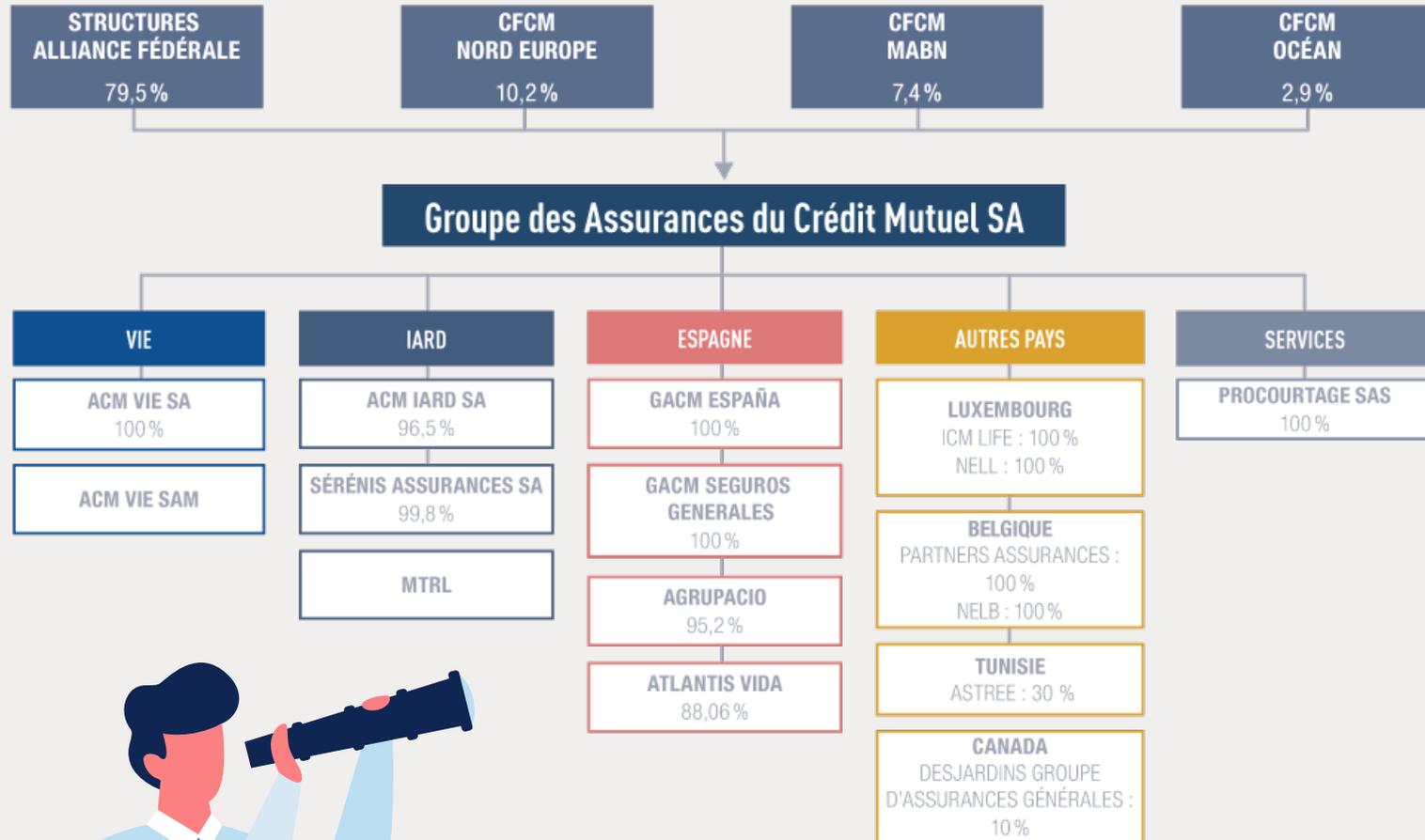


Réseaux de distribution à l'international :



* Crédit Mutuel Alliance Fédérale, Crédit Mutuel Nord Europe, Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie, Crédit Mutuel Océan, Crédit Mutuel Antilles Guyane. Intégration de la Fédération Antilles Guyane au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale le 1^{er} janvier 2020.

ORGANIGRAMME

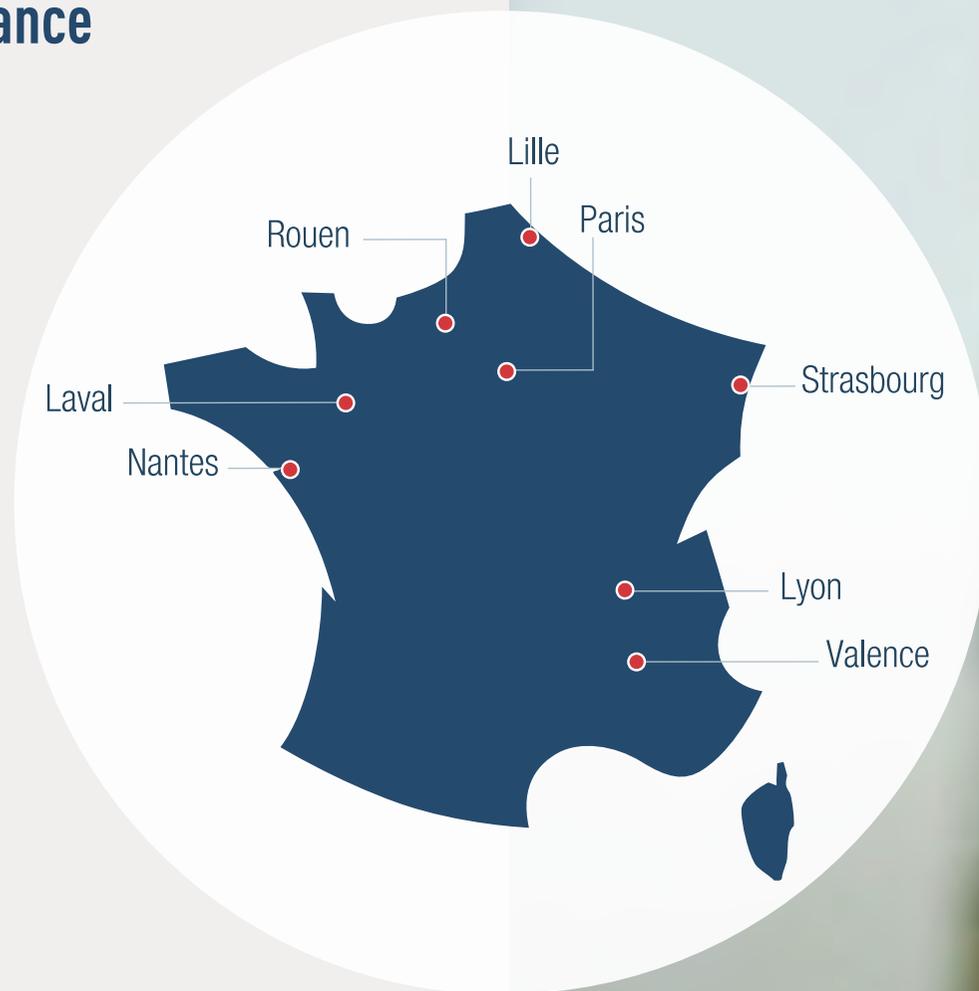


ORGANISATION

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

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, GACM Seguros, une compagnie d'assurance mixte, Agrupaciò et une société d'assurance-vie, Atlantis Vida.

**Transfert du portefeuille de NELL le 31 mars 2020.*



 Desjardins

Les Assurances du Crédit Mutuel sont par ailleurs présentes sous forme de participations financières en Tunisie via Astrée (30%) et au Canada à travers Desjardins groupe d'assurances générales (10%).



NELL
NORD EUROPE LIFE LUXEMBOURG


PARTNERS
ASSURANCES • VERZEKERINGEN

NELB
NORTH EUROPE LIFE BELGIUM

Assurances
Crédit  Mutuel
Grupo España

 استري للتأمين
ASTREE ASSURANCES

CHIFFRES CLÉS

Des fondamentaux
solides



Fonds propres
consolidés IFRS
11,1 Mds€



Total bilan
consolidé IFRS
141 Mds€



Résultat net IFRS
886 M€



Chiffre d'affaires
12,2 Mds€



Une activité 2019 dynamique

Progression nette des portefeuilles

→ ASSURANCES DE PERSONNES



+159 000

Contrats Prévoyance



+10 050*

Contrats Santé

→ ASSURANCE DES EMPRUNTEURS



+266 342

Contrats

→ ASSURANCES DE BIENS



+112 935

Contrats Habitation



+99 538

Contrats Automobile

→ ASSURANCE-VIE ET CAPITALISATION



+38 932

Contrats

** Hors santé collective et hors indemnités hospitalières*

Chiffres consolidés

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

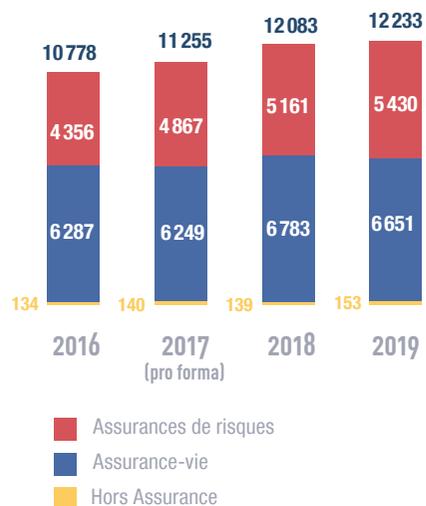
- les sociétés dont il détient plus de 50% des droits de vote,
- ACM Vie SAM,
- la MTRL.

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

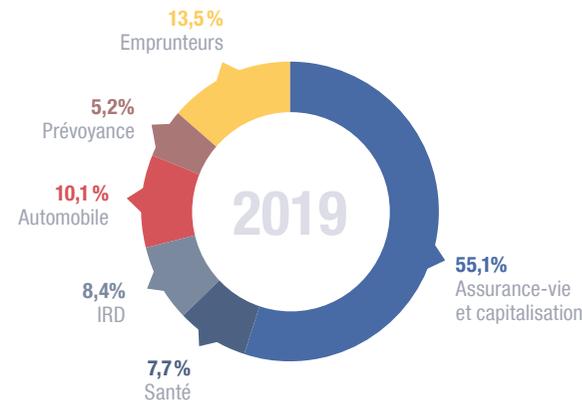
→ CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ (en M€)



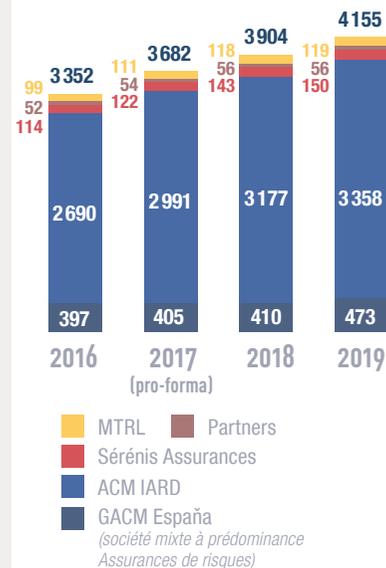
Le métier assurance a poursuivi en 2019 un développement soutenu. À 12,2 milliards d'euros, le chiffre d'affaires enregistre une progression de 1,2%, porté par une hausse de +5,2% des Assurances de risques.

Le chiffre d'affaires réalisé par les sociétés internationales s'élève à près de 647 millions d'euros et représente 5,4% de l'ensemble.

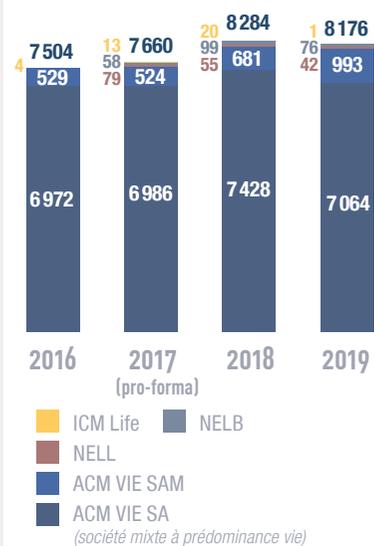
→ RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCE



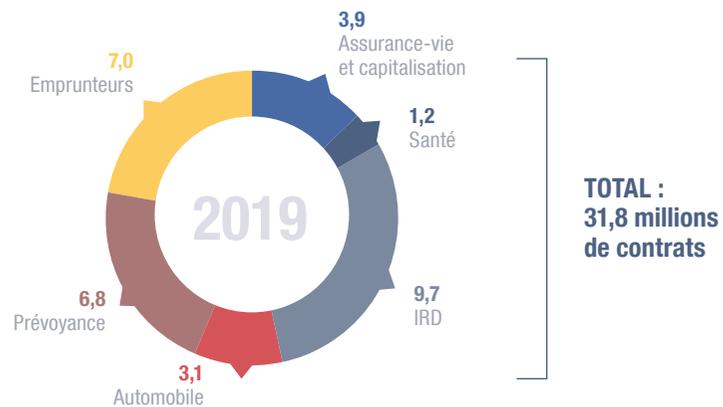
→ CHIFFRE D'AFFAIRES SOCIÉTÉS IARD (en M€)



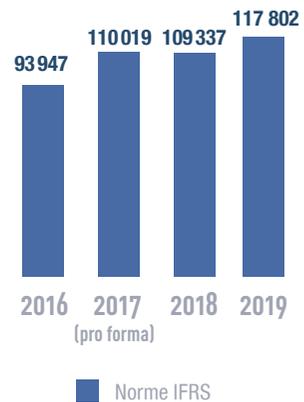
→ CHIFFRE D'AFFAIRES SOCIÉTÉS VIE (en M€)



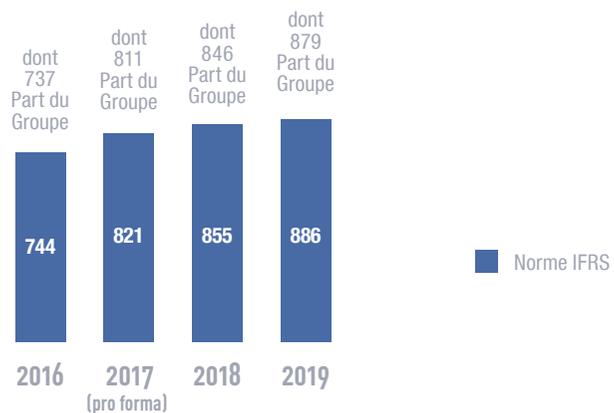
→ NOMBRE DE CONTRATS
(en millions)



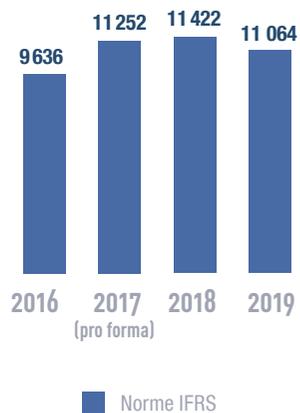
→ PASSIFS RELATIFS AUX
CONTRATS ⁽¹⁾ (en M€)



→ RÉSULTAT NET CONSOLIDÉ ⁽¹⁾ (en M€)



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



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

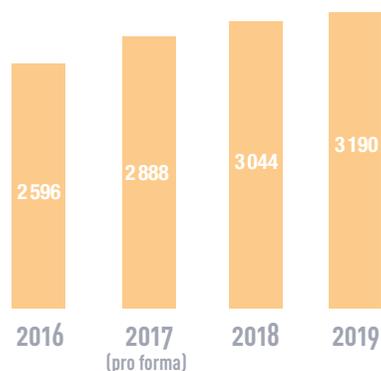


Chiffres par activité



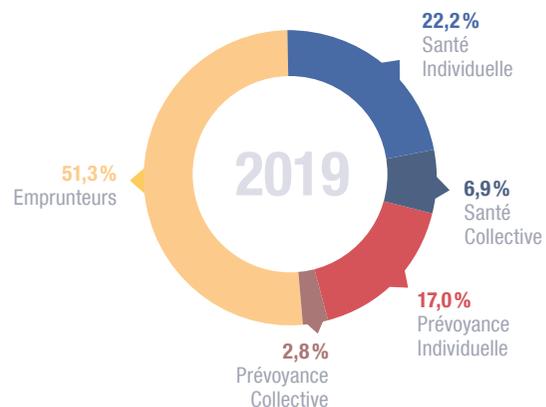
Activité Assurances de personnes

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



Les Assurances de personnes ont vu leur chiffre d'affaires croître de 4,8%. L'assurance des emprunteurs représente une part de 51,3%, la santé 29,0% et la prévoyance 19,7%.

→ RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCES DE PERSONNES

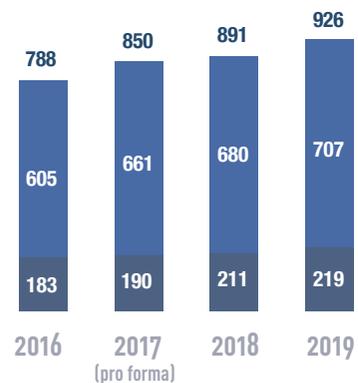


→ CHIFFRE D'AFFAIRES PRÉVOYANCE (en M€)



■ Prévoyance individuelle
■ Prévoyance collective

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

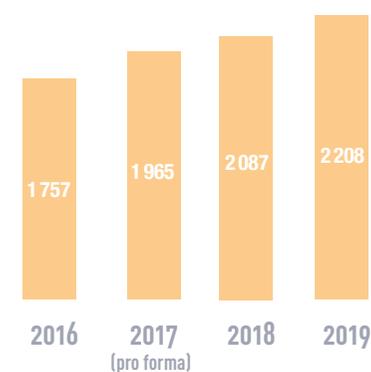


■ Santé individuelle
■ Santé collective



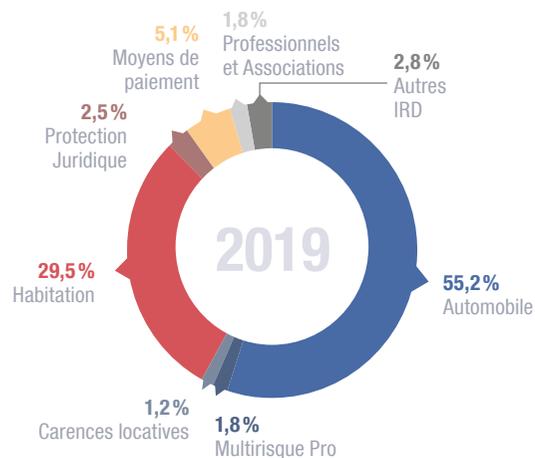
Activité Assurances de biens

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



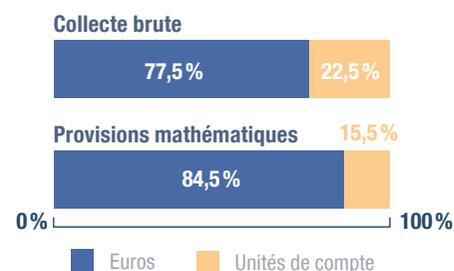
Le chiffre d'affaires des Assurances de biens a enregistré une progression de 5,8%. Ainsi, l'assurance automobile, qui représente plus de la moitié de l'activité, poursuit un développement soutenu (+ 5,8%), quand l'assurance habitation affiche une croissance de 6,1%.

→ RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCES DE BIENS



Activité Assurance-vie et Retraite

→ RÉPARTITION DES SUPPORTS ASSURANCE-VIE/CAPITALISATION ET RETRAITE



À 99,2 milliards d'euros, les encours des sociétés du Groupe des Assurances du Crédit Mutuel sont en progression (+ 4,3%). La collecte brute s'est quant à elle élevée à 6,7 milliards d'euros en 2019, en très léger repli (- 2%) par rapport à 2018.

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



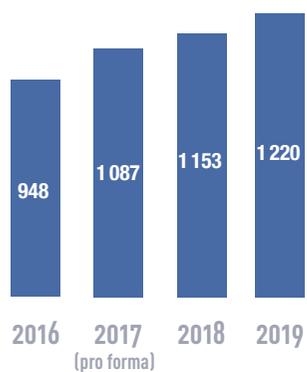
→ LES TAUX DE RÉMUNÉRATION 2019

Le taux de rendement net moyen servi sur les contrats d'assurance-vie s'est élevé à 1,20%, en légère baisse par rapport à 2018.

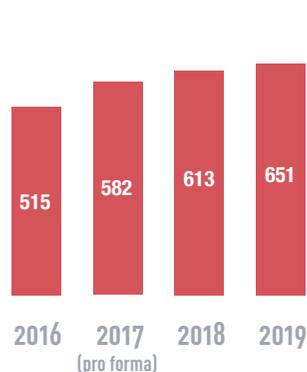
Une rémunération qui reste conforme aux pratiques du marché.

Dans un contexte de taux d'intérêt durablement très bas, les Assurances du Crédit Mutuel ont fait le choix d'augmenter à nouveau leur provision pour participation aux excédents (PPE) afin de préserver la rémunération future de leurs contrats.

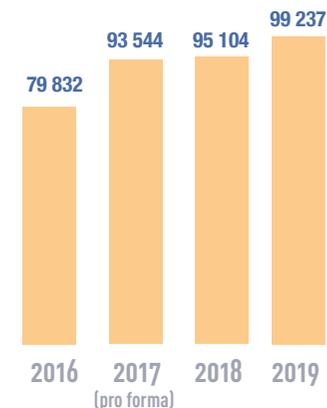
→ CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCE AUTOMOBILE (en M€)



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



→ ÉVOLUTION DE L'ENCOURS (en M€)



GESTION FINANCIÈRE EN 2019

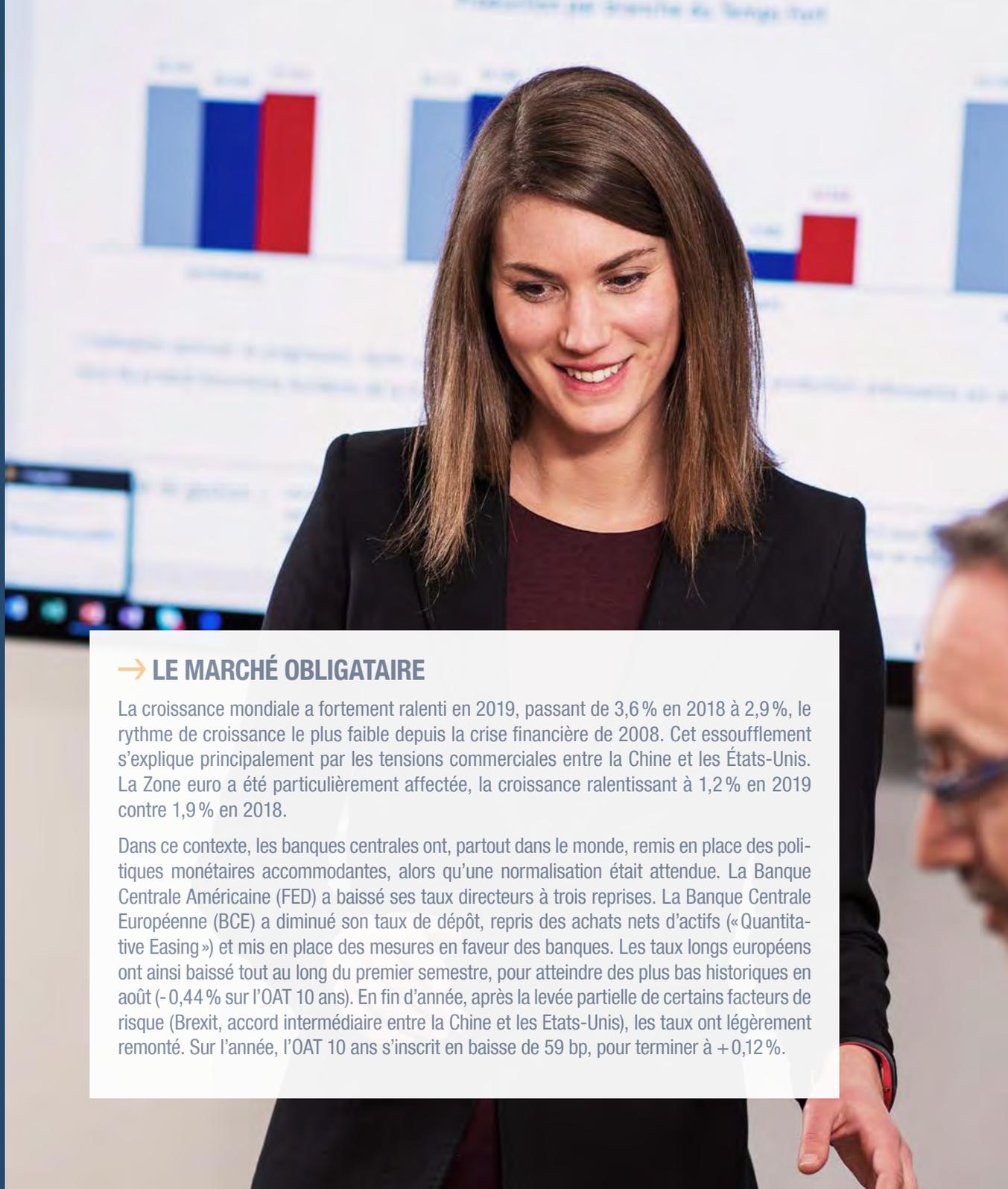
Le contexte mondial

L'actualité financière de 2019 a été marquée par plusieurs faits économiques et géopolitiques notables.

Des craintes ont tout d'abord pesé pendant plusieurs mois sur le commerce mondial, avant d'être atténuées en fin d'année. Le fort protectionnisme souhaité par le gouvernement américain a en effet conduit à de vives tensions commerciales avec la Chine et à la mise en place par les États-Unis, au cours de l'été, de lourdes taxes sur des produits importés, amenant la Chine à riposter. L'Europe a quant à elle dû faire face tout au long de l'année à des incertitudes politiques pesant aussi sur le dynamisme économique, telles que le report de la sortie du Royaume-Uni de l'Union Européenne (« Brexit »), ou encore le manque de coalition politique en Espagne et en Italie.

Pour éviter toute rupture du cycle économique, les banques centrales, notamment européenne et américaine, très réactives, ont alors mis en œuvre dès janvier des « assouplissements » préventifs (baisse des taux directeurs, programmes de rachats d'actifs).

→ Ces politiques, face à une croissance économique plus faible et en l'absence de reprise de l'inflation, ont eu un impact déterminant toute l'année dans le soutien des marchés financiers. Les principaux marchés actions ont ainsi connu des performances très positives, alors que les taux d'intérêt ont continué de fortement baisser.



→ LE MARCHÉ OBLIGATAIRE

La croissance mondiale a fortement ralenti en 2019, passant de 3,6 % en 2018 à 2,9 %, le rythme de croissance le plus faible depuis la crise financière de 2008. Cet essoufflement s'explique principalement par les tensions commerciales entre la Chine et les États-Unis. La Zone euro a été particulièrement affectée, la croissance ralentissant à 1,2 % en 2019 contre 1,9 % en 2018.

Dans ce contexte, les banques centrales ont, partout dans le monde, remis en place des politiques monétaires accommodantes, alors qu'une normalisation était attendue. La Banque Centrale Américaine (FED) a baissé ses taux directeurs à trois reprises. La Banque Centrale Européenne (BCE) a diminué son taux de dépôt, repris des achats nets d'actifs (« Quantitative Easing ») et mis en place des mesures en faveur des banques. Les taux longs européens ont ainsi baissé tout au long du premier semestre, pour atteindre des plus bas historiques en août (-0,44 % sur l'OAT 10 ans). En fin d'année, après la levée partielle de certains facteurs de risque (Brexit, accord intermédiaire entre la Chine et les États-Unis), les taux ont légèrement remonté. Sur l'année, l'OAT 10 ans s'inscrit en baisse de 59 bp, pour terminer à +0,12 %.



→ LES MARCHÉS ACTIONS

Les marchés actions européens sont restés soutenus, tout au long de l'année, grâce au soutien régulier des banques centrales, dans un contexte de fortes tensions commerciales entre les États-Unis et la Chine. Certes ils ont connu des phases de consolidation lors d'incertitudes d'ordre politique (escalade dans la guerre commerciale, Brexit, absence de coalition en Italie au printemps) ou d'ordre économique (crainte de récession durant l'été). Mais la dissipation de ces risques au dernier trimestre, avec l'espoir d'un accord commercial, a permis aux indices actions de fortement progresser.

→ Les indices actions s'inscrivent ainsi en forte hausse en 2019 : CAC40 + 26,4 %, Eurostoxx50 + 24,8 % ; une hausse toutefois réalisée avec de fortes dispersions sectorielles, les secteurs en croissance (technologie, aéronautique, luxe) surperformant largement les secteurs cycliques et financiers.

→ LE MARCHÉ IMMOBILIER

Le marché de l'investissement immobilier, favorisé par des primes de risque attractives, affiche en France un nouveau record en 2019 avec 35,4 milliards d'euros échangés, soit une hausse de 9 % par rapport à l'année précédente. Les très grandes transactions, dont le montant dépasse 200 millions d'euros, représentent 44 % du volume total. Si la part des investissements en bureau reste majoritaire (69 %), la part du commerce (17 %) et de la logistique (14 %) a progressé. Les rendements prime ont poursuivi leur baisse : en commerce sur les artères parisiennes dédiées au luxe (2,75 %), en bureaux avec des taux sous la barre des 3 % dans le QCA (2,85 %), et en logistique où l'on se rapproche d'un plancher à 4 %.

→ L'année 2019 a été marquée par une activité soutenue des fonds étrangers (+ 14 % d'investissements, notamment sud-coréens et américains) et, du côté des investisseurs domestiques, par un retour en force (24 % vs 19 % en 2018) des collecteurs d'épargne (SCPI/OPCI).

La politique d'investissement des Assurances du Crédit Mutuel



75%

des actifs gérés sont des produits obligataires



5,6 Mds€

Placements immobiliers au 31 décembre 2019

Les actifs des sociétés vie et non-vie gérés par les Assurances du Crédit Mutuel au 31 décembre 2019 s'élèvent à 101,8 milliards d'euros (en valeur nette comptable), en hausse de 2,5% par rapport à l'année 2018.

Environ 75% des actifs gérés par les Assurances du Crédit Mutuel sont investis dans des produits obligataires de bonne qualité, détenus dans l'optique d'assurer un rendement récurrent. Compte tenu de la baisse des taux d'intérêt en 2019, environ 60% des investissements obligataires de l'année ont été réalisés sur des émetteurs du secteur privé (entreprises et banques), aux rémunérations plus attractives que les États. Ces investissements ont porté essentiellement sur des émetteurs de qualité, bénéficiant d'une notation élevée et sur des secteurs peu cycliques.

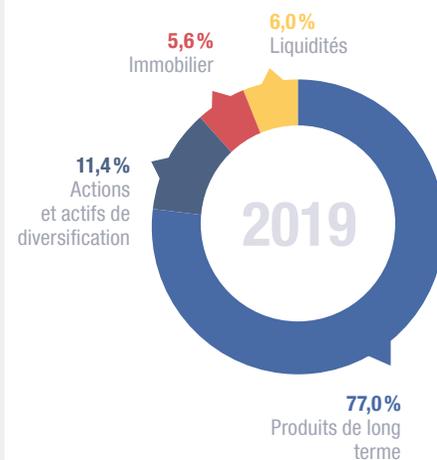
La part des investissements plus « risqués » du portefeuille, potentiellement plus rémunérateurs sur le moyen-long terme, s'élève à 17% au 31 décembre 2019. Elle se répartit entre des placements actions (et assimilés) pour 11,4% du portefeuille, et des placements immobiliers pour 5,6% du portefeuille.

Le portefeuille actions privilégie les sociétés européennes aux fondamentaux solides et visibles (consommation, technologie, santé, gaz industriels) au détriment des sociétés très cycliques, des sociétés pétrolières et des valeurs financières. Les États-Unis constituent la principale diversification internationale du portefeuille actions, ainsi que l'Asie.

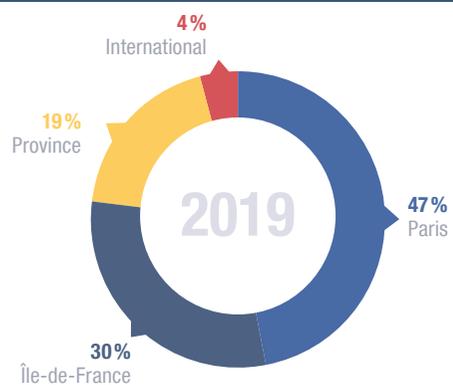
Quant aux placements assimilés aux actions, le capital investissement, ou « private equity », est resté l'axe majeur d'investissement en 2019.

Le portefeuille immobilier s'élève à 5,6 Mds € en valeur nette comptable au 31 décembre 2019 (contre 5,4 Mds € fin 2018), et affiche un taux de plus-values latentes de 25,6% (contre 17,7% fin 2018). En 2019, des investissements ont été réalisés en club-deal par les Assurances du Crédit Mutuel, dont notamment un immeuble de commerce et bureaux situé rue du Faubourg Saint-Honoré et un immeuble de bureaux en l'état futur d'achèvement à Boulogne, localisé à proximité immédiate de la future gare du Grand Paris Express. Des investissements ont par ailleurs été initiés dans des fonds, essentiellement axés sur l'immobilier résidentiel européen.

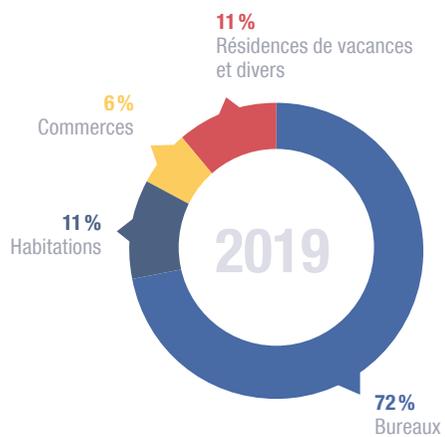
→ STRUCTURE DES ACTIFS (sociétés vie et non-vie, au 31 décembre 2019)



→ RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES ACTIFS IMMOBILIERS DÉTENUS EN DIRECT SUIVANT LA VALEUR D'EXPERTISE (au 31 décembre 2019)



→ RÉPARTITION DES IMMEUBLES DÉTENUS EN DIRECT PAR NATURE PRINCIPALE D'AFFECTION (au 31 décembre 2019)



LES PRINCIPAUX DÉFIS DE L'ASSURANCE

Quelle approche de l'assurance dans un monde en mutation ?

L'assurance, à l'image d'autres secteurs d'activité, évolue dans un environnement complexe connaissant de profonds bouleversements. Les évolutions – qu'elles soient réglementaires, financières, sociétales, technologiques – se conjuguent et tendent à remettre en cause certains fondements essentiels de l'assurance comme la mutualisation des risques. Dans ce contexte, les Assurances du Crédit Mutuel affirment plus que jamais une approche différente de leur métier.



→ UNE AVALANCHE RÉGLEMENTAIRE ET CONSOMÉRISTE

Depuis quelques années, les assureurs font face à un véritable déferlement réglementaire (Solvabilité 2, Directive sur la Distribution d'Assurances, RGPD...). Si toutes ces nouvelles obligations poursuivent le plus souvent un objectif de protection renforcée des consommateurs, elles ont également fortement impacté l'activité des assureurs.

À cela s'ajoute le contexte de **taux historiquement et durablement bas**, qui rend leurs marges de manœuvre plus contraintes que jamais.

Mais la véritable mutation a été de nature consumériste : dans le but de redistribuer du pouvoir d'achat aux assurés, le législateur a considérablement facilité le changement d'assureur que ce soit en assurance automobile, habitation, emprunteurs et santé.

→ La pression concurrentielle s'est donc renforcée au détriment de la stabilité des portefeuilles sur le long terme et de la nécessaire mutualisation des risques.



→ DES RUPTURES TECHNOLOGIQUES ET NUMÉRIQUES

L'environnement concurrentiel des assureurs, jusqu'ici relativement stable, est bousculé par le développement des géants du numérique (GAFAM) et des nouveaux acteurs de l'assurtech. La capacité de ces entreprises à valoriser les données personnelles des internautes leur ouvre en effet les portes de l'assurance, activité friande de datas.

D'autres acteurs entendent également « **disrupter** » l'assurance en offrant une expérience 100 % digitale avec des offres qui ne sont pas accessibles à tous, et où les plus « vertueux » sont bien sûr favorisés. Ces offres séduisantes, du moins pour les profils les moins risqués, répondent aux attentes actuelles de certains consommateurs, moins fidèles et habitués aux parcours fluides « à la Amazon », et devraient connaître un certain succès. Mais elles s'inscrivent dans une **logique strictement individualiste**, au détriment des profils les plus « à risque ».



→ DU MUTUALISME À L'INDIVIDUALISME

Toutes ces mutations rapides tendent à remettre en cause la mutualisation des risques, qui est le fondement même de l'assurance. Son fonctionnement repose en effet sur le partage du coût des sinistres entre les membres d'une communauté, qui doivent être nombreux et stables dans un horizon de temps homogène avec la durée des risques couverts pour mobiliser les ressources nécessaires à cet effort collectif. **La mutualisation du risque assuré permet de calculer les primes de manière équitable, en trouvant des repères statistiques grâce à la loi des grands nombres.**

Or, les évolutions réglementaires, consuméristes et technologiques récentes concourent à une individualisation croissante des risques, des garanties et des tarifs tout en rendant les assurés plus volatils. Au risque de bouleverser la mutualité, l'équilibre et la stabilité à moyen et long termes des portefeuilles d'assurance, et à terme la possibilité même de couvrir tous les profils.

Cette démutualisation rampante favorise les nouveaux acteurs qui privilégient souvent les meilleurs profils. Par exemple, en santé et en prévoyance, les jeunes, non-fumeurs, CSP+, en bonne santé et pratiquant un sport, se voient proposer des tarifs particulièrement attractifs. Et ce, au détriment des autres candidats à l'assurance qui se voient appliquer des niveaux de primes devenus souvent rédhibitoires, voire les excluant purement et simplement de la possibilité de s'assurer.

“

Vers une individualisation croissante des risques, des garanties et des tarifs

”



“

Les Assurances du Crédit Mutuel défendent une ligne claire, en totale adéquation avec les valeurs mutualistes

”

→ ALLIER PERFORMANCE ET SOLIDARITÉ POUR SE DIFFÉRENCIER

Plus que jamais, les Assurances du Crédit Mutuel défendent une ligne claire, en totale adéquation avec les valeurs mutualistes portées par Crédit Mutuel Alliance Fédérale : allier performance et solidarité. En ne transigeant jamais sur leur volonté d'offrir au plus grand nombre, quel que soit leur profil, un haut niveau de protection au juste prix, là où le marché tend à privilégier les seuls « bons risques ».

C'est aussi en fidélisant leurs assurés, grâce à une expérience client de référence sur le marché, notamment lors de la survenance d'un sinistre, que les Assurances du Crédit Mutuel peuvent faire la différence.

Enfin, **c'est en innovant sur les offres et services ou en proposant le meilleur des technologies numériques que les Assurances du Crédit Mutuel conserveront toujours une longueur d'avance.** Par exemple, en cette période de taux bas voire négatifs, en proposant aux épargnants des offres financières adaptées en alternative du fonds en euros.

En témoignent également la prise en charge pour tous les assurés santé de la **technologie médicale 3D Visible Patient**, ainsi que la mise en place des services digitaux simples et utiles au quotidien, leur permettant de gagner en autonomie, de raccourcir les délais et favoriser l'instantanéité quand cela est nécessaire. **L'e-déclaration qui permet de déclarer en ligne, en toute autonomie**, son sinistre Auto ou Habitation, en constitue une parfaite illustration.

C'est en assumant son ADN d'assureur 100% mutualiste, filiale d'un Groupe porteur de ces valeurs, que les Assurances du Crédit Mutuel continueront d'anticiper l'avenir pour protéger les vies et les patrimoines de tous leurs assurés.

LE PROJET D'ENTREPRISE

La contribution assurance au plan stratégique **ensemble#nouveaumonde**

ensemble#nouveaumonde, le plan stratégique de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, est la feuille de route qui doit guider notre action et notre développement jusqu'en 2023 selon trois grandes priorités :

- Être le bancassureur relationnel de référence dans un monde digital
- Être un bancassureur engagé et adapté au nouveau monde
- Être un bancassureur innovant et multiservice

Les Assurances du Crédit Mutuel s'inscrivent pleinement dans ces orientations stratégiques. Leur action, qui se traduit en 9 objectifs majeurs, est guidée par deux lignes directrices : « **Être faiseur de simplicité et générateur de solidarité** ».



→ ADAPTER LA DÉMARCHE DE VENTE ET SIMPLIFIER LES PROCESS

Des produits simples et couvrants, des services utiles au quotidien, des outils d'aide à la vente performants, une réactivité et une disponibilité sans faille... Les Assurances du Crédit Mutuel continuent de proposer des offres et des services facilitant la vie des réseaux et renforçant la fidélisation et l'autonomie des assurés.

→ VISER L'EXCELLENCE DE GESTION

Les Assurances du Crédit Mutuel ont pour ambition d'être identifiées comme la compagnie d'assurance de référence en matière de qualité de gestion, de la souscription du contrat au règlement d'un sinistre. Une compagnie d'assurance à l'écoute de ses réseaux et de ses clients, auxquels elle offre des solutions adaptées et fidélisantes à chaque étape de la relation.

→ DÉVELOPPER L'OFFRE AUTOUR DE LA RETRAITE

La loi PACTE offre une opportunité de développer une offre enrichie de produits et de services, simple, innovante et adaptée, à destination des particuliers, des indépendants, des entreprises et des dirigeants. Les Assurances du Crédit Mutuel entendent bien saisir cette évolution comme levier de croissance pour ses produits d'épargne.

→ RÉPONDRE AUX NOUVEAUX USAGES

À l'heure où la transformation numérique du quotidien s'accélère, l'entreprise désire accompagner de manière proactive les nouveaux usages et besoins des assurés en développant des offres et services adaptés. Elle souhaite aussi accompagner les nouvelles communautés solidaires, en réaffirmant ainsi ses valeurs mutualistes.

Être faiseur de simplicité et générateur de solidarité

→ ASSEOIR LE DÉVELOPPEMENT SUR DE NOUVEAUX MARCHÉS

En France, l'enjeu majeur est de soutenir nos ambitions sur le marché des entreprises et des professionnels : développement des offres existantes, création de nouvelles offres et accompagnement renforcé des réseaux. À l'international, au-delà des projets en Belgique, en Espagne et dans les autres pays européens où elles sont présentes via Cofidis, les Assurances du Crédit Mutuel souhaitent mettre à profit leur savoir-faire en Allemagne, marché important où la bancassurance en Assurances de risques est quasi-inexistante.

→ FAIRE DE LA PRÉVENTION UN AXE MAJEUR

La prévention, ou réduction du risque par anticipation, est au cœur des préoccupations de l'assureur. Pour renforcer leur image d'acteur majeur de la santé, les Assurances du Crédit Mutuel misent notamment sur la prévention, avec l'organisation de conférences santé et d'actions de dépistage dans les réseaux. Au-delà de la santé, l'objectif est également de continuer à favoriser les bons réflexes au volant, à la maison et sur Internet.

→ DEVENIR UN ACTEUR MAJEUR DE LA PROTECTION SOCIALE

Crédit Mutuel Alliance Fédérale souhaite être identifié comme un acteur innovant et solidaire de la protection sociale. En fidélisant au quotidien par des services exclusifs et mutualistes, à l'image de Visible Patient, et en imaginant des solutions en complément du 100% santé pour réduire le reste à charge. Avec un mot d'ordre : « Au Crédit Mutuel, la santé ne doit jamais grever votre budget ! »

→ LES FEMMES ET LES HOMMES : ACCOMPAGNER LES CHANGEMENTS

Qualité de vie au travail, formation, valorisation des talents, reconnaissance et bienveillance au travail, tout sera mis en œuvre pour donner du sens au travail, favoriser le bien-être et la fierté des salariés.

→ MAINTENIR LA SOLIDITÉ FINANCIÈRE

Les Assurances du Crédit Mutuel affichent des indicateurs financiers solides et leur développement est rentable. Sur cette base, et malgré un contexte de taux négatifs, elles visent un accroissement de leur contribution aux résultats de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

ENSEMBLE
NOUVEAUMONDE



S'ADAPTER AUX ATTENTES DES ASSURÉS : SIMPLICITÉ, EFFICACITÉ, SOLIDARITÉ

Avec des offres à la fois simples et très protectrices, les Assurances du Crédit Mutuel s'engagent à simplifier la vie quotidienne de leurs assurés, tout en affirmant leur solidarité mutualiste.

AU SERVICE DES PARTICULIERS : les Assurances du Crédit Mutuel innovent

Les Assurances du Crédit Mutuel proposent une offre de qualité et un service irréprochable, avec une exigence permanente consistant à «être faiseur de simplicité et générateur de solidarité».

→ ASSURANCE SANTÉ : MISE EN PLACE DU 100% SANTÉ

Après l'enrichissement des contrats en 2018, les Assurances du Crédit Mutuel ont intégré le 100% santé à leur offre. Ce nouveau dispositif doit permettre à tous les Français un accès à des soins de qualité pris en charge à 100%, dans le domaine de l'optique, de l'audiologie et du dentaire. Quel que soit le secteur concerné, cette réforme s'appuie sur la mise en place de paniers de soins qui, en fonction du choix de l'assuré, lui garantissent un remboursement intégral ou partiel après intervention de la Sécurité sociale et de sa complémentaire.



Depuis janvier 2020 (en 2021 pour les aides auditives), les professionnels de santé concernés doivent fournir systématiquement et à tous les assurés un devis pour un équipement relevant du panier «100% santé». L'assuré a ensuite le choix entre opter pour cet équipement, et être sûr de n'avoir aucuns frais à sa charge, ou opter pour un équipement ne relevant pas des paniers «100% santé» (équipement libre). Dans ce cas l'assuré est remboursé selon les garanties de son contrat.



Tous les assurés des contrats complémentaire santé responsables proposés par les Assurances du Crédit Mutuel bénéficient du «100% santé» depuis le 1^{er} janvier 2020, et ce sans aucuns frais supplémentaires.



90 %

**Taux de satisfaction
de nos assurés, toutes
branches confondues**

Enquêtes de satisfaction : avec les félicitations de nos assurés !

Interrogés, les assurés expriment une réelle satisfaction vis-à-vis des services des Assurances du Crédit Mutuel.

Les Assurances du Crédit Mutuel ont mené différentes enquêtes pour connaître le sentiment des assurés vis-à-vis de leurs garanties, de leurs prestations et de la manière dont ils se sentaient accompagnés. Elles révèlent des résultats très positifs.

La perception globale des assurés à l'issue d'une première enquête a révélé un taux de satisfaction, toutes branches confondues, de 90% ! La modularité de nos offres et le niveau de garanties proposé ont été plébiscités. Nos fonctions digitales sont quant à elles globalement appréciées. Une seconde enquête adressée aux assurés ayant eu recours aux Assurances du Crédit Mutuel, lors d'un sinistre ou pour le versement d'une prestation, affiche un taux de satisfaction élevé situé entre 85 et 93% selon les produits d'assurance. Cela démontre que les engagements des Assurances du Crédit Mutuel se traduisent en pratique : les couvertures proposées répondent véritablement aux besoins des cotisants.



La qualité de l'accueil téléphonique est à saluer, au même titre que la clarté des réponses délivrées à nos assurés.



→ ASSURANCE-VIE : DE NOUVEAUX ENJEUX ET DE NOUVELLES OPPORTUNITÉS

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, notamment dans une optique de préparation de la retraite.



Avec une conviction : cette recherche de performance ne peut se faire que dans le respect de l'appétence au risque de nos assurés et dans une démarche respectueuse des enjeux sociétaux et environnementaux.



Avec la loi PACTE, de nouvelles opportunités pour les assurés

La loi Plan d'Action pour la Croissance et la Transformation des Entreprises (PACTE), qui vise notamment à réorienter l'épargne sur de nouveaux types de placements pour financer les entreprises, représente une avancée pour nos assurés.

En effet, elle crée tout d'abord un **nouveau dispositif d'épargne retraite, le PER** (Plan d'Épargne Retraite), tant pour les particuliers et les professionnels que pour les entreprises à destination de leurs salariés. De plus, elle offre, via une nouvelle **mécanique de transfert**, l'opportunité de valoriser les **nouvelles offres d'assurance-vie auprès des détenteurs de contrats d'ancienne génération**.

Le PER : un nouveau dispositif pour préparer sa retraite

Ce nouveau plan d'épargne retraite met fin à la multitude d'offres qui coexistaient jusqu'à présent. PERP, Madelin, Article 83, PERCO... tous ces produits, aux caractéristiques diverses, sont désormais remplacés par un seul et même produit beaucoup plus simple : le Plan d'Épargne Retraite (PER). Ce nouveau dispositif se veut particulièrement attractif puisque les avantages respectifs des anciens produits, notamment en termes de fiscalité et de liquidité, sont maintenus et généralisés. D'une très grande flexibilité, le PER permet ainsi de déduire ses versements volontaires de son revenu imposable, mais aussi de toucher son épargne sous forme de capital ou de rente lors du départ à la retraite ou encore de procéder à des débloquages anticipés dans certaines conditions (par exemple, l'achat d'une résidence principale). **En outre, alors que les changements d'entreprises ou de statuts sont de plus en plus fréquents, le PER a l'immense avantage de pouvoir suivre le salarié tout au long de sa carrière.**



La transférabilité : une opportunité commerciale

À côté du nouveau dispositif de retraite PER, la loi PACTE instaure une nouvelle fonctionnalité, permettant de transférer un ancien contrat d'assurance-vie vers un contrat plus récent, au sein de la même compagnie d'assurance, en maintenant l'antériorité fiscale du contrat d'origine. Il sera ainsi possible de proposer à la quasi-intégralité de nos clients historiques de découvrir le Plan Assurance Vie, notre contrat de dernière génération, et sa gamme très riche de supports d'investissement et d'options de gestion déléguée, pour toujours mieux accompagner nos clients dans la diversification de leur épargne. Une opportunité pertinente dans le contexte de taux bas, voire négatifs, qui pénalise la rémunération des fonds en euros.



ISR : Et si on investissait responsable ?

Les Assurances du Crédit Mutuel renforcent leur offre assurance-vie en matière d'investissement responsable.

Les épargnants sont de plus en plus nombreux à souhaiter investir dans des entreprises en accord avec leurs sensibilités et leurs convictions : investir responsable, c'est donner du sens à ses investissements et un visage plus humain à la finance.

Conformément à leurs valeurs mutualistes et solidaires, les Assurances du Crédit Mutuel renforcent leur engagement dans une démarche dite « ESG » (critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance), respectueuse de l'environnement et de bonnes pratiques sociales, avec le déploiement en assurance-vie de nombreuses offres d'investissement responsable.

Onze supports en unités de compte sur cette thématique sont déjà proposés à nos épargnants, répondant notamment aux labels ISR, Finansol ou Greenfin, et investissant sur différents thèmes du développement durable, de la transition écologique et énergétique, des énergies renouvelables ou encore de la finance solidaire. Une initiative que nous allons fortement poursuivre en 2020.



L'ISR en question !

L'Investissement Socialement Responsable vise à concilier performance financière et impact social et environnemental, en finançant les entreprises et les acteurs économiques qui contribuent, sur le long terme et dans tous les secteurs d'activité, à un développement durable, solidaire et responsable.



Succès pour les offres d'accompagnement et de gestion déléguée

Nos assurés ont, plus que jamais, besoin d'être guidés dans leurs placements. La stratégie des Assurances du Crédit Mutuel a clairement visé depuis plusieurs années à leur offrir différentes solutions d'accompagnement dans la diversification de leur épargne. Une gamme complète d'offres et de services a ainsi été développée : les Packs UC, la Gestion Pilotée, et enfin les Mandats d'arbitrage, tous conçus dans cet objectif. Ils ont chacun rencontré un franc succès et trouvé leur public, plus ou moins aguerri et en recherche de services.

Les Assurances du Crédit Mutuel ont également réalisé une collecte en UC très significative via des produits structurés de type EMTN ou fonds à formule, qui, grâce à leur composition, proposent généralement de participer à la potentielle hausse des marchés financiers, tout en offrant des mécaniques de protection du capital à différentes échéances. Ces produits rencontrent un important succès ; une dynamique qui va se poursuivre.



L'assurance-vie doit-elle se réinventer ?

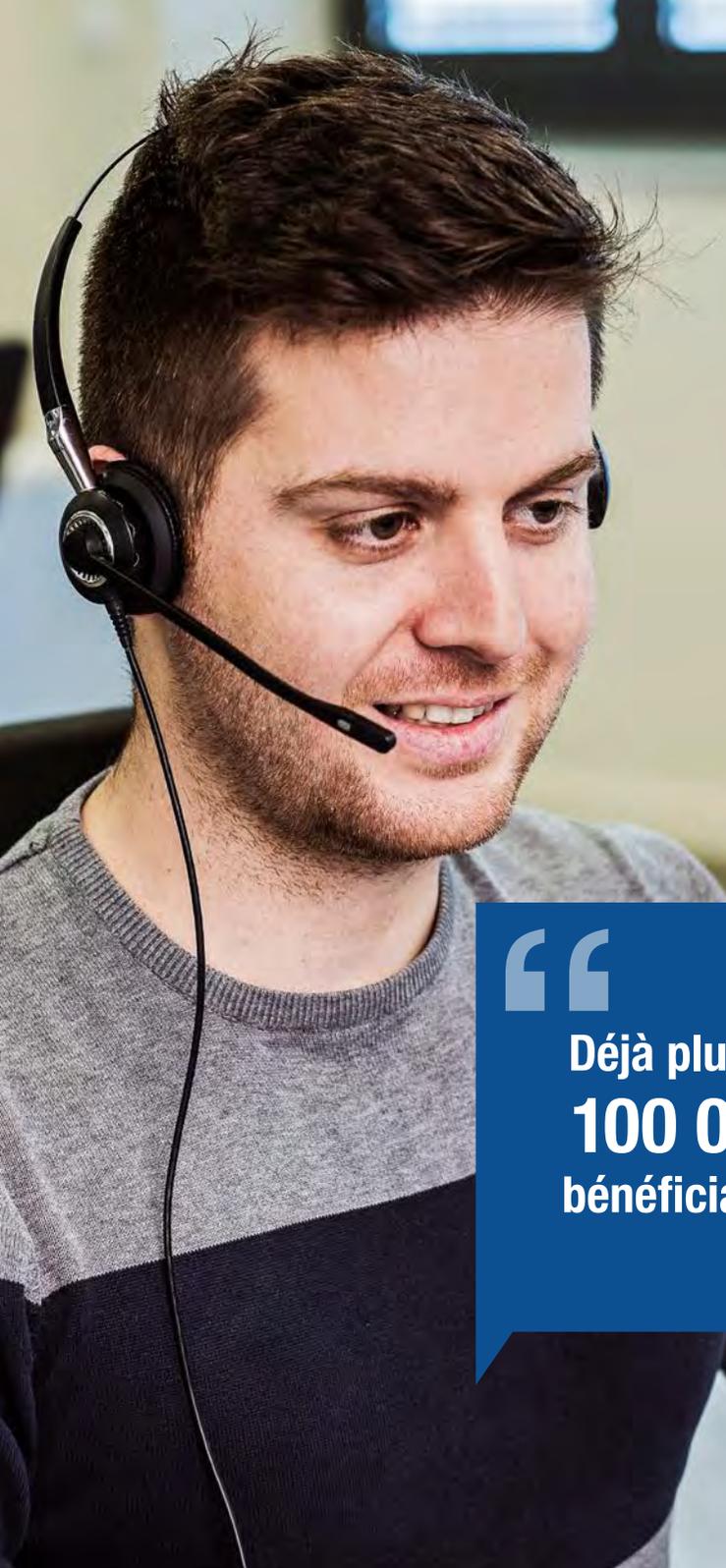
L'assurance-vie est à un tournant. Placement préféré des Français grâce à sa rentabilité, sa sécurité, sa liquidité, sa facilité de gestion et bien entendu ses avantages successoraux, il est aujourd'hui fortement impacté par la baisse des taux d'intérêts à des niveaux extrêmement bas, voire négatifs. Cet environnement sur les marchés obligataires pénalise fortement la rentabilité des fonds en euros et contraint les assureurs à mieux diversifier leur collecte en épargne, en proposant de nouvelles solutions à leurs clients, notamment sur le segment des unités de compte.

Grâce à une offre pertinente et un savoir-faire hors pair, les Assurances du Crédit Mutuel, l'une des compagnies d'assurance françaises les plus solides et les mieux capitalisées du marché, ont toutes les cartes en main pour accompagner leurs assurés dans cette indispensable transition.



→ ASSURANCE EMPRUNTEURS : LE WELCOME PACK, UNE APPROCHE ORIGINALE

Dans le cadre des contrats d'assurance emprunteurs, les Assurances du Crédit Mutuel ont souhaité valoriser le maintien de l'acceptation médicale. Le Welcome Pack testé en 2019 permet de matérialiser l'engagement des clients en leur rappelant par une carte physique qu'ils appartiennent à la communauté des personnes couvertes par les Assurances du Crédit Mutuel. **Posséder cette carte, c'est faire partie d'un club permettant d'envisager le projet immobilier suivant en toute tranquillité.**



Maintien de l'acceptation médicale

Le maintien de l'acceptation médicale est une exclusivité des réseaux Crédit Mutuel et CIC dans l'assurance des crédits immobiliers. Au cours des années qui suivent la souscription d'un crédit immobilier, ce service permet d'assurer le financement d'une nouvelle résidence principale sans accomplir de nouvelles formalités médicales. Ce service innovant est un réel bénéfice pour tous les emprunteurs qui, après un premier achat, acquièrent un nouveau domicile, notamment du fait de l'agrandissement de leur famille ou d'une mobilité géographique.

Parce que le Crédit Mutuel s'engage dans une relation durable avec ses clients, il a fait le choix dès 2017 de leur garantir jusqu'à l'âge de 55 ans le maintien de l'acceptation médicale pour tout nouveau crédit lié à l'acquisition de leur domicile. Concrètement, la décision médicale qui avait été prise au moment de l'instruction du premier crédit immobilier est reconduite, même en cas de dégradation de leur santé et sans qu'il leur soit nécessaire de se soumettre à de nouvelles formalités médicales.

Depuis juillet 2019, pour s'adapter au mieux aux besoins de ses clients et sociétaires, le montant maximum du crédit immobilier couvert par

ce service des Assurances du Crédit Mutuel a été porté à 500 000 euros (au lieu de 350 000 euros auparavant), toujours sans aucune formalité médicale. La barre des 100 000 clients bénéficiaires de ce service a été franchie.

Elle témoigne de la force du modèle de développement mutualiste et de la volonté affirmée des Assurances du Crédit Mutuel et de ses réseaux de distribution de préserver une approche solidaire qui garantit aux assurés clients et sociétaires un haut niveau de protection.



Le maintien de l'acceptation médicale se veut une réponse mutualiste dans une société où la course aux mesures consuméristes confond trop souvent soutien aux consommateurs et démutualisation.



Déjà plus de
100 000
bénéficiaires



→ L'E-ASSISTANCE PJ, NOUVEAU SERVICE AUX ASSURÉS

Les Assurances du Crédit Mutuel innovent avec l'«e-assistance PJ» : des dizaines de fiches pratiques et de courriers types, sur les thématiques qui préoccupent le plus les assurés (consommation, famille, automobile, etc.), sont accessibles depuis l'espace Assurances sur smartphone et ordinateur.

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

La conquête du marché des entreprises et des professionnels est un axe majeur de notre projet d'entreprise. Montée en puissance en Assurances de personnes, développement de l'épargne retraite, refonte totale de l'offre en Assurances de biens... De l'élaboration des garanties à la gestion des sinistres en passant par la commercialisation des offres, le soutien aux réseaux ou l'adaptation du système d'informations, les défis sont nombreux. L'objectif : mettre à disposition des réseaux un éventail d'offres complet répondant aux attentes spécifiques, propres parfois à chaque secteur d'activité, de cette clientèle réputée exigeante. Avec des nouveautés lancées dès 2019.



→ LANCEMENT D'ACAJOU DÉCENNALE

Cette nouvelle offre permet aux artisans du bâtiment (plombiers, maçons, électriciens, etc.) de se couvrir en cas d'engagement de leur responsabilité, pour des dommages liés à des travaux qu'ils ont réalisés, et ce jusqu'à dix ans après la réception du chantier.

En complément de sa garantie décennale, spécificité française, obligatoire pour tous les artisans du bâtiment, Acajou Décennale couvre aussi l'ensemble des responsabilités pour les dommages aux ouvrages, ainsi que les dommages aux biens sur chantier et aux ouvrages avant réception.

En cela, cette nouvelle offre vient compléter Acajou Signature qui protégeait déjà les finances, le matériel et les locaux des artisans en cas de vol, incendie, dégât des eaux.



Les Assurances du Crédit Mutuel répondent ainsi aux besoins de protection des artisans et donnent aux réseaux un moyen supplémentaire de se développer sur ce marché, un objectif majeur du plan stratégique.

→ UNE OFFRE FLOTTE AUTOMOBILE PARFAITEMENT ADAPTÉE À L'ACTIVITÉ DES PROFESSIONNELS ET DES ENTREPRISES

Illustrant notre volonté d'apporter des solutions aux besoins des professionnels et des entreprises, notre offre apporte désormais une réponse unique et simple pour assurer l'ensemble des véhicules de l'entreprise via un seul contrat.

La dynamique commerciale sur le contrat Auto Pro démontre notre légitimité à devenir un acteur majeur de la mobilité des professionnels et des entreprises. Fort de cette expérience, et des potentialités de marché, le lancement d'une offre flotte constitue une véritable opportunité commerciale pour équiper nos clients. Dans ce contexte le nouveau contrat Flotte Petits et Moyens Parcs a été mis en marché en septembre 2019. **Il permet d'adresser les mono véhicules et l'ensemble des flottes sans limites de taille ou de types de véhicules.**

Des plateformes téléphoniques mobilisées pour les assurés

Constatel, Telsanté, Prestel et Juridic-tel : les plateformes se mobilisent pour améliorer la qualité de leurs services.

Les Assurances du Crédit Mutuel continuent de mettre l'accent sur la prise en charge des appels sur l'ensemble des plateformes. Cette optimisation est d'abord le résultat de l'engagement des gestionnaires, qui a permis d'augmenter le taux d'appels servis, de réduire l'attente des clients aux heures de pointe et de consacrer davantage de temps à chaque assuré.

Ces avancées sont aussi le résultat de développements technologiques qui permettent une meilleure répartition des appels. La

charge de travail est répartie de manière plus homogène. Lors d'une catastrophe naturelle locale, cette solution permet de réduire les engorgements.

Les plateformes se sont aussi dotées d'un serveur vocal interactif (SVI). Lorsque le temps d'attente est supérieur à quelques minutes, chaque assuré précise l'objet de son appel. Il se voit alors délivrer un certain nombre de conseils, voire la réponse à sa question, et est automatiquement orienté vers le bon interlocuteur. Les développements autour du SVI vont se poursuivre et, dès 2021, grâce aux solutions cognitives, un assuré pourra exprimer son besoin par une simple phrase afin d'être routé vers l'interlocuteur le plus qualifié.



CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES, MOBILISATION EXCEPTIONNELLE

Vents violents, inondations, grêle... Les phénomènes climatiques violents, de plus en plus fréquents, concernent des centaines voire des milliers d'assurés au même moment. Grâce au dispositif d'urgence mis en place par Constatel, ces sinistrés bénéficient d'un accompagnement renforcé et personnalisé : numéro d'appel spécial, plages horaires élargies, gestionnaires volontaires dédiés, experts envoyés rapidement sur place, démarches allégées et indemnisation accélérée. **Un dispositif qui illustre l'engagement des Assurances du Crédit Mutuel pour accompagner les assurés quand ils ont le plus besoin de proximité et de réactivité.**



OUTILS DIGITAUX : LA TECHNOLOGIE AU SERVICE DE L'HUMAIN

Les Assurances du Crédit Mutuel ont multiplié les services en ligne permettant de simplifier et de fluidifier les démarches des assurés. Retour sur ces innovations qui font toute la différence.

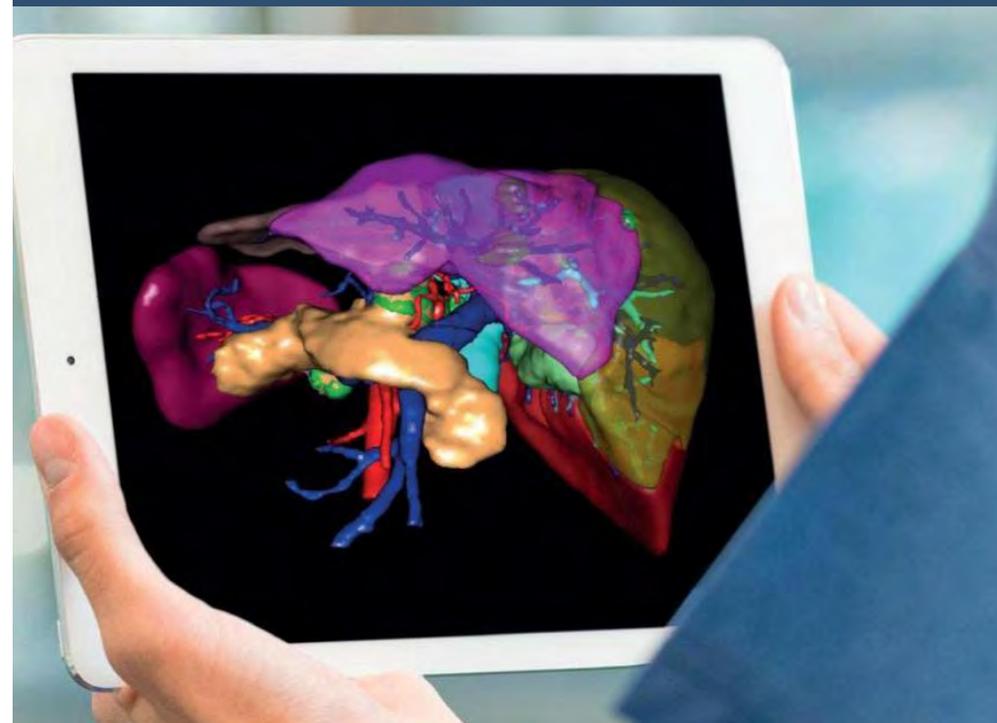
Assurance santé : les meilleurs soins pour tous

Les Assurances du Crédit Mutuel entendent mettre la médecine de pointe au service de tous. Tous les assurés, nouveaux comme historiques, titulaires d'un contrat individuel ou bénéficiaires d'un contrat collectif, bénéficient des dernières innovations technologiques en la matière.

→ 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'augmenter la précision et la sécurité de chaque procédure opératoire.

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 :**
**le dépistage des facteurs de
risque d'AVC**

En France, chaque année 150 000 personnes sont victimes d'un accident vasculaire cérébral. La moitié en gardera de graves séquelles. Afin de prévenir ce fléau, les Assurances du Crédit Mutuel proposent à leurs assurés de bénéficier de la technologie **Neurocoach**. Cette dernière, via l'utilisation d'un boîtier connecté, enregistre durant la nuit plusieurs paramètres médicaux (troubles du rythme cardiaque, troubles du système nerveux autonome, qualité du sommeil). Une fois l'enregistrement effectué, le client renvoie le boîtier pour analyse. Si un risque d'accident vasculaire cérébral est détecté, l'assuré est immédiatement invité à consulter son médecin. **Cette technologie au service de la prévention devrait permettre de dépister les signes annonciateurs d'un AVC afin de contribuer à la diminution des pathologies.**

→ **CARTE AVANCE SANTÉ :**
**ne pas négliger les
fondamentaux**

La **carte Avance Santé** est un produit emblématique des Assurances du Crédit Mutuel, 95% de ses utilisateurs s'en disent satisfaits. Depuis 15 ans, elle permet aux assurés des Assurances du Crédit Mutuel qui en bénéficient, de ne plus faire l'avance de leurs frais de santé (433 M€ de frais avancés en 2019). 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.





Innovations digitales : des services en ligne qui font la différence !

Faire la différence, ensemble, telle est notre ambition. Afin d'augmenter la pertinence de nos services, nous avons fait le choix de devenir le véritable partenaire de nos clients au quotidien. Pour faciliter leurs démarches, nous avons focalisé nos efforts d'innovation vers des services à haute valeur ajoutée permettant d'apporter des solutions efficaces et durables.



→ E-DÉCLARATION : le succès ne se dément pas

Un sinistre, même léger, n'est jamais une bonne nouvelle. Il peut être synonyme de dégâts et de bouleversements. C'est le moment clé au cours duquel l'assureur doit apporter un accompagnement de qualité. **L'e-déclaration permet ainsi de déclarer à tout moment un sinistre automobile ou habitation, en quelques clics**, depuis son espace personnel Assurances. L'assuré peut ensuite suivre son traitement en quasi temps réel. Aujourd'hui, un quart des déclarations de sinistres en automobile et habitation est effectué par ce biais !



Des services pensés pour les assurés et... pour les conseillers !

Tous les projets digitaux, co-construits par les Assurances du Crédit Mutuel et Euro-Information Développement, sont pensés en lien avec les réseaux de distribution dans une double dimension : celle des assurés et celle des conseillers. Ces derniers sont également les bénéficiaires directs de ces innovations digitales. D'une part, en favorisant l'autonomie de l'assuré, ces outils entraînent une moindre sollicitation du conseiller et donc plus de disponibilité pour le conseil à valeur ajoutée. **D'autre part, ces services digitaux permettent de tenir informé en temps réel le conseiller sur l'avancée du traitement des demandes.**



59%

**d'utilisation
de l'e-acceptation médicale.**

Désormais, les formalités médicales sont effectuées en ligne par plus d'un assuré Emprunteur sur deux.



→ **E-ACCEPTATION MÉDICALE :** **les déclarations sont une formalité**

L'e-acceptation médicale allège les formalités médicales et facilite l'accès à l'emprunt immobilier. L'assuré peut remplir en ligne sa déclaration de santé ou son questionnaire médical et transmettre ses documents utiles de manière sécurisée. La décision des Assurances du Crédit Mutuel est ensuite rapide voire instantanée. Ce service est un succès : il est désormais utilisé dans plus d'une demande d'assurance sur deux !



→ **E-PROLONGATION :** le dernier né **des services digitaux des Assurances du Crédit Mutuel**

Dernier né des services digitaux des Assurances du Crédit Mutuel, l'e-prolongation est un progrès pour les assurés concernés par la prolongation d'un arrêt de travail. Il leur suffit de saisir les dates du nouvel arrêt et d'importer le justificatif. En quelques minutes, ils peuvent ainsi connaître le montant de la prestation et la date du paiement. Un gain de 10 jours sur le traitement de leur demande !

“

48 hdélai moyen de
réponse”

→ E-TRANSMISSION DES FRAIS DE SANTÉ : des remboursements accélérés

Avant de décider des frais médicaux à engager, les assurés peuvent transmettre un devis pour obtenir une estimation de leur prise en charge. Ensuite, ils peuvent faire parvenir leurs justificatifs pour être remboursés, simplement en les photographiant avec leur smartphone. Ils reçoivent une réponse dans un délai moyen de 48h.

 **médecindirect**

→ **MédecinDirect**

Après une période d'expérimentation, la télémédecine se déploie en France. Avec **MédecinDirect**, les assurés peuvent procéder à une consultation médicale à distance au cours de laquelle **le médecin échange avec eux en direct via les technologies de l'information et de la communication**. Au moindre doute, les médecins renvoient les patients vers leur médecin traitant pour une auscultation. Tous les médecins de **MédecinDirect** sont inscrits au Conseil National de l'Ordre des Médecins et sont tenus au secret médical.

→ BESOIN D'ASSURER VOTRE AUTO ? Rendez-vous en ligne !

Après le **devis 3 Photos**, les Assurances du Crédit Mutuel font montre de leur savoir-faire digital avec l'ouverture de la souscription en ligne pour les clients. **Seuls quelques clics séparent désormais la demande de devis de la souscription du contrat.**

Un parcours simple et efficace qui permet d'assurer rapidement un véhicule tout en privilégiant le conseiller au cœur de la relation. Informé de la réalisation de devis, le conseiller peut à tout moment recontacter son client pour l'orienter et le conseiller.



1

2

3

“

Cette innovation est une illustration du savoir-faire digital des Assurances du Crédit Mutuel

”



Performance digitale dans l'assurance : le Crédit Mutuel se distingue !

Pour la cinquième année consécutive, Columbus Consulting a présenté les résultats de l'étude «Digitalisation au service de l'expérience client», réalisée à partir des initiatives digitales de 29 opérateurs d'assurance. En tête de palmarès, le Crédit Mutuel se distingue en particulier sur mobile grâce au plébiscite de l'expérience utilisateur de sa nouvelle application et à une audience élevée sur le web. **Un résultat qui vient saluer notre vision du digital, au service de l'humain et de l'expérience client !**

ACCOMPAGNER LES RÉSEAUX AVEC EXPERTISE ET AGILITÉ

La raison d'être des Assurances du Crédit Mutuel est d'accompagner dans leur développement les réseaux, maillon central de la relation qui unit les Assurances du Crédit Mutuel à leurs assurés. Avec l'ambition de toujours leur faire bénéficier de services et d'outils, conçus en co-construction, leur simplifiant l'assurance au quotidien.

→ DES OUTILS INTUITIFS

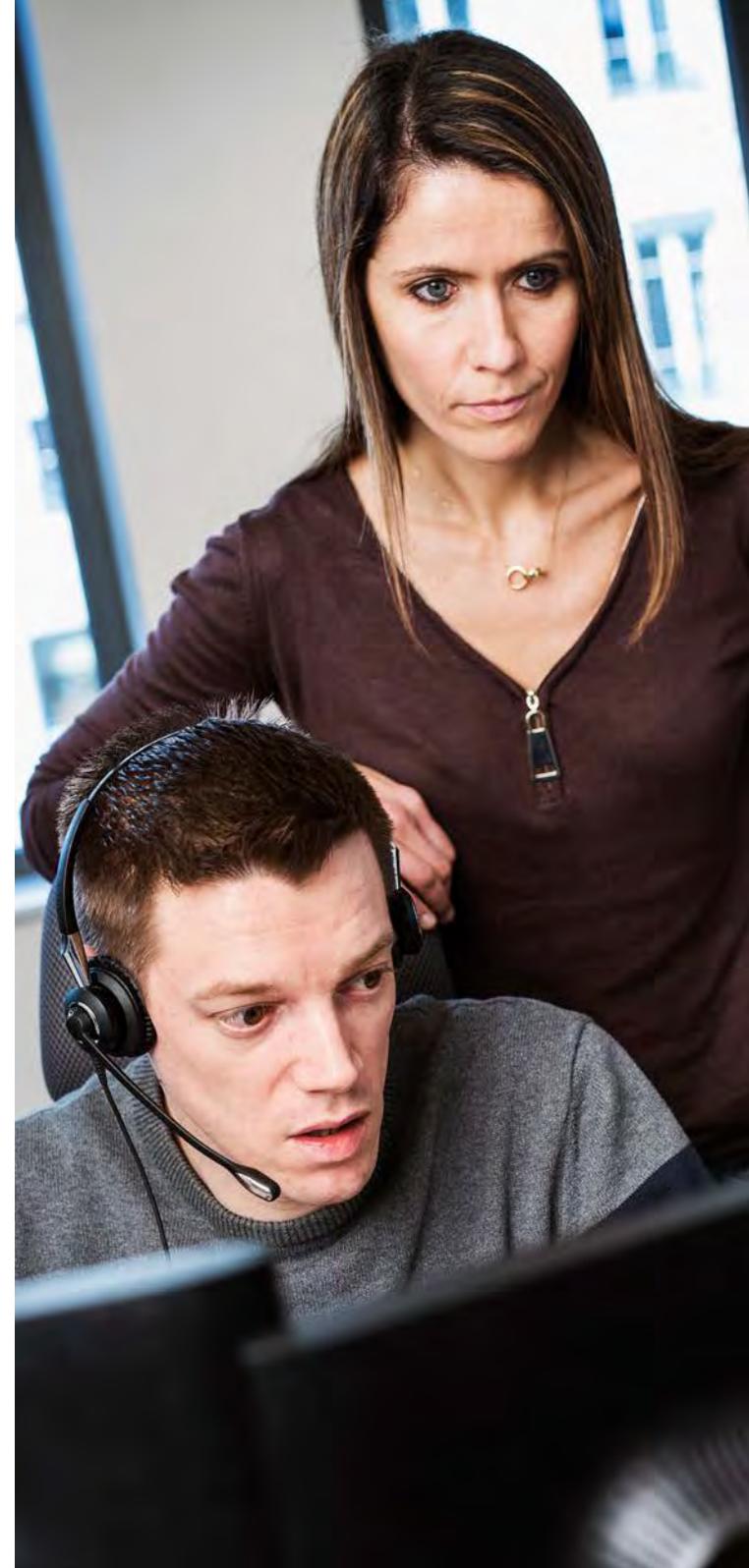
Les Assurances du Crédit Mutuel ont développé, avec le précieux soutien des équipes d'Euro-Information Développements, toute **une série d'outils informatiques pour faciliter la relation commerciale**, notamment dans des matières qui peuvent rapidement s'avérer complexes.

PICASO en prévoyance, PEPS en santé ou encore ACASIG pour les Assurances du professionnel, ces outils d'aide à la vente et à la souscription permettent d'élaborer une offre idéalement personnalisée aux clients et prospects.

→ DES ÉQUIPES AU SERVICE DES RÉSEAUX

Les Assurances du Crédit Mutuel entendent encore renforcer leur réactivité en toutes circonstances, des plus exceptionnelles aux plus banales.

Automobile, habitation, prévoyance, santé, assurance-vie, retraite et rentes, à chaque domaine son **Gestel**. Des équipes de spécialistes, **joignables par téléphone, courriel ou tchat**, pour venir en aide aux conseillers et chargés de clientèle et répondre aux questions qui peuvent se poser lors de l'établissement d'un devis ou de la souscription d'un contrat.





→ ASSISTANT VIRTUEL : faciliter l'accès à l'information

Pour trouver plus facilement 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, issues de la base documentaire, en quelques secondes. **Ce gain de temps permet aux conseillers de renforcer les relations avec leurs clients.** Une prouesse technologique qui ne pourrait exister sans 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.



→ La signature électronique se généralise !

La signature électronique possède de multiples vertus, notamment environnementales. Les Assurances du Crédit Mutuel poursuivent son déploiement avec de nouveaux applicatifs éligibles et un élargissement de l'équipement dans les caisses et agences. Couplée à une solution d'archivage en ligne, la signature électronique permet également de simplifier considérablement la gestion des documents contractuels. C'est aussi un confort sur l'aspect administratif et réglementaire. Autre avantage, la signature électronique permet de contribuer à la préservation de l'environnement en réduisant la consommation de papier et le nombre d'impressions. Plus besoin d'imprimer les documents pour les parapher et les signer, page après page. **De plus, tous les documents signés électroniquement sont disponibles 24h/24, 7 jours/7 dans l'espace en ligne sécurisé du client.**



PRÉVENTION : LES ASSURANCES DU CRÉDIT MUTUEL S'ENGAGENT

- 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.

AGIR POUR LES ASSURÉS

→ DES DÉPISTAGES AU SERVICE DE LA PRÉVENTION

Afin d'affirmer leur rôle d'acteur majeur de la Protection Sociale, les Assurances du Crédit Mutuel soutiennent des actions de Prévention. Ces actions prennent aujourd'hui la forme d'opérations de dépistage ouvertes aux caisses Crédit Mutuel Île-de-France et Sud-Est avec le soutien et la caution scientifique de nos partenaires. Ainsi, les caisses ont la possibilité d'organiser une opération de dépistage auditif réalisée par un audioprothésiste Audika. Le dépistage se décline également sur le terrain de la santé visuelle. Avec le concours d'Optic 2000, un examen a été proposé aux salariés Assurances du Crédit Mutuel des sites de Lille, Nantes, Laval, Rouen, Valence, Paris et Lyon et ce avant un déploiement dans les réseaux.





→ AUTOMOBILE : APPRENDRE LES BONS RÉFLEXES

Lors de l'apprentissage de la conduite, peu de jeunes expérimentent le freinage d'urgence ou la perte de contrôle sur route détrempée. C'est pourquoi les Assurances du Crédit Mutuel proposent à leurs assurés jeunes conducteurs d'apprendre les bons réflexes lors d'un stage de conduite sur piste d'une journée.

AGIR POUR LE GRAND PUBLIC

→ GUSTAVE ROUSSY : DÉPASSER LE RÔLE TRADITIONNEL D'ASSUREUR

Le Groupe des Assurances du Crédit Mutuel a choisi de dépasser le rôle traditionnel d'assureur en jouant un **rôle actif dans la prévention**, le dépistage et le soutien de la recherche contre la forme la plus grave des cancers dermatologiques, le mélanome. Le Crédit Mutuel et le collectif « **Ensemble contre le mélanome** » ont permis aux Assurances du Crédit Mutuel de se rapprocher de l'Institut Gustave Roussy et de nous engager dans la lutte contre le cancer et plus particulièrement contre le mélanome, 11^e cancer le plus fréquent en France avec environ 12 000 nouveaux cas par an et 1 700 décès annuels. Dans le cadre de ce partenariat, à chaque téléchargement de **l'application iSkin** (disponible sur tous les stores) permettant de mesurer l'évolution d'un grain de beauté suspect, les Assurances du Crédit Mutuel versent 1 € pour la recherche contre le mélanome, en sus de leur don annuel de 400 000 €.



iSkin



Ainsi en 2019, un don global de 409 108 € a été effectué.

→ LES RENCONTRES PRÉVENTION SANTÉ, UN CYCLE DE CONFÉRENCES QUI S'ÉTEND ET S'ENRICHIT !

Aujourd'hui, les Assurances du Crédit Mutuel cherchent à atteindre de nouveaux objectifs en démontrant leur expertise dans le domaine de la Protection Sociale et de la Prévention, grâce à l'organisation d'un **nouveau cycle de conférences axé sur la santé et le bien-être**. À chaque conférence s'ajoute en outre une interview filmée, synthétisant les propos de l'intervenant.

Le déploiement de ces Rencontres Prévention Santé se fait aussi grâce à l'implication du réseau bancaire, amené à mobiliser les clients des Caisses de la région. Les Assurances du Crédit Mutuel ont en effet la volonté de s'appuyer sur le réseau et notamment sur les fédérations qui se sont associées au projet, afin de réaliser toutes leurs ambitions.



Prev'Attitude

Chute, brûlure, intoxication...

Chaque année, en France, les accidents de la vie courante font 11 millions de blessés et plus de 20 000 morts.

Le 7 novembre 2019, les assureurs réunis au sein de leur association « Attitude Prévention » organisaient La journée Prev'Attitude pour alerter sur ces risques, et donner les meilleurs moyens de les éviter.



→ SUCCÈS DE LA JOURNÉE : « LES GESTES QUI SAUVENT »

Acteur majeur de la prévention des risques, les Assurances du Crédit Mutuel sont partenaires officiels de l'opération « Les gestes qui sauvent ». Lancée en janvier par le Conseil départemental du Bas-Rhin et le Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS 67), elle vise à promouvoir les gestes de premiers secours auprès des collégiens du Bas-Rhin, grâce à des ateliers animés par des sapeurs-pompiers.

→ Avec un objectif ambitieux : que 100% des élèves de 4^e (12 000 élèves) soient formés et sensibilisés chaque année.

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

Agir ensemble pour améliorer la santé de tous : telle est l'ambition du Fonds de Dotation des Assurances du Crédit Mutuel pour l'éducation et la prévention en santé.

Ce Fonds de Dotation, créé conjointement en 2018 par les Assurances du Crédit Mutuel et la MTRL, a vocation à développer et soutenir toute action qui contribue à améliorer l'éducation et la prévention santé de tous pour construire la santé de demain.

→ Cette démarche est assise sur une conviction essentielle : la prévention est la meilleure réponse pour rester en bonne santé tout au long de sa vie !



UNE ENTREPRISE RESPONSABLE ET CITOYENNE

Les Assurances du Crédit Mutuel sont 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 offres proposées par les Assurances du Crédit Mutuel sont conçues de manière à encourager les bonnes pratiques dans la lutte contre le dérèglement climatique et afin de favoriser la cohésion sociale.



→ **En Assurance Automobile**, les assurés effectuant peu de kilomètres chaque année (moins de 6 000 km) bénéficient d'une réduction tarifaire. De plus, les assurés sont incités à utiliser leur vélo, les transports en communs ou le covoiturage pour se rendre au travail en ayant 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 Assurance de Personnes**, l'accent est mis sur l'accès aux soins de qualité pour le plus grand nombre. Les Assurances du Crédit Mutuel s'engagent également 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.

→ **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.



“

Les investissements dans la formation interne s'élèvent ainsi à 5 % de la masse salariale

”

98/100

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 assurance.

AU SERVICE DES SALARIÉS

Être salarié des Assurances du Crédit Mutuel, c'est œuvrer au sein d'une entreprise qui protège ses salariés et partage avec eux les fruits de la réussite collective. 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 aussi 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.



→ L'ACCOMPAGNEMENT DES HOMMES ET DES FEMMES, UN ENJEU STRATÉGIQUE

Dans le cadre du plan stratégique ensemble#nouveau monde, les Assurances du Crédit Mutuel font de l'accompagnement des femmes et des hommes un objectif prioritaire.

Les Assurances du Crédit Mutuel ont ainsi la volonté d'accompagner tous leurs collaborateurs dans les évolutions de leurs métiers et dans la concrétisation de leur projet professionnel. Cela passe notamment par la formation : les investissements dans la formation interne s'élèvent ainsi à 5 % de la masse salariale.

L'accompagnement s'adresse également aux managers : d'une part grâce à la formation, notamment avec la poursuite du déploiement de la formation au management par la gestion des compétences et à l'entretien professionnel ; d'autre part, avec l'organisation régulière de journées de rencontre entre le comité de direction et le middle management. Sous l'impulsion du Directeur Général, ces journées permettent de favoriser le partage d'expérience, de travailler sur des thématiques communes autour du management : elles visent ainsi à concrétiser la place du middle management, qui joue un rôle fondamental dans l'organisation et dans la mise en œuvre du projet d'entreprise.

→ De plus, si les Assurances du Crédit Mutuel ont déployé de **nombreux projets autour du recrutement et de l'intégration des nouveaux collaborateurs**, elles continuent d'œuvrer pour celles et ceux qui ont fait et qui font d'elles un acteur majeur de l'assurance en France : **c'est mieux connaître et reconnaître nos collaborateurs, encourager et favoriser l'évolution professionnelle par la montée en compétences et la mobilité interne**, pour ne laisser personne au bord du chemin. Accompagner les femmes et les hommes dans le développement de l'entreprise et les mutations de son environnement : c'est ce qui doit guider au quotidien notre politique RH.

“ **Accompagner les femmes et les hommes dans le développement de l'entreprise et les mutations de son environnement : c'est ce qui doit guider au quotidien notre politique RH** ”

La qualité de vie au travail est aussi associée à la santé de nos salariés et à sa préservation. En lien avec l'ambition des Assurances du Crédit Mutuel de devenir un acteur majeur de la Protection Sociale, nous déployons **plusieurs actions autour de la prévention santé** :

- Des actions pensées pour nos assurés, dont nous choisissons de faire également bénéficier nos collaborateurs :
 - **Neurocoach** : 1^{re} cause de handicap, l'AVC touche chaque année 150 000 personnes en France. Les Assurances du Crédit Mutuel, associées à Life Medical Control, créateur du dispositif, proposent à leurs collaborateurs de plus de 55 ans de participer à une opération de dépistage simple et rapide, le temps d'une nuit de sommeil.
 - **Dépistages visuels et auditifs** : en début d'année 2019, les collaborateurs des Assurances du Crédit Mutuel ont pu participer à un dépistage visuel en partenariat avec des opticiens. Le même type d'action est prévu pour l'audition.
- **Prévention de la dépression** : les Assurances du Crédit Mutuel ont proposé à leurs collaborateurs de participer à une action de dépistage, suivie si nécessaire d'une proposition d'accompagnement adapté. Une maladie qui se soigne si elle est diagnostiquée suffisamment tôt.
- **Sans oublier les conférences prévention santé, le rendez-vous santé des Assurances du Crédit Mutuel et de la MTRL, ou notre partenariat historique avec Psya pour l'accompagnement psychologique.**



“

Les collaborateurs lillois
bénéficient désormais
d'un cadre de travail
moderne et chaleureux

”

→ LILLE, LABORATOIRE DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Début décembre 2019, les 260 collaborateurs lillois des Assurances du Crédit Mutuel ont investi leurs nouveaux locaux. Ils bénéficient désormais d'un cadre de travail moderne et chaleureux. Ce projet est le fruit d'une collaboration fructueuse avec les salariés. EKLA dispose en outre d'une dimension écologique conséquente. En effet le bâtiment correspond aux standards « haute qualité énergétique (HQE) », et les Assurances du Crédit Mutuel ont tout mis en œuvre pour réduire les déchets et favoriser leur recyclage.



Le Groupe Crédit Mutuel en tête des « Meilleurs employeurs 2020 » au Palmarès de Capital

Comme chaque année, le magazine Capital a dévoilé en janvier le classement des 500 premiers employeurs de France. Cette enquête est réalisée par un institut d'études auprès d'un panel de 20 000 personnes.

Le Crédit Mutuel et le CIC en tête des « Meilleurs employeurs 2020 » au Palmarès de Capital.

Le Crédit Mutuel et le CIC occupent les deux premières places parmi les banques de réseau : ils se classent respectivement 2^e et 4^e dans la catégorie des banques et services financiers (la Caisse des Dépôts étant 1^{er} et BPI France 3^e), sur un total de 21 établissements évalués.

Ce classement illustre les performances et la politique volontariste du Groupe Crédit Mutuel dans le domaine des ressources humaines.



→ AMÉLIORER L'INTÉGRATION DES NOUVEAUX EMBAUCHÉS

Fidéliser les talents est un enjeu fort. Une intégration réussie y contribue grandement. Cette intégration est organisée autour de trois piliers :

- 1 Dans un premier temps, mettre à disposition des managers les informations et outils pour leur permettre de présenter aux nouveaux arrivants, dès leur prise de poste, les informations essentielles concernant l'équipe et l'entreprise.
- 2 Tout nouveau collaborateur est ensuite inscrit à la formation « Développer sa connaissance de Crédit Mutuel Alliance Fédérale ».
- 3 Troisième étape : une journée d'intégration organisée par les Assurances du Crédit Mutuel au siège de l'entreprise. Au programme : présentation approfondie du Groupe des Assurances du Crédit Mutuel, des branches, de leurs activités et de leurs métiers, visite de services. Au cours de la journée, un membre du comité de direction intervient pour présenter la contribution assurance au plan stratégique et dialoguer directement avec les nouveaux collaborateurs.

→ Cette démarche globale, complémentaire à celle de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, s'adresse à tous les nouveaux embauchés. Elle constitue une étape fondamentale, dans une entreprise qui recrute chaque année un nombre important de collaborateurs, pour accélérer la prise des repères et réussir l'intégration au sein de l'entreprise et du Groupe.



APF-France Handicap et Assurances du Crédit Mutuel, un partenariat gagnant-gagnant

Depuis 30 ans, une équipe d'APF-France Handicap œuvre en soutien de Telsanté. La branche Santé des Assurances du Crédit Mutuel a noué un partenariat fructueux avec cette association qui favorise l'insertion sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap et plus largement porteuses d'un handicap physique. La volonté commune est de créer une équipe ad hoc, localisée dans les locaux de l'association. Sous la bannière APF-Entreprises, l'association emploie dans ses établissements (50 en France) plus de 4 000 personnes, dont 3 800 en situation de handicap.



“ Près de 3/4 des collaborateurs ont salué une entreprise dont la stratégie est connue et motivante ”



→ Une entreprise plébiscitée par ses collaborateurs !

Une grande enquête menée en 2019, #VousAvezLaParole2019, a permis de recueillir le ressenti et les principales attentes de plus de 45 000 collaborateurs de Crédit Mutuel Alliance Fédérale sur de nombreux éléments-clé.

Près des trois quarts des collaborateurs des Assurances du Crédit Mutuel ont répondu à cette enquête, et ont salué une entreprise dont la stratégie est connue et motivante. Autres enseignements marquants : **une grande confiance dans les dirigeants, un haut degré d'attachement à l'entreprise et une forte adhésion des collaborateurs aux orientations stratégiques.**



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. Fidèle 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). À 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 Assurances du Crédit Mutuel 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.



Retrouvez l'actualité des Assurances du Crédit Mutuel sur [acm.fr](https://www.acm.fr) et notre page LinkedIn !

Après la rénovation de leur site internet, les Assurances du Crédit Mutuel ont souhaité être davantage présentes sur le principal réseau social professionnel LinkedIn. Vitrine de notre entreprise, cette page lancée en 2019 valorise nos métiers, nos collaborateurs et se fait l'écho de l'actualité des Assurances du Crédit Mutuel. **Elle est un canal privilégié de diffusion de nos offres d'emplois et permet d'attirer les talents de demain. Avec la conviction que nos meilleurs ambassadeurs sont nos collaborateurs !**

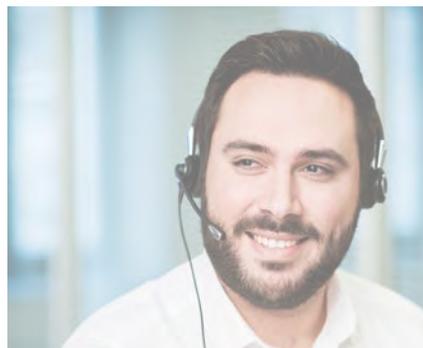
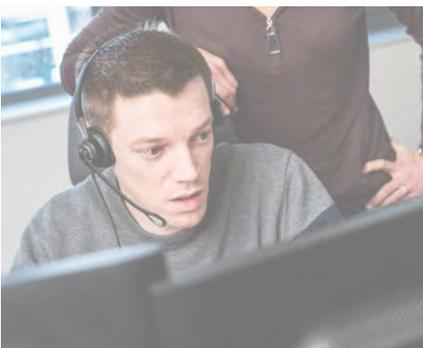
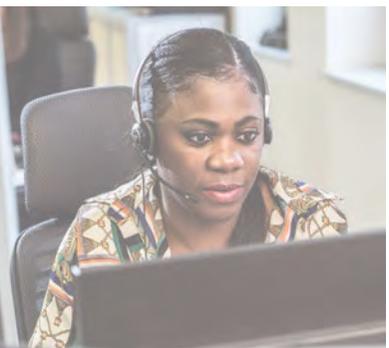
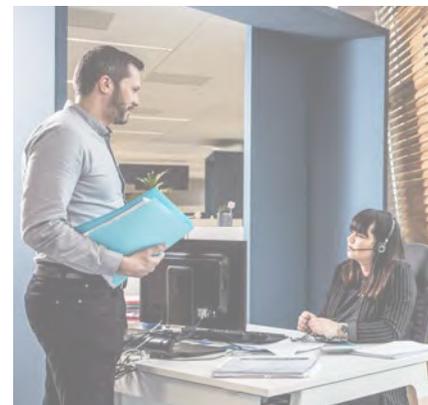


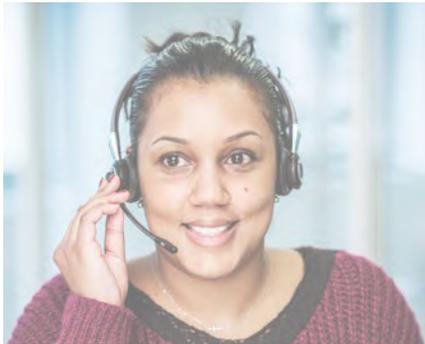
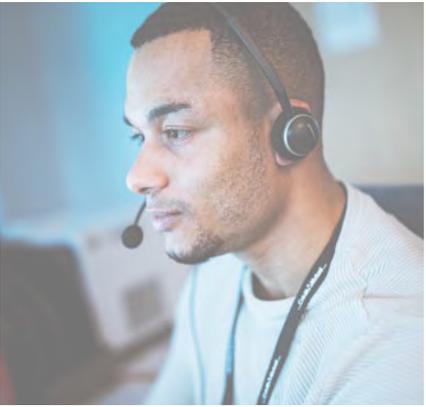
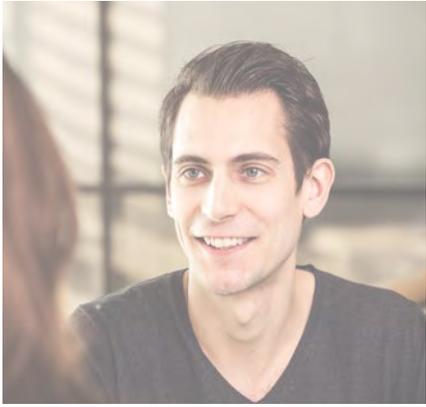
REMERCIEMENTS ET CRÉDITS PHOTOS

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

→ **DIDIER COCATRIX, PHOTOGRAPHE** (didiercocatrix.com)

→ **ADOBE STOCK** : pour toutes les illustrations vectorielles et les pictos







Groupe des Assurances du Crédit Mutuel

Siège social : 4 rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen - 67906 Strasbourg Cedex 9

S 4339 (04/2020) - Conception et réalisation Communication GIE ACM

