



RAPPORT D'ACTIVITÉ



SOMMAIRE

ENTRETIEN AVEC PIERRE REICHERT, PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE P4	PRÉSENTATION DES ACM P8	DISTRIBUTEURS P9	ORGANIGRAMME P10	ORGANISATION P11
CHIFFRES CLÉS ET PRINCIPAUX RÉSULTATS P14	GESTION FINANCIÈRE EN 2020 P20	2020, UNE ANNÉE HORS DU COMMUN P24	AU SERVICE DES ASSURÉS P26	AU SERVICE DES RÉSEAUX P34
LE POINT SUR LES "E" P38	AU SERVICE DES SALARIÉS P45	UNE ENTREPRISE ENGAGÉE P48	 1971-2021 : LES ASSURANCES DU CRÉDIT MUTUEL CÉLÈBRENT LEUR JUBILÉ ! P55	

ENTRETIEN AVEC PIERRE REICHERT, PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE



Le Groupe des Assurances du Crédit Mutuel (GACM) termine l'année 2020 avec un chiffre d'affaires de 10,4 milliards d'euros sur des fondamentaux solides. Face à la crise sanitaire, l'ensemble des collaborateurs et des réseaux a été mobilisé pour accompagner nos assurés, particuliers comme professionnels, notamment par des mesures solidaires et mutualistes. Retour sur ce bilan avec Pierre Reichert, Président du Directoire du GACM.

La crise sanitaire et économique a-t-elle remis en question les orientations du GACM ?

Cette année a, au contraire, été révélatrice de la force de notre collectif. Soucieux de la sécurité de nos collaborateurs, nous avons, très tôt, pris les dispositions nécessaires pour assurer la continuité de notre activité d'assurance. À cela, s'est ajoutée une belle entraide entre nos services : les personnes dont l'activité était réduite sont venues en aide aux métiers fortement mobilisés, par exemple pour enregistrer la hausse des arrêts de travail liés au contexte sanitaire. Aussi, je remercie sincèrement l'ensemble des collaborateurs pour leur mobilisation sans faille, qui nous a permis de maintenir la qualité de service à nos assurés.

Nous avons également réaffirmé nos valeurs mutualistes en prenant des dispositions solidaires face aux

difficultés rencontrées par nos assurés. L'exemple le plus emblématique est la prime de relance mutualiste. Versée immédiatement et sans condition à plus de 25 300 professionnels et entreprises ayant souscrit la garantie pertes d'exploitation, soit 171 millions d'euros financés sur nos fonds propres, cette aide a permis de soutenir nos assurés. Nous avons également contribué aux efforts nationaux avec le versement de 17 millions d'euros au fonds de solidarité national à destination des petites entreprises et des indépendants. En plus de ces mesures de solidarité, qui ont représenté un effort global de 200 millions d'euros, nous nous sommes engagés à investir 65 millions d'euros dans le programme Assureurs-Caisse des Dépôts Relance Durable qui soutient et finance essentiellement des entreprises françaises.

Par ailleurs, **le contexte de crise a souligné la pertinence de nos orientations stratégiques et de nos projets majeurs, articulés autour de notre volonté d'être « faiseur de simplicité et générateur de solidarité ».** L'ensemble des outils digitaux que nous avons déployés ces dernières années autour de la souscription en ligne, des demandes de remboursements de santé et des e-déclarations s'est révélé particulièrement utile dans cette période de distanciation sociale. En outre, notre démarche mutualiste, qui nous caractérise déjà sur le marché, notamment par le Maintien de l'Acceptation Médicale et la carte Avance Santé, a pris tout son sens dans ce contexte de crise. Depuis toujours, nous envisageons l'assurance comme de la gestion du risque par la solidarité.

Comment interprétez-vous les chiffres de l'activité et les résultats du GACM après cette année atypique ?

Chacun de nos métiers a été impacté, certes à différents degrés, par cette crise sanitaire. Toutefois, notre modèle a montré une excellente résistance dans son ensemble.

Notre chiffre d'affaires atteint 10,4 milliards d'euros, en baisse de 15%. Il s'explique par le choix d'une collecte en assurance vie plus qualitative dans un contexte de taux négatifs. En parallèle, nous renforçons l'accompagnement de nos assurés vers les unités de compte qui représentent 37,7% de la collecte totale à fin 2020, soit une augmentation de plus de 15 points par rapport à 2019.

L'ensemble de nos portefeuilles d'assurance progresse, parfois significativement, pour atteindre au global 34,7 millions de contrats, couvrant plus de 12,8 millions d'assurés (+2,2%). Nous avons versé plus de 1,6 milliard d'euros de commissions aux réseaux en 2020 (+3,3%).

En assurances de risques, le GACM poursuit sa trajectoire de croissance avec +3,4% de chiffre d'affaires en 2020, pour atteindre 5,6 milliards d'euros. Cette augmentation est particulièrement forte sur les assurances de biens qui surperforment le marché : +5,4% en auto et +6,3% en habitation, quand la profession enregistre des évolutions de +2,0% et +3,2% pour ces produits.

En assurances de personnes, le chiffre d'affaires augmente de 3,9% en prévoyance. Il enregistre une baisse de 0,6% en santé individuelle du fait de la fin du dispositif d'aide à la complémen-

taire santé (ACS). Hors ACS, le chiffre d'affaires augmente de 2,5%. En emprunteurs, la croissance de 4,5% est à mettre au regard de la forte demande liée aux prêts garantis par l'État (PGE) octroyés aux professionnels et entreprises.

En assurance vie, nous avons fait le choix de maintenir les taux servis au niveau de l'année précédente (soit 1,24% de taux moyen, bonus inclus), par solidarité avec nos assurés dans cette période difficile. Ce geste de solidarité a été rendu possible par l'importance de nos réserves. La provision pour participation aux excédents (PPE) représente 8% de l'en-cours de notre fonds euros. En parallèle, notre stratégie de diversification de la collecte se poursuit, notamment grâce à nos offres de gestion déléguée (Packs UC, Gestion Pilotée et Mandats d'arbitrage). Ces formules ont servi un rendement compris entre 3,43% et 8,99%, ce qui constitue d'excellentes performances financières en 2020 quand, à titre de comparaison, le CAC 40 était en repli de 5% (dividendes réinvestis). En complément de l'assurance vie, l'activité épargne a également été marquée cette année par le déploiement et le succès des nouveaux Plans d'Épargne Retraite (PER).

Au final, le résultat net IFRS du GACM s'élève donc, cette année, à 554 millions d'euros, en repli de 37,5%. Ces résultats 2020 traduisent des choix mutualistes assumés, pour venir en aide à nos assurés, ainsi que la solidité de notre activité et de notre entreprise, dont le ratio de solvabilité se situe à 227%. Cette bonne santé financière sera toujours mise au service de nos assurés.

INDICATEURS CLÉS 2020



Contrats
en portefeuille
+ 2,3 %



Chiffre d'affaires
assurances de biens
+ 4,5 %



Chiffre d'affaires assurances
de personnes
+ 2,8 %



Collecte
assurance vie en UC
+ 17 %

Pouvez-vous revenir sur les principales réalisations du GACM en 2020 ?

Les Assurances du Crédit Mutuel ont poursuivi le développement de leurs produits et services pour continuer à répondre aux nouveaux besoins. **Face à la crise, nous avons priorisé les projets digitaux permettant de maintenir une relation à distance de qualité avec l'assuré.** La signature électronique a été déployée à grande échelle et nous avons poursuivi l'enrichissement de notre gamme d'e-services, qui était déjà la plus large du marché, notamment avec l'e-déclaration des arrêts de travail (41 % d'utilisation en 2020), l'e-souscription en auto et l'e-assistance en protection juridique. Ces fonctionnalités digitales facilitent la relation mais sont aussi une exigence croissante des usagers. Elles permettent également de libérer du temps à nos gestionnaires, qui peuvent ainsi consacrer leur expertise aux tâches à forte valeur ajoutée.

Nous innovons aussi dans les outils à destination des professionnels et entreprises. Citons la mise en place de l'espace assurance «EASI Pro» dédié à ce marché dans les outils de Banque à Distance. Il rassemble en ligne tous les contrats et fonctionnalités digitales au sein d'une interface simple et adaptée. Nous avons aussi déployé l'espace Assurance à Distance (AAD), à destination des adhérents des contrats collectifs en protection sociale, pour que les salariés puissent consulter et gérer leurs contrats.

Notre stratégie de développement sur le marché du professionnel et de l'entreprise a continué à se concrétiser. Nous voulons compléter et renouveler entièrement notre gamme dédiée à ces marchés d'ici 2022. Ainsi, le nouveau contrat de multirisque professionnelle «Multi Pro» propose un avantage mutualiste, qui est une exclusivité sur le marché : l'avance sur sinistre contractualisée. Le résultat est là, le portefeuille multirisque professionnelle enregistre une progression de près de 16 % : il compte un peu plus de 89 000 contrats à fin 2020. Cette année aura également vu la sortie d'une nouvelle offre en assurance des emprunteurs «Assur Prêt Pro».

Nous avons également été très actifs sur le marché de l'épargne retraite. **Suite à la loi PACTE, nous avons mis en marché nos deux Plans d'Épargne Retraite.** Le PER individuel enregistre un beau succès avec une collecte de 303 millions d'euros à fin 2020, pour une part d'UC de 48,4 %, tandis que le PER obligatoire vient compléter notre offre sur le marché des entreprises.

Également engagés en faveur de la transition écologique, nous adaptons nos démarches pour avoir un impact positif sur l'environnement. Faisant évoluer notre offre, nous proposons désormais en assurance vie le «Pack UC Environnement 50», profil de gestion financière permettant à nos assurés de contribuer au financement de l'économie verte. Actionnaire mobilisé, nous avons par ailleurs co-déposé la première résolution climatique en France lors de l'Assemblée Générale de Total.

Et pour 2021, quelles avancées sont prévues ?

Ambitionnant de devenir un acteur majeur de la protection sociale, nous déploierons de nouvelles offres de santé et prévoyance collectives modulaires pour répondre aux besoins de nos assurés et adopterons une approche packagée pour faciliter le multi-équipement. Pour nous développer sur le marché du professionnel et de l'entreprise, nous proposerons à nos réseaux un outil fluide et guidant qui permettra aux chargés d'affaires de facilement s'approprier, conseiller et commercialiser nos offres d'assurance.

Afin de toujours mieux satisfaire nos assurés, nous poursuivons également la digitalisation de nos services : évaluation en partie automatisée d'un sinistre auto grâce à une image, serveur vocal interactif cognitif... De nouveaux outils seront aussi déployés en interne pour automatiser le traitement de certaines tâches administratives, avec notamment la reconnaissance optique des caractères, pour que les gestionnaires puissent se focaliser sur les missions plus complexes. Notre objectif reste ainsi l'excellence de gestion et la simplification des démarches pour l'assuré.

Nous étendons aussi toujours plus notre modèle de bancassurance à l'international. Nous renforçons nos synergies avec les réseaux bancaires en Belgique, à travers nos filiales Partners Assurances et NELB, et continuons à développer nos activités en Espagne et au Luxembourg. Afin de gagner en puissance sur le marché de la zone euro, notre regard se tourne également vers l'Allemagne.

Enfin, conscients de l'urgence climatique et des difficultés sociales exacerbées par la crise, **nous déclinons nos engagements à la lumière de notre responsabilité sociale et mutualiste (RSM).** Le GACM travaille donc à renforcer ses impacts positifs sur l'environnement, la société et l'économie en poursuivant ses activités à l'aune du prisme de la RSM, et en l'intégrant dans son offre de produits et services, ses investissements et sa politique sociale.

Nous continuerons à être engagés dans la réalisation de notre projet d'entreprise, afin de servir toujours mieux nos assurés, grâce à notre solidité, à la force de notre collectif et à nos valeurs mutualistes.

PRÉSENTATION DES ACM

Les Assurances du Crédit Mutuel



Assurés
12,8
millions



Contrats
34,7
millions



Chiffre d'affaires
10,4
milliards d'€



Collaborateurs
3 665

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.

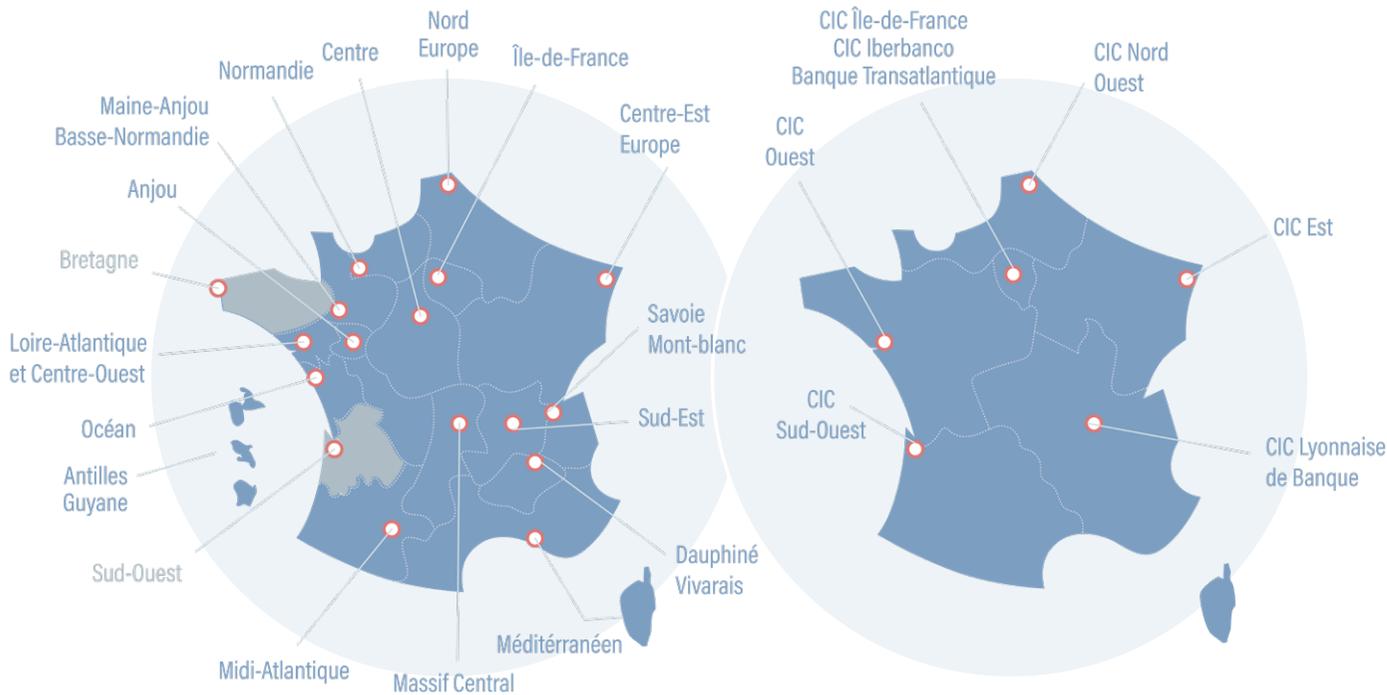
Présentes sur les marchés des Assurances de biens, de personnes comme de l'assurance vie, les Assurances du Crédit Mutuel proposent des solutions innovantes à tous ceux qui désirent se protéger et anticiper demain.

Des particuliers aux professionnels, des entreprises aux associations, ce sont plus de 12,8 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 2020

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 Alliance Fédérale, Crédit Mutuel Nord Europe, Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie, Crédit Mutuel Océan. Crédit Mutuel Alliance Fédérale regroupe les caisses de Crédit Mutuel des fédérations Centre Est Europe (Strasbourg), Sud-Est (Lyon), Ile-de-France (Paris), Savoie-Mont Blanc (Annecy), Midi-Atlantique (Toulouse), Loire-Atlantique et Centre Ouest (Nantes), Centre (Orléans), Normandie (Caen), Dauphiné-Vivarais (Valence), Méditerranéen (Marseille), Anjou (Angers), Massif Central (Clermont-Ferrand) et Antilles-Guyane (Fort-de-France).

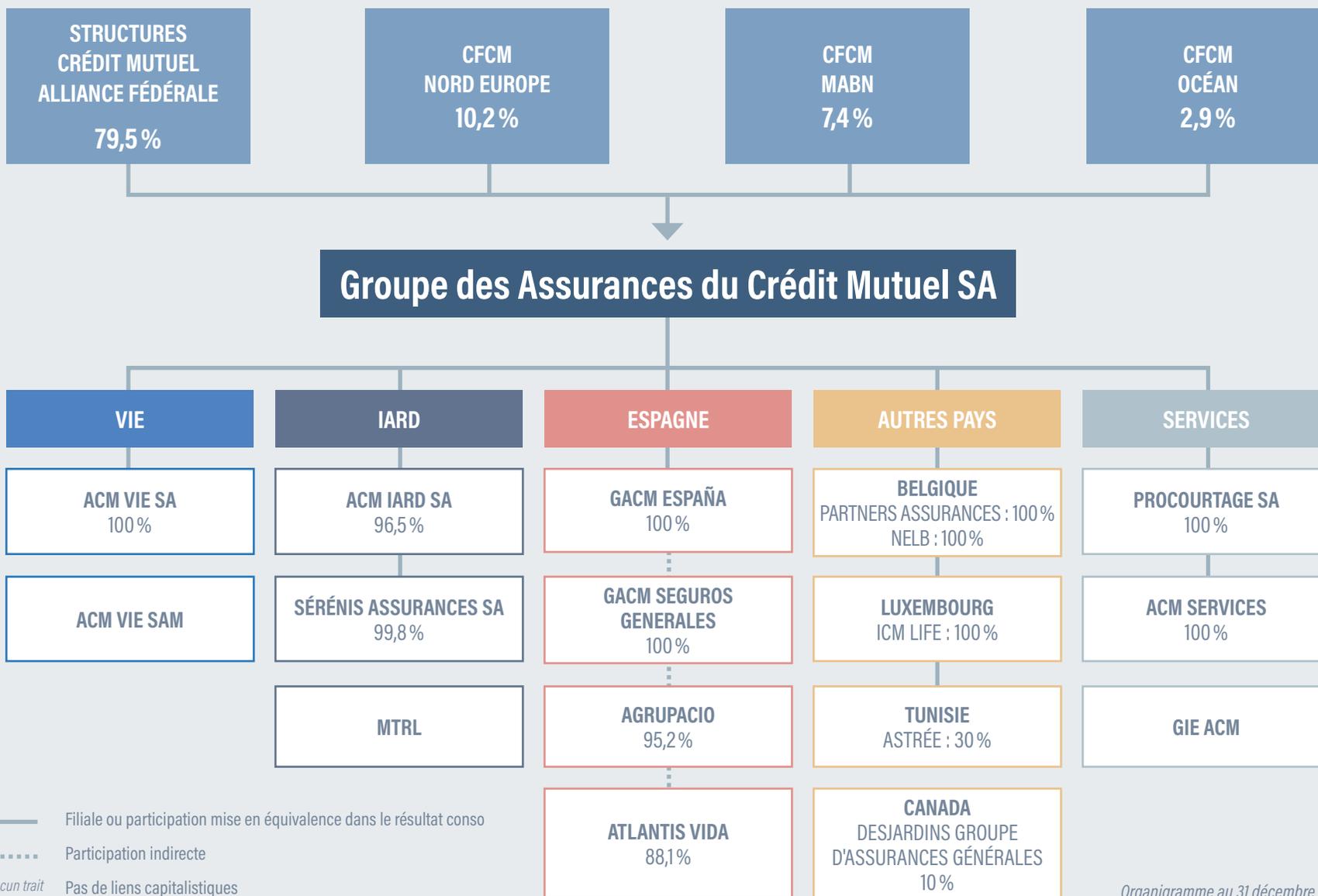
→ Autres réseaux de distribution en France :



→ Réseaux de distribution à l'international :



ORGANIGRAMME



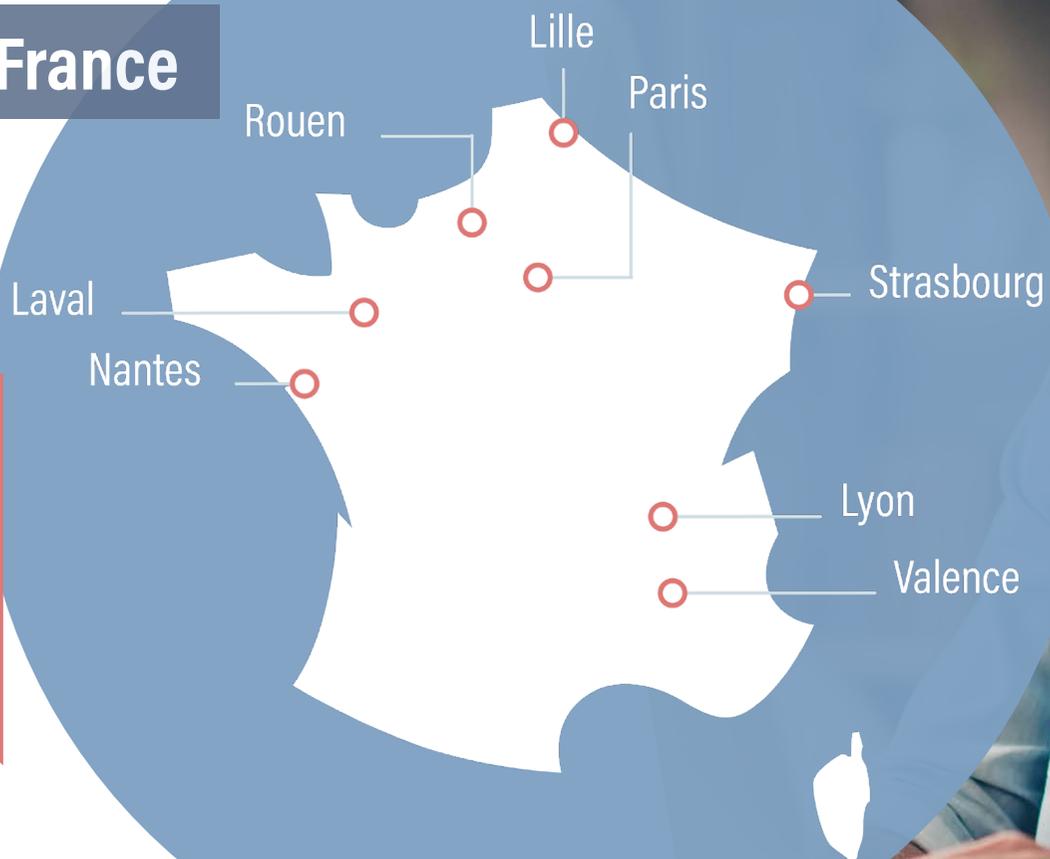
Organigramme au 31 décembre 2020

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 une société d'assurance vie, ICM Life.
- 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, Agrupació et une société d'assurance vie, Atlantis Vida.



 **Desjardins**

 **ICM Life**


PARINERS
ASSURANCES • VERZEKERINGEN


NELB
NORTH EUROPE LIFE BELGIUM

**Assurances
Crédit & Mutuel**

Grupo España

 **استري للتأمين**
ASTREE ASSURANCES

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%).

CHIFFRES CLÉS ET PRINCIPAUX RÉSULTATS

Des fondamentaux solides



Fonds propres
consolidés IFRS

11,8 Md€



Total bilan
consolidé IFRS

143 Md€



Résultat
net IFRS

554 M€



Chiffre
d'affaires

10,4 Md€

Une activité 2020 dynamique

PROGRESSION NETTE DES PORTEFEUILLES



→ ASSURANCES DE PERSONNES



+1,8%

Contrats Prévoyance



+1,4%*

Contrats Santé

→ ASSURANCE DES EMPRUNTEURS



+2,2%

Contrats

→ ASSURANCES DE BIENS



+3,2%

Contrats Habitation



+2,1%

Contrats Automobile

→ ASSURANCE VIE ET CAPITALISATION



+1,1%

Contrats

* Hors Aide à la Complémentaire Santé (ACS)

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.

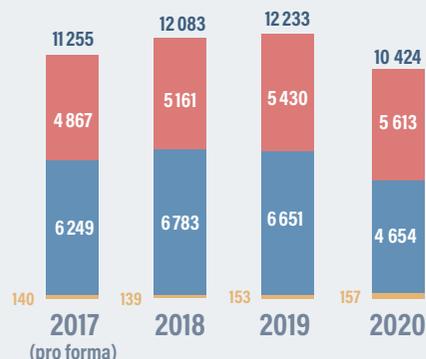
Il consolide par mise en équivalence les sociétés dont le pourcentage de contrôle est compris entre 20 % et 50 %.

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€)

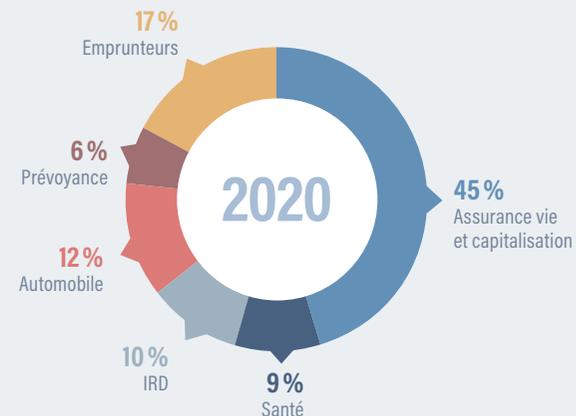


- Assurances de risques
- Assurance vie
- Hors Assurance

Le chiffre d'affaires assurance est en recul de 15,0% par rapport à 2019, tiré par le repli de près de 30% de la collecte brute en assurance vie. Les assurances de risques, moins exposées à la crise, poursuivent quant à elles un développement soutenu (+3,4%).

Le chiffre d'affaires réalisé par les sociétés internationales s'élève à 624 millions d'euros, représentant ainsi 6,1% de l'ensemble.

→ RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCE



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



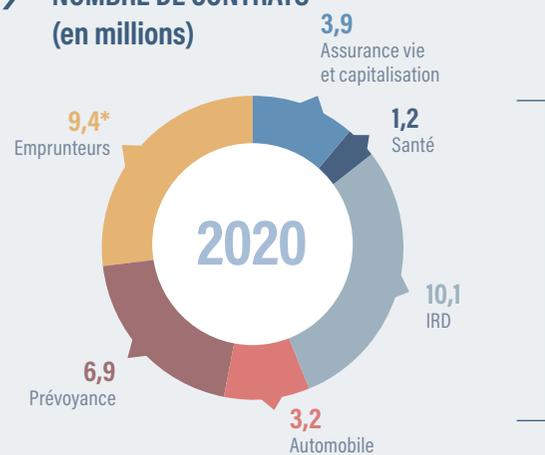
- MTRL
- Partners
- Sérénis Assurances
- ACM IARD
- GACM Espana (société mixte à prédominance Assurances de risques)

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



- ICM Life
- NELB
- NELL
- ACM VIE SAM
- ACM VIE SA (société mixte à prédominance vie)

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



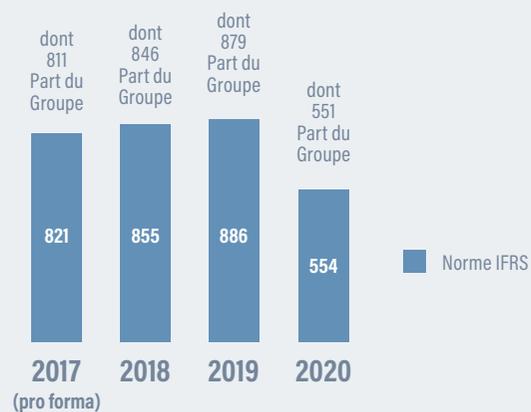
**TOTAL :
34,7 millions
de contrats**

* Nombre de têtes assurées (et plus nombre de prêts).

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



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



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



(1) Norme IFRS depuis 2016.

CHIFFRES PAR ACTIVITÉ



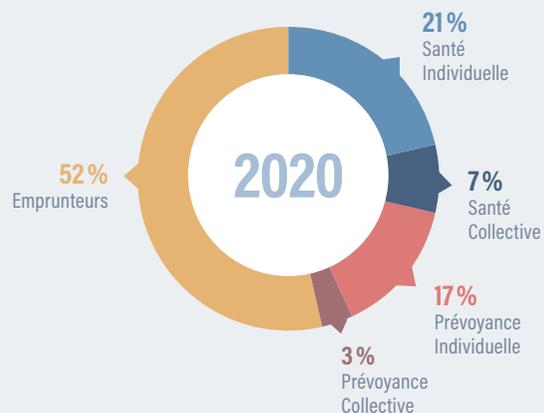
Activité Assurances de personnes

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

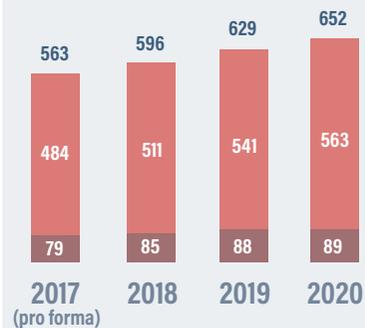


Les assurances de personnes ont vu leur chiffre d'affaires croître de 2,8 % en 2020. Avec près de 52 %, l'assurance des emprunteurs représente plus de la moitié du chiffre d'affaires. La santé et la prévoyance en représentent respectivement 28 % et 20 %.

→ RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCES DE PERSONNES

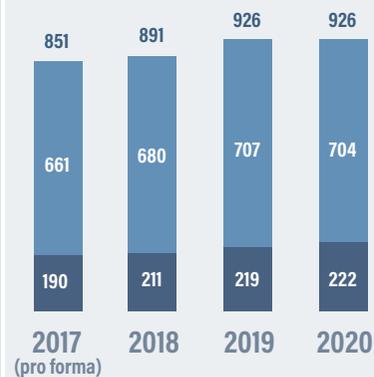


→ CHIFFRE D'AFFAIRES PRÉVOYANCE (EN M€)



■ Prévoyance Individuelle
■ Prévoyance Collective

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

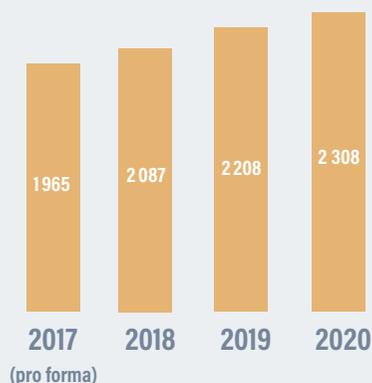


■ Santé Individuelle
■ Santé Collective



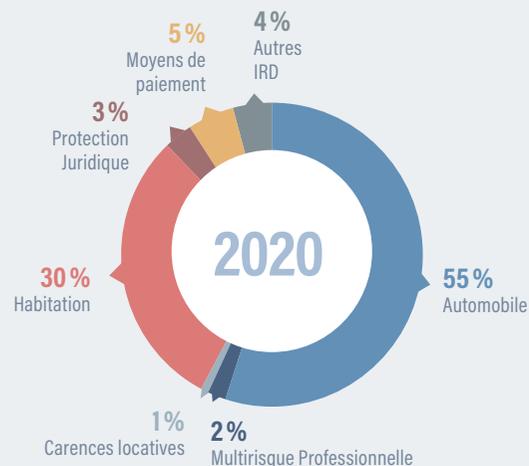
Activité Assurances de biens

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



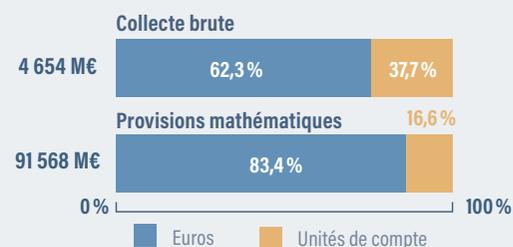
Le chiffre d'affaires des assurances de biens progresse de 4,5 %. Les assurances automobile et habitation, qui représentent ensemble près de 85 % de l'activité poursuivent un développement soutenu (avec respectivement +3,8 % et +6,1 %).

→ RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCES DE BIENS



Activité Assurance vie et Retraite

→ RÉPARTITION DES SUPPORTS ASSURANCE VIE/ CAPITALISATION ET RETRAITE



Les encours des sociétés du Groupe des Assurances du Crédit Mutuel sont stables et représentent 99 milliards d'euros dont 92 de provisions mathématiques. La collecte brute est en repli de 30% par rapport à 2019, tirée par une forte baisse de la collecte en euros. La collecte brute en unités de compte est quant à elle en hausse (+17%).

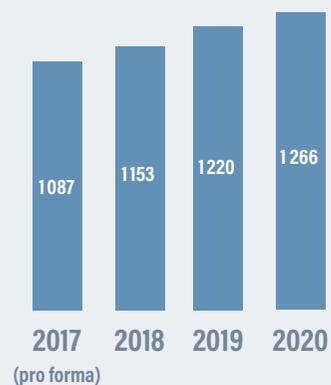
→ LES TAUX DE RÉMUNÉRATION 2020

Les taux de rémunération des fonds en euros des contrats d'assurance vie, de capitalisation et de retraite servis en 2019 ont été maintenus en 2020.

Ce maintien s'inscrit dans la continuité des mesures solidaires prises par les Assurances du Crédit Mutuel pour l'accompagnement de leurs assurés dans un contexte de crise économique et en dépit de l'environnement de taux très bas.

Parallèlement, les ACM ont continué à augmenter leur provision pour participation aux excédents (PPE) afin de préserver la rémunération future de leurs contrats.

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



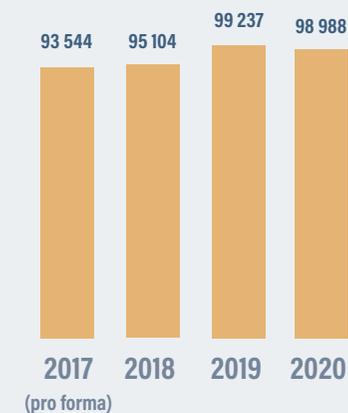
→ CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCE HABITATION (EN M€)



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



→ ÉVOLUTION DE L'ENCOURS (EN M€)



GESTION FINANCIÈRE EN 2020

Le contexte mondial

L'année 2020 a été marquée par une crise sanitaire mondiale sans précédent, aux impacts majeurs sur l'activité et le quotidien de chacun.

Alors qu'une reprise économique modérée et une lente remontée des taux d'intérêt étaient attendues en début d'année, l'activité économique a été violemment stoppée au cours du 1^{er} trimestre par la propagation mondiale de l'épidémie de Covid-19. Face à cette situation, les soutiens à l'économie et aux secteurs les plus touchés ont été massifs, tant de la part des banques centrales que des gouvernements. L'amélioration de la situation sanitaire a permis une reprise d'activité pendant l'été, mais une « seconde vague » de propagation du virus a conduit à de nouvelles restrictions fin octobre. En novembre, l'annonce d'un vaccin efficace contre le coronavirus de deux laboratoires américains différents, a permis d'espérer une sortie de cette crise sanitaire et un retour à la normale courant 2021.

Dans un tel contexte, les taux d'intérêt ont continué de baisser, s'installant durablement en territoire négatif. Les marchés actions ont globalement reculé, dans des proportions toutefois limitées grâce aux soutiens monétaires et budgétaires, ainsi qu'aux espoirs de solution thérapeutique en fin d'année. Les placements épargnés par la crise, tels que l'or et les valeurs technologiques américaines, ont en revanche réussi à performer.

→ LE MARCHÉ OBLIGATAIRE

La crise sanitaire a entraîné une chute brutale de l'activité économique en 2020. L'activité mondiale pourrait ainsi se contracter d'environ -3,5% après une hausse de 2,8% en 2019. Les gouvernements ont mis en place des plans de relance de grande ampleur (prêts garantis aux entreprises, chômage partiel). La BCE a augmenté ses programmes d'achats d'actifs (obligations souveraines et d'entreprises) et soutenu le système bancaire par des apports de liquidité et une baisse des exigences en fonds propres, afin d'inciter les banques à poursuivre le financement de l'économie. Malgré la hausse de l'endettement des États, les taux d'intérêt sont restés à des niveaux très faibles tout au long de l'année en raison de l'action des banques centrales. L'OAT 10 ans a terminé l'année à -0,34% (moyenne de -0,14% en 2020 après +0,13% en 2019), proche de son plus bas historique. Les rendements des pays périphériques se sont également contractés, malgré les incertitudes économiques. Sur le marché du crédit (entreprises et banques), les primes de risque ont augmenté fortement à partir de mars, avant de diminuer progressivement pour retrouver, fin 2020, les niveaux d'avant crise. Le marché primaire (nouvelles émissions de dette) a atteint un volume record en 2020 sur la dette d'entreprises.

→ LES MARCHÉS ACTIONS

Les marchés actions ont suivi l'évolution de la crise sanitaire, en baissant fortement en février/mars lors du confinement, avec une volatilité record, et en récupérant une bonne partie des pertes au gré des afflux de liquidités des banques centrales, des plans de relance budgétaire, de reprise d'activité post-confinement, et des espoirs de vaccin contre la Covid au dernier trimestre avant un accord entre l'Union Européenne et le Royaume-Uni sur le « Brexit » en toute fin d'année.

Si les marchés européens sont en baisse en 2020 (CAC40 : -7,1% hors dividendes), les actifs « refuge », résilients dans les crises ou offrant les meilleures perspectives dans un contexte de fort ralentissement économique, ont en revanche très bien performé. Il s'agit par exemple des États-Unis, de l'Asie dont la croissance a été préservée par la sortie rapide de la crise sanitaire, ou des secteurs technologiques, consommation/luxe ou liés à l'environnement.

→ LE MARCHÉ IMMOBILIER

Le marché de l'investissement en immobilier d'entreprise en France a connu une année chaotique avec 27 milliard d'euros échangés, soit une baisse de 32% par rapport à une année 2019 exceptionnelle. Après un premier trimestre record, l'activité a considérablement ralenti avant de se reprendre. Les investisseurs se sont portés aux deux tiers sur le bureau, en privilégiant les actifs sécurisés et très bien situés ; une relative désaffection vis-à-vis des commerces a été observée, tandis que la logistique attirait les investisseurs.

Les produits de qualité sécurisés ont donc confirmé leur attractivité, avec des taux offerts pour les meilleurs immeubles de bureaux parisiens autour de 2,75%.



La politique d'investissement des Assurances du Crédit Mutuel

Les actifs des sociétés vie et non-vie gérés par les ACM au 31 décembre 2020 s'élevaient à 101,9 milliards d'euros (en valeur nette comptable), en hausse de 0,2% par rapport à l'année 2019.

Les actifs gérés par les Assurances du Crédit Mutuel sont investis à 77 % dans des produits de taux, détenus dans l'optique d'assurer un rendement récurrent. Compte tenu de l'environnement de taux bas en 2020, 68% des investissements obligataires de l'année ont été réalisés sur des émetteurs du secteur privé (entreprises et banques) afin de profiter de la hausse des primes de risque à partir de mars. En raison des incertitudes économiques, les investissements ont porté essentiellement sur des émetteurs bénéficiant d'une notation élevée et dans les secteurs les moins affectés par les conséquences de la crise sanitaire.

La part des investissements plus dynamiques du portefeuille, potentiellement plus rémunérateurs à moyen-long terme, s'élève à 18,1% au 31 décembre 2020. Elle se répartit entre des placements actions et actifs de diversification pour

12,3% du portefeuille, et des placements immobiliers pour 5,8% du portefeuille. Renforcés dans les creux de marché en 2020, ces actifs offrent des perspectives de rendement intéressantes qui permettront de limiter l'érosion progressive des taux de rémunération des fonds en euros des contrats d'assurance vie.

Les investissements actions en 2020 ont porté essentiellement sur les sociétés européennes aux meilleures perspectives de croissance (technologie, santé/équipements médicaux), les entreprises associées à une économie plus « propre », dans les transports ou les énergies renouvelables, ainsi que les cycliques de qualité en fin d'année, dans l'anticipation d'une normalisation de l'activité grâce au déploiement du vaccin contre la Covid en 2021. La diversification internationale s'est poursuivie, sur les États-Unis mais également sur l'Asie. Parmi les actifs de diversification, le capital investissement (« private equity ») et l'infrastructure, aux fortes espérances de rendement sur le long terme, sont à nouveau restés l'axe majeur d'investissement en 2020.



77%

des actifs gérés sont
des produits de taux

→ STRUCTURE DES ACTIFS (SOCIÉTÉS VIE ET NON-VIE, AU 31 DÉCEMBRE 2020), EN VALEUR NETTE COMPTABLE



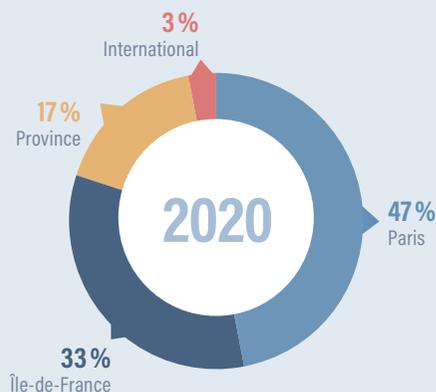


5,9 Md€

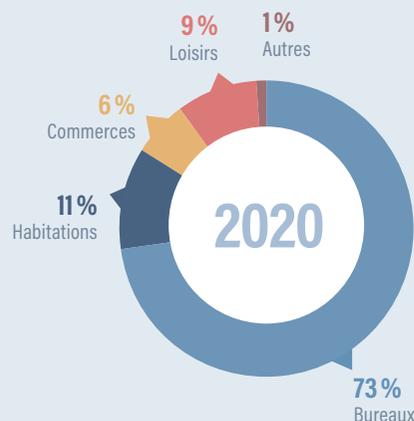
Placements immobiliers
au 31 décembre 2020

Les placements immobiliers représentent 5,9 milliards d'euros au 31 décembre 2020. Au cours de l'année, les investissements ont été principalement réalisés en direct, sur de l'immobilier de bureau de qualité, ainsi qu'en co-investissement sur des immeubles de bureaux à construire ou à restructurer, situés à Paris et en première couronne parisienne. Des participations ont été prises dans divers fonds immobiliers et ont permis un renforcement de l'exposition aux secteurs de l'habitation paneuropéenne et de la santé.

→ **RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES ACTIFS IMMOBILIERS DÉTENUS EN DIRECT SUIVANT LA VALEUR D'EXPERTISE (AU 31 DÉCEMBRE 2020)**



→ **RÉPARTITION DES IMMEUBLES DÉTENUS EN DIRECT PAR NATURE PRINCIPALE D'AFFECTATION (AU 31 DÉCEMBRE 2020)**



→ **UNE DÉMARCHÉ DE BONNES PRATIQUES SOCIÉTALES ET ENVIRONNEMENTALES**

Fidèles à leurs valeurs mutualistes, les ACM mettent en œuvre une politique de responsabilité sociale et environnementale. Cette approche, qui témoigne de notre engagement face aux grands défis écologiques et sociétaux d'aujourd'hui, est également déployée dans notre stratégie de gestion d'actifs, via une démarche d'investissement responsable. Celle-ci vise à intégrer les dimensions environnementales, sociales et de gouvernance dans tout le processus d'investissement, de l'étude d'une entreprise jusqu'au vote des résolutions en Assemblées Générales. Investisseurs engagés, les ACM financent des projets spécifiques à vocation sociale mais aussi environnementale, soutenant ainsi le développement d'activités favorisant la transition vers une économie bas carbone. À fin 2020, ce sont près de 3,8 milliards d'euros en portefeuille qui sont investis dans des actifs liés à ces deux thématiques. En parallèle du financement de projets à vocation environnementale, les ACM ont décidé de se retirer d'activités jugées non compatibles avec les objectifs de l'Accord de Paris sur le Climat. Ainsi début 2020, les ACM ont pris l'engagement de réduire à zéro leur exposition au charbon thermique d'ici 2030 en renforçant leur politique sectorielle sur le sujet, jugée comme l'une des plus ambitieuses parmi les acteurs financiers selon les ONG. La démarche ESG des ACM est exprimée en détail au sein d'un rapport spécifique consultable à l'adresse : <https://www.acm.fr/fr/nous-connaître/nos-publications/publications-des-assurances-du-credit-mutuel.html>



2020, UNE ANNÉE HORS DU COMMUN

Les Assurances du Crédit Mutuel au rendez-vous de...

...l'histoire

L'année 2020 et sa pandémie resteront incontestablement dans les annales. Une épreuve dont les Assurances du Crédit Mutuel ressortent renforcées.

Le 17 mars à midi, la France est d'un coup mise sous cloche. Fermeture des écoles et autres lieux accueillant du public, confinement et liberté de circulation restreinte, activités essentielles ou non, inquiétude et désorganisation... la pandémie change du jour au lendemain la vie de millions de Français. Dans l'urgence du printemps comme dans la gestion des mois suivants, les Assurances du Crédit Mutuel ont tout mis en œuvre pour protéger leurs salariés, poursuivre leur activité au service des réseaux et soutenir leurs assurés.

... la sécurité sanitaire et sociale

Dès l'annonce du confinement de mars 2020, les Assurances du Crédit Mutuel ont pris toutes les mesures pour protéger leurs salariés. Au prix d'un intense effort logistique et informatique, le télétravail a pu être généralisé en quelques jours à peine afin de ne pas exposer les milliers de salariés. Ceux dont la mission nécessitait de se rendre sur site ont bénéficié de mesures de protection adaptées dans un protocole strict. Enfin, ceux qui ne pouvaient tout simplement pas travailler, pour cause de garde d'enfants ou de débit internet trop lent, ont perçu l'intégralité de leur salaire sans recours au chômage partiel. Lorsqu'est venu le second confinement, le 29 octobre, les Assurances du Crédit Mutuel pouvaient mesurer l'expérience acquise, le passage en télétravail généralisé s'effectuant le plus simplement du monde. Tout au long de

cette crise, les Assurances du Crédit Mutuel ont veillé à la sécurité sanitaire et financière, au bien-être physique et moral de leurs salariés, leur permettant de traverser cette épreuve avec confiance et sérénité.

...la solidarité

Avril 2020. La France est confinée depuis un mois déjà. À l'inquiétude sanitaire, succède vite l'inquiétude économique. Des milliers de professionnels et d'entreprises sont à l'arrêt, fragilisés, voire menacés de disparition. Des reports de cotisation sont mis en place, puis les Assurances du Crédit Mutuel annoncent le versement de la Prime de Relance Mutualiste. Chacun de leurs assurés, ayant souscrit une garantie Perte d'exploitation, s'est vu verser une prime allant jusqu'à 20 000 euros. Ils sont près de 25 000 à avoir bénéficié de ce dispositif, pour un montant global de plus de 179 millions d'euros. Cette prime saluée par tous et même doublée par la concurrence, n'est que la partie émergée de l'iceberg, car les Assurances du Crédit Mutuel ont aussi mis en œuvre des mesures de soutien, certes moins spectaculaires mais pas moins utiles et précieuses. À destination de leurs assurés exerçant une activité médicale (extension de l'assistance 0 km, suppression des franchises en cas de sinistre ou d'arrêt de travail) ou encore des titulaires d'un contrat d'assurance vie qui ont vu les taux

de rémunération des fonds en euros servis en 2019 maintenus en 2020, en dépit des conditions de marché défavorables. Enfin, elles ont contribué, à hauteur de plusieurs millions d'euros, au fonds de solidarité mis en place par les pouvoirs publics pour les entreprises, indépendants et entrepreneurs.

...la solidité

Cette protection de leurs salariés et ces mesures de solidarité à l'égard de leurs assurés met en lumière la solidité des Assurances du Crédit Mutuel. Une compagnie d'assurances qui, dans ce contexte, n'a cessé d'innover et n'a pas renoncé à ses ambitions sur le marché des professionnels et des entreprises notamment. Grâce à leur réactivité et à la mobilisation de toutes leurs équipes, les Assurances du Crédit Mutuel ont rempli leur rôle de partenaire des réseaux et des autres entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, avec lesquels la coopération a été exemplaire.

À l'heure du bilan, avec des salariés mobilisés et soudés dans la difficulté, des assurés qui ont pu vérifier que derrière les mots il y avait des actes, et des partenaires avec lesquels la relation est plus forte que jamais, les Assurances du Crédit Mutuel sortent incontestablement renforcées de cette année si particulière.



Le Crédit Mutuel, en première place du baromètre sur l'image, la notoriété et l'attractivité des assureurs !

Peut-être la plus belle des reconnaissances ! Lorsqu'on les interroge, les Français placent le Crédit Mutuel à la première place du classement 2020 de l'image, de la notoriété et de l'attractivité des assureurs établi par l'Argus de l'Assurance et OpinionWay. Une belle récompense qui salue le travail accompli par les Assurances du Crédit Mutuel et illustre la pertinence de nos valeurs mutualistes.

AU SERVICE DES ASSURÉS

En proposant des offres à la fois simples et très protectrices, les Assurances du Crédit Mutuel simplifient la vie quotidienne de leurs assurés, tout en affirmant leurs valeurs mutualistes.

Marché du particulier

Les Assurances du Crédit Mutuel entendent proposer à la fois des contrats de qualité et une excellence de service, conformément à leur engagement « d'être faiseur de simplicité et générateur de solidarité ».

→ PER ASSURANCE RETRAITE : LA SOLUTION POUR PRÉPARER SA RETRAITE

L'année 2020 n'aura finalement pas été celle de la réforme des retraites, mais celle du lancement des nouveaux produits d'épargne retraite. Ainsi, en mars, les Assurances du Crédit Mutuel ont débuté la commercia-

lisation de leur nouveau PER Assurance Retraite : un contrat d'assurance permettant de constituer tout au long de sa vie, et notamment de sa vie active, une épargne débloquée au choix sous forme de rente ou de capital à l'heure de la retraite. Un déblocage anticipé est également possible pour l'achat de la résidence principale. Le tout dans des conditions fiscales avantageuses, les versements volontaires étant déductibles des revenus imposables !*

Le PER Individuel Retraite bénéficie de toute l'expertise des Assurances du Crédit Mutuel puisqu'il intègre la palette de notre offre financière. Et notamment la Gestion Pilotée Horizon, qui permet une gestion dynamique de l'épargne dans les premières années avant de la sécuriser progressivement à l'approche de la retraite. Un savoir-faire déjà plébiscité par des dizaines de milliers d'assurés.

* dans la limite des plafonds légaux.



« La retraite est toujours une préoccupation majeure pour nombre d'actifs. Nous avons donc conçu le PER Assurance Retraite pour qu'il soit le meilleur moyen de la financer et donc d'en profiter ! »



Marie LELANDAIS

**Chargée de projets au sein
du pôle Développement Assurance vie,
Épargne et Retraite**

→ ASSURANCE DES EMPRUNTEURS : LE MAINTIEN DE L'ACCEPTATION MÉDICALE PERSISTE ET SIGNE

La plupart du temps, le premier achat immobilier n'est pas le dernier. Famille qui s'agrandit, mutation professionnelle, évolution personnelle, volonté d'optimiser son patrimoine... les raisons et les occasions de changer de résidence principale au cours d'une vie sont nombreuses.

Malheureusement – et la pandémie nous a brutalement rappelé combien la santé est tout sauf un acquis –, lors de ce deuxième emprunt, on est parfois moins en forme, et l'on peut rencontrer des difficultés pour s'assurer. Grâce au Maintien de l'Acceptation Médicale, tout emprunteur, assuré aux Assurances du Crédit Mutuel lors du financement de son domicile, a la certitude d'assurer son futur prêt immobilier pour sa nouvelle résidence principale sans formalités médicales supplémentaires et de bénéficier d'une couverture assurance aux mêmes conditions.

Concrètement, nous nous engageons à protéger sur le long terme ceux qui nous font confiance dès à présent, quelle que soit l'évolution de leur état de santé. Un engagement fort qui apporte de la certitude, de la sérénité et de la confiance en l'avenir face aux aléas que la vie peut réserver.

Au-delà du confort psychologique qu'offre le Maintien de l'Acceptation Médicale à nos assurés, cet avantage, que nous sommes les seuls à proposer sur le marché, illustre parfaitement notre vision protectrice et solidaire de l'assurance. Ce dispositif se veut une réponse mutualiste dans une société où la course aux mesures consuméristes confond trop souvent soutien aux consommateurs et démutualisation.

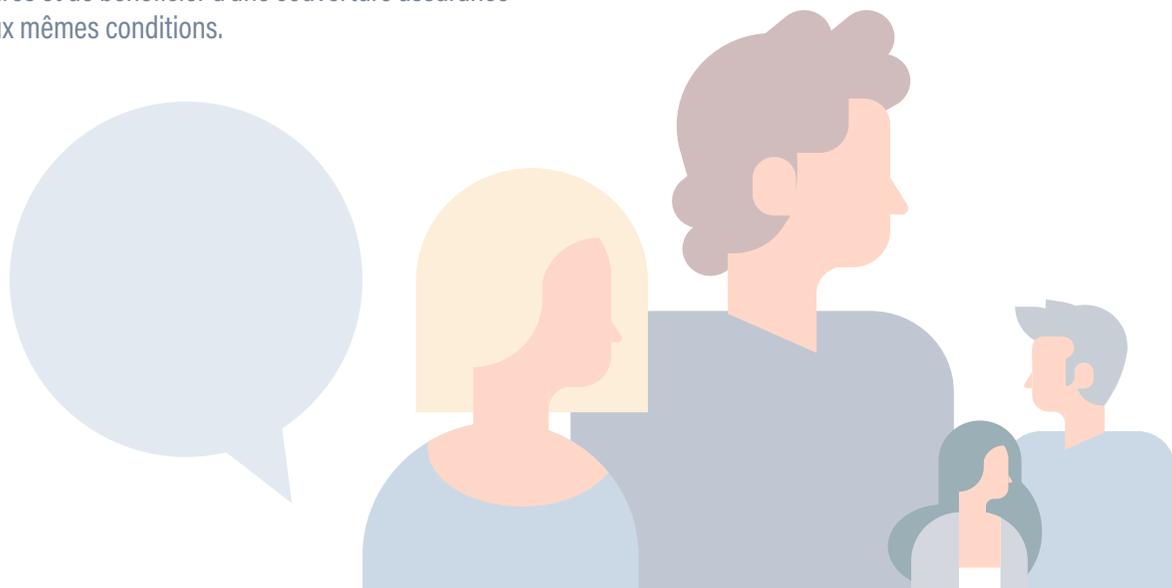


« Plus de 1,3 million de nos clients bénéficient aujourd'hui du Maintien de l'Acceptation Médicale, et plus de 200 000 d'entre eux ont déjà pu emprunter à nouveau sans formalités médicales. »



Sylvie MARTIN

Responsable du pôle Développement
Produit Assurances des Emprunteurs





→ 100 % SANTÉ, 100 % INTÉGRÉ

L'année 2020 a été marquée par la montée en puissance de la réforme 100 % Santé. Depuis le 1^{er} janvier 2020, tous les Français, détenant un contrat complémentaire santé -responsable-, peuvent bénéficier d'une paire de lunettes et de prothèses dentaires sans reste à charge. Une réforme réglementaire qui vise à éviter le renoncement aux soins et que nous avons bien entendu intégrée à tous nos contrats individuels et collectifs.



«La réforme du 100 % Santé, s'inscrit dans la continuité de notre offre et de nos services car depuis toujours, nous mettons tout en œuvre pour que la santé ne pèse pas sur le budget de nos assurés.»

Pour porter ce nouveau dispositif à la connaissance du plus grand nombre, nous avons mené une importante campagne d'information à destination de notre communauté d'assurés. Ce fut l'occasion de rappeler qu'aux Assurances du Crédit Mutuel, nos assurés bénéficient déjà, et depuis de nombreuses années, de solutions optiques ou auditives de qualité et sans reste à charge, grâce à nos dispositifs Intégral'. Et que grâce à la carte Avance Santé, service exclusif des ACM, nul besoin de faire l'avance de ses frais de santé.

Aurélie BELLEMARE

Chargée d'études au sein

du pôle Développement Santé

Carte

Avance Santé

La carte Avance Santé est un produit emblématique des Assurances du Crédit Mutuel. Depuis plus de 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. Un service sécurisé, sans frais, qui a été augmenté de la possibilité de payer sans contact jusqu'à 50 euros, et dont l'usage est désormais élargi à toute la zone Euro.



Marché du Pro

La conquête du marché des professionnels reste un axe majeur de notre projet d'entreprise. De l'élaboration des garanties à la gestion des sinistres en passant par la commercialisation des offres, les défis sont nombreux. L'objectif : mettre à disposition des réseaux un éventail d'offres complet répondant à leurs attentes.

Le succès du lancement de notre offre Multi Pro montre que les Assurances du Crédit Mutuel sont désormais capables de proposer des contrats répondant parfaitement à leurs problématiques.

→ MULTI PRO : LA PROTECTION DES PROS POUR LE MONDE D'APRÈS

La crise que nous traversons a fait prendre conscience aux professionnels de la nécessité d'une bonne protection, elle a aussi mis en avant des difficultés de compréhension du contenu de leur contrat. Pour répondre à ces exigences, les Assurances du Crédit Mutuel ont imaginé Multi Pro. Un contrat qui permet une souscription rapide et intuitive, couvrant à la fois les responsabilités civiles, les locaux et les biens de nos assurés. S'ils le



« Avec notre nouveau contrat Multi Pro, nous protégeons et accompagnons les professionnels et les TPE au plus près de leurs besoins. »

souhaitent, ces derniers peuvent également choisir des garanties financières optionnelles. Dans le détail, Multi Pro propose des garanties qui font la différence telles que la Valeur à neuf pour les biens mobiliers, la Protection juridique, l'assurance des biens en tous lieux, ainsi que des prestations d'assistance renforcées. Mais la promesse la plus emblématique de Multi Pro réside dans l'accompagnement que les Assurances du Crédit Mutuel proposent à leurs assurés. Au quotidien, grâce à une palette d'outils digitaux vraiment utiles. En cas de sinistre, avec une avance sur indemnisation versée au maximum dans les 15 jours après sa survenance. De quoi préserver la trésorerie de nos assurés et surtout accélérer le redémarrage de leur activité.



Vincent MOUTIER

Responsable du pôle Marché

des Professionnels et Entreprises



Sandra UNTERNAEHER

Chargée de projets au sein du pôle Développement

Assurances des Emprunteurs



« Dans cette crise historique, les besoins en financement des professionnels vont être plus importants que jamais. Nous sommes là pour les aider à tenir et les soutenir dans leur développement. »

→ ASSUR PRÊT PRO : À CHAQUE PROFESSION, SON OFFRE

Les situations personnelles et financières d'un agriculteur en quête d'une nouvelle machine, d'une kinésithérapeute fraîchement diplômée souhaitant s'installer ou encore d'un avocat souhaitant se doter de locaux plus prestigieux n'ont pas grand-chose en commun, si ce n'est une assurance emprunteurs pertinente pour accompagner tous ces projets.

C'est pourquoi les Assurances du Crédit Mutuel ont revu de fond en comble leur offre Emprunteurs à destination des professionnels. Avec des garanties, des prestations et une cotisation ajustées à la fois à chaque secteur d'activité (agriculture, santé, professions libérales, commerçants, TPE) et au profil de l'emprunteur, l'offre Assur Prêt Pro est calibrée pour répondre à la grande diversité des besoins qui caractérise ce marché.

Comme derrière chaque vie professionnelle se joue aussi une vie personnelle, Assur Prêt Pro permet à chaque emprunteur de protéger sa famille et ses proches, en plus de sa trésorerie et de son activité. Ce contrat a été élaboré avec la même philosophie que celle qui anime le marché du particulier. Par volonté de le rendre accessible au plus grand nombre, il ne contient aucune exclusion liée à l'activité ou à la pratique sportive des assurés.

De même, grâce à l'e-acceptation, les formalités médicales ont été simplifiées et accélérées. Mieux, elles sont réduites au strict minimum « une question ! » en cas de nouvel emprunt intervenant dans les trois années suivantes.

Marché Corporate



Le marché Entreprises est également un axe majeur de développement pour les Assurances du Crédit Mutuel. Illustrant notre volonté d'apporter des solutions à toutes les entreprises, nous avons revu et complété notre offre pour répondre au mieux à leurs attentes.

→ PER ASSURANCE RETRAITE CORPORATE : UNE OFFRE CALBRÉE POUR LES GRANDES ENTREPRISES

Grâce aux complémentaires santé et aux contrats de prévoyance collective, les entreprises protègent leurs salariés sur le court terme, en cas d'arrêt de travail temporaire ou d'ennui de santé. Mais beaucoup d'entre elles prennent aujourd'hui conscience de la nécessité de protéger leurs salariés sur le plus long terme, notamment en les aidant directement à financer leur retraite.

C'est pour répondre à cette demande qu'a été conçu le PER Assurance Retraite Corporate. Pour l'employeur, il s'agit d'une solution techniquement simple et fiscalement avantageuse pour effectuer des versements au

bénéfice de la ou des catégories de salariés de son choix. Ces derniers disposent ainsi d'une épargne retraite qu'ils peuvent aussi alimenter par eux-mêmes en effectuant des versements volontaires. Si le principe et les mécanismes du PER Assurance Retraite Corporate sont communs aux PER que la concurrence peut proposer, les Assurances du Crédit Mutuel font la différence avec la qualité de leur gestion financière, la simplicité de leur service et leur accompagnement de tous les instants. **Ainsi, entreprises comme salariés disposent d'un espace en ligne pour réaliser leurs opérations et consulter les informations essentielles.** Ils y retrouvent également les coordonnées de notre équipe «+ de 100», une équipe d'experts à leur service exclusif.



«Le PER Retraite Corporate est le parfait reflet de l'excellence de notre gestion financière, de la qualité de nos services digitaux et de l'expertise de nos conseillers !»

Nadia CAMETZ

Chargée de projets au sein du pôle Développement Assurance vie, Épargne et Retraite





→ **ASSUR PRÊT
ENTREPRISE : UN ATOUT
POUR LES ENTREPRISES**

Le dispositif des Prêts garantis par l'État (PGE), instauré pour amortir la brutale baisse d'activité durant le premier confinement, a mis en lumière l'importance pour les entreprises et leurs dirigeants de souscrire un contrat d'assurance Emprunteurs.

Pour accompagner ce regain d'intérêt et être en mesure d'accompagner toutes les entreprises, les Assurances du Crédit Mutuel ont lancé leur nouvelle offre Assur Prêt Entreprises. À l'image d'Assur Prêt Pro, elle protège tant l'entreprise que son dirigeant et offre les mêmes simplicités de souscription et de gestion.



«Jusqu'à présent, les dirigeants-actionnaires étaient peu familiarisés avec l'assurance des Emprunteurs. Maintenant, ils ont très bien compris qu'elle permet d'assurer la pérennité de leur entreprise, de sécuriser leur patrimoine et de protéger leurs héritiers.»



Mickaël PRÉVOST

Directeur d'agence

Entreprises, CIC Nord-Ouest



→ FLOTTE AUTO ENTREPRISE : UNE OFFRE TOUTES OPTIONS

Les collectivités publiques, les grandes entreprises et plus généralement l'ensemble des professionnels... il n'y a jamais eu autant de véhicules dits « d'entreprise » en circulation en France. Des véhicules qui nécessitent bien évidemment d'être assurés. Fortes de leur savoir-faire acquis sur le marché des particuliers, les Assurances du Crédit Mutuel ont investi en 2020 le marché de la voiture corporate avec leur **nouvelle offre Flotte Auto Entreprise**. Celle-ci permet d'assurer sur un seul contrat, et donc une seule cotisation, tout un parc de véhicules utilisés au quotidien par des conducteurs différents. L'entreprise détermine son niveau de garantie et peut personnaliser – toujours au sein du même contrat – sa protection en fonction de la catégorie des véhicules et de leur éventuel aménagement ou équipement.



Parce que notre rôle est aussi de garantir la mobilité de nos clients en toutes circonstances, Flotte Auto Entreprise contient une assistance remorquage-dépannage, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 !



« Plusieurs véhicules, un seul contrat, une seule prime ! Des garanties personnalisées, une assistance renforcée ! Flotte Auto Entreprise est une solution sur-mesure pour toutes les entreprises. »

Séverine THOMIÈRES

Chargée de projets au sein
du pôle Service Projet Innovation
Assurances de Biens

AU SERVICE DES RÉSEAUX

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. Notre ambition : les faire bénéficier de services et d'outils leur simplifiant l'assurance au quotidien.



« Nous avons travaillé main dans la main avec les réseaux et les chargés d'affaires pour construire ensemble la bancassurance des entreprises. »

Un accompagnement de tous les instants

C'est dans la difficulté que l'on mesure la solidité de ses partenaires. Les Assurances du Crédit Mutuel ont mis en œuvre des mesures immédiates pour leurs assurés indépendants, professionnels et entreprises. Mais elles ont également su répondre présent aux côtés des réseaux mobilisés. Procédures simplifiées, disponibilité permanente, réactivité augmentée, solidarité renforcée. À circonstances exceptionnelles, dispositifs exceptionnels. Depuis le début de la crise sanitaire, assurances et banques ont défini ensemble de nouveaux modes de vie en tirant le meilleur de la relation virtuelle pour

continuer de faire vivre l'activité et défendre les intérêts des assurés. Afin de ne pas repousser leur mise en marché, les nouveaux produits ont tous été accompagnés de formations repensées, organisées en petits comités, en visio-conférences. Un format jusqu'à présent inhabituel, mais qui a contribué à renforcer l'appropriation des offres par les conseillers et chargés d'affaires. En outre, la période a également été propice à de nouvelles expérimentations pour la construction d'un modèle de distribution adapté tant aux chargés d'affaires qu'aux dirigeants d'entreprises.



Sylvain MONNERIE

Responsable du pôle

Développement Corporate

Ainsi, sur le marché Entreprises, le lancement du PER Assurance Retraite Corporate a été l'occasion de tester et d'approuver le « rendez-vous à trois » - le client, le chargé d'affaires, un expert ACM. Un exemple parmi d'autres qui démontre la volonté et la capacité des Assurances du Crédit Mutuel à accompagner les réseaux particuliers, professionnels et entreprises en toutes circonstances.



Des « Espaces Assurances Réseaux » plus complets

L'offre des Assurances du Crédit Mutuel s'est considérablement renforcée ces deux dernières années. Beaucoup de nouvelles offres sont apparues, d'anciennes ont évolué au gré de la réglementation, de nouveaux marchés ont été investis, de nouveaux services digitaux ont été créés, des nouvelles procédures inventées. Pour que les conseillers et chargés d'affaires puissent avoir la vision la plus claire possible de notre offre et nos arguments, les Assurances du Crédit Mutuel ont repensé les « Espaces Assurances Réseaux ». **En un clic, les acteurs des réseaux disposent d'une base d'informations structurée** marché

par marché, branche par branche, contrat par contrat, garantie par garantie. Pour chaque offre, ils retrouvent évidemment les procédures et documents contractuels mais aussi toute une série d'outils d'aide à la vente modernisés. Qu'ils soient destinés aux clients (plaquette, flyer, e-mailing) ou aux conseillers eux-mêmes (triptyque, infographie, vidéo), leur identité visuelle a été repensée pour que d'un coup d'œil soient identifiés les points forts de nos offres.

Cet accompagnement documentaire et commercial permet aux réseaux de bien cerner les besoins des clients pour mieux servir leurs intérêts. Il est parfaitement complémentaire de l'aide technique et administrative apportée au quotidien par les équipes des Assurances du Crédit Mutuel.



« En un clic, les conseillers et chargés d'affaires disposent d'une vision à la fois macro et micro, large et resserrée, de nos offres et services. »



Emmanuel GOTRAND

Webmaster au sein

du pôle Communication



Des outils d'aide à la vente modernisés

L'assurance, a fortiori professionnelle et corporate, est une matière complexe. Élaborer une proposition peut parfois s'avérer difficile, tant les situations, les cadres réglementaires et les besoins des clients sont divers. Si l'on ajoute à cela le haut niveau de personnalisation qu'offrent les Assurances du Crédit Mutuel, il peut être facile pour un conseiller de se perdre, de se tromper voire de renoncer.

À l'image de PEPS et de PICASO, en Santé et Prévoyance Individuelles, les offres à destination des professionnels et des entreprises disposent désormais de leur outil d'aide à la vente dédié appelé CASSIS.

Ces outils, conçus en parfaite coopération avec les équipes d'Euro Information, ont pour but d'accompagner pas à pas les conseillers dans la commercialisation de l'assurance.

Très didactiques dans leur utilisation, intuitifs dans leur ergonomie, ils permettent aux conseillers de s'approprier facilement les contrats pour établir une offre face au client, en direct, rapidement et sans erreur possible. Mieux encore, ils signalent les points d'attention et multiplient les opportunités de rebond personnalisé.



« Une offre claire, complète et personnalisée en quelques minutes à peine ! Ces outils d'aide à la vente simplifient le travail des conseillers. Pour le plus grand bonheur de leurs clients ! »

Cécile DREVELLE

Responsable Projets et Parcours
au sein du pôle Expérience Client



Des suivis de sinistres plus transparents

Afin de pouvoir répondre dans l'instant aux sollicitations de leurs clients, les **conseillers peuvent suivre en temps réel la gestion des sinistres Auto, Habitation et Multi Pro**. Miroir de l'e-suivi de nos assurés, cet outil centralise toutes les informations clés ainsi que les courriers et courriels échangés. Ainsi, les conseillers ont une vision claire des événements pour mieux rassurer et éclairer leurs clients.

En mettant ces éléments à disposition des conseillers, les Assurances du Crédit Mutuel confirment leur volonté d'être présentes et réactives, en toute transparence, à chaque étape de la vie du contrat. Les plus heureuses comme les plus ennuyeuses !



« A chaque étape de la vie du contrat, nous sommes là pour répondre aux besoins des conseillers ! »



Arnaud EINHORN

Chargé de projets au sein
du pôle Service Projet Innovation
Indemnisation des Dommages
aux Biens

LE POINT SUR LES "E"

Faire la différence, ensemble, telle est notre ambition. Pour faciliter les démarches de nos clients, nous avons focalisé nos efforts d'innovation vers des services en ligne à haute valeur ajoutée permettant de leur apporter des solutions efficaces et durables.

Une vision claire et complète de sa couverture assurance

Afin de mettre en lumière toute l'étendue des services et prestations qu'offrent les Assurances du Crédit Mutuel à leurs assurés, la section Assurances de l'espace client Banque en ligne, sur appli et ordinateur, a été remaniée de fond en comble. Tant pour les particuliers que pour les professionnels et entreprises. Contrats détenus, garanties explicitées, informations détaillées sur les dossiers en cours, l'espace Assurances

donne à chaque assuré une vision claire et complète de sa protection. Il lui permet de réaliser, en toute autonomie et à son rythme, de nombreuses actions : édition instantanée de documents, déclaration et gestion de sinistre, devis et souscription. Les assurés y retrouvent également des informations personnalisées et des messages de prévention.

Enfin, en cas de besoin, les assurés peuvent évidemment contacter ou convenir d'un rendez-vous avec leur conseiller, l'espace Assurances étant parfaitement intégré à l'espace client Banque pour un parcours digital simplifié.



« Grâce à leur espace Assurances en ligne, nos assurés peuvent gérer et suivre leur contrat 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en toute simplicité. »

Angélique DILLINGER

Responsable du pôle

Expérience Client

→ E-ASSISTANCE PROTECTION JURIDIQUE : UNE BIBLIOTHÈQUE VIRTUELLE DE COURRIERS TYPES

Souvent, en matière de Protection Juridique, un courrier peut suffire. Une missive, fondée juridiquement, complète et bien tournée, permet de résoudre à l'amiable, en bonne intelligence et rapidement, une bonne part des dossiers que soumettent nos assurés.

À partir de ce constat, les Assurances du Crédit Mutuel ont lancé l'e-assistance Protection Juridique. Chaque assuré Protection Juridique peut désormais retrouver dans son espace personnel en ligne toute une bibliothèque de courriers types rédigés par les juristes des Assurances du Crédit Mutuel. Consommation, voisinage, travail, logement... plus d'une quarantaine de modèles, qu'il suffit de

compléter avec les bonnes informations, sont mis à disposition pour répondre aux principaux problèmes de nos assurés.

L'e-assistance Protection Juridique leur permet d'obtenir gain de cause, de trouver une solution facilement, rapidement, à moindre coût humain et financier, dans nombre de situations du quotidien. Évidemment, en cas d'échec ou pour les situations plus complexes, les équipes de la Protection Juridique sont à leur disposition par téléphone, par courriel ou par courrier pour leur proposer un accompagnement efficace et personnalisé.



« L'e-assistance Protection Juridique est un nouveau service digital qui permet à nos assurés de gagner en vitesse et en autonomie, donc de faire des économies d'argent et d'énergie. »



Céline WALTER

Chargée de projets au sein
du pôle Protection Juridique



« Avec son succès immédiat, l'e-décla Arrêt de travail a prouvé qu'elle répondait à un réel besoin. Maintenant, il nous faut proposer ce service digital aux professionnels et aux entreprises. »

Jérôme SABLIER

Responsable adjoint du pôle

Service Projet Innovation

Prestations aux Personnes



→ L'ARRÊT DE TRAVAIL EN UN CLIC

L'utilisation du numérique dans la déclaration et gestion de sinistres est devenue monnaie courante en assurances de biens et en santé. C'est au tour de la Prévoyance et de l'assurance des Emprunteurs de disposer de leur canal digital de déclaration et de suivi.

En quelques clics, les assurés peuvent signaler leur mise en arrêt, solliciter une indemnisation et compléter leur dossier, depuis leur espace personnel sur smartphone ou ordinateur, où ils le veulent, quand ils le veulent. Pratique, rapide et économique !

Ce nouveau service digital a en plus été lancé au moment le plus utile, début avril, au cœur du confinement lié à la crise de la Covid-19. Il a été immédiatement plébiscité, puisque l'e-décla Arrêt de travail représente déjà près d'une déclaration sur deux.



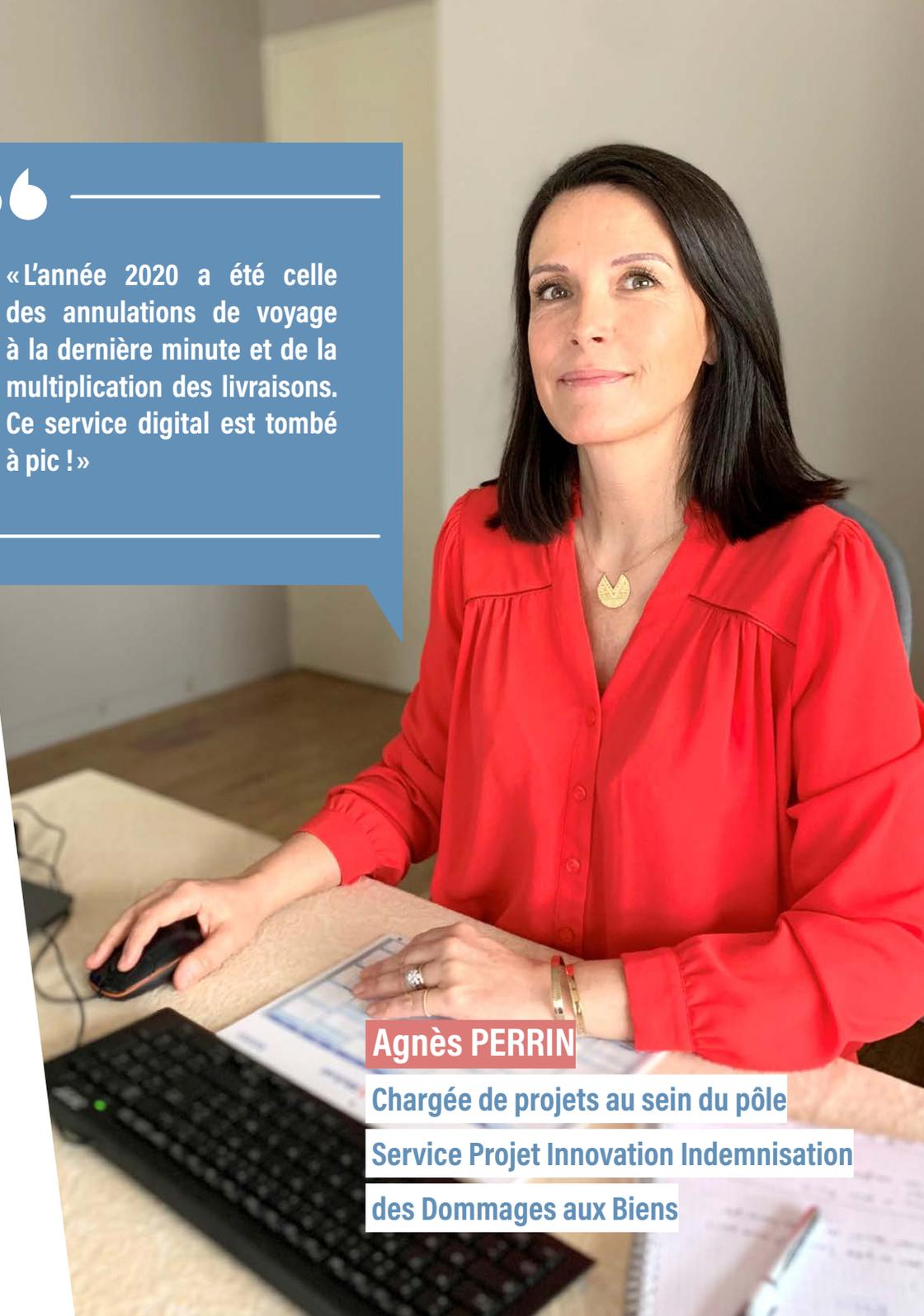
→ **E-DÉCLA MOYENS DE PAIEMENT :
ACCÉLÉRER LA GESTION DES SINISTRES
DU QUOTIDIEN**

Une livraison qui n'arrive pas, une annulation de voyage, un accrochage avec une voiture de location, la perte des clés ou des papiers, autant de petits ennuis du quotidien qui sont généralement couverts par les assurances liées aux cartes de paiement et comptes bancaires. **Pour faciliter la gestion de ces petites contrariétés, les Assurances du Crédit Mutuel ont déployé l'e-décla Moyens de Paiement.**

À l'image de son homologue en Auto et Habitation, elle permet de déclarer en quelques minutes à peine un sinistre puis de le suivre jusqu'à son dénouement. Elle permet également d'obtenir une aide immédiate si besoin en facilitant la mise en relation avec le prestataire d'assistance.



«L'année 2020 a été celle des annulations de voyage à la dernière minute et de la multiplication des livraisons. Ce service digital est tombé à pic !»



Agnès PERRIN

Chargée de projets au sein du pôle

Service Projet Innovation Indemnisation

des Dommages aux Biens



« Notre mission est de tout faire pour simplifier les choses en cas de sinistre. Avec l'e-décla, nos assurés professionnels n'ont qu'à décrire l'événement en quelques mots et à nous transmettre une ou deux photos ! »



→ E-DÉCLA PRO : ALLER VITE EN CAS DE COUP DUR

Symbole de l'accélération des Assurances du Crédit Mutuel sur le marché des professionnels, les titulaires d'un nouveau contrat Multi Pro bénéficient des mêmes fonctionnalités digitales que les particuliers. Ainsi, grâce à l'e-décla-Pro, ils peuvent déclarer et suivre leur sinistre à tout moment, en ligne ou sur smartphone. Une facilité digitale qui s'inscrit pleinement dans la raison d'être de ce nouveau contrat : réagir le plus vite possible pour permettre à nos assurés professionnels de relancer rapidement leur activité à la suite d'un sinistre.

Nathalie LINDER

Chargée de projets au sein du pôle

Service Projet Innovation Indemnisation

des Dommages aux Biens



→ LA SANTÉ CONNECTÉE AU SERVICE DE TOUS

Visible Patient, carte Avance Santé, e-transmission... en intégrant systématiquement ces innovations dans tous leurs contrats d'assurance Santé, les Assurances du Crédit Mutuel ont toujours considéré que l'innovation médicale devait bénéficier au plus grand nombre. La pandémie a été l'occasion de le rappeler. Ainsi, nos assurés ont pu apprécier la prise en charge intégrale de leurs téléconsultations via Médecin Direct. Un service et une prestation proposés de longue date, mais plébiscités à la faveur des confinements et des quarantaines.

Parce que le bien-être est aussi une question de mental, nos assurés peuvent bénéficier de séances gratuites de soutien psychologique à distance, dispensées par les professionnels du cabinet Psya. Une prestation qui n'a jamais autant rencontré le succès qu'en cette éprouvante année 2020.



« Nos assurés ont eu la confirmation qu'avec les Assurances du Crédit Mutuel, ils bénéficient de la pointe de la technologie et du progrès. »

Elsa MARCIANO

Chargée d'étude au sein
du pôle Développement Santé



→ LE TÉLÉPHONE SONNE ENCORE...

Même si les canaux digitaux lui grignotent régulièrement des parts de marché, le téléphone reste un canal de communication important pour les assurés voulant déclarer un sinistre, demander un remboursement de soins ou obtenir une prestation Prévoyance/Emprunteurs. L'année 2020 a donc été particulièrement périlleuse. Comment rester joignable et pouvoir répondre au téléphone quand du jour au lendemain le télétravail devient la règle ? C'est une véritable prouesse technologique et logistique qui a été réalisée au printemps, au plus haut de la crise sanitaire. En quelques semaines à peine, chaque gestionnaire disposait de conditions de télétravail similaires à celles sur site pour accomplir sa mission.

Parallèlement à cette mobilisation exceptionnelle, les Assurances du Crédit Mutuel ont également su développer d'autres projets pour accroître la satisfaction des assurés au téléphone. Ainsi, le lancement de la réforme du 100% Santé, le 1^{er} janvier 2020, a été l'occasion d'une première. Les assurés voulant joindre Telsanté pour une demande d'informations pouvaient en obtenir grâce à un guide vocal interactif, ce qui a permis aux gestionnaires de se concentrer sur les demandes de prestations, le cœur de leur mission.

Ces innovations téléphoniques accroîtront notre disponibilité et diminueront le temps d'attente des assurés. Et donc atténueront l'un des principaux irritants qu'ils nous remontent.



« En matière de téléphone, la pandémie a eu un effet catalyseur. Elle nous a poussées à imaginer dans l'urgence des solutions innovantes qui au final augmentent la qualité de service téléphonique pour les assurés. »



Méлина MERTZ

**Chargée de projets au sein du pôle
Organisation et Environnement
de travail**



AU SERVICE DES SALARIÉS

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



« Accompagner les collaborateurs dans le changement, et tout au long de leur carrière, un objectif majeur du projet d'entreprise des Assurances du Crédit Mutuel. »



François IMPEDOVO

Responsable des Ressources Humaines



Des salariés toujours mieux protégés

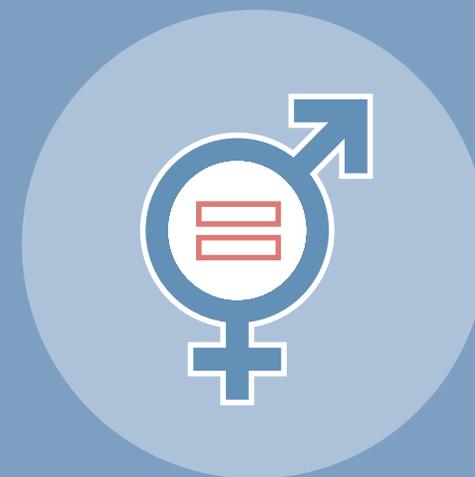
Dès le début de la crise sanitaire, l'entreprise a fait de la protection de ses collaborateurs une priorité, tout en continuant à assurer sa mission de service essentiel auprès des clients et des réseaux. Généralisation du télétravail, équipements informatiques au domicile, aménagement des conditions de travail sur site permettant le respect des gestes barrières, mais également maintien de salaire pendant les dispenses d'activité, report de congés prévus pendant le confinement, versement de primes pour récompenser l'investissement des collaborateurs... Les collaborateurs des Assurances du Crédit Mutuel ont pu compter sur le soutien de leur employeur.

En dépit de ce contexte inédit, la volonté d'accompagner le changement, s'est traduite par la signature en 2020 d'un accord-cadre de qualité de vie au travail au niveau de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, portant notamment sur un télétravail choisi qui s'inscrira en 2021 dans l'organisation du travail au sein des Assurances du Crédit Mutuel. En outre, l'entreprise poursuit ses engagements visant à favoriser la santé des salariés, notamment par la prévention, et à encourager l'adoption de comportements éco-responsables sur le lieu de travail.



Un accompagnement des managers renforcé

Les Assurances du Crédit Mutuel font de l'accompagnement de leurs managers un objectif prioritaire. En 2020, l'entreprise a continué à organiser des journées d'échanges et de formation des « middle managers », en s'adaptant au contexte sanitaire avec l'utilisation des moyens technologiques permettant l'animation et la participation de chacun à distance. Ces journées permettent de favoriser le partage d'expérience, de travailler sur des thématiques communes autour du management et de concrétiser la place du « middle management », qui joue un rôle fondamental dans l'organisation et dans la mise en œuvre du projet d'entreprise.



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 pour la deuxième année consécutive l'un des meilleurs résultats du secteur assurance.



Une mobilité interne encouragée

La volonté d'être mieux accompagné, la possibilité d'évoluer, la découverte de nouvelles missions, le désir de changer d'activité, le besoin d'être reconnu sont des attentes fortes que les collaborateurs des Assurances du Crédit Mutuel expriment lorsqu'on les interroge. En outre, l'entreprise est en quête permanente de renforts et propose de nombreuses offres d'emploi. Pour mettre en adéquation besoins collectifs de l'entreprise et aspirations individuelles, la Direction des Ressources Humaines a engagé une politique ambitieuse de promotion de la mobilité interne. Tout le monde a à y gagner : le collaborateur qui obtient un nouveau poste correspondant à ses attentes, le manager qui enrichit son équipe avec un salarié motivé, l'entreprise qui utilise au mieux ses ressources.



« Chaque collaborateur, quelle que soit sa situation ou sa fonction, peut donner un nouvel élan à sa carrière grâce à la mobilité interne. »

Isabelle OLIVE

Gestionnaire

de Ressources Humaines



UNE ENTREPRISE ENGAGÉE

Les Assurances du Crédit Mutuel sont conscientes du rôle social et sociétal que doit jouer une entreprise. De par leur activité, elles gèrent des placements à long terme, représentant principalement les encours investis par les assurés sur les fonds en euros des contrats d'assurance vie. À ce titre, conformément aux principes mutualistes qui les animent, les Assurances du Crédit Mutuel font de l'intégration de ces critères ESG un des axes principaux de leur politique d'investissement.

Au-delà des investissements financiers, les Assurances du Crédit Mutuel défendent les bonnes pratiques du développement durable au quotidien. Elles sont également des participantes actives et motivées de l'action de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Enfin, elles délivrent un message fort de prévention des risques, au-delà de leur communauté d'assurés.

L'assurance vie d'un monde durable

En tant qu'assureur, la transition énergétique et la lutte contre le dérèglement climatique sont une nécessité. En tant qu'investisseur, elles sont aussi une opportunité ! Il est donc tout naturel qu'en 2020, les Assurances du Crédit Mutuel aient renforcé leur engagement pour une finance plus respectueuse de l'environnement. **Ainsi, notre gestion financière intègre les critères dit ESG - c'est-à-dire des investissements transparents, ne contrevenant pas aux droits humains et ne participant pas à la dégradation de l'environnement.**

Cette politique vertueuse se traduit également dans notre offre pour nos clients. Ainsi, un nouveau profil de gestion déléguée, le Pack UC Environnement 50, est venu enrichir notre gamme de solutions financières en assurance vie : il permet à nos assurés voulant donner du sens à leur épargne d'investir dans des entreprises porteuses de projets pour les générations futures.

De même, la palette de supports d'investissement labellisés, ISR ou Finansol par exemple, a été étoffée. Plus d'une vingtaine sont désormais proposés à nos assurés.



« L'avenir de l'épargne et de la finance, c'est l'investissement socialement responsable ! »

Jean-Baptiste TILLET

Responsable adjoint du pôle

Offre Financière de l'Épargne

et Assurance vie



Assurance automobile : favoriser les bonnes pratiques !

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 commun ou le covoiturage pour se rendre au travail puisqu'ils ont la certitude d'être protégés sur leur trajet travail-domicile.

Enfin, les propriétaires de voitures électriques bénéficient d'une tarification spécifique et de garanties élargies à la batterie et aux câbles de raccordement.





Un acteur majeur de la prévention

En 2020, les Assurances du Crédit Mutuel ont continué d'œuvrer pour la prévention de tous les risques. Au sein de l'association Assurance Prévention, elles mènent des campagnes de sensibilisation sur les risques du quotidien (conduite, incendie, santé, numérique).

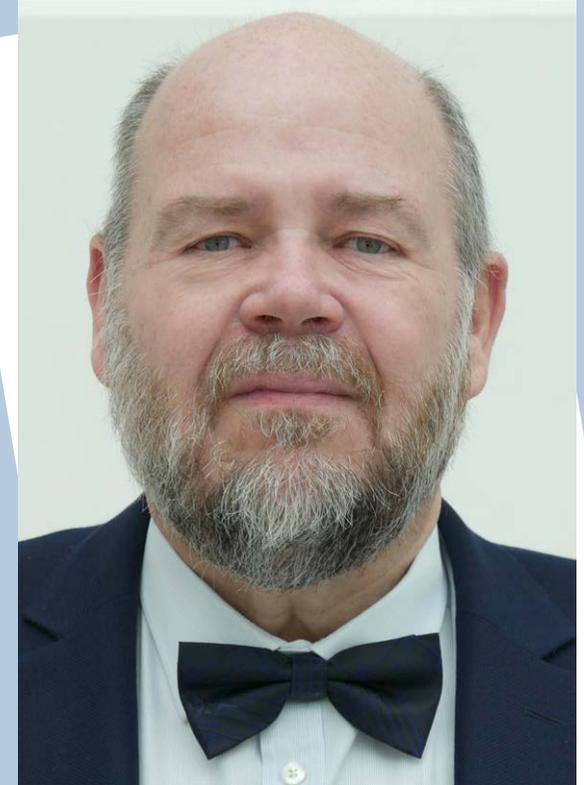
Cette année, l'accent a notamment été mis sur les accidents domestiques, plus précisément sur les chutes des enfants, à travers une grande campagne omnicanale particulièrement pertinente en ces temps confinés. En outre, elles ont aussi participé à une étude menée auprès des Français pour mieux connaître les risques émergents comme la

conduite des engins de déplacement individuel motorisés (trottinette, gyropode). Mais l'essentiel des actions de prévention menées par les Assurances du Crédit Mutuel relève du champ de la santé.

Malgré la pandémie, elles ont renouvelé l'expérience du cycle de conférences en diffusant chaque intervention en ligne sur le site de leur fonds de dotation Éducation et Prévention en Santé. Ce dernier a aussi annoncé le déploiement de son programme éducatif autour des pollutions et de leurs effets sur la santé des enfants.



« Notre mission d'assureur est certes d'accompagner nos assurés à la suite d'un accident, mais elle est aussi de tout mettre en œuvre pour que l'accident ne se produise pas. »



Philippe LISON

Responsable du pôle Prévention



« La Garantie Immobilière Solidaire va dans le sens de notre action : la santé de nos clients ne doit pas entraver leur projet immobilier. »

Olga MOUTTOU

Responsable du pôle Gestion

Prévoyance et Assurances

des Emprunteurs



→ **GARANTIE IMMOBILIÈRE SOLIDAIRE : POUR UNE VISION SOLIDAIRE DE L'ASSURANCE DES EMPRUNTEURS**

En intégrant le dispositif Garantie Immobilière Solidaire de la Région Ile-de-France en novembre 2020, les Assurances du Crédit Mutuel ont poursuivi leur engagement en faveur d'une assurance des emprunteurs accessible au plus grand nombre.

Ce dispositif offre aux Franciliens primo-accédants présentant un risque aggravé de santé, qu'ils soient particuliers ou professionnels, la possibilité d'assurer leur crédit immobilier sans aucune surprime.

Les Franciliens les plus fragiles pourront ainsi bénéficier d'une protection complète sans surcoût.



→ LIMITER NOTRE PRODUCTION DE DÉCHETS POUR MIEUX LES RECYCLER

Lorsque les salariés pourront pleinement retrouver la vie de bureau, ils pourront prendre conscience des nouvelles mesures prises en 2020 pour limiter notre production de déchets et optimiser leur recyclage. Ainsi, le tri des déchets a été renforcé. Sur chaque site, ont été disposées des poubelles de tris (papier, plastique, divers) afin d'en faciliter la valorisation. De même, la consommation de tasses et gourdes réutilisables est fortement (et financièrement) encouragée. Cette contribution des salariés au tri fin des déchets vient ainsi compléter la politique déjà engagée de réduction de la consommation de papier et autres consommables informatiques. Par ailleurs, les Assurances du Crédit Mutuel ont entrepris de nombreux travaux pour renforcer la performance énergétique de leurs bâtiments et leurs équipements à travers la France.



« Tous ces gestes mis bout à bout permettent aux Assurances du Crédit Mutuel de significativement diminuer leur empreinte carbone ».

Isabelle GROSS

Responsable du pôle

Environnement de Travail





« Je suis heureuse d'appartenir à une entreprise qui encourage ses salariés à se mobiliser pour la bonne cause. »

Barbara SCHWARTZ

Chargée de projets au sein
du pôle Communication



→ **CHALLENGE CONTRE LA FAIM :
DES SALARIÉS ENGAGÉS**

Plus d'une centaine de salariés des Assurances du Crédit Mutuel ont participé au Challenge interentreprises organisé par l'ONG Action contre la faim. Le but était de réaliser le plus grand nombre de kilomètres (marche, course, vélo) en équipes puis d'enregistrer le résultat en ligne !



350 000 euros

Une expérience sportive, ludique et caritative qui a permis de rassembler plus de 350 000 euros pour la sécurité alimentaire des plus vulnérables.

1971-2021 : LES ASSURANCES DU CRÉDIT MUTUEL CÉLÈBRENT LEUR JUBILÉ !

50
1971-2021
ANNIVERSAIRE

Il y a 50 ans, en commercialisant ses tout premiers contrats de Prévoyance Emprunteurs, le Crédit Mutuel donnait naissance aux Assurances du Crédit Mutuel, l'une des compagnies françaises les plus protectrices et innovantes.

Dans une France du début des années 1970, qui pleure De Gaulle et Bourvil, qui rêve encore d'avion Concorde et de turbo train, quelques banquiers alsaciens ont une idée qui transformera durablement l'économie de leur pays. En décidant d'assurer eux-mêmes, sans aucun intermédiaire, leurs clients sociétaires emprunteurs, ils vont donner naissance à la bancassurance et poser les fondations des Assurances du Crédit Mutuel, aujourd'hui l'un des assureurs français les plus solides, protecteurs et innovants.



Se protéger les uns les autres

Il faut dire que l'assurance est en soi une activité qui correspond pleinement aux valeurs mutualistes du Crédit Mutuel. Parce que l'assurance, par définition, c'est la solidarité entre clients sociétaires qui se protègent les uns les autres. Parce que sa mission première, c'est de s'adapter à l'évolution de notre société et de nos modes de vie. Parce qu'elle permet aux individus, aux familles, aux entreprises, aux associations, aux collectivités publiques de construire et d'avancer en toute sérénité. **Nos mesures de soutien actuelles, notamment le versement automatique de la prime de relance mutualiste à tous nos assurés professionnels fragilisés par l'arrêt brutal de leur activité, en sont l'illustration la plus récente.**



Des innovations emblématiques

Prévoyance, Emprunteurs, mais aussi Auto, Habitation, Assurance vie, Epargne Retraite, Santé, pour les particuliers, les travailleurs indépendants, les entreprises et leurs salariés... partout en France en cinquante ans, **les Assurances du Crédit Mutuel ont bâti l'une des offres les plus complètes et protectrices avec des innovations emblématiques exclusives :**

- **la carte Avance Santé** qui permet de ne pas faire l'avance de ses frais de santé pour préserver son budget,
- **le Maintien de l'Acceptation Médicale** qui offre la certitude d'être assuré lors d'un deuxième prêt immobilier, qu'importe l'évolution de son état de santé,
- **l'e-déclaration** grâce à laquelle une demande d'indemnisation en cas de sinistre, d'accident ou d'arrêt de travail n'a jamais été aussi simple et rapide.



Un puissant générateur de solidarité

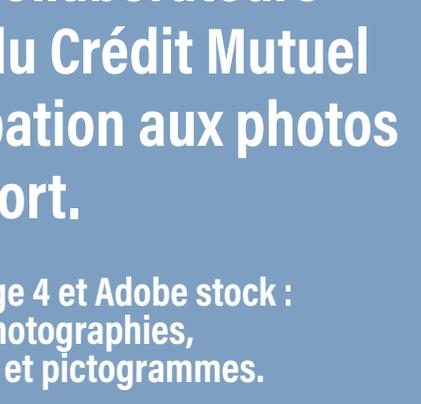
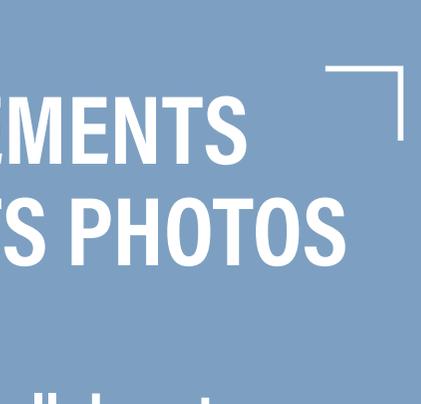
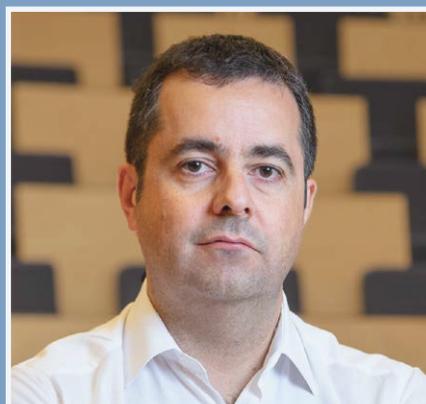
En facilitant le quotidien, grâce à la palette d'outils digitaux la plus large du marché, en sécurisant l'avenir à travers des solutions d'épargne-retraite et de prévoyance, en finançant l'innovation et la transition énergétique, en valorisant la prévention des risques et des accidents, les Assurances du Crédit Mutuel sont, depuis 50 ans, un puissant faiseur de simplicité et générateur de solidarité.

Avec une histoire si riche, une solidité éprouvée et une capacité à innover intacte, les Assurances du Crédit Mutuel célèbrent leur jubilé avec confiance et fierté.

1971 - 2021



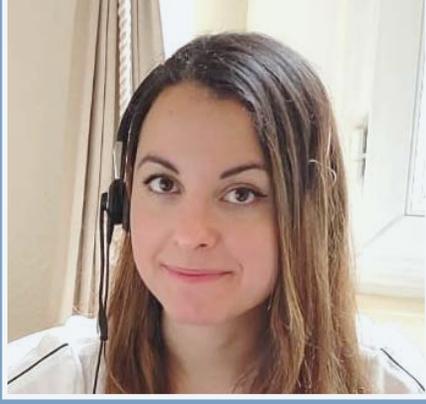
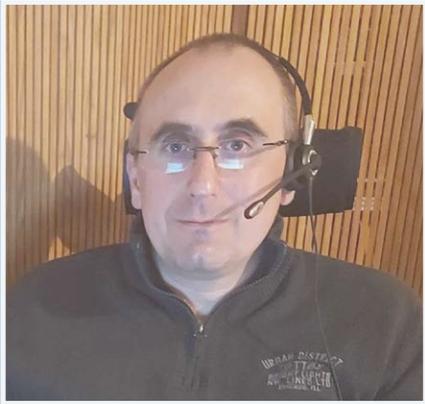
Retrouvez l'actualité
des Assurances
du Crédit Mutuel
sur [acm.fr](https://www.acm.fr) et notre
page LinkedIn !



REMERCIEMENTS ET CRÉDITS PHOTOS

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

→ Benjamin Hincker en page 4 et Adobe stock :
pour toutes les autres photographies,
illustrations vectorielles et pictogrammes.





Groupe des Assurances du Crédit Mutuel
Siège social : 4 rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen
67906 Strasbourg Cedex 9

S 4547 (03/2021) - Conception & réalisation COMMUNICATION GIE AGM

