Assurances Crédit Mutuel

2021 RAPPORT D'ACTIVITÉ

SOMMAIRE

ENTRETIEN DE PIERRE REICHERT, PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE P4

PRÉSENTATION DES ACM P8

DISTRIBUTEURS P9

ORGANIGRAMME P10

ORGANISATION P11

CHIFFRES CLÉS ET PRINCIPAUX RÉSULTATS P14

GESTION FINANCIÈRE P22

INTERNATIONAL P26

2021, UNE ANNÉE PAS COMME LES AUTRES P28

AU SERVICE DES ASSURÉS P30

LE POINT SUR LES "E" P39

AU SERVICE DES RÉSEAUX P43

AU SERVICE DES SALARIÉS P49

L'année 2021 met en exergue la pertinence de la stratégie du Groupe des Assurances du Crédit Mutuel (GACM), avec un résultat net à 895 millions d'euros permettant de revenir sur une trajectoire plus proche de celle réalisée en 2019. Cela est d'autant plus notable dans un contexte où le secteur de l'assurance doit relever de nombreux défis. Face à ces nouveaux enjeux, nous continuons de faire valoir nos valeurs mutualistes dans le but de proposer les bonnes protections au plus grand nombre. Pierre Reichert, président du directoire du GACM, revient sur cette nouvelle année pleine de réalisations.

ENTRETIEN DE PIERRE REICHERT, PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE

Après 50 ans d'existence, les Assurances du Crédit Mutuel (ACM) arrivent-elles encore à se réinventer ?

Nous portons en nous la culture de l'innovation qui fonctionne dans la durée. Nous avons fêté cette année les 50 ans des Assurances du Crédit Mutuel. Ce fut l'occasion de nous rappeler qu'en 1971, nous avons osé proposer quelque chose de nouveau : vendre de l'assurance au sein des réseaux bancaires. Longtemps, le Crédit Mutuel a été le seul à faire ce pari et, aujourd'hui, les ACM sont devenues un assureur majeur en France. Nous nous sommes notamment classés, début 2021, à la première place du classement de *l'Argus de l'assurance*, en matière d'image et d'attractivité en assurance, nous étions déjà n°1 de la digitalisation de l'expérience client dans le dernier classement Colombus consulting, fin 2019.

Se réinventer est vital dans un monde où tout évolue très rapidement. Alors que le contexte sanitaire s'améliore, l'invasion de l'Ukraine nous rappelle à l'instabilité de notre environnement. Ces évènements ont des conséquences durables, qui affectent directement et indirectement nos activités en tant qu'assureur et investisseur institutionnel. Ils s'ajoutent à des phénomènes importants qui s'amplifient chaque année tels que le changement climatique ou encore le vieillissement de la population. Conscients de tout cela, nous continuons de protéger nos assurés, leurs biens et leur épargne, et de proposer des actions concrètes en phase avec nos valeurs mutualistes.

En 2021, nous avons contribué aux engagements de notre Groupe, Crédit Mutuel Alliance Fédérale, première banque « entreprise à mission » en France. Ce statut souligne notre ambition de pousser toujours plus loin le mutualisme par la preuve. La mesure la plus importante a été de défendre l'accès à la propriété au plus grand nombre. Nous avons pris une mesure forte et inédite sur le marché en décidant de mettre fin, en novembre, aux formalités médicales pour les clients fidèles des réseaux de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, lorsqu'ils empruntent pour acquérir leur résidence principale.

Concrètement, nous n'appliquons plus de surprime, d'exclusion de garantie ou de refus d'assurance pour les clients éligibles. Par souci d'équité, nous avons également étendu ce dispositif pour les 91 000 assurés éligibles de notre portefeuille, dès le 1er décembre 2021.

Plus généralement, cette année nous a conforté dans nos choix stratégiques et notre volonté d'être faiseur de simplicité et générateur de solidarité.

2021 est-elle une année de reprise pour le GACM ?

En 2021, grâce à la proactivité de nos réseaux distributeurs, nous avons retrouvé notre dynamique commerciale, revenue à un niveau comparable à l'exercice 2019. Nous protégeons 12,8 millions d'assurés, avec 35,6 millions de contrats en portefeuille (+ 2,8 %).

Notre chiffre d'affaires s'élève à 12,1 milliards d'euros au total (+ 17,9 %). En assurances de risques, le chiffre d'affaires est de 5,9 milliards d'euros et il continue de croître à un rythme élevé (+ 4,5 %). Cela s'observe notamment, en assurances de biens, avec une évolution nettement supérieure à la moyenne du marché français.

En assurance vie, la collecte est remontée à 6,2 milliards d'euros (+ 34,1 %), par rapport à 2020, année marquée par un repli généralisé de la collecte sur le marché, lié aux conséquences économiques de la crise sanitaire. En 2021, la collecte du GACM est revenue à un niveau plus proche de 2019, en restant très qualitative. Entre 2019 et 2021, la part d'unités de compte dans la collecte en France a quasiment doublé, passant de 22 à 43 %. En parallèle, nous continuons de proposer l'accès au fonds euros à nos assurés, avec des frais d'entrée en phase avec le coût de la garantie du capital. Notre provision pour participation aux excédents (PPE) représente 8,3 % de l'encours de notre fonds euros, soit une réserve parmi les plus hautes du marché, ce qui sécurise le rendement du fonds euros pour les années à venir.

Notre activité est créatrice de valeur. Nous avons versé cette année plus de 1,7 milliard d'euros (+ 4,3 %) de commissions aux réseaux de distribution. La sinistralité est de nouveau à un niveau normal en assurance de biens mais elle se dégrade légèrement en assurances de personnes avec le plein effet du 100 % santé et une fréquence d'entrée en incapacité de travail qui continue de se détériorer en prévoyance et en assurance des emprunteurs. Le résultat net IFRS s'élève à 895 millions d'euros (légèrement supérieur à celui de 2019). Il est en nette augmentation par rapport à celui de 2020 qui était marqué par nos efforts de solidarité d'un montant total de 200 millions d'euros, incluant notamment le versement de la prime de relance mutualiste, en faveur de nos clients professionnels et entreprises.

Enfin, notre ratio de solvabilité est de 213 % à fin 2021. Il met en exergue la grande solidité du GACM. Cette solidité a d'ailleurs été saluée sur les marchés financiers, lors de notre émission inaugurale de dette subordonnée pour un montant de 750 millions d'euros, un véritable succès avec la souscription de nombreux investisseurs de renom.

INDICATEURS CLÉS 2021

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

Chiffre d'affaires assurances de biens
+ 4,9 %

Chiffre d'affaires assurances de personnes
+ 4,4 %

Chiffre d'affaires assurance vie et capitalisation
+ 34,1 %

Quelles ont été vos avancées majeures en 2021 sur vos nouveaux marchés ?

En 2021, des investissements significatifs ont été réalisés afin de donner corps à notre volonté de devenir un acteur majeur de la protection sociale. La mobilisation importante des équipes des Assurances du Crédit Mutuel et d'Euro-Information a permis d'élaborer deux offres collectives majeures en prévoyance et en santé. Leur force commune réside dans la modularité des garanties qui permet d'obtenir un haut degré de personnalisation des contrats pour s'adapter aux besoins spécifiques de nos clients. Le tout avec un fort degré d'automatisation qui permet aux chargés d'affaires de proposer des offres personnalisées, en « quasi sur-mesure » en toute autonomie.

Ces nouvelles offres participent à notre ambition de proposer une solution d'assurance à l'ensemble des clients professionnels et entreprises. Nous avons ainsi, en à peine 3 ans, renouvelé et complété l'ensemble de notre gamme de produits à destination de ces marchés, grâce au travail remarquable des équipes.

En 2021, en assurances de biens, nous avons lancé un produit pour les flottes auto à destination des entreprises, ainsi qu'un produit d'assurance des associations, avec un nouveau socle de garanties plus couvrant et une autonomie renforcée des réseaux bancaires pour la souscription, par rapport à l'offre précédente. Enfin, nous développons une approche courtage afin de proposer des couvertures sur les risques spécifiques de nos clients pour qu'ils ne soient jamais sans solution.

Nous enrichissons également notre offre de fonctionnalités digitales afin que nos clients puissent consulter et gérer leurs contrats en toute autonomie. De nombreux e-services sont ainsi proposés : espaces digitaux pour gérer les contrats, e-déclaration des sinistres en Multi Pro, tableaux de bord en prévoyance et santé collective, e-affiliation. L'objectif est de fournir les mêmes services digitaux aux professionnels et entreprises que ceux du marché du particulier.

En parallèle, nous avons adapté les circuits de distribution afin de fournir une expertise adaptée au niveau de complexité des demandes. L'outil d'avant-vente que nous avons déployé facilite les parcours de souscription pour les chargés d'affaires du réseau en leur donnant tous les éléments utiles au bon moment pour convaincre le client. Pour les affaires nouvelles simples, les assistants virtuels et les gestionnaires spécialisés de Gestel sont à disposition des réseaux. Toutefois, pour les accompagner sur des dossiers plus complexes ou des entreprises de plus grande taille, nous avons également constitué une équipe de chargés d'affaires spécialisés en protection sociale ou encore en IARD. Nous doublerons leur effectif à horizon 2023. Sur le marché du professionnel, nous ferons de même en recrutant 50 chargés de développement des assurances du professionnel à horizon 2023.

Comment allez-vous renforcer votre modèle de bancassurance en 2022 ?

La relation de confiance entre les clients-sociétaires et leur chargé de clientèle est la clé de voûte de notre modèle de bancassurance mutualiste. Aussi, nous nous devons de préserver cette confiance et de maintenir un niveau de satisfaction élevé de nos assurés. Plusieurs projets ambitieux seront menés dans les prochains mois pour renforcer la qualité de service que nous voulons pour nos assurés lors d'un sinistre. Nous souhaitons dans ce cadre continuer à travailler sur la réduction des temps d'attente et l'amélioration du suivi du sinistre pour nos assurés et nos réseaux. Nous avons également le souhait de venir au-devant du client dans l'instruction de son dossier, par une démarche active de « call back » de nos gestionnaires. Pour parvenir efficacement à cela, le recours à l'e-déclaration devra s'intensifier pour démarrer la déclaration en ligne et poursuivre l'instruction avec un suivi plus personnalisé pour les sinistres complexes.

Enfin, nous allons continuer d'accompagner le groupe à l'international. En Belgique, l'approfondissement du partenariat entre nos filiales, Partners et NELB, et Beobank est favorisé par l'intégration du Crédit Mutuel Nord Europe à Crédit Mutuel Alliance Fédérale qui est effective depuis janvier 2022. Enfin, nous continuons de mener notre projet d'implantation en Allemagne, l'un des principaux marchés de l'assurance en Europe, où Crédit Mutuel Alliance Fédérale est déjà présent via son réseau Targobank.

Pour conclure, 50 ans après, la bancassurance est un modèle qui a prouvé sa valeur et qui offre toujours un énorme potentiel de croissance pour notre groupe. Les Assurances du Crédit Mutuel, en lien avec les réseaux Crédit Mutuel et CIC, continueront d'accompagner leurs clients-sociétaires dans le cadre de leurs besoins et des nouveaux usages, tout en étant capables d'innover et de proposer une vision singulière de l'assurance.

PRÉSENTATION DES ACM

Les Assurances du Crédit Mutuel

Assurés
12,8 millions

Contrats
35,6 millions

Chiffre d'affaires
12,3 milliards d'€

Collaborateurs
3 839

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 près de 13 millions d'assurés qui font aujourd'hui confiance aux Assurances du Crédit Mutuel, les plaçant ainsi parmi les acteurs majeurs de l'assurance en France.

En 2021, les Assurances du Crédit Mutuel ont célébré leur cinquantième anniversaire : 50 ans d'innovation pour construire une assurance de demain plus juste et plus solidaire.

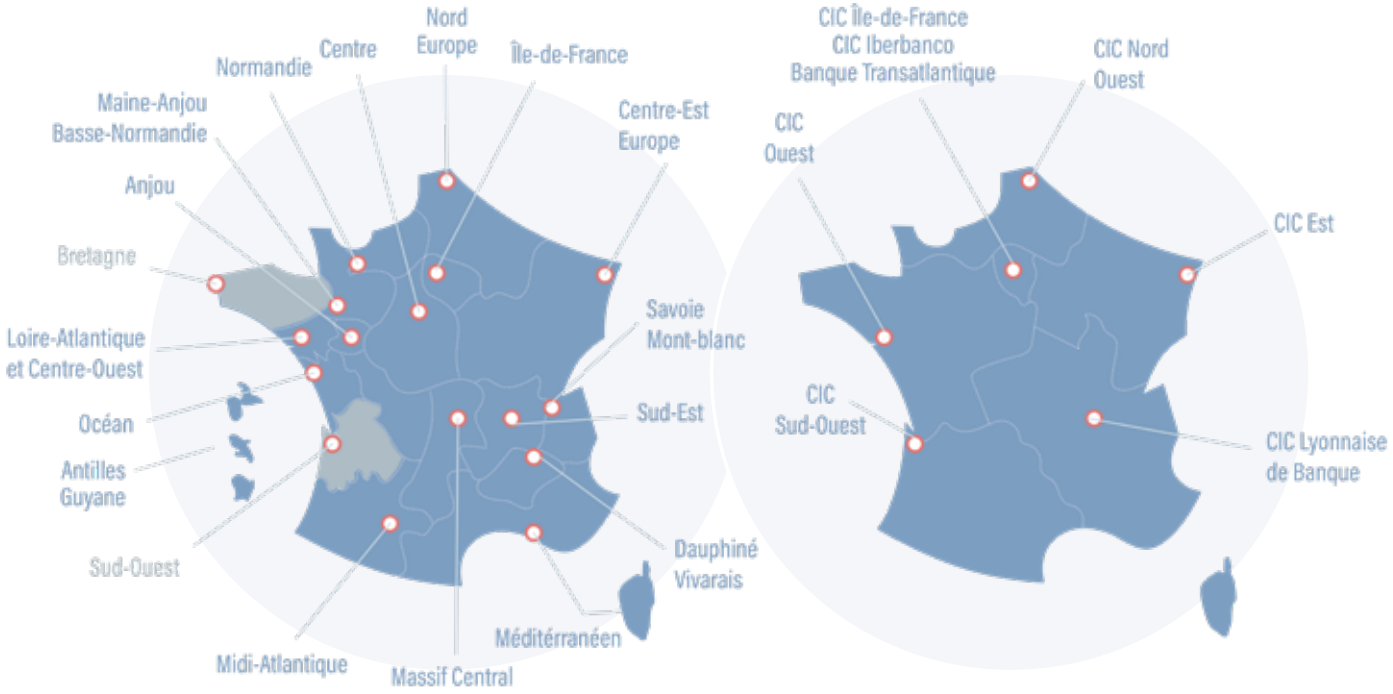
Chiffres au 31 décembre 2021

DISTRIBUTEURS

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

Crédit Mutuel

CIC



Crédit Mutuel Alliance Fédérale, Crédit Mutuel Nord Europe, Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie et 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 :

Cofidis

creatis
LE POUVOIR D'AGIR®

monabanq

FLOA Bank

Réseaux de distribution à l'international :

ATLANTIS

Cofidis

TARGOBANK

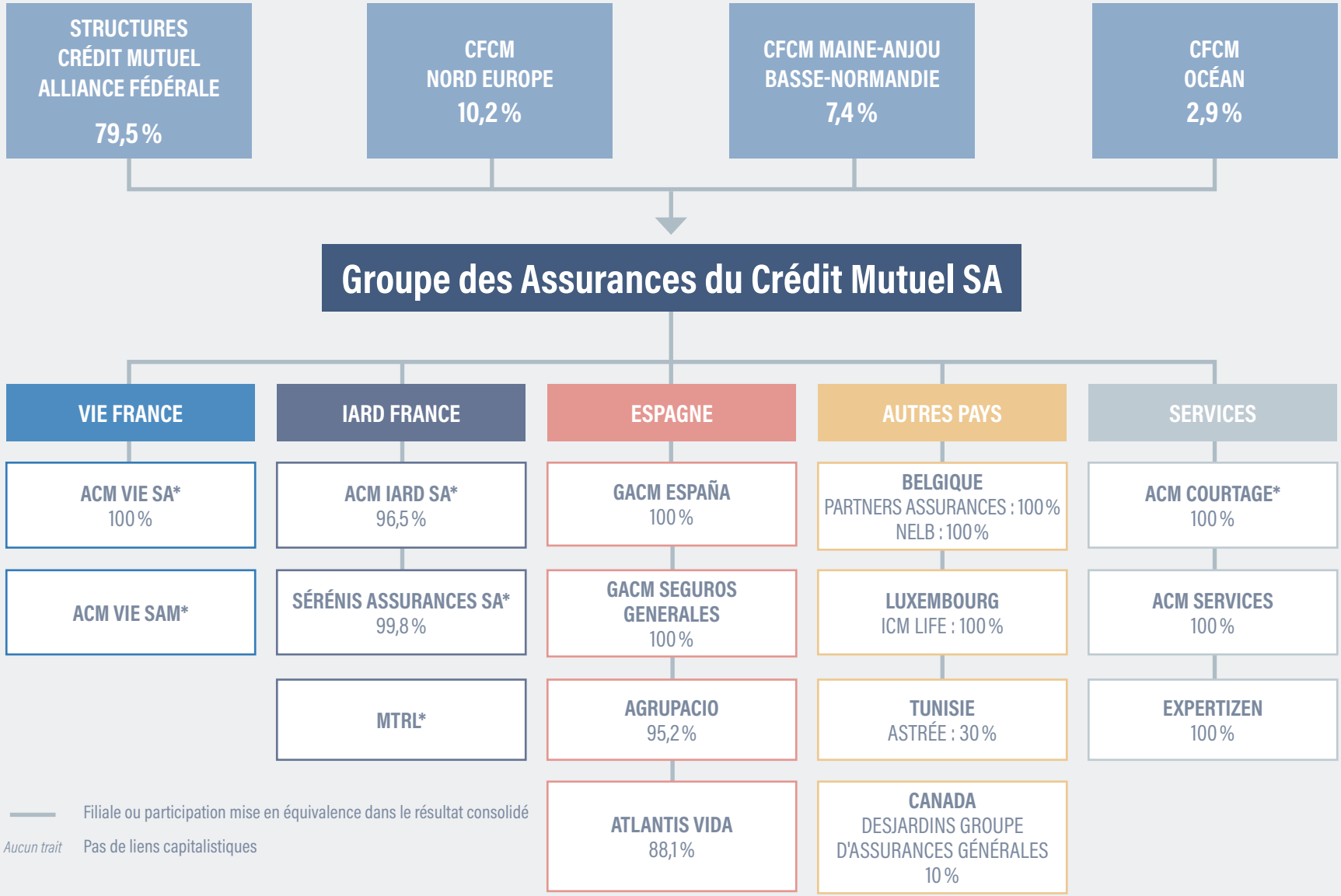
RACC Automóvil Club

agrupació

beobank

PARTNERS

ORGANIGRAMME



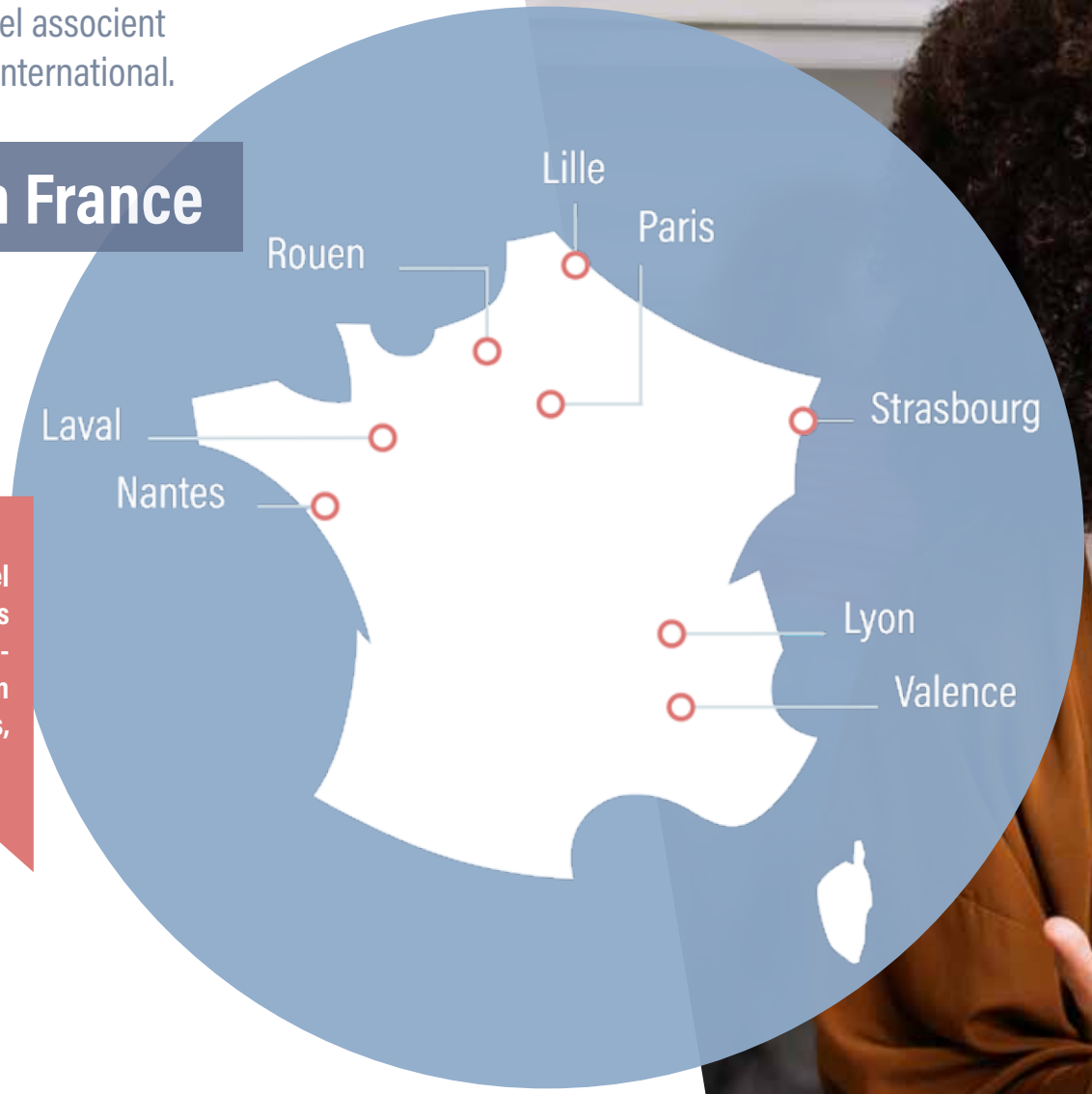
** Membres du GIE ACM, groupement d'intérêt économique, qui concentre l'ensemble des moyens, y compris de personnel, des entités françaises du GACM.*

Organigramme au 31 décembre 2021

ORGANISATION

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

Organisation en France

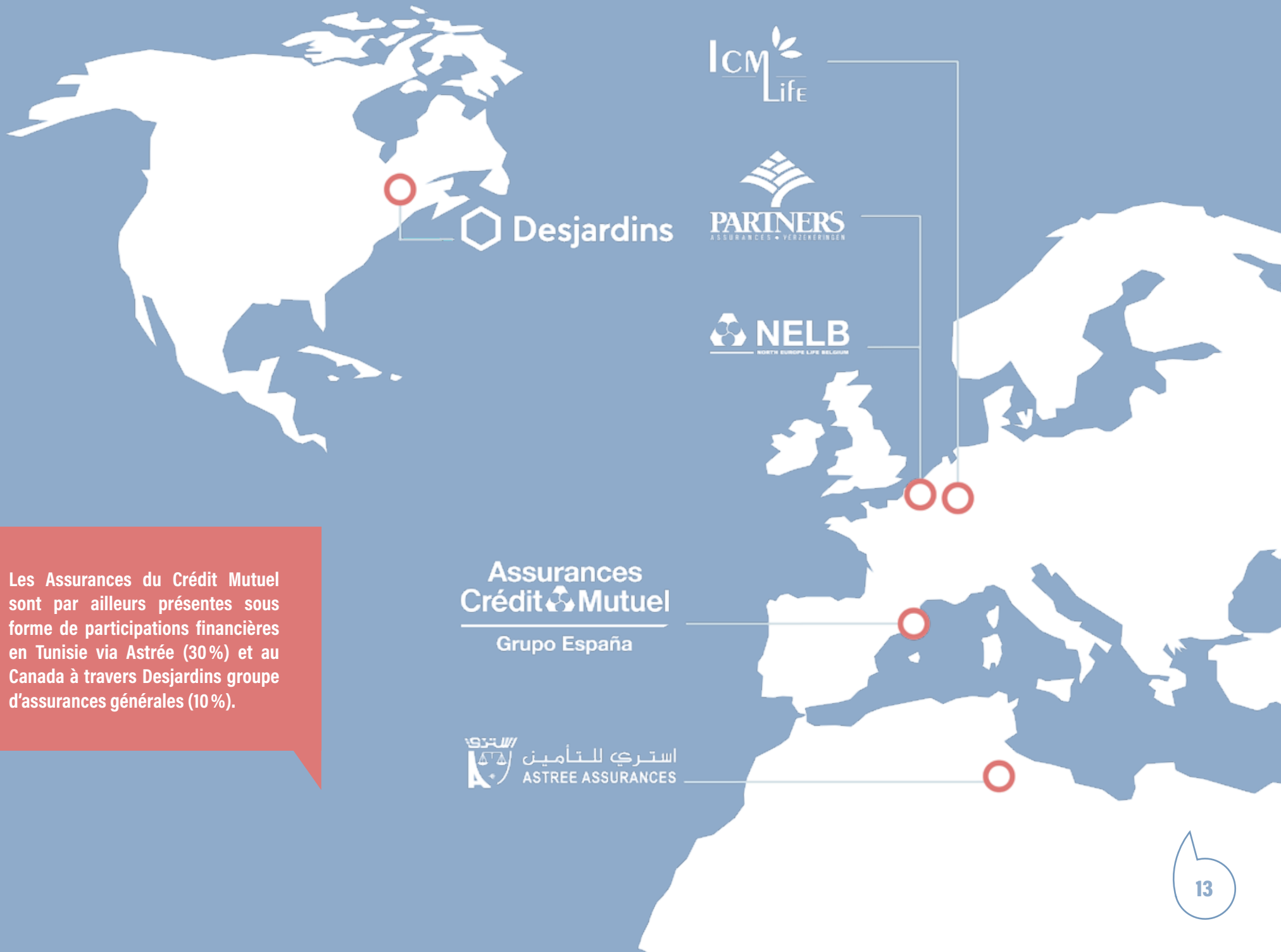


Les Assurances du Crédit Mutuel sont organisées autour de différents sites, qui reflètent l'histoire et l'évolution du Groupe : Strasbourg « son siège », Paris, Lille, Rouen, Nantes, Laval, Lyon et Valence.

Organisation à l'international

LES ASSURANCES DU CRÉDIT MUTUEL SONT NOTAMMENT 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, Agrupaciò et une société d'assurance vie, Atlantis Vida.



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	Total bilan consolidé IFRS	Résultat net IFRS	Chiffre d'affaires
11,1 Md€	**147 Md€**	**895 M€**	**12,3 Md€**

Une activité 2021 dynamique

PROGRESSION NETTE DES PORTEFEUILLES

→ ASSURANCES DE PERSONNES

+2,5 %
Contrats Prévoyance

+1,5 %
Contrats Santé

→ ASSURANCE DES EMPRUNTEURS

+2,5 %
Contrats

→ ASSURANCES DE BIENS

+2,9 %
Contrats Habitation

+1,7 %
Contrats Automobile

→ ASSURANCE VIE ET CAPITALISATION

+2,5 %
Contrats

Les chiffres consolidés

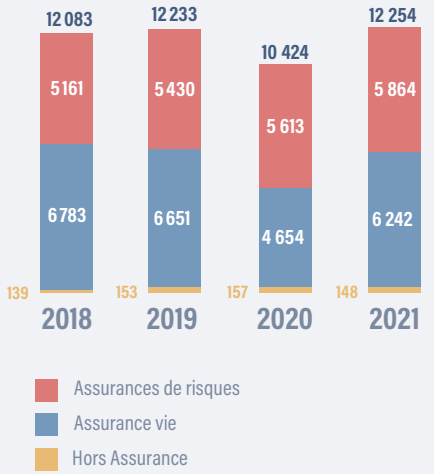
Le Groupe des Assurances du Crédit Mutuel SA consolide par intégration globale :

- 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 %.

CHIFFRES CONSOLIDÉS GROUPE DES ASSURANCES DU CRÉDIT MUTUEL

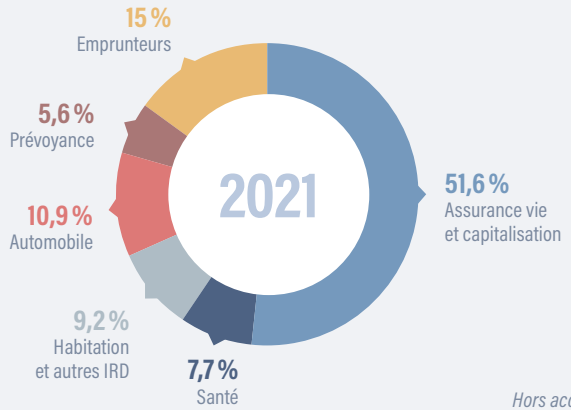
CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ (EN M€)



Le chiffre d'affaires assurance est en progression de 17,9 % par rapport à 2020. Les assurances de risques, poursuivent quant à elles un développement soutenu (+ 4,5 %).

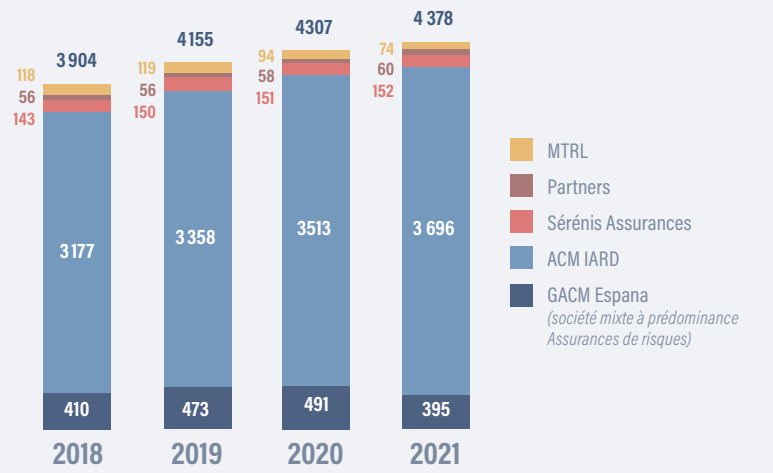
Le chiffre d'affaires réalisé par les sociétés internationales s'élève à 536 millions d'euros, représentant ainsi 4,4 % de l'ensemble.

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCE

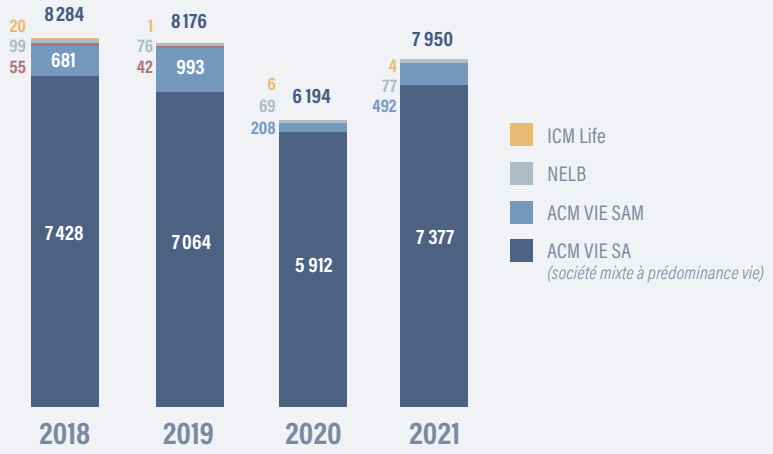


Hors acceptations

CHIFFRE D'AFFAIRES SOCIÉTÉS IARD (EN M€)

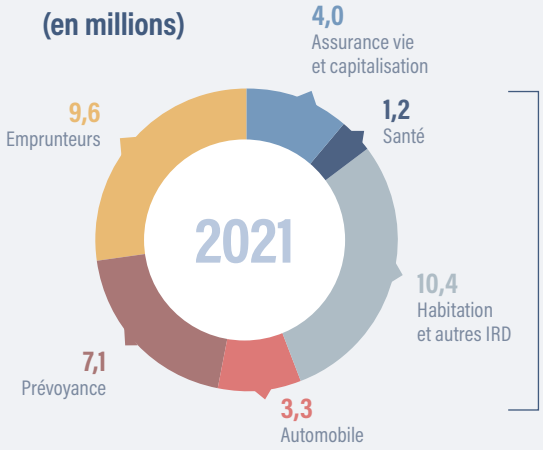


CHIFFRE D'AFFAIRES SOCIÉTÉS VIE (EN M€)



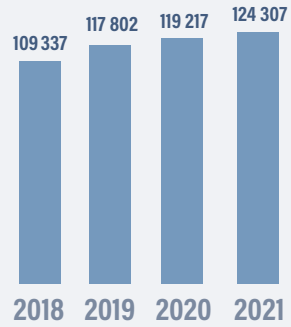
CHIFFRES CONSOLIDÉS GROUPE DES ASSURANCES DU CRÉDIT MUTUEL

NOMBRE DE CONTRATS (en millions)

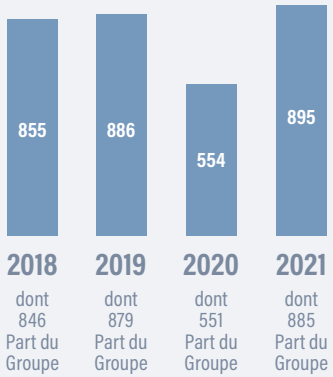


TOTAL : 35,6 millions de contrats

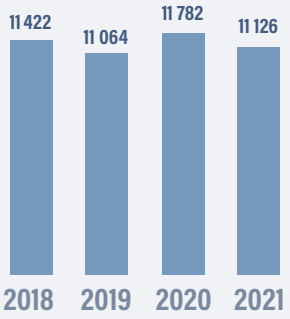
PASSIFS RELATIFS AUX CONTRATS (en M€)



RÉSULTAT NET CONSOLIDÉ (en M€)



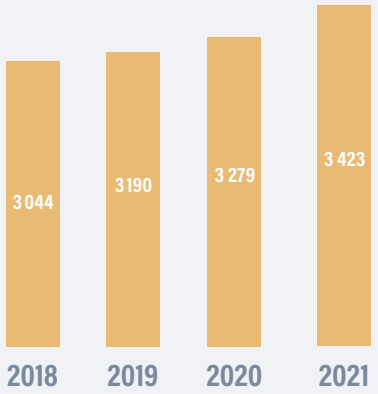
FONDS PROPRES CONSOLIDÉS (en M€)



CHIFFRES PAR ACTIVITÉ

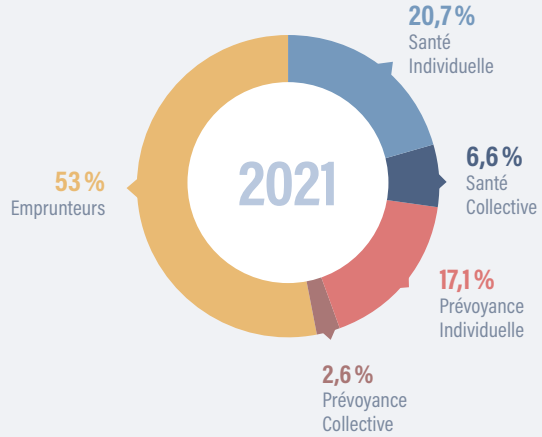
Activité Assurances de personnes

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

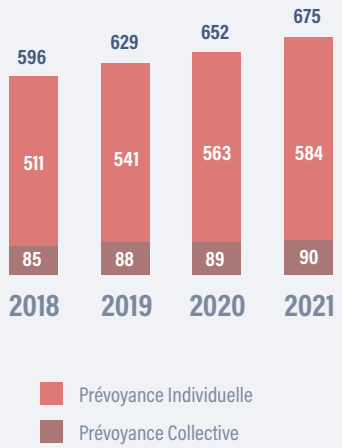


Les assurances de personnes ont vu leur chiffre d'affaires croître de 4,4 % en 2021. Avec 52,9 %, l'assurance des emprunteurs représente plus de la moitié du chiffre d'affaires. La santé et la prévoyance en représentent respectivement 27,3 % et 19,7 %.

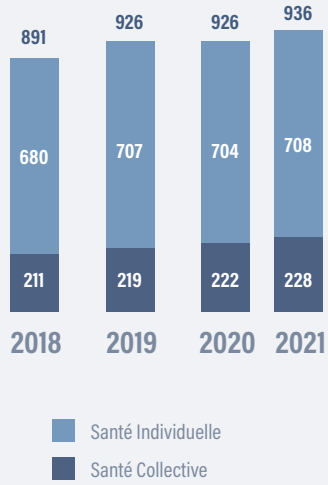
RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCES DE PERSONNES



CHIFFRE D'AFFAIRES PRÉVOYANCE (EN M€)



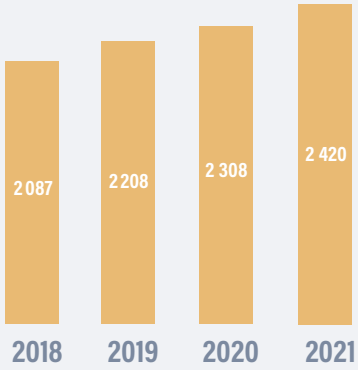
CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCE SANTÉ (EN M€)



CHIFFRES PAR ACTIVITÉ

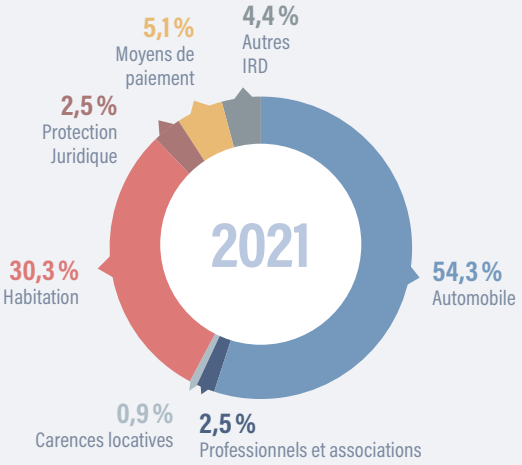
Activité Assurances de biens

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

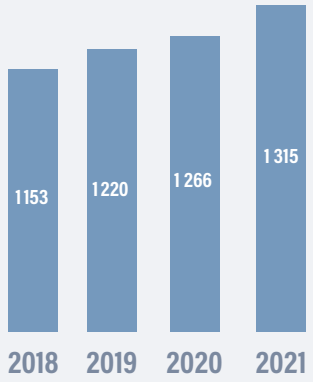


Le chiffre d'affaires des assurances de biens progresse de 4,9 %. Les assurances automobile et habitation, qui représentent ensemble près de 85 % de l'activité, poursuivent un développement soutenu (avec respectivement + 3,8 % et + 6,2 %).

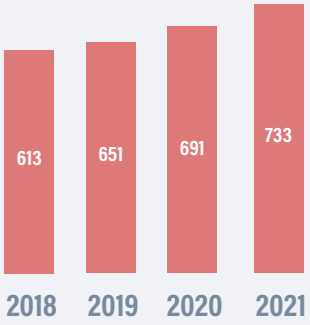
RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCES DE BIENS



CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCE AUTOMOBILE (EN M€)



CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCE HABITATION (EN M€)

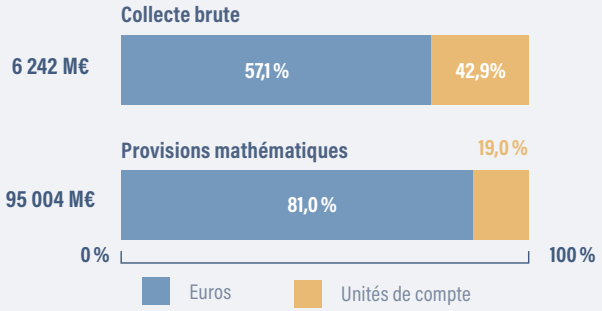


Activité Assurance vie et Retraite

→ LES TAUX DE RÉMUNÉRATION 2021

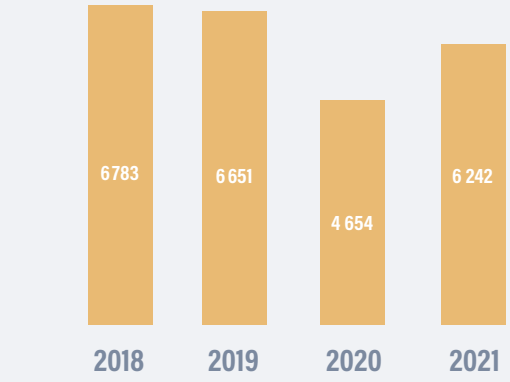
Après le maintien des taux servis en 2020, et dans un contexte de crise sanitaire toujours présent, le GACM continue à soutenir et accompagner ses assurés en augmentant cette année de 0,10 % les taux servis sur ses contrats (hors Europierre). Cette augmentation est rendue possible, alors que les taux d'intérêt sont toujours très bas, par la solidité financière du Groupe.

→ RÉPARTITION DES SUPPORTS ASSURANCE VIE/ CAPITALISATION ET RETRAITE

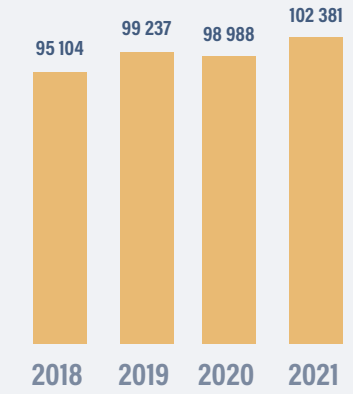


Les encours des sociétés du Groupe des Assurances du Crédit Mutuel sont stables et représentent 102 milliards d'euros dont 95 milliards d'euros de provisions mathématiques. La collecte brute est en progession de 34,1 % par rapport à 2020. La collecte brute en unités de compte est, elle aussi, en forte hausse (+ 52,8 %).

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



→ ÉVOLUTION DE L'ENCOURS (EN M€)



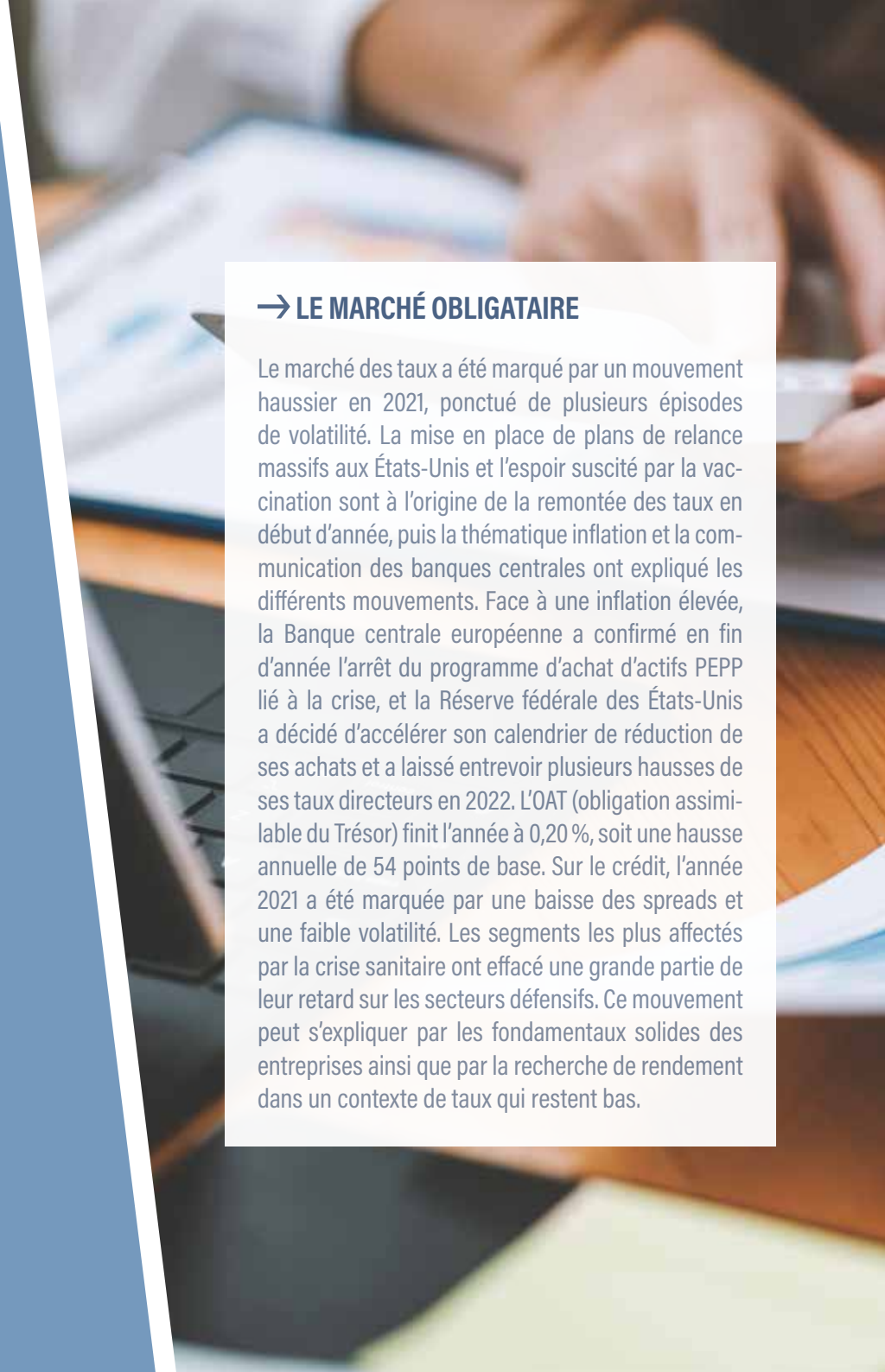
GESTION FINANCIÈRE

Le contexte mondial

L'année 2021 aura été marquée par les espoirs de normalisation progressive de la vie économique et sociale.

Le déploiement dès début 2021 des campagnes de vaccination contre la Covid-19 a permis de reprendre au niveau mondial un rythme de vie et d'activité plus « normal » qu'en 2020, et de rouvrir progressivement les chaînes de production. Les mesures de soutien à l'économie mises en place, d'ordre monétaire (taux directeurs faibles, rachats d'actifs par les banques centrales) ou budgétaire (plans de relance) se sont poursuivies. Il en a résulté une très forte reprise de l'activité économique. Couplée à des problèmes d'approvisionnement et à une raréfaction de matières premières et de composants électroniques, cette activité soutenue a entraîné des tensions inflationnistes à partir du troisième trimestre. Les banques centrales ont alors annoncé ralentir leurs programmes de soutien, de façon cependant très progressive car les menaces sanitaires planent toujours, avec l'apparition récurrente de variants du virus.

Les taux d'intérêt sont ainsi remontés en 2021, en particulier aux États-Unis où l'activité et les tensions inflationnistes ont été les plus fortes. Ils se sont maintenus sur des niveaux très faibles en Europe (0,20 % sur l'emprunt d'État français à 10 ans fin 2021). **Les marchés actions ont, en revanche, atteint des records historiques en 2021** dans ce contexte de forte reprise économique, tirés par les valeurs technologiques, bancaires et liées à la consommation (indice CAC40 : + 28,9 % sur l'année), en dépit des risques sanitaires récurrents.



→ LE MARCHÉ OBLIGATAIRE

Le marché des taux a été marqué par un mouvement haussier en 2021, ponctué de plusieurs épisodes de volatilité. La mise en place de plans de relance massifs aux États-Unis et l'espoir suscité par la vaccination sont à l'origine de la remontée des taux en début d'année, puis la thématique inflation et la communication des banques centrales ont expliqué les différents mouvements. Face à une inflation élevée, la Banque centrale européenne a confirmé en fin d'année l'arrêt du programme d'achat d'actifs PEPP lié à la crise, et la Réserve fédérale des États-Unis a décidé d'accélérer son calendrier de réduction de ses achats et a laissé entrevoir plusieurs hausses de ses taux directeurs en 2022. L'OAT (obligation assimilable du Trésor) finit l'année à 0,20 %, soit une hausse annuelle de 54 points de base. Sur le crédit, l'année 2021 a été marquée par une baisse des spreads et une faible volatilité. Les segments les plus affectés par la crise sanitaire ont effacé une grande partie de leur retard sur les secteurs défensifs. Ce mouvement peut s'expliquer par les fondamentaux solides des entreprises ainsi que par la recherche de rendement dans un contexte de taux qui restent bas.

→ LES MARCHÉS ACTIONS

Les marchés actions ont atteint des records historiques en 2021 dans un contexte de forte reprise économique en lien avec les campagnes de vaccination, de perspectives bénéficiaires des entreprises revues en hausse tout au long de l'année et du maintien des taux sur de faibles niveaux. La volatilité est remontée à partir de l'été, en raison du risque sanitaire (vagues de variants en juillet, novembre et décembre) et de craintes de moindre soutien monétaire de la Réserve fédérale des États-Unis, compte tenu des tensions inflationnistes apparues au troisième trimestre (hausse du baril de pétrole, hausse de l'inflation). La très bonne année boursière (indice CAC40 : + 28,9 % hors dividendes) a été tirée par les banques et les valeurs de croissance, alors que les « valeurs Covid » ont sous-performé les indices malgré la réouverture des économies. À noter la contreperformance du marché chinois en 2021, pénalisé par une moindre croissance économique et des risques réglementaires très contraignants pour certains secteurs d'activité (internet, éducation en ligne).

→ LE MARCHÉ IMMOBILIER

Le marché de l'investissement en immobilier d'entreprise en France a connu en 2021 une reprise progressive au cours des trimestres successifs, avec plus de 25 Md€ échangés, un volume en baisse cependant de 11 % par rapport à 2020, mais stable par rapport à la moyenne décennale. Les investisseurs se sont portés aux deux tiers sur le bureau, en privilégiant les actifs sécurisés et très bien situés ; la logistique a continué à attirer les investisseurs, dans la lignée de l'année précédente. Les produits de qualité et sécurisés ont donc confirmé leur attractivité, faisant baisser les taux offerts pour les meilleurs immeubles de bureaux parisiens autour de 2,6 %.

La politique d'investissement des Assurances du Crédit Mutuel

Les actifs des sociétés vie et non-vie gérés par les Assurances du Crédit Mutuel au 31 décembre 2021 s'élèvent à 103,1 milliards d'euros (en valeur nette comptable), en hausse de 1,1 % par rapport à l'année 2020.

Les actifs gérés par le GACM sont constitués à 77,5 % de placements de taux, essentiellement obligataires, de très bonne qualité de crédit, détenus dans l'optique d'assurer un rendement récurrent. En raison de la hausse des taux, les investissements sur l'État et le secteur public ont été majoritaires en privilégiant les pays les plus sûrs. Sur le crédit (entreprises et banques), compte tenu de la baisse des primes de risque, les secteurs défensifs ont été favorisés, comme par exemple les services aux collectivités, l'immobilier, les services financiers et l'agroalimentaire.

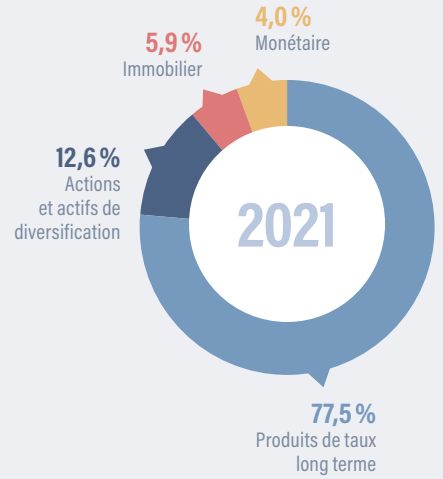
La part des investissements plus dynamiques du portefeuille, potentiellement plus rémunérateurs à moyen-long terme, est toujours en croissance et s'élève à 18,5 % au 31 décembre 2021. Elle se répartit entre des placements actions et actifs de diversification pour 12,6 % du portefeuille et des placements immobiliers pour 5,9 % du portefeuille.

Dans des marchés particulièrement favorables en 2021, les investissements actions ont privilégié les secteurs à forte visibilité et au bilan sain (technologie, luxe, santé / équipements médicaux), ainsi que les valeurs cycliques de qualité (automobile, matériaux de construction, transport) et les titres faiblement valorisés aux rendements intéressants. La diversification internationale s'est poursuivie, majoritairement sur les États-Unis mais également sur l'Asie. Parmi les actifs de diversification, les investissements sur les fonds non cotés (private equity et infrastructure), aux fortes espérances de rendement sur le long terme, sont restés soutenus en 2021.

77,5 %

des actifs gérés sont des produits de taux long terme

STRUCTURE DES ACTIFS (SOCIÉTÉS VIE ET NON-VIE, AU 31 DÉCEMBRE 2021), EN VALEUR NETTE COMPTABLE



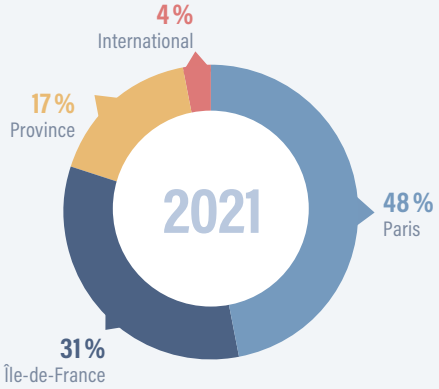
Immeuble d'habitation
de Rueil-Malmaison livré en 2021

6,1 Md€

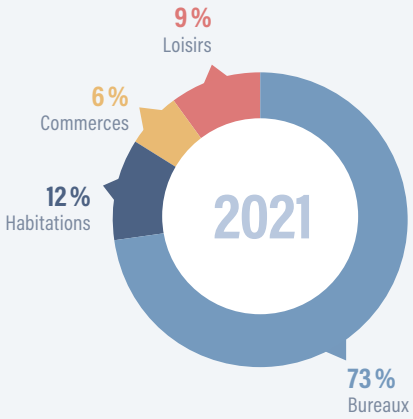
Placements immobiliers
au 31 décembre 2021

Les placements immobiliers représentent 6,1 milliards d'euros au 31 décembre 2021. Quelques opérations de partenariat portant sur des immeubles de bureaux à restructurer ont été engagées au cours de l'année. Des participations ont été prises par ailleurs dans des fonds immobiliers et ont permis un renforcement de l'exposition aux secteurs de l'habitation paneuropéenne et de la logistique.

→ RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES ACTIFS IMMOBILIERS DÉTENUS EN DIRECT* SUIVANT LA VALEUR D'EXPERTISE (AU 31 DÉCEMBRE 2021)



→ RÉPARTITION DES IMMEUBLES DÉTENUS EN DIRECT* PAR NATURE PRINCIPALE D'AFFECTATION (AU 31 DÉCEMBRE 2021)



** Y compris club-deal et GACM Espagne*

→ UNE DÉMARCHE DE BONNES PRATIQUES SOCIÉTALES ET ENVIRONNEMENTALES

Engagées depuis plusieurs années en faveur du développement durable, les Assurances du Crédit Mutuel confirment leur statut d'entreprise responsable au travers de leur politique d'investissement. Une démarche d'analyse des facteurs ESG (environnement, social, gouvernance) a été mise en place dans le processus d'investissement, permettant une prise en compte du risque de durabilité. En cohérence avec le plan stratégique de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, le GACM réduit progressivement l'empreinte carbone de son portefeuille d'actions et d'obligations d'entreprises avec un objectif de -15 % sur 2018-2023. Investisseur engagé, les Assurances du Crédit Mutuel se sont données pour objectif de réduire à zéro leur exposition au charbon thermique d'ici 2030, et ont renforcé leurs politiques sectorielles sur les hydrocarbures non conventionnels. Cet engagement se traduit également par le rôle d'actionnaire actif joué par l'entreprise, que ce soit lors de l'exercice des droits de vote en assemblées générales ou au travers du dialogue avec les entreprises pour les inciter à adopter une démarche plus durable. Cette démarche ESG est exprimée en détail au sein du rapport relatif à la loi de transition énergétique.

INTERNATIONAL

Belgique

Mieke Janssens, présidente du comité de direction des filiales Partners et NELB, revient sur les défis du GACM en Belgique.

→ QUEL A ÉTÉ LE PRINCIPAL CHANGEMENT POUR LES ENTITÉS BELGES EN 2021 ?

Depuis septembre, les équipes de Partners, NELB et Beobank sont réunies au sein d'un seul et même bâtiment, au centre de Bruxelles. Ce sont trois structures indépendantes, avec des organisations et des produits différents. Or, le développement de l'activité assurance du GACM en Belgique passe par une parfaite coordination entre les trois. Nous réunir physiquement était une étape importante pour encourager les synergies et développer une culture commune de la bancassurance.

→ QUELLE EST VOTRE STRATÉGIE EN BELGIQUE ?

Notre objectif est de devenir un assureur identifié et unifié, complet et omnicanal. Du fait de l'histoire, notre activité était très morcelée entre, d'une part, le réseau d'agences Partners, qui propose des contrats automobile, habitation et prévoyance en direct aux particuliers, et, d'autre part, la compagnie NELB, qui crée et gère des produits d'épargne et d'assurance-vie. Le réseau Beobank commercialise ainsi les offres de NELB, en exclusivité, ainsi que celles de Partners. Aujourd'hui, nous sommes dans une double démarche de rationalisation, pour bâtir un modèle performant de distribution, et de digitalisation, pour répondre aux besoins de nos assurés.

Les synergies entre Partners, NELB et Beobank sont au cœur de notre stratégie.

Mieke Janssens

Présidente du comité de direction des filiales Partners et NELB

→ POURRIEZ-VOUS NOUS EN DIRE PLUS SUR LES PROJETS MAJEURS DE L'ANNÉE PASSÉE ?

Même si NELB et Partners restent deux entités juridiques distinctes, nous partageons une stratégie de développement commune. Nous mutualisons des fonctions et nous révisons nos processus, ensemble, afin d'améliorer notre efficacité collective. Afin d'être plus facilement joignables, tant par les assurés que par les conseillers clientèles, nous avons également réorganisé nos plateformes téléphoniques. En parallèle, un changement progressif du réseau d'agences Partners est en cours. Grâce aux équipes des Assurances du Crédit Mutuel et d'Euro-Information en France, notre présence en ligne se renforce et nous proposons de plus en plus de solutions digitales à nos assurés : espace client, e-déclaration, e-suivi, devis, souscription...

Nous cherchons progressivement à gagner en notoriété pour faire connaitre aux Belges notre transformation, notre identité et nos valeurs.

Tout ce travail porte ses fruits et c'est à nos collaborateurs, engagés avec enthousiasme dans cette transformation, que nous le devons.

CHIFFRES CLÉS PARTNERS 2021

Chiffre d'affaires :
60 M€

Nombre d'assurés :
110 000

Nombre de contrats :
218 000

Nombre de collaborateurs :
138

Nombre d'agences physiques :
14

CHIFFRES CLÉS NELB 2021

Chiffre d'affaires :
77 M€

Nombre d'assurés :
220 000

Nombre de contrats :
284 000

Nombre de collaborateurs :
31

2021, UNE ANNÉE PAS COMME LES AUTRES

50 1971 – 2021 ANNIVERSAIRE

Depuis 50 ans, un assureur à part

En 2021, les Assurances du Crédit Mutuel ont célébré leur 50e anniversaire. Une étape importante pour une entreprise qui, partant de zéro autour d'une équipe d'une dizaine de personnes en 1971, est devenue un acteur majeur de l'assurance en France.

Notre croissance exponentielle l'illustre : nous sommes passés d'un million d'assurés en 1992 à près de treize millions en 2021. Nos effectifs n'ont cessé de croître tandis que notre offre n'a cessé de s'enrichir et de s'étendre à de nouveaux marchés.

L'histoire des Assurances du Crédit Mutuel est marquée par l'innovation : de l'invention du modèle de la bancassurance, en passant par celle de la carte Avance Santé ou encore le déploiement d'une gamme complète de services digitaux.

Aujourd'hui encore, alors que les principaux groupes bancaires proposent de l'assurance, nous continuons de nous distinguer parce que nous apportons des preuves concrètes de mutualisme. Nous avons été les premiers à supprimer les formalités médicales en assurances des Emprunteurs et à proposer des solutions d'assurance pour toutes et tous, adaptées aux nouvelles habitudes et réalités de nos assurés.

Un contexte sanitaire toujours éprouvant

Alors que l'épidémie de COVID-19 a persisté en 2021, les Assurances du Crédit Mutuel ont continué de prendre toutes les mesures pour protéger leurs salariés.

Cette année encore, la mise en place du télétravail de crise couplé au maintien du lien collectif a permis à l'entreprise de veiller à la sécurité et au bien-être, physique et moral, des collaborateurs. Cela pour qu'ils puissent traverser cette épreuve avec confiance et sérénité.

Les Assurances du Crédit Mutuel ont également poursuivi leurs mesures de solidarité à l'égard de leurs assurés.

En 2021, elles ont gelé les tarifs de leur contrat Santé, augmenté la rémunération des taux servis sur les fonds en euros et contribué au financement de la reprise économique, comme à travers les 525 millions d'euros engagés en faveur du Fonds Prêts Participatifs Relance.

AU SERVICE DES ASSURÉS

Marché du particulier

→ ASSURANCE DES EMPRUNTEURS : L'ACCÈS À LA PROPRIÉTÉ POUR TOUS

En 2021, les Assurances du Crédit Mutuel ont fait évoluer leur assurance des emprunteurs en supprimant les formalités médicales dans le cadre des prêts immobiliers, pour tous les clients fidèles de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. La mesure vise l'assurance des crédits réalisés dans le cadre de l'achat d'une résidence principale, souscrite avant 62 ans et dans la limite de 500 000 euros par emprunteur. Un engagement qui concerne tous les futurs emprunts immobiliers mais qui a, au lancement, exceptionnellement profité à ceux en cours respectant les critères. Ainsi, les assurés qui s'acquittaient d'une surprime ou qui s'étaient vu appliquer une exclusion de garantie sont désormais protégés aux mêmes conditions que les autres. Les personnes malades, ou l'ayant été, ne seront plus lésées par leur état de santé dans leur projet d'accession à la propriété. C'est la fin, pour elles, d'une double peine.

Cette mesure de suppression des formalités médicales, qui s'inscrit dans le prolongement du dispositif de Maintien de l'Acceptation Médicale que nous avions mis en place dès 2017, permet aux Assurances du Crédit Mutuel d'apporter une nouvelle preuve concrète de mutualisme. Elle contribue à la construction d'une société plus juste et solidaire.

91 000

C'est le nombre d'assurés ayant bénéficié, dès le 1er décembre 2021, de la suppression immédiate des surprimes et exclusions sur leur contrat d'assurance en cours.

Cette mesure bénéficie au plus grand nombre, en rendant l'achat d'une résidence possible aux plus fragiles. Elle reflète pleinement nos valeurs en étant à la fois solidaire et innovante.

Thomas BONNAL

Responsable de l'actuariat au sein de la branche des Emprunteurs, de la direction des Assurances de personnes

→ ASSURANCE SANTÉ : LA PROTECTION ET L'ACCOMPAGNEMENT FACE AU CONTEXTE SANITAIRE

L'offre d'assurance Santé des Assurances du Crédit Mutuel a tenu ses promesses dans le contexte épidémique éprouvant qui s'est prolongé sur l'année 2021. En plus de la téléconsultation **MédecinDirect** et l'assistance psychologique à distance **Psya/Stimulus**, déjà incluses dans tous les contrats complémentaires santé, l'entreprise a pris en charge le remboursement de 4 consultations psychologiques en cabinet.

Les étudiants, particulièrement touchés par les conséquences de la pandémie, ont également pu disposer d'une offre Santé adaptée à leur budget et leurs besoins. Comme les autres assurés, ils disposent de services utiles et performants, comme la **carte Avance Santé** qui dispense les bénéficiaires de l'avance des frais.

Toujours dans cet esprit de solidarité, le GACM a été l'un des rares acteurs du marché à **geler ses tarifs en santé individuelle** (hors évolution liée à l'âge) **comme en santé collective** (hors évolutions conventionnelles). Un dispositif qui a bénéficié à plus de 1,1 million d'assurés.

Les Assurances du Crédit Mutuel incarnent une vision solidaire et singulière de la santé, grâce à leurs valeurs mutualistes, mais aussi grâce à leur développement mené avec rigueur et sérieux et toujours au bénéfice des assurés.

8 millions

C'est le nombre de paiements effectués avec une carte Avance Santé en 2021.

Près de 500 M€

C'est le total des frais de santé avancés avec une carte Avance Santé en 2021.

David ZEHRINGER

Responsable du développement produit de la branche Assurance Santé, au sein de la direction des Assurances de personnes

→ ASSURANCE-VIE : LE SUCCÈS DES UNITÉS DE COMPTE

Après une année 2020 impactée par la pandémie et les confinements, la collecte brute en assurance-vie a retrouvé un niveau proche de celui du « monde d'avant » en atteignant **6,2 milliards d'euros**. Cette collecte a été investie à plus de **43 % sur des supports en unités de compte**, dépassant ainsi le taux du marché en 2021.

Ce succès dans la transition vers les unités de compte repose sur des **solutions d'investissements simples, accessibles et innovantes développées au cours des dernières années : les Packs UC, la Gestion Pilotée et le Mandat d'arbitrage**. Ces solutions de gestion déléguée permettent ainsi à nos clients de diversifier et dynamiser leur épargne, en étant accompagnés dans leur démarche et dans le respect de leur profil d'investisseur. Fortes de leur ambition de proposer à leurs clients des investissements en accord avec leurs convictions, les Assurances du Crédit Mutuel ont par ailleurs créé le **Pack UC Environnement 50**, qui permet aux assurés, notamment via un fonds ISR spécialisé dans la protection de l'environnement, de devenir acteur de la transition écologique et du financement d'entreprises responsables.

Pour autant, le fonds en euros n'a pas été négligé. Après avoir été l'un des seuls assureurs à avoir maintenu les taux de rémunération des contrats d'assurance-vie et de retraite en 2020, les Assurances du Crédit Mutuel sont restées pleinement mobilisées en 2021 : elles ont choisi **d'augmenter de 0,10 % les taux servis sur les fonds en euros** des contrats d'assurance-vie, de capitalisation et d'épargne retraite, portant le taux moyen servi à 1,35 %. Cette augmentation a été rendue possible par la solidité financière remarquable des Assurances du Crédit Mutuel, qui disposent de réserves parmi les plus importantes du marché.

> **Aux ACM, afin d'encourager nos assurés à devenir des investisseurs responsables vis-à-vis de l'environnement et de la société, nous proposons désormais près de 60 fonds prenant en compte des critères de durabilité.**

Enfin, en parallèle, l'année aura été marquée par la poursuite du développement des Plans d'Épargne Retraite (PER), tant à destination des particuliers que des professionnels et des entreprises, avec des encours cumulés dépassant désormais le milliard d'euros.

100 000

18 mois après son lancement, le PER Individuel a déjà convaincu plus de 100 000 clients particuliers et professionnels indépendants.

Céline KASTNER

Chargée de projet au sein de la branche Assurance-vie, au sein de la direction des Assurances de personnes

→ ASSURANCE HABITATION : UNE PROTECTION CONTRE LES RISQUES D'AUJOURD'HUI ET DE DEMAIN

Adapter la protection de nos assurés tout au long de leur vie et anticiper leurs nouveaux besoins sont des nécessités. Ainsi, le télétravail est devenu une réalité pour des millions de Français, favorisant l'émergence de nouveaux risques. Aux Assurances du Crédit Mutuel, tous les assurés Habitation qui travaillent à domicile bénéficient automatiquement de la protection de leurs matériels professionnels. Pour plus d'autonomie, ils peuvent éditer leur attestation directement depuis leur espace personnel en ligne. Cette adaptation constante aux besoins de nos assurés a été récompensée par **le « Label d'Excellence », attribuée à cette assurance Habitation comme à l'assurance Automobile des Assurances du Crédit Mutuel,** par les Dossiers de l'Épargne.

Une autre réalité, malheureusement de plus en plus prégnante, est l'accélération du changement climatique. Les conséquences et les sinistres liés à ce dérèglement se multiplient. Les Assurances du Crédit Mutuel se mobilisent pour comprendre et gérer ces nouveaux risques, pour anticiper les impacts futurs et développer des couvertures d'assurance adaptées, ainsi que pour déployer des réseaux de partenaires dans la transition de l'habitat.

Jamais sans smartphone

Le téléphone portable est un accessoire indispensable de nos vies. C'est pourquoi les Assurances du Crédit Mutuel ont développé leur offre Assurance Mobile, un contrat qui garantit le remplacement ou la réparation de l'appareil en cas de casse ou de vol, partout dans le monde.

Notre mission est aussi d'anticiper les nouveaux risques. Le changement climatique est ainsi un enjeu majeur pour l'assurance Habitation. Face à ce défi, nous devons collectivement imaginer des solutions de protection pour accompagner nos assurés et plus globalement notre société.

Magali KELLE VIGON

Responsable du marché des particuliers au sein de la direction des Assurances de biens

Assur Vélo s'adresse à ceux qui utilisent leur vélo au quotidien et est l'une de nos réponses concrètes à la transformation en cours des mobilités. Les ACM sont fières de soutenir les mobilités douces.

Gaëtan JACQUOT
Juriste et chargé de projets au sein de la direction des Assurances de biens

→ DÉPLACEMENTS : ASSURER TOUTES LES MOBILITÉS

Huitième assureur automobile de France, les Assurances du Crédit Mutuel ont concentré leurs efforts autour des mobilités douces et alternatives en 2021. Après avoir développé l'offre Mobilités urbaines pour protéger les conducteurs d'engins personnels de déplacement motorisés, comme les trottinettes électriques, elles ont lancé leur **nouvelle offre Assur Vélo**.

Cette offre couvre la casse et le vol de tous les vélos neufs, classiques ou à assistance électrique, d'une valeur supérieure à 500 euros. Surtout, au-delà du matériel, il prévoit également une indemnisation jusqu'à 50 000 euros pour le cycliste en cas de dommages corporels. Ce que ne promettent que quelques rares contrats ! Le développement de ce produit s'inscrit dans un double contexte : celui de l'essor rapide et massif du vélo, comme moyen de transport pour les trajets de tous les jours, et celui de la volonté du GACM de **favoriser la pratique des mobilités douces, qui est un levier important de la lutte contre le changement climatique.**

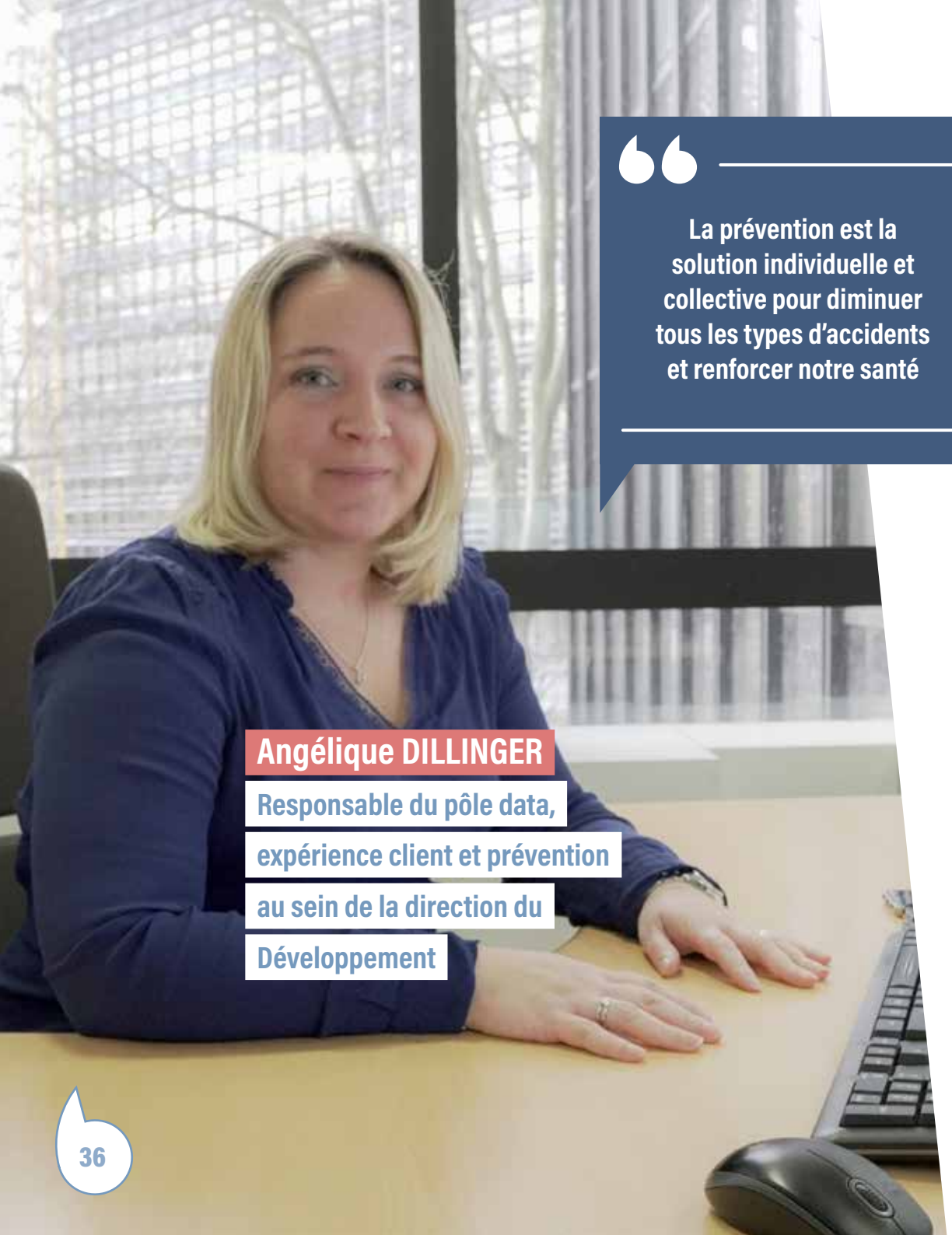
2 200
garagistes partenaires

Des garages au plus près des assurés

Afin d'accélérer la réparation des véhicules sinistrés, les Assurances du Crédit Mutuel ont renforcé leur réseau de partenaires. Répartis sur tout le territoire, en métropole comme en outre-mer, ce sont plus de 2 200 garagistes, 1 500 centres de contrôle technique et 2 400 centres d'intervention pour les bris de glace qui permettent aux assurés de bénéficier de prestations de qualité à des tarifs privilégiés.

Un label d'excellence pour notre contrat Auto

Les experts des Dossiers de l'Épargne ont décerné un « Label d'Excellence » au contrat Auto des Assurances du Crédit Mutuel. Cette distinction honorifique récompense notre vision mutualiste d'une assurance automobile qui soit la plus utile et la plus protectrice possible.



> La prévention est la solution individuelle et collective pour diminuer tous les types d'accidents et renforcer notre santé

Angélique DILLINGER

Responsable du pôle data, expérience client et prévention au sein de la direction du Développement

→ PRÉVENTION : UN ACTEUR ENGAGÉ

En 2021, les Assurances du Crédit Mutuel ont continué d'œuvrer pour la prévention de tous les risques. Au sein de l'association Assurance Prévention, elles ont mené des campagnes de sensibilisation sur les risques du quotidien et sur les risques naturels auprès du grand public. **La revue *Mutuelle & Santé*** continue également à partager ses conseils aux assurés de la MTRL, dans un format dorénavant numérique. Et plus particulièrement à destination des assurés du GACM, l'entreprise propose aux jeunes conducteurs auto de bénéficier d'un **stage de prévention routière** et aux réseaux bancaires d'organiser des campagnes de prêt des **kits NeuroCoach** liés à la prévention des accidents vasculaires cérébraux. Enfin, récemment créée, la Fondation Crédit Mutuel Alliance Fédérale regroupe les actions de mécénat du Groupe, dont la **prévention menée par l'institut Gustave Roussy dans la lutte contre le cancer**.

Marché du professionnel, de l'entreprise et des associations

→ OBJECTIF : PROTECTION SOCIALE !

Avec leur nouvelle offre de prévoyance collective, suivie en 2022 par une refonte de la santé collective, les Assurances du Crédit Mutuel poursuivent leur ambition de devenir un acteur majeur de la protection sociale.

Prévoyance collective : une offre qui s'adapte à la réalité des entreprises

En 2021, les Assurances du Crédit Mutuel ont développé leur nouvelle offre de prévoyance collective avec un objectif clé : la modularité.

Les entreprises peuvent avoir le souhait ou l'obligation de protéger leurs salariés et leur famille en cas de décès, d'invalidité ou d'incapacité de travail. Avec cette nouvelle offre, elles peuvent décider du niveau de protection et de prestations qu'elles souhaitent mettre en place, en fonction du cadre réglementaire, de leur politique sociale et tout simplement des besoins de leurs salariés. La modularité permet ainsi aux réseaux bancaires de proposer une couverture adaptée à de nombreuses conventions collectives, couvrant une centaine de secteurs d'activité, et de s'adapter aux demandes complémentaires en quelques clics.

Les assurés du contrat collectif bénéficient également d'un espace en ligne qui leur permet de consulter leurs garanties et de déclarer leurs arrêts de travail. Évidemment, les entreprises disposent d'un espace sécurisé pour gérer ce contrat de prévoyance collective, avec notamment l'e-déclaration des salariés en arrêts de travail.

Ainsi, ce n'est pas l'entreprise qui s'adapte à l'offre de prévoyance collective, c'est l'offre qui s'adapte à leur réalité !

Anne FERRY
Responsable du pôle produit prévoyance, au sein de la direction des Assurances de personnes

→ CASSIS, C'EST FANTASTIQUE

Cette offre de protection sociale à destination des professionnels et des entreprises inclut un outil d'avant-vente et de vente dédié, sous le nom de « CASSIS ». Guidant et intuitif dans son utilisation, **il accompagne les conseillers et chargés d'affaires dans la démarche commerciale**. Les réseaux s'approprient ainsi facilement le contrat pour établir un devis rapidement face au client. Mieux encore, CASSIS signale les points d'attention et multiplie les opportunités de rebond personnalisé.

Multi Asso : pour protéger ceux qui s'engagent

300 000 associations françaises, soit 1 sur 5, sont bancarisées au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Cependant, nombreuses sont celles à ne pas encore se protéger contre les risques. C'est pourquoi les Assurances du Crédit Mutuel ont imaginé Multi Asso, un contrat qui couvre leurs responsabilités civiles et leur propose des garanties optionnelles : dommages aux biens, dommages aux personnes, continuité d'activité ou encore protection juridique. Ainsi en cas de vol ou dégradation dans leurs locaux, d'accident lors d'un évènement ou d'une sortie, ou encore d'un litige avec un prestataire ou l'administration, les associations sont parfaitement protégées et peuvent mieux se concentrer sur leurs actions.

L'offre protège aussi tout particulièrement les dirigeants d'association, qui de par leur statut, engagent leur responsabilité au quotidien. Multi Asso intègre une garantie Responsabilité Civile des dirigeants, les protégeant des mises en cause personnelles et les préservant des conséquences sur leur vie privée, grâce à la prise en charge des frais de défense et l'indemnisation nécessaire au règlement du préjudice.

Parce que Crédit Mutuel Alliance Fédérale est un partenaire fidèle de ceux qui s'engagent, cette garantie est désormais offerte aux associations culturelles et sportives dans le cadre de Multi Asso.

Nous avons conçu une offre sécurisante qui allie nouveautés et simplicité pour les réseaux et pour les équipes des Assurances du Crédit Mutuel. Une offre pour tous mais adaptée aux besoins de chacun.

Sarah WILLEM

Chargée de projet au sein de la direction des Assurances de biens

LE POINT SUR LES "E"

Tous les assureurs souhaitent proposer des services digitaux, mais peu y parviennent comme les Assurances du Crédit Mutuel. En ayant la possibilité de déclarer leurs sinistres Auto, Habitation et Cartes ainsi que leurs arrêts de travail en Prévoyance et en Emprunteurs, de demander et suivre leurs remboursements et devis Santé, de gérer leurs contrats, d'éditer leurs attestations, d'obtenir un devis, de souscrire, de résilier, mais aussi d'obtenir des conseils de prévention, **depuis leur espace personnel Assurances, leurs assurés disposent d'une palette complète de services digitaux.**

29 %

En assurances de biens, près d'une déclaration sur trois s'effectue par le canal digital, une part en constante progression.

Thomas LAGUERRE

Responsable du pôle service projet innovation, au sein de la direction des Indemnisations des biens

« C'est parce que nous améliorons systématiquement nos services digitaux et complétons régulièrement cette gamme qu'ils sont parmi les plus utilisés sur le marché. »

→ L'E-DÉCLARATION AUTO RENFORCÉE

L'e-déclaration Auto est devenue un réflexe de plus en plus partagé parmi nos assurés. Alors que ce service s'était récemment enrichi des fonctions de suivi de dossier et de choix du garage partenaire, il a cette année encore été amélioré. Une nouvelle fonctionnalité qui donne la possibilité d'intégrer directement des photos du véhicule endommagé. Elle simplifie et accélère ainsi la prise en charge du dossier : l'assuré ne se déplace au garage que pour un seul rendez-vous, celui de la réparation de son dommage, puisque le premier déplacement pour une expertise est supprimé et remplacé par les photos prises. L'expertise et la commande des pièces nécessaires à la réparation voient leur délai se raccourcir.

Comme toujours, ce nouveau développement a une double finalité : offrir un service toujours plus simple et réactif aux assurés, tout en simplifiant le travail quotidien des gestionnaires.

Amandine MULLER

Chargée de projet au sein de la branche assurances des Emprunteurs de la direction des Assurances de personnes

> **L'évolution de l'e-acceptation médicale contribue toujours plus à faciliter le parcours de nos clients.**

→ L'E-ACCEPTATION MÉDICALE SIMPLIFIÉE

Les clients qui souhaitent bénéficier d'une assurance pour leur crédit immobilier (hors suppression des formalités médicales), pour leur prêt professionnel ou encore pour certains crédits à la consommation, doivent remplir des formalités médicales. C'est pourquoi les Assurances du Crédit Mutuel ont encore amélioré leur service d'e-acceptation médicale : **un outil qui permet de transmettre ses informations et données médicales en ligne, puis de suivre l'avancée de son dossier en temps réel.**

Pour encore plus de simplicité et de rapidité, l'ensemble des échanges entre le service médical et le client peut désormais se faire via l'espace « Banque à distance » du client. Une nouveauté qui permet, par ailleurs, de considérablement réduire la consommation et l'impression de papier grâce à une procédure désormais dématérialisée et sécurisée.

→ LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE GÉNÉRALISÉE

En 2021, les Assurances du Crédit Mutuel ont poursuivi le développement de la signature électronique, pour l'étendre à tous les contrats réglementairement éligibles. Une évidence tant les vertus de la dématérialisation de la procédure de la souscription des contrats sont nombreuses.

Pour les clients tout d'abord, qui bénéficient d'une information claire et complète, qu'ils peuvent lire à leur rythme et où bon leur semble grâce à un parcours de souscription en ligne intégré à leur espace « Banque à Distance ». Pour les conseillers ensuite, qui n'ont plus besoin de s'embarrasser de l'impression, la numérisation et le stockage de milliers de pages. Un réel gain de temps pour les réseaux ! Pour l'entreprise, car l'ensemble du processus est sécurisé. Pour l'environnement enfin, car la généralisation de la signature électronique permet de réduire considérablement la consommation de papier.

Pour toutes leurs futures offres éligibles, mais aussi dans le cadre des prestations et indemnisations, les Assurances du Crédit Mutuel intégreront désormais systématiquement la signature électronique.

> **À terme, la signature électronique sera déployée sur tous les marchés : particuliers, professionnels et entreprises.**

Muriel LE PEILLET-COLOMBIES
Chargée de projets au sein du pôle projets transverses de la direction Organisation

→ L'E-DÉCLA ARRÊT DE TRAVAIL ÉTENDUE À COFIDIS GROUP

Depuis 2021, un peu plus d'un an après ceux des Assurances du Crédit Mutuel, les assurés Emprunteurs et Prévoyance des réseaux Cofidis France, Espagne et Belgique, ainsi que ceux de Monabanq et Creatis, bénéficient de l'e-déclaration et de l'e-prolongation pour leurs arrêts de travail. Ce service digital permet aux clients d'envoyer leurs demandes d'indemnisation et de suivre cette gestion entièrement en ligne.

Un déploiement qui a été rendu possible grâce à la mobilisation des équipes des Assurances du Crédit Mutuel, d'Euro-Information et de toutes les entités concernées. **Faisant de ce projet d'envergure internationale, un projet de Groupe par excellence.**

Les bienfaits de ce service en ligne sont doubles : offrir de l'autonomie aux assurés et faciliter le travail des gestionnaires.

30 %

Dès son déploiement, l'e-déclaration Arrêt de travail a été utilisée dans près d'un dossier sur trois au sein des enseignes Cofidis.

Guillaume MARGERIE

Chargé de projets au sein du service projet innovation de la direction des Prestations aux personnes

AU SERVICE DES RÉSEAUX

Particuliers

→ LA PRÉVOYANCE À LA RELANCE

Si la prévoyance collective a été au centre d'une refonte en 2021, la prévoyance individuelle n'a pour autant pas été négligée. Tout au long de l'année, afin de mieux appréhender ce sujet complexe, les chargés de clientèle de réseaux pilotes du Crédit Mutuel et du CIC ont pu bénéficier d'un accompagnement renforcé des Assurances du Crédit Mutuel. Réunions de présentation de l'offre et de ses points forts, ateliers pour identifier les bonnes accroches auprès des clients, échanges autour des bonnes pratiques ou encore tests grandeur nature… **Ce dispositif a permis de démystifier une matière souvent méconnue des Français.**

Sous ses abords compliqués, la prévoyance repose avant tout sur la confiance qui unit les conseillers et leurs clients, afin de protéger le plus grand nombre face aux accidents de la vie.

Muriel FLAMANT

Animatrice au sein du pôle animation commerciale de la direction du Développement

> Avec ces formations, les nouveaux outils et notre accompagnement au quotidien, nous voulons donner aux réseaux toutes les clés pour grandir sur ce marché.

Émilie KNIPPER

Chargée de projet au sein de la direction des Assurances de biens

Professionnels

→ MULTI PRO : UNE FORMATION À LA VISITE DE RISQUES

L'un des objectifs de Crédit Mutuel Alliance Fédérale est aussi d'être le bancassureur de tous les professionnels. D'où l'importance d'aider les chargés d'affaires à élargir le champ des possibles, pour conquérir de plus grandes entreprises, ayant des activités plus complexes et un nombre plus important de collaborateurs. C'est pourquoi les Assurances du Crédit Mutuel ont co-construit, avec Cap Compétences, un programme de formation en interne autour de la visite de risques. Cette visite dans les locaux que le professionnel souhaite protéger vise à vérifier le respect des normes de sécurité ainsi qu'à constater et à recueillir des éléments nécessaires à l'élaboration du contrat. Mis en situation grâce à une visite témoin filmée, **les chargés d'affaires professionnels apprennent les principaux points de vigilance à prendre en compte, dans une approche globale de la protection de leurs clients.**

Entreprises

→ ACM COURTAGE : UN LEVIER SUPPLÉMENTAIRE POUR LA CONQUÊTE DES GRANDES ENTREPRISES

Pour répondre aux besoins de tous leurs clients, les chargés d'affaires entreprises peuvent solliciter ACM Courtage (anciennement Procourtage). Même pour ceux hors du périmètre des offres propres aux Assurances du Crédit Mutuel, les équipes cherchent des solutions auprès de compagnies partenaires. Instrument de conquête et de fidélisation, **ACM Courtage nourrit les ambitions sur le marché des entreprises, en apportant la capacité de proposer une solution d'assurance à tous les clients entreprises, contre tous les risques.**

En complétant l'offre des ACM, ACM Courtage permet aux chargés d'affaires d'avoir une solution d'assurance à proposer à tous leurs clients.

Augustin DE PADIRAC
Responsable du pôle ingénierie du courtage au sein de la direction du Développement

→ CAIS PS ET CAIARD, DES ÉMISSAIRES ACM DANS LES RÉSEAUX

L'assurance des entreprises est un marché d'avenir. Protection des salariés, prise en charge de leurs frais de santé et préparation de leur retraite, assurances des biens et des locaux, accompagnement réglementaire et administratif... Le besoin de protection exprimé par les entreprises, grandes comme petites, n'a jamais été aussi fort.

Pour les chargés d'affaires entreprises des réseaux bancaires, il s'agit parfois d'une matière nouvelle. Afin de les accompagner dans la connaissance et la vente de ces offres, des technico-commerciaux, spécialisés en assurances de biens (CAIARD) ou en ingénierie sociale (CAIS PS), sont désormais présents dans toute la France. Ils apportent une expertise complémentaire aux chargés d'affaires et les aident à concrétiser leurs opportunités. À la demande des réseaux, leur présence en rendez-vous permet même de répondre en direct aux demandes les plus complexes.

Flottes Auto, Plans d'Épargne Retraite, Santé et Prévoyance collectives... Avec la création d'une offre complète, sans fausse promesse, les Assurances du Crédit Mutuel poursuivent leur développement sur le marché entreprises.

Partout en France, nous sommes présents aux côtés des chargés d'affaires entreprises pour les accompagner dans leur montée en compétences sur les produits d'assurances.

Sophie FORGET

Responsable du pôle animation entreprises, au sein de la direction du Développement

Particuliers, professionnels & entreprises

→ DES OUTILS CONTINUELLEMENT AMÉLIORÉS

La mise à disposition d'outils d'aide à la vente et de suivi, à destination des réseaux bancaires, est une des missions clés des Assurances du Crédit Mutuel. Ils permettent aux conseillers et chargés d'affaires, non seulement de bien s'approprier les différentes offres, mais aussi de mieux accompagner leurs clients en accédant aux informations clés de leur dossier.

Ainsi, 2021 a été l'année du lancement de CASSIS. Un outil d'avant-vente et de vente conçu pour que les chargés d'affaires puissent très rapidement avoir accès aux offres les plus pertinentes et établir un devis, en protection sociale, en épargne salariale et en assurances de biens.

Parce que c'était une demande forte des chargés de clientèle, les Assurances du Crédit Mutuel ont également développé l'outil CORESI. Il permet aux conseillers de suivre en temps réel l'avancée des dossiers sinistres et ainsi de pouvoir répondre en direct aux questions des assurés.

Enfin, dans le cadre du renforcement du réseau des garages partenaires, l'outil REPART permet d'identifier et de géolocaliser les garagistes les plus proches. Une orientation rapide pour les assurés en cas de sinistre !

Avec les équipes d'Euro-Information, nous développons nos outils en mettant au cœur de notre réflexion les besoins des utilisateurs : les assurés comme les salariés.

Emmanuelle FUHRMANN
Chargée de projets du pôle projets et parcours clients, au sein de la direction du Développement

> La crise sanitaire a mis en lumière le besoin d'assurance et de protection sociale sur l'intégralité des marchés. Nos offres ont un objectif : la protection du plus grand nombre.

Julien AMORIN

Responsable du pôle marketing client et relationnel au sein de la direction du Développement

→ UN ACCOMPAGNEMENT COMMERCIAL RENFORCÉ

À l'occasion des lancements des nouveaux produits, de multiples supports et tutoriels sont créés pour expliquer aux réseaux bancaires les points forts de nos offres, leur positionnement face à la concurrence et les fonctionnalités des outils. En plus de la documentation marketing et commerciale, le tableau de bord des conseillers leur permet ensuite d'identifier rapidement les besoins des clients et d'y répondre grâce à une large gamme de produits et de services. L'accompagnement s'opère également au quotidien à travers des animateurs dédiés à l'assurance ainsi que par la qualité de la formation continue des conseillers. Enfin, sur le réseau entreprises, cela se traduit aussi par la possibilité de « vente à trois » grâce aux CAIS PS (chargés d'affaires spécialisés en protection sociale) et aux CAIARD (chargés d'affaires spécialisés en IARD) : à la demande du réseau et face à un dossier complexe, ces technico-commerciaux sont présents pour aborder l'intégralité des besoins de l'assuré, en appui de leur conseiller. **Une avancée main dans la main, qui reflète la démarche de bancassurance de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.**

AU SERVICE DES SALARIÉS

Des réunions du personnel pour se retrouver

En intégrant les contraintes sanitaires, **la direction générale des Assurances du Crédit Mutuel est allée à la rencontre des collaborateurs sur chacun des 8 sites en France.** Organisées en format hybride, mi-distanciel et mi-présentiel, ces réunions ont été l'occasion de présenter la stratégie menée et de réaffirmer les valeurs mutualistes qui nous animent au quotidien.

Ces rencontres ont aussi été pour des collaborateurs l'occasion d'échanger en petit comité avec les dirigeants. Un exercice qui a permis d'exprimer une reconnaissance mutuelle et de préparer sereinement l'avenir. **Un besoin également pour souder le collectif après plusieurs mois à distance.**

Des outils de travail optimisés

Les Assurances du Crédit Mutuel mettent tout en œuvre pour délivrer les meilleurs services aux assurés et aux conseillers des réseaux mais elles ont également à cœur de veiller à la qualité et à l'efficacité des outils à disposition de leurs collaborateurs. Des outils informatiques leur permettent ainsi d'automatiser des tâches à moindre valeur ajoutée, de remplir plus rapidement leurs missions et de mieux organiser leur quotidien. Citons notamment la mise en place d'un tableau de bord pour les gestionnaires ou encore l'utilisation progressive de la reconnaissance optique des caractères. Les salariés disposent également de supports de communication et d'information repensés et modernisés pour suivre, chaque jour, l'actualité de leur direction et de l'entreprise. **L'informatique est, au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, au service de l'humain.**

Priorité à la QVT

L'année 2021 a été marquée par l'entrée en vigueur de l'accord sur la qualité de vie au travail (QVT).

Mesure emblématique : la mise en place du télétravail. Les collaborateurs souhaitant en bénéficier disposent de trois options : deux jours par semaine, un jour par semaine ou 22 jours par an. Cet accord entérine également la mise en place du « forfait mobilités durables », d'un montant de 400 euros par an, accordé aux collaborateurs qui s'engagent à utiliser les transports doux pour se rendre au travail. Enfin, les mesures en faveur de la santé contribuent à concrétiser la promesse de qualité de vie au travail dans leur quotidien tandis que d'autres initiatives garantissent un environnement sain et stimulant.

Un employeur inclusif

2021 aura aussi vu la signature d'un accord, à l'échelle de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, en faveur des salariés en situation de handicap et des salariés proches aidants. Le groupe s'inscrit dans une dynamique ambitieuse en faveur de l'insertion et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. Les différents volets de cette accord prennent en compte l'impact de ces situations tant sur la vie professionnelle que personnelle.

Les Assurances du Crédit Mutuel réaffirment leur volonté de changer le regard porté sur les personnes en situation de handicap mais aussi de s'enrichir de toutes les différences en rendant l'ensemble de nos collaborateurs acteurs de cette politique d'inclusion.

Bien-être au travail, égalité femmes-hommes, lutte contre les discriminations, inclusion des personnes en situation de handicap… Tels sont les principes qui guident notre action au quotidien.

Fabrice STEPHAN

Responsable du pôle recrutement et gestion des carrières au sein de la direction des Ressources Humaines

> Je me réjouis de voir que tant de personnes se sont investies avec et pour les autres. Cela reflète bien notre groupe et ses valeurs.

Émeline DECOBECQ

Responsable de la gestion des épaves

au sein de la direction des Assurances de biens

ACTION AGAINST HUNGER

Challenge contre la faim : des salariés mobilisés

164 salariés des Assurances du Crédit Mutuel ont participé à la deuxième édition du Challenge Action contre la faim, organisé par la Fondation Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Le principe est simple : par équipes de 10 personnes tirées au sort, les participants devaient pratiquer le plus possible une activité physique (vélo, course et marche) et relever des défis autour d'une sensibilisation au défi climatique. Issus de toutes les filiales de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, les collaborateurs ont directement contribué au versement d'un don de 110 000 euros à l'ONG Action contre la faim.

110 000 euros

Don à l'ONG Action contre la faim par le Crédit Mutuel Alliance Fédérale

REMERCIEMENTS ET CRÉDITS PHOTOS

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

Photographie page 4 : ©Vanessa Vercel - Photographie page 24 : ©RV DOC

Autre source : Adobe stock pour toutes les photographies hors collaborateurs, illustrations vectorielles et pictogrammes.

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

S 4630 (04/2022) - Rédaction : SERVICE COMMUNICATION GACM - Conception & réalisation : SERVICE CONCEPTION GRAPHIQUE GACM

IMPRIM'VERT
Votre imprimeur agit pour l'environnement