

2019

Société Centrale Prévoir

VOLUME 2 / DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

Assureur du quotidien,
créateur d'avenir

PRÉVOIR
GROUPE

3

Éditorial

Structuration, diversification
et croissance

4

Profil

Assureur du quotidien,
créateur d'avenir

6

Missions

Protéger chacun
dans son quotidien

7

Engagements

Être responsable
auprès de toutes
les parties prenantes

10

Modèle de création de valeur

Allier performance
économique
et responsabilité sociale

12

Faits marquants

2019,
une année d'évolutions

14

Analyse des risques et des enjeux

Comprendre les risques
et les enjeux pour
mieux les maîtriser

32

Horizon 2020

Accélérer notre
développement

35

Structure
du Groupe PRÉVOIR

Éditorial

Structuration, & diversification croissance



« ANCRÉ DANS
DES RACINES SOLIDES
ET PORTÉ PAR UNE
VISION D'AVENIR, PRÉVOIR
S'ENGAGE À ALLIER
PERFORMANCE ÉCONOMIQUE
ET RESPONSABILITÉ SOCIALE
AU SERVICE DU BIEN
COMMUN. »

Créée en 1910, à l'origine de l'assurance populaire en France, notre entreprise familiale, bien ancrée dans ses racines et spécialiste de la prévoyance, se développe en 2019 avec l'acquisition des sociétés AssurOne et UTWIN.

Sa vision et sa gestion de long terme, qui ont assuré sa solidité financière, sa rentabilité et son indépendance, lui permettent aujourd'hui cette diversification, première opération de croissance externe dans l'histoire du Groupe.

À côté de son réseau historique de distribution d'assurance de personnes, PRÉVOIR a développé, depuis une dizaine d'années, une activité en marque blanche avec des partenaires distributeurs. À présent, nous allons encore plus loin en intégrant les savoir-faire de deux courtiers-grossistes digitaux. Nous élargissons ainsi nos modes de distribution, tout en accélérant la digitalisation du Groupe, pour encore mieux répondre aux besoins de nos clients et partenaires.

2019 a également été marquée par la fusion de nos compagnies d'assurance Vie et Risques Divers en une société d'assurance mixte unique, Prévoir-Vie. Une décision marquant une volonté de simplification du fonctionnement. Le Groupe ainsi structuré et doté de nouveaux leviers de croissance est prêt à relever les défis de son prochain Projet d'Entreprise.



Patricia Lacoste,
Président-Directeur général des sociétés
du Groupe PRÉVOIR

Profil

Assureur du quotidien, créateur d'avenir

Pionnier de l'assurance populaire, PRÉVOIR est créé dans le Nord de la France en 1910 en vue de protéger les ouvriers, les mineurs et leurs familles contre le risque de décès. Depuis, PRÉVOIR a traversé les décennies en évoluant au gré des besoins de ses clients, fidèle à sa vocation de protection des classes moyennes dans leur quotidien. Aujourd'hui acteur majeur de l'assurance des personnes, PRÉVOIR continue en 2019 d'écrire son histoire en intégrant AssurOne Group, composé des deux insurtechs innovantes AssurOne et UTWIN. Une acquisition qui lui permet de compléter son offre et d'accélérer sa transformation digitale pour une entrée en confiance dans la décennie 2020.

Un groupe familial indépendant

Groupe familial de taille intermédiaire, dans un marché dominé par de grands acteurs, PRÉVOIR est doté d'un actionariat stable. Le capital est détenu à 70 % par les familles fondatrices et à près de 30 % par les salariés, les retraités et leurs familles. Non coté, il est totalement indépendant de tout groupe bancaire ou financier.

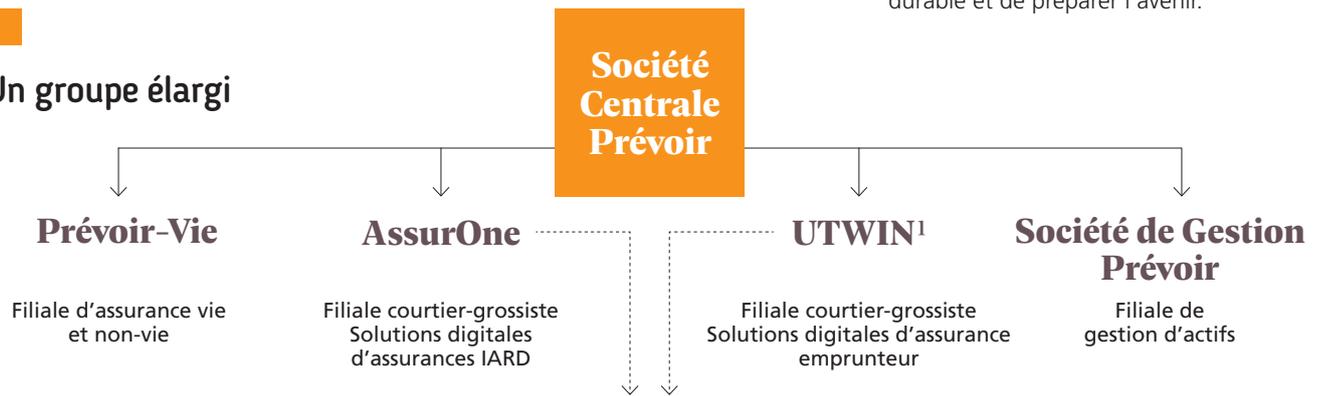
La protection des clients au quotidien

Le Groupe PRÉVOIR propose à chacun des solutions simples pour se protéger contre les risques du quotidien, anticiper les moments difficiles de la vie, assurer sa famille ou l'activité de son entreprise, réaliser sereinement ses projets et préparer l'avenir.

Une vision à long terme

Gérer avec prudence, investir sur le long terme et veiller à sa solidité financière ont permis à PRÉVOIR de pérenniser son modèle économique. Dans un environnement volatil et incertain, ce modèle singulier d'entreprise à dimension humaine contribue à une croissance maîtrisée et respectueuse des parties prenantes. En 2019, l'acquisition des courtiers digitaux AssurOne et UTWIN lui permet de consolider la réussite de son modèle d'entreprise durable et de préparer l'avenir.

Un groupe élargi



Dans le cadre de leur intégration au sein du Groupe PRÉVOIR, les deux sociétés formant AssurOne Group – AssurOne et UTWIN – sont devenues autonomes pour être encore plus agiles.

(1) UTWIN est portée par TWINSEO, filiale de la SCP.

110
ANS
d'expérience

Près de
1700
SALARIÉS

584 M€
DE CHIFFRE
D'AFFAIRES
et 38 M€ de résultat

Une gouvernance engagée



Le Conseil d'Administration

Il détermine les orientations stratégiques, mandate les dirigeants sociaux et rend compte aux actionnaires.

Il est composé de : Emmanuel du Boullay, Stéphane Gaullier, Jean-Baptiste de Labrusse, Patricia Lacoste, Alban Moreau, Luc Morillon, Jacques Potdevin, Maÿlis Robert-Ambroix, Anne Roullier, Blandine Surry.

Le Comité Groupe

Il pilote l'action des différentes filiales pour une mise en œuvre coordonnée des orientations stratégiques. Il a aussi pour mission de faciliter l'intégration des nouvelles filiales AssurOne et UTWIN.



ÊTRE UN GROUPE SOLIDE
NOUS DONNE **LES MOYENS**
D'INVESTIR POUR L'AVENIR.
C'EST LA GARANTIE
DE NOTRE DÉVELOPPEMENT
ET DE NOTRE INDÉPENDANCE.

Jacques Potdevin,
Administrateur indépendant,
Président du comité d'audit



Laurent Degioanni,
Directeur financier
Groupe et
Prévoir-Vie

Benjamin Rameix,
Directeur des systèmes
d'information Prévoir-Vie

Jean-Marc Carlouet,
Directeur des ressources
humaines Prévoir-Vie

Anne de la
Porte du Theil,
Directrice
juridique
Prévoir-Vie

Édouard
Bidou,
Directeur
général
délégué
Prévoir-Vie

Éric Dodin,
Président-Directeur général d'AssurOne

Patricia Lacoste, Président-Directeur
général des sociétés du Groupe PRÉVOIR

Patrick Petitjean,
Président-Directeur général d'UTWIN



3
IMPLANTATIONS
à l'international :
Portugal, Pologne, Vietnam

SCP notée

BBB

avec perspective stable
par l'agence S&P Global Ratings
pour 2018

Missions

Protéger chacun dans son quotidien

Le Groupe intègre l'ensemble des métiers et des expertises pour être en mesure de protéger ses assurés au quotidien et d'accompagner ses partenaires dans des conditions conformes à sa vocation, sa stratégie, ses valeurs et l'intérêt de l'ensemble de ses parties prenantes.

Des missions étendues

Portage de risques en assurance de personnes

Conception de produits et de services d'assurance de personnes

Gestion des opérations d'assurance, des contrats et des relations clients

Distribution d'assurances sur tous les canaux : réseau de conseillers salariés, réseaux de courtiers, distribution en marque blanche via des partenaires, vente à distance (internet, téléphone)

Courtage (grossiste) en solutions digitales d'assurances IARD et emprunteur

Gestion d'actifs mobiliers et immobiliers, conception de produits d'investissement

Des valeurs partagées

Simplicité et proximité

Qu'il s'agisse de ses relations avec ses clients, ses partenaires, ses filiales ou ses collaborateurs, PRÉVOIR s'efforce d'offrir chaque jour, dans un esprit de forte proximité, les solutions d'accompagnement les plus simples et les plus fluides.

Esprit d'ouverture et vision durable

Attentif aux attentes de ses clients et de ses parties prenantes ainsi qu'aux évolutions sociétales et technologiques, PRÉVOIR est ouvert et toujours en mouvement. Le Groupe mobilise également ses collaborateurs dans le cadre de projets d'entreprise structurants avec pour ambition de construire l'avenir collectivement. La protection de ses clients, la qualité de ses relations avec ses partenaires, l'épanouissement de ses collaborateurs démontrent sa volonté de créer une valeur économique et sociale durable.



JE RETROUVE, AU SEIN DU GROUPE PRÉVOIR, LES VALEURS CHÈRES À UTWIN. NOTRE ADN EST RESPECTÉ.

NOUS POUVONS NOUS PROJETER SUR LE LONG TERME.

Patrick Petitjean,
Président-Directeur général d'UTWIN

Être responsable auprès de toutes les parties prenantes

Alliant performance économique et responsabilité sociale, PRÉVOIR conçoit son action comme un engagement auprès de l'ensemble de ses parties prenantes.

Protéger les personnes et leur quotidien, développer des relations de confiance avec ses partenaires et actionnaires, donner du sens à l'action de ses collaborateurs et maîtriser son impact sociétal sont les principaux enjeux au cœur de sa mission.

Protéger les clients au quotidien

Face aux besoins grandissants de protection, PRÉVOIR propose à tous des solutions d'assurance simples en vue de se protéger au quotidien :

mettre ses proches à l'abri face aux risques de la vie, assurer ses biens, réaliser des projets et anticiper l'avenir. Dans cette optique, PRÉVOIR met à disposition de ses clients différents canaux de contact et de conseil et propose un accompagnement de proximité pour une relation client de qualité. En veille constante sur les nouveaux risques, PRÉVOIR s'adapte sans cesse afin de répondre rapidement aux exigences de ses marchés. *C'est le cas de l'offre assurance emprunteur proposée en 2019 via différents canaux : réseau de courtiers d'UTWIN, assurance en ligne, marque blanche. Cette offre permet désormais à tous les emprunteurs, quels que soient leurs risques, de réaliser leurs projets.*

ALLER PLUS LOIN

SIMPLIFIER LA VIE GRÂCE AU DIGITAL

L'intégration des insurtechs AssurOne et UTWIN doit permettre une accélération digitale pour des services encore plus efficaces et fluides.



UNE PROTECTION ADAPTÉE, SOUSCRITE ET GÉRÉE EN TOUTE SIMPLICITÉ, DONNE À CHAQUE ASSURÉ LA TRANQUILLITÉ ET LA LIBERTÉ POUR RÉALISER SES PROJETS DE VIE. **LE DIGITAL EST UNE OPPORTUNITÉ POUR PLUS DE FLUIDITÉ ET DE PROXIMITÉ.**

Éric Dodin,
Président-Directeur général d'AssurOne

NOMBRE DE CONTRATS

525 000
Prévoir-Vie

250 000
AssurOne

380 000
Prévoir Assureur Partenaire
(y compris contrats UTWIN)

24 400
UTWIN

Accompagner les partenaires dans leurs projets d'assurance

ALLER PLUS LOIN

ÉLARGIR LA PALETTE DES OFFRES ET DES SERVICES PRÉVOIR amplifie son accompagnement et propose, en multidistribution, une large palette d'offres et de services pointus issus du croisement de ses expertises.

AssurOne, UTWIN, ainsi que Prévoir-Vie, apportent aux partenaires un accompagnement leur permettant d'offrir à leurs clients des solutions simples d'assurance.

Cet accompagnement, alliant expertise et agilité, renforce les relations établies avec les courtiers, courtiers-grossistes, constructeurs automobiles, établissements financiers, mutuelles... qui accordent leur confiance aux sociétés du Groupe.

AssurOne est distributeur et intégrateur de produits d'assurances IARD particuliers et professionnels, ainsi que d'assurances de personnes. Dans un marché en complète transformation, AssurOne opère sur l'ensemble de la chaîne de valeur de l'assurance, au sein d'une concurrence accrue de courtiers-grossistes, capitalisant sur la tendance forte de l'intermédiation.

UTWIN est une plateforme de courtage et de gestion de solutions d'assurance emprunteur et de prévoyance dédiée à des partenaires distributeurs. Associant une forte culture digitale native, une expertise technique assurantielle de premier plan et un savoir-faire de référence en matière de relation et de satisfaction clients, UTWIN co-construit avec ses partenaires, distributeurs, assureurs et réassureurs pour leurs clients, les solutions d'assurance et de services les plus ajustées du marché.

Prévoir Assureur Partenaire est la marque de Prévoir-Vie qui conçoit des offres de prévoyance et de santé pour des partenaires distributeurs, lesquels les distribuent sous leur propre marque.

Plus de
7 600
courtiers et partenaires

Être au service des actionnaires

ALLER PLUS LOIN

CRÉER UN LIEN ENCORE PLUS FORT PRÉVOIR a mis en place le club des actionnaires afin de créer des moments de partage, de connaissance et de convivialité.

Dans un contexte de diversification de ses activités, PRÉVOIR informe ses actionnaires via un dispositif complet et régulier de communication.

Lettre aux actionnaires, notes d'actualités, rapports d'activité, Assemblée Générale contribuent ainsi à l'information sur les opérations menées au sein du Groupe et sur les travaux du Conseil d'Administration.

Un service spécifique est également dédié aux actionnaires afin de répondre au quotidien à leurs questions et de les accompagner dans leurs démarches.

70%
Part du capital détenue par les familles fondatrices

30%
Part du capital détenue par les salariés, les retraités et leurs familles

4
lettres aux actionnaires par an



NOTRE ACTIONNARIAT EST COMPOSÉ D'UNE MAJORITÉ DE MEMBRES ISSUS DES FAMILLES FONDATRICES, DE SALARIÉS ET DE RETRAITÉS. **C'EST LA GRANDE FAMILLE DE PRÉVOIR.** NOUS SOUHAITONS PRÉSERVER DES RELATIONS DE QUALITÉ FONDÉES SUR L'ÉCHANGE, LA TRANSPARENCE ET LA CONFIANCE.

Patricia Lacoste, Président-Directeur général des sociétés du Groupe PRÉVOIR

Favoriser l'engagement des collaborateurs

ALLER PLUS LOIN

INNOVER POUR LES SALARIÉS

Pour développer la qualité de vie au travail, en 2019, les équipes d'UTWIN et d'AssurOne ont déménagé et Prévoir-Vie a créé l'Université PRÉVOIR.

PRÉVOIR développe un environnement professionnel porteur de sens et d'engagement durable.

Il offre à ses salariés la stabilité de l'emploi (une majorité de CDI) et des rémunérations équitables. Dans le cadre de son projet stratégique, il propose des opportunités de développement des compétences et est attentif au maintien d'un système managérial éthique et bienveillant. Il développe également des actions en faveur du bien-être social ainsi qu'un soutien aux engagements associatifs de ses collaborateurs.



NOUS AVONS LA CHANCE DE TRAVAILLER DANS UNE ENTREPRISE À TAILLE HUMAINE. NOUS VOULONS QUE CHAQUE SALARIÉ PUISSE S'ÉPANOUIR EN S'ENGAGEANT POUR LA RÉUSSITE COLLECTIVE.

Jean-Marc Carlouet,
Directeur des ressources humaines
Prévoir-Vie

95 %

des salariés du Groupe en CDI

Encourager la solidarité et la responsabilité environnementale

ALLER PLUS LOIN

SOUTENIR TOUJOURS PLUS DE PROJETS SOLIDAIRES

Les salariés des nouvelles filiales peuvent désormais demander l'appui de la Fondation PRÉVOIR. Objectif : permettre à toujours plus de personnes vulnérables de voir leurs conditions de vie s'améliorer.

Au-delà de sa recherche d'équilibres financiers sur le long terme, PRÉVOIR inscrit, de longue date, son activité dans le respect de son écosystème social et environnemental.

En protégeant les personnes et les foyers, il contribue de fait au bien commun. De même, son ancrage territorial participe au développement économique local et à la création d'emplois.

Au-delà de son métier, PRÉVOIR s'est attaché, depuis 20 ans, à soutenir les engagements associatifs de ses salariés, actionnaires et retraités via sa Fondation.

Il apporte, dans le même esprit de lien social, un soutien financier à l'association des retraités. Sa filiale AssurOne, de son côté, est partenaire de l'Institut de l'Engagement.

Enfin, PRÉVOIR veille, depuis plusieurs années, à maîtriser ses consommations d'énergie et à limiter son impact sur l'environnement. Il intègre ainsi et de façon croissante des critères environnementaux dans ses activités, notamment dans la rénovation de son parc immobilier.

140

projets solidaires financés par la Fondation PRÉVOIR depuis sa création en 2000

Plus d'1 M€

distribué en subventions à des associations depuis 2000

3,4

tonnes de CO₂ économisées en 2019

Modèle de création de valeur

Aider nos clients à **mieux vivre demain, dès aujourd'hui**, en alliant performance économique et responsabilité sociale.

LES MOYENS QUE NOUS DÉPLOYONS

FINANCIERS ET ÉCONOMIQUES

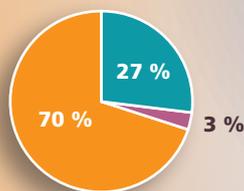
- ▶ Capitaux propres : plus de **700 millions €**
- ▶ Actifs gérés : près de **4,7 milliards €**
- ▶ **3** implantations à l'international (Portugal, Pologne, Vietnam)

HUMAINS, INTELLECTUELS ET RELATIONNELS

- ▶ **1 696** collaborateurs en France, dont 58 % dans les régions
- ▶ **293** collaborateurs à l'international
- ▶ **147** bureaux Prévoir-Vie
1 plateforme téléphonique AssurOne
- ▶ **823** collaborateurs du réseau commercial (réseau Prévoir-Vie)
- ▶ Plus de **72 %** des salariés dédiés à la relation client
- ▶ **5 000** courtiers (AssurOne)
2 660 (UTWIN)
- ▶ Compétences spécifiques, capital de connaissances métiers
- ▶ Part importante des dépenses de formation vs masse salariale

SOCIÉTAUX

- ▶ Propriété ou copropriété et gestion de **2** vignobles et de **7** forêts (plus de 1 500 ha)
- ▶ Investissement dans la rénovation du patrimoine immobilier
- ▶ Fondation à mission sociale abritée par la Fondation de France
- ▶ Partenariat avec l'Institut de l'Engagement
- ▶ Actionnariat familial et salarial stable



MATÉRIELS ET TECHNIQUES

- ▶ Logiciels propriétaires : **OCTAV** (outil d'aide à la vente de Prévoir-Vie), **CORTEX** (outil de gestion des contrats et des sinistres d'AssurOne)
- ▶ **676** serveurs
- ▶ **233 To** de stockage de données
- ▶ Plus de **220 000** traitements informatiques mensuels
- ▶ **12 000** jours / homme dédiés à l'évolution du SI Prévoir-Vie

PROTÉGER NOS CLIENTS

SIMPLICITÉ

Conception des offres en assurance de personnes

Gestion des actifs

Expertise

Maîtrise des risques

ESPRIT D'OUVERTURE

Une ambition forte de croissance partagée

AU QUOTIDIEN

ET PROXIMITÉ

Gestion
de la relation
clientMulti-
distribution des
assurances du
quotidienRespect
des parties
prenantes

Indépendance

ET VISION DURABLE

Une stratégie de transformation dédiée à l'efficacité

LA VALEUR QUE NOUS CRÉONS

FINANCIÈRE ET ÉCONOMIQUE

- ▶ Chiffre d'affaires Groupe 2019 : **584 M€** de chiffre d'affaires
- ▶ Résultat consolidé : **38 M€**
- ▶ Performance des fonds communs de placement en 2019 :
 - Prévoir Gestion Actions **35,8 %**
 - Prévoir Perspectives **32,7 %**
 - Prévoir Pangea **34,1 %**
- ▶ Notation S&P Global Ratings : BBB / Perspective stable pour la holding, notation stable depuis **13** ans
- ▶ Ratio de couverture de la solvabilité : **2,95** pour le Groupe en 2018

HUMAINE, INTELLECTUELLE ET RELATIONNELLE

- ▶ Stabilité de l'emploi : **95 %** des emplois du Groupe en CDI
- ▶ Place des femmes : **58 %** de femmes parmi les collaborateurs dont 34 % parmi les dirigeants et cadres supérieurs (classe 7)
- ▶ Égalité salariale femmes / hommes :
 - **88/100** (Prévoir-Vie),
 - **78/100** (AssurOne)
- ▶ **1 156** collaborateurs formés et **9,6** jours de formation en moyenne par salarié formé (Prévoir-Vie)
- ▶ Création de l'Université PRÉVOIR
- ▶ Transformation de la donnée en valeur : **100 %** des clients Prévoir-Vie segmentés, Intelligence Artificielle pour le *scoring* des leads (AssurOne), algorithme pour adapter tarifs et garanties en temps réel (UBOX de UTWIN)

SOCIÉTALE

- ▶ Exploitation durable des forêts : **un tiers** en conformité avec la labellisation PEFC
- ▶ **3,4 T** de CO₂ économisées grâce au recyclage
- ▶ **140** projets de solidarité soutenus par la Fondation depuis sa création en 2000
- ▶ Renforcement des liens avec l'actionnariat par la création d'un club d'actionnaires
- ▶ Près de **1 180 000** contrats actifs
- ▶ Prestations versées : **384 M€** (Prévoir-Vie 2019)
- ▶ **+ de 50 %** de nos clients dans des territoires à faible ou très faible densité de population (Prévoir-Vie)

MATÉRIELLE ET TECHNIQUE

- ▶ Adaptation continue des systèmes d'information pour un service efficient aux clients, partenaires et salariés ; développement de l'offre de services en ligne pour les clients
- ▶ Dématérialisation : signature électronique des contrats Prévoir-Vie : **31,7 %** – souscription en ligne : **100 %** pour UTWIN
- ▶ Développement des outils de vente pour lesancements de nombreux produits d'assurance

Faits marquants

2019, une année d'évolutions

En 2019, le Groupe PRÉVOIR a pris une nouvelle dimension avec la première opération de croissance externe de son histoire. L'acquisition d'AssurOne et d'UTWIN représente un tournant pour les deux insurtechs qui sont désormais adossées à un actionnaire solide investissant pour leur développement à long terme tout en préservant leur autonomie. Pour le Groupe PRÉVOIR, l'intégration de ces deux nouvelles sociétés permet à la fois un enrichissement de son offre et de ses moyens de distribution, et une accélération de sa digitalisation grâce aux projets communs à ses différentes filiales.

1

DES PRODUITS ET DES SERVICES INNOVANTS ET DIFFÉRENCIANTS

Prévoir-Vie

- La digitalisation de l'entreprise s'est poursuivie en 2019 avec le lancement d'une première offre 100 % digitale (assurance emprunteur, en partenariat avec UTWIN).
- La gamme de produits s'est enrichie avec Solution Pro Prévoyance, une nouvelle offre pour les professionnels, et de nouveaux services pour les seniors.

UTWIN

- Cinq nouvelles offres ont été lancées, dont une assurée par Prévoir-Vie.
- En septembre, un nouveau simulateur-comparateur a été développé pour le réseau de courtage. Cet outil dénommé UBOX répond à différents objectifs : la nécessité de s'adapter à toutes les cibles de clients, d'accroître la capacité d'acceptation médicale, et pour les courtiers, la possibilité d'offrir un conseil complet, simple et sécurisé.
- Une offre emprunteur a été créée pour un grand groupe de protection sociale, un partenariat a été mis en place avec un groupe bancaire pour une offre senior et une offre emprunteur multicanal a été développée avec Prévoir Assureur Direct.
- L'espace en ligne dédié aux partenaires a, quant à lui, fait l'objet d'une refonte complète.

2

DES PERFORMANCES EN PROGRÈS CONSTANT

Prévoir-Vie

- Grâce à une modification en profondeur des organisations commerciales et une augmentation de la productivité sur les produits de prévoyance et à primes périodiques, la performance du réseau a progressé.

AssurOne

- Le chiffre d'affaires, stable en 2019, a repris une dynamique en fin d'année. La performance du canal courtage y a contribué fortement. C'est aussi le cas de nouveaux partenariats avec des constructeurs automobiles autour d'une offre portée par un grand groupe d'assurance.
- Le suivi de la performance été renforcé par de nouvelles méthodes de pilotage financier.



L'intégration au sein du Groupe PRÉVOIR a été, pour UTWIN, le fait majeur de l'année 2019. Ce fut également une belle année pour la distribution de nos offres d'assurance emprunteur. Nous avons par ailleurs conclu d'importants partenariats, ce qui nous permet d'aborder l'avenir avec sérénité.

Patrick Petitjean, Président-Directeur général d'UTWIN

3

UNE ORGANISATION PLUS EFFICACE ORIENTÉE SATISFACTION CLIENTS

Prévoir-Vie

- L'absorption de Prévoir-Risques Divers par Prévoir-Vie, devenue société d'assurance mixte, a favorisé la rationalisation et l'optimisation des processus développés par l'entreprise, au service du client.
- Les délais de traitement des prestations au sein du back-office ont été réduits pour une meilleure satisfaction clients.

AssurOne

- Suite à l'intégration au sein de PRÉVOIR, AssurOne a bénéficié d'un accompagnement du Groupe dans son plan d'investissements pour la mise en œuvre de sa transformation technologique et opérationnelle. Une dizaine de chantiers de transformation ont été déployés en faveur d'une plus grande compétitivité dans une perspective de croissance rentable.
- La « Techfactory », une modalité d'organisation innovante, a été créée. Elle regroupe les métiers de l'information et du digital au sein d'équipes agiles intégrées aux activités commerciales et opérationnelles.

UTWIN

- Dans le contexte d'une forte augmentation d'activité, des commerciaux ont été recrutés et les systèmes d'information ont été automatisés.
- La formation a été structurée avec une formation « Client First » délivrée progressivement à l'ensemble des collaborateurs et la mise en place d'un CX Lab (laboratoire expérience client).



Nous avons, en 2019, ouvert une nouvelle phase de notre développement.

Le potentiel commercial et d'innovation d'AssurOne sur des marchés très concurrentiels, associé à la solidité de l'actionnaire PRÉVOIR, confirme le modèle stratégique que nous avons choisi : être un distributeur digital, type *market place*, sur les canaux courtage, direct et partenariats. Un modèle unique sur le marché.

Éric Dodin, Président-Directeur général d'AssurOne

4

UNE ATTENTION SOUTENUE PORTÉE AUX COLLABORATEURS

Prévoir-Vie

- Devant le succès de l'expérimentation du télétravail réalisée tout au long de l'année, celui-ci sera généralisé en 2020.
- Deux premiers cycles de formation de la nouvelle Université PRÉVOIR ont été organisés.

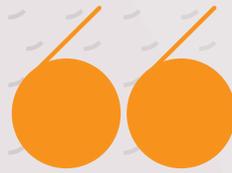
AssurOne

- De nouvelles équipes ont été mises en place en vue de renforcer le suivi de la conformité, de la qualité de service et du management de proximité. Dans ce cadre, plus de quinze promotions internes ont valorisé les talents de l'entreprise.
- Les équipes du siège social ont, de leur côté, emménagé au sein de nouveaux locaux à Asnières-sur-Seine (92), plus adaptés à la taille et à la culture de convivialité de l'entreprise.
- Trente alternants ont été recrutés sur des métiers opérationnels.



Le travail collaboratif développé entre les équipes de Prévoir-Vie, UTWIN et AssurOne a immédiatement été très fructueux puisque dès juillet nous lançons un projet commun d'assurance emprunteur en multidistribution. De nouvelles approches des problématiques, de nouvelles manières de travailler et de multiples opportunités de développement se présentent aujourd'hui. L'année 2019 aura véritablement ouvert un nouveau chapitre de notre avenir commun.

Edouard Bidou, Directeur général délégué de Prévoir-Vie



COMPRENDRE LES RISQUES ET LES ENJEUX POUR MIEUX LES maîtriser



Une analyse globale

— **L'identification et la hiérarchisation des risques et des enjeux extra-financiers du Groupe PRÉVOIR** ont été réalisées au regard des thématiques listées au sein du décret d'application de l'ordonnance transposant la directive européenne et sur la base de l'ADN du Groupe et de son modèle d'affaires. Cette analyse a également consisté à déterminer si, par son activité, PRÉVOIR pouvait être concerné par un risque non listé. L'élargissement du périmètre des sociétés couvertes a de même donné lieu à une vérification de la hiérarchisation des risques et des enjeux étudiés. Celle-ci en est ressortie inchangée et toutes les activités économiques du Groupe sont concernées par les mêmes risques et enjeux extra-financiers.

— **Le périmètre de la présente Déclaration de Performance Extra-Financière**, porté par la société consolidante du Groupe, la Société Centrale Prévoir, se rapporte notamment aux activités d'assurance en France (Prévoir-Vie), de courtage (AssurOne et UTWIN) et de gestion d'actifs (Société de Gestion Prévoir). Il n'inclut pas ses activités à l'international réalisées par ses succursales et sa filiale.

Les principaux risques et enjeux étudiés

— **Au total, douze risques ou enjeux extra-financiers, préalablement identifiés lors de la précédente revue, ont été confirmés pour l'année 2019.** Les thèmes « consommations maîtrisées » et « recyclage des déchets », traités séparément dans la DPEF 2018, ont été réunis ici sous une même démarche : « la responsabilité environnementale ». Cette analyse des risques et des enjeux s'est appuyée sur l'activité du Groupe, sur son modèle d'affaires, ainsi que sur les exigences réglementaires auxquelles il est soumis.

— **Certains risques ou enjeux ne font pas l'objet d'une information.** C'est le cas des thématiques suivantes : lutte contre le gaspillage alimentaire, lutte contre la précarité alimentaire, respect du bien-être animal et alimentation responsable, équitable et durable, mentionnées au § III de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce. C'est le cas également de l'abolition effective du travail des enfants et de l'élimination du travail forcé ou obligatoire, mentionnés au § II de l'article R. 225-105. Ces éléments ne font en effet pas partie des principaux risques et enjeux du Groupe. Il n'en demeure pas moins que, chaque année, une revue exhaustive des thématiques sera effectuée pour en jauger l'adéquation avec le modèle de création de valeur de PRÉVOIR, notamment si celui-ci devait évoluer.



4 grands domaines analysés

	Risque d'image et de réputation	Risque juridique / réglementaire	Risque financier	Risque relations clients	Risque humain	Risque environnemental	
LA GOUVERNANCE	Une gouvernance stable	●					P. 16
	La stabilité financière		●				P. 17
	L'éthique dans la relation client	●	●	●			P. 18
	L'éthique dans les pratiques professionnelles		●	●			P. 20
L'EXPÉRIENCE CLIENT	Un ancrage territorial			●			P. 21
	La fidélisation des clients	●		●			P. 22
	Des collaborateurs formés		●	●			P. 23
	Des produits et services innovants		●	●			P. 24
LE BIEN-ÊTRE DES SALARIÉS	Un climat social de qualité	●			●		P. 26
	L'absence de discrimination	●			●		P. 27
	La qualité de vie au travail	●			●		P. 28
LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT	●	●			●		P. 30

LA GOUVERNANCE

Une gouvernance stable

Assurer la stabilité de la gouvernance, gage d'équilibre, de vision à long terme et de pérennité

INDICATEURS CLÉS

Respect de la répartition
2/3 d'administrateurs familiaux
et 1/3 d'administrateurs indépendants

7/10

administrateurs familiaux en 2019
(identique à 2018)

Répartition hommes / femmes
au sein des Conseils d'Administration

4/10

femmes administrateurs au sein
de la Société Centrale Prévoir en 2019
(identique à 2018)

POLITIQUE ► **Le Conseil d'Administration de la Société Centrale est composé d'administrateurs familiaux et d'administrateurs indépendants.** Les femmes y sont largement représentées. Il rassemble toutes les expertises nécessaires à la définition des orientations du Groupe et au contrôle de l'exécution des opérations. Il entretient un dialogue en confiance avec sa direction exécutive sur la base de principes partagés : la transparence, la qualité des travaux, la pertinence des informations et les modalités d'information des actionnaires.

OBJECTIFS ► **Maintenir la répartition entre administrateurs familiaux et indépendants** et créer les conditions d'une gouvernance pertinente et efficace, capable de préparer l'avenir du Groupe, et agissant dans le respect des pouvoirs donnés par les actionnaires.

Actions mises en œuvre

Des comités experts

► Le Conseil s'est, en 2019, appuyé sur l'expertise de cinq comités spécialisés pour approfondir des sujets spécifiques et préparer ses décisions : le comité d'audit, le comité stratégique, le comité des rémunérations, des nominations et des carrières, le comité d'investissement et le comité de fusion qui a terminé sa mission en avril 2019. Deux comités stratégiques ont été mis en place : l'un pour AssurOne, l'autre pour UTWIN.

Un Comité Groupe

► À la suite de l'acquisition d'AssurOne et d'UTWIN en 2019, un Comité Groupe a été mis en place. Présidé par Patricia Lacoste, il réunit les dirigeants des trois sociétés – Édouard Bidou, Directeur général délégué de Prévoir-Vie, Éric Dodin, Président-Directeur général d'AssurOne, Patrick Petitjean, Président-Directeur général d'UTWIN – et les directeurs des fonctions supports – Jean-Marc Carlouet, Directeur des ressources humaines, Laurent Degioanni, Directeur financier, Anne de La Porte Du Theil, Directrice juridique, Benjamin Rameix, Directeur des systèmes d'information.

Des relations favorisées avec les actionnaires

► Concernant ses relations avec ses actionnaires, le modèle d'affaires a été présenté par le Groupe

lors de l'Assemblée Générale. Un club des actionnaires a été mis en place, dont la première réunion en novembre a permis de rappeler les principes de la gouvernance. Enfin, dans un souci de communication efficace, une enquête de satisfaction auprès des actionnaires a été réalisée. Elle a permis de confirmer l'intérêt des lettres aux actionnaires et de déterminer les sujets prioritaires : la stratégie et les résultats du Groupe.

FOCUS

Les Conseils d'Administration

Société Centrale Prévoir (SCP) : Emmanuel du Boullay, Stéphane Gaullier, Jean-Baptiste de Labrusse, Patricia Lacoste, Alban Moreau¹, Luc Morillon, Jacques Potdevin, Maÿlis Robert-Ambroix, Anne Roullier, Blandine Surry.

Prévoir-Vie : Emmanuel du Boullay, Nathalie Degremont Fifer (Administrateur salarié), la Société Centrale Prévoir (SCP) représentée par Jean-Baptiste de Labrusse¹, Patricia Lacoste, Laurie Maillard, Jacques Potdevin, Maÿlis Robert-Ambroix, Laurent Tran Van Lieu.

UTWIN : Eric Dodin (censeur), Cécile Gérard (remplacée par Laurent Tran Van Lieu fin 2019), la Société Centrale Prévoir (SCP) représentée par Patricia Lacoste, Patrick Petitjean, Maÿlis Robert-Ambroix.

AssurOne : Emmanuel du Boullay, Eric Dodin, Cécile Gérard (remplacée par Achour Toudert fin 2019), la Société Centrale Prévoir (SCP) représentée par Patricia Lacoste, Patrick Petitjean (censeur).

Société de Gestion Prévoir (SGP) : Corinne de Caumont, Prévoir-Vie représentée par Laurent Chardonnet, la Société Centrale Prévoir (SCP) représentée par Patricia Lacoste, Achour Toudert.

(1) Remplacent Bertrand Voyer depuis juin 2019.

La stabilité financière

Maintenir des ressources financières élevées pour garantir stabilité et indépendance

INDICATEURS CLÉS

Ratio de solvabilité S2 2018*
(taux de couverture de l'exigence de solvabilité – Solvabilité 2)

x 2,95

pour le Groupe consolidé
(stable par rapport à 2017)

Notation attribuée à la Société Centrale Prévoir par l'agence S&P Global Ratings pour 2018*

BBB / stable

(notation stable depuis 13 ans)

(*) Le calendrier de constitution de la présente DPEF ne peut coïncider avec celui de l'établissement des performances de l'année 2019.

POLITIQUE Les ressources financières du Groupe lui permettent de dégager une marge de solvabilité raisonnable et d'inscrire son action sur le long terme. Une gestion financière prudente, visant à maintenir sa solidité, lui permet d'investir pour accompagner les mutations de son marché, consolider son positionnement et s'adapter pour encore mieux répondre aux besoins de ses clients. Dans cette optique, PRÉVOIR s'appuie sur un niveau important de fonds propres, des plus-values latentes et de la provision pour participation aux bénéfices. Le maintien, dans la durée, de ratios de solvabilité satisfaisants ainsi que la notation stable attribuée par l'agence S&P Global Ratings constituent la mesure de sa stabilité financière.

OBJECTIFS Maintenir et renforcer la solidité et la stabilité financière du Groupe afin de pérenniser son développement et son indépendance.

Actions mises en œuvre

La fusion de Prévoir-Risques Divers et Prévoir-Vie

➤ L'intégration en 2019 de la compagnie d'assurance Prévoir-Risques Divers au sein de Prévoir-Vie a permis de rationaliser l'organisation de l'activité assurance du Groupe.

L'acquisition d'AssurOne et d'UTWIN

➤ L'acquisition d'AssurOne, d'UTWIN et de leurs activités de courtage par la Société Centrale Prévoir a conduit le Groupe à diversifier ses sources de revenus.

L'adaptation de la politique financière

➤ Au-delà de ce contexte interne, la politique financière du Groupe a confirmé sa bonne adaptation à l'environnement externe, en particulier sa résistance à la baisse des taux d'intérêt.

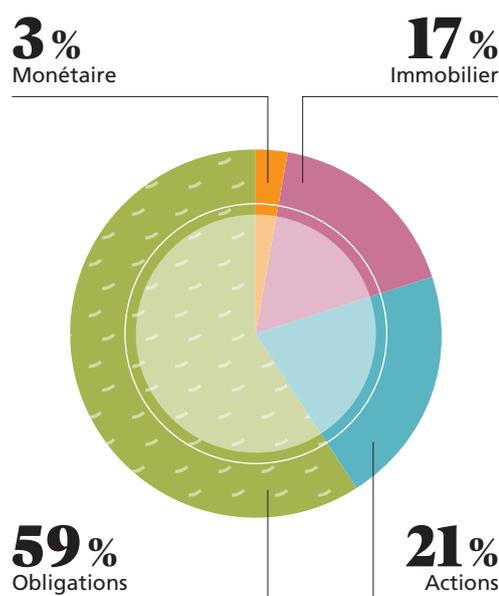
2 À 3 ANS

de rémunération des contrats en provision

Soit 2,16 % qui est le taux de Provision pour Participation aux Bénéfices après distribution en 2019 au titre de 2018 (rapporté aux provisions mathématiques)

FOCUS

Répartition de l'actif des sociétés d'assurance du Groupe PRÉVOIR¹



(1) En valeur nette comptable au 31/12/2019.

LA GOUVERNANCE

L'éthique dans la relation client

Proposer une expérience client de qualité, à chaque moment, pour la satisfaction de tous

INDICATEURS CLÉS

Taux de réclamations

1,30 %

Prévoir-Vie
(1 % en 2018)

Nombre de réclamations 2019
/ nombre de foyers au 01/01/2018

Donnée
non disponible
AssurOne

0,28 %

UTWIN

Nombre de réclamations
2019 / stock de contrats 2019
(Donnée non disponible en 2018)

Notation avis clients EKOMI

Collecte et gestion des avis clients et produits publiés sur internet via la plateforme indépendante EKOMI

4,03/5

AssurOne

(Données non disponibles en 2018)

4,4/5

UTWIN

(Données non disponibles en 2018)

POLITIQUE ▶ La recherche de la satisfaction client doit animer tous les intervenants, à chaque moment de la relation : au moment de la souscription par une étude et une écoute attentive des besoins du client, pendant la vie du contrat par une relation personnalisée et au moment du versement des prestations. Cette politique, conforme à la Directive sur la Distribution d'Assurances (DDA), passe par une démarche d'amélioration continue de l'expérience client et une adaptation permanente des services offerts.

OBJECTIF ▶ Produire une expérience de qualité, pleinement satisfaisante pour le client, à tout moment de son parcours.

Actions mises en œuvre

Une expérience de qualité

▶ Proposer une expérience de qualité, à chaque moment, passe par l'implication de tous les acteurs de l'entreprise dans la satisfaction client. Dans cette optique, différentes actions ont permis de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs du Groupe, notamment une campagne d'affichage en interne et sur les réseaux sociaux axée sur les résultats du baromètre de la satisfaction Prévoir-Vie, et la mise en place d'un CX Lab (laboratoire expérience client) au sein d'UTWIN avec des participants volontaires représentant tous les métiers de l'entreprise.

L'amélioration des parcours clients

▶ L'objectif est d'améliorer les parcours clients, à tous les moments clés de la relation, afin de rester en phase avec leurs attentes. À titre d'exemple, des enquêtes de satisfaction « à chaud », réalisées après un événement spécifique : souscription, indemnisation ou envoi de la carte verte, sont mises en place par AssurOne.

Des solutions d'assurance adaptées à tous

▶ Proposer des solutions d'assurance adaptées à tous reste la priorité du Groupe. Dans ce cadre, l'étude approfondie des besoins du foyer réalisée par Prévoir-Vie, permet d'identifier clairement les nécessités de protection

et la capacité financière des foyers¹. De même, le lancement, en juillet 2019, de l'offre UTWIN Protection Emprunteur Prévoir développée par UTWIN et Prévoir-Vie offre des tarifs d'assurance emprunteur particulièrement compétitifs pour la population des employés. De son côté, AssurOne distribue des solutions d'assurance pour les personnes qui ne trouvent plus d'assurance auto.



Campagne de communication chez Prévoir-Vie sur la satisfaction clients – Printemps 2019.

88 %

des clients Prévoir-Vie satisfaits lorsqu'ils font jouer une garantie

(1) Des critères de niveau de vie, mis en œuvre à partir de la définition du CREDOC – Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie – sont appliqués pour les nouveaux foyers.

La part des foyers « classes moyennes » dans les nouveaux foyers est ainsi de 95,6 % pour les particuliers et de 94,2 % pour les professionnels.

INTERVIEW



CROISÉE

Claire Postadjian,
Directrice fidélisation
AssurOne



Martin Vancostenoble,
Directeur général
délégué d'UTWIN

C'est la voix du client qui compte !

— La qualité de service commence dès la souscription, voire avant ?

M. V. : En effet, la qualité de service commence avec la sélection médicale. C'est le cœur de notre métier. Les produits proposés par UTWIN ou par Prévoir-Vie, sont des produits de prévoyance. Et le plus souvent, prévoyance rime avec sélection médicale. Nous devons estimer le risque médical pris par l'assureur et le réassureur. La sélection médicale à la souscription, c'est donc la sécurisation de l'indemnisation en cas de sinistre. Il n'y a pas de surprise, ni pour le client, ni pour l'assureur ou le réassureur ! C'est pourquoi nous y attachons une grande importance. Dans tous les cas, nous souhaitons garantir un parcours médical simple et rapide pour tout le monde.

— Comment s'assure-t-on de la qualité de service tout au long du parcours client ?

C. P. : C'est la « voix du client » qui compte ! C'est pourquoi, chez AssurOne, nous réalisons des enquêtes à chaud à différents moments de son parcours : lors de la souscription bien sûr, mais également lors de l'envoi de la carte verte pour les assurances auto, ou lors d'une indemnisation.

M. V. : Chez UTWIN, nous réalisons systématiquement des enquêtes après la

souscription, avec EKOMI. C'est un système indépendant permettant de recueillir régulièrement des avis et notations auprès de nos clients.

C. P. : Nous bénéficions du même système, et c'est très précieux. Celui-ci s'inscrit dans notre démarche d'amélioration continue. Nous recueillons l'avis de nos clients pour identifier nos axes de progression. Nous avons cette exigence avec l'ensemble de nos partenaires. En 2019, nous nous sommes attachés à recueillir l'avis de nos clients au moment de la souscription. En 2020, nous le généraliserons à d'autres moments stratégiques de la relation client.

LA GOUVERNANCE

L'éthique dans les pratiques professionnelles

Garantir confiance et loyauté dans les relations de travail et les pratiques professionnelles

INDICATEURS CLÉS

Nombre de Comités d'éthique ou comités de surveillance des courtiers

4

Prévoir-Vie / SGP
(Identique à 2018)

12

AssurOne
(Données non disponibles pour 2018)

2

UTWIN

Taux des alertes éthiques traitées en 2019 par Prévoir-Vie

100 %

1 alerte au 2nd semestre, en cours de traitement
(Identique à 2018)

POLITIQUE ➤ **PRÉVOIR et ses différentes entités entendent respecter des principes structurants pour l'ensemble de leurs pratiques professionnelles.** La conformité avec la loi et les règlements, l'intérêt de l'entreprise et des parties prenantes, l'exemplarité et l'intégrité, le comportement respectueux au travail, la transparence et la vigilance sur les potentiels conflits d'intérêts sont les principes partagés qui orientent leurs actions.

OBJECTIF ➤ **Créer les conditions de pratiques conformes à l'éthique et aux valeurs de l'entreprise** dans l'intérêt partagé des parties prenantes.

Actions mises en œuvre

Un dispositif spécifique

➤ Pour PRÉVOIR, l'éthique est inhérente aux pratiques professionnelles. Elle permet d'offrir à ses parties prenantes, salariés, clients et partenaires en particulier, des relations fondées sur l'intégrité, la loyauté et la transparence. Ces valeurs sont essentielles pour l'intérêt commun, le bien-vivre dans l'entreprise et la pérennité des affaires. Cependant, l'éthique, par nature, n'est pas définie d'emblée mais doit être questionnée, pratiquée et vérifiée dans chaque situation particulière. C'est la vocation du dispositif Éthique mis en œuvre par le Groupe en 2017. Identifier et analyser les situations pouvant relever de problématiques éthiques, définir les meilleures attitudes pour y faire face, sensibiliser les salariés, traiter les alertes des collaborateurs... autant d'enjeux pour lesquels PRÉVOIR a souhaité développer une démarche structurée.

Un Comité d'éthique

➤ Cette démarche s'est concrétisée pour Prévoir-Vie par la mise en place d'un Comité d'éthique. Espace d'analyse, de réflexion et d'échanges, ce Comité étudie les situations à dilemme, émet des recommandations



Campagne interne
« Agir pour nos assurés, agir pour nous », Prévoir-Vie, 2019.

sur la gestion des situations problématiques, propose des actions de sensibilisation des salariés. Il se réfère à une charte éthique. En 2019, le Comité s'est réuni à quatre reprises. Dans ce cadre, deux nouvelles situations à dilemme sont venues enrichir la banque de cas et des actions de formation ont été proposées. Résultats : 13 ateliers de sensibilisation à l'éthique pour les salariés du réseau, 133 salariés de Prévoir-Vie participants, le développement d'une plateforme e-learning, EvalEthics, et la diffusion d'une lettre d'information.

Ce dispositif inclut également une commission d'éthique dont le rôle est de traiter les alertes qui lui sont transmises.

Des comités de surveillance des courtiers

➤ La démarche éthique d'AssurOne et d'UTWIN prend la forme de comités de surveillance des courtiers, lesquels définissent notamment la politique de rémunération de ceux-ci, avec comme objectifs la transparence et la vigilance quant aux conflits d'intérêts. Ces comités s'assurent également que les pratiques des réseaux de courtiers soient conformes à la réglementation en vigueur.

Un ancrage territorial

Être présent et acteur sur tout le territoire français

INDICATEURS CLÉS

Localisation des sièges sociaux

UTWIN
Lyon



AssurOne
Asnières-sur-Seine

- Société Centrale Prévoir
- Prévoir-Vie
- Société de Gestion Prévoir Paris

Part de l'effectif hors des sièges sociaux

66 % Prévoir-Vie
37 % AssurOne
14 % UTWIN

(Données non disponibles pour 2018)

POLITIQUE La proximité est une des valeurs clés du Groupe PRÉVOIR. Celle-ci s'exprime notamment par sa vocation : assurer tout le monde, partout en France. Dans cette optique, quel que soit le réseau de distribution, PRÉVOIR est présent sur l'ensemble du territoire français. Les nombreux courtiers d'AssurOne et UTWIN ainsi que le réseau « debout » de Prévoir-Vie, qui se déplace au domicile des assurés, en témoignent. Plus spécifiquement, cette présence locale contribue à animer toutes les zones du territoire, en particulier les zones rurales ou semi-rurales. Dans ce cadre, Prévoir-Vie assure une forte présence de ses équipes commerciales dans ces zones et y organise ou participe à des actions, salons, foires, réunions d'information.

OBJECTIF PRÉVOIR offre des assurances à tous : sa présence partout en France, grâce à son maillage du territoire et à ses canaux de distribution en ligne, permet de n'exclure personne. Chacun, où qu'il réside, peut bénéficier de ses garanties et de ses services. C'est, pour le Groupe, une forme de contribution à l'économie sociale et solidaire.

Actions mises en œuvre

Des équipes partout en France

➤ PRÉVOIR dispose ainsi de plusieurs milliers de courtiers – 2 660 courtiers pour UTWIN et plus de 5 000 courtiers pour AssurOne – et de plusieurs centaines de conseillers salariés chez Prévoir-Vie répartis sur l'ensemble du territoire français.

Des actions locales

➤ Toutes ces équipes sont animées par des inspecteurs commerciaux présents localement pour être au plus près des collaborateurs et adapter les actions de terrain aux spécificités locales. En 2019, ce sont ainsi plus de 400 actions locales qui ont été mises en œuvre par le réseau salarié de Prévoir-Vie.

FOCUS

Une présence sur l'ensemble du territoire

Une plateforme téléphonique de vente et de gestion AssurOne à Pont-Audemer (27)

7 régions commerciales



147
bureaux commerciaux
Prévoir-Vie

Une majorité des assurés de PRÉVOIR dans des zones à faible densité de population

	France ¹	Assurés Prévoir-Vie ²	
1 Espaces densément peuplés	34,9 %	14,8 %	↘
2 Espaces de densité intermédiaire	30,2 %	33,8 %	↘
3 Espaces peu denses	29,9 %	44,6 %	↗
4 Espaces très peu denses	4,0 %	5,8 %	→
5 Non renseigné	1,0 %	1,0 %	→

➔ Tendence par rapport à 2018.

Sources : (1) Insee (recensement 2015), calculs PRÉVOIR, observatoire des territoires. (2) Base foyers actifs Prévoir-Vie.

L'EXPÉRIENCE CLIENT

La fidélisation des clients

Établir une relation de confiance avec l'ensemble des clients, courtiers et partenaires

INDICATEURS CLÉS

Taux de sorties

4,11 %

Prévoir-Vie
(Taux de foyers non actifs suite à une sortie « anormale » / 4,14% en 2018)

3 %

UTWIN
Taux d'emprunts arrivant à échéance
(Donnée non disponible pour 2018)

Part des collaborateurs en contact avec le client

72 %

Prévoir-Vie
(Données non disponibles pour 2018)

78,2 %

AssurOne

73 %

UTWIN

POLITIQUE ➤ Au sein du Groupe PRÉVOIR, tous les collaborateurs sont animés par une forte orientation client. Cette vocation est d'abord à l'origine de la confiance témoignée par ses clients au moment de leur souscription. Dans ce cadre, PRÉVOIR se doit d'offrir des expériences, transactionnelles et relationnelles, de qualité. Aussi, bien connaître ses clients, les suivre régulièrement, répondre à leurs demandes sont pour PRÉVOIR les gages d'une relation de confiance, durable, nécessaire à une fidélisation souhaitée et non subie.

OBJECTIF ➤ Créer un réel attachement à la marque PRÉVOIR, lié tant à la qualité des offres proposées qu'à la relation client.

Actions mises en œuvre



Une structuration des organisations pour un suivi renforcé

➤ Pour être efficace, le suivi de la clientèle, la recherche de la fidélisation demandent à être organisés. Chez AssurOne et UTWIN, cela s'est traduit par une meilleure animation des courtiers, premiers porte-paroles des marques, qui fidélisent les clients finaux. Chez Prévoir-Vie, les plans de suivi de la clientèle, adaptés aux moments-clés, se poursuivent et sont régulièrement analysés pour une adaptation continue.

Des interlocuteurs fédérés autour du client

➤ La connaissance client contribue à adapter régulièrement les services délivrés. Pour Prévoir-Vie, cela passe par la recherche constante de la qualité des données clients, une segmentation de la base client permettant d'adapter le suivi en fonction de l'équipement et des parcours. En 2019, une campagne de communication interne sur la segmentation de la clientèle et son utilisation dans les programmes de suivi a ainsi permis de renforcer la culture client chez les collaborateurs. Chez UTWIN, un CX Lab (laboratoire expérience client) a été mis en place. Chez AssurOne, les « avis » EKOMI sont aussi partagés avec les collaborateurs concernés.

Des collaborateurs formés

Former tous les salariés pour maintenir une expertise au service du client

INDICATEURS CLÉS

Part des dépenses de formation rapportée à la masse salariale

9,17 %

Prévoir-Vie
(8,2 % en 2018)

4,58 %

AssurOne (Donnée non disponible pour 2018)

Donnée non disponible
UTWIN

(Recommandation FFA : 2,20 %)

Nombre moyen de jours de formation par personne formée

9,62 jours

Prévoir-Vie
(8,75 en 2018)

2,04 jours

AssurOne
(Donnée non disponible pour 2018)

POLITIQUE La formation des salariés, en particulier ceux qui sont en contact avec les clients, est une priorité pour PRÉVOIR. Les évolutions réglementaires et les exigences chaque jour renouvelées de ses clients imposent au Groupe de développer régulièrement les compétences de chacun pour garantir son expertise et maintenir un service de qualité.

OBJECTIF Développer les moyens de formation pour adapter en permanence les compétences des salariés aux exigences des clients et à la réglementation.

Actions mises en œuvre

Un plan de formation volontariste

➤ Sous l'influence de la Directive sur la Distribution d'Assurances (DDA), les connaissances et les savoir-faire à maîtriser évoluent. Dans ce cadre, tous les salariés impliqués directement ou indirectement dans la vente ont ainsi bénéficié d'un parcours de formation de 15 heures centré sur les évolutions du devoir de conseil (en présentiel et en *e-learning*). Les exigences de formation à la conformité réglementaire pour les personnes en charge de la commercialisation sont ainsi respectées.

La création d'une université d'entreprise

➤ Deux premiers cycles de formation diplômants ont été créés en 2019 par Prévoir-Vie : un cycle Managers¹ et un cycle Affaires. Ces cycles ont pour objectifs d'accompagner et de valoriser les salariés par un accroissement de connaissances et par un diplôme. Ils permettent également de diffuser au sein du Groupe de nouvelles approches, notamment dans les pratiques de conduite du changement.

Une mutualisation des ressources

➤ Pour répondre aux besoins de formation de tous les salariés, PRÉVOIR mutualise les ressources et outils de formation du Groupe. La plateforme d'*e-learning* de Prévoir-Vie a ainsi été proposée à AssurOne. De même, le service formation de Prévoir-Vie a créé un organisme de formation, sous la marque PRÉVOIR Formation, en vue de former les salariés de ses partenaires.

Au service du client

➤ L'orientation client est au cœur des formations délivrées par le Groupe. PRÉVOIR utilise l'expérience de chacun pour accroître celle du client final. Dans ce cadre, les équipes du centre de relation client d'AssurOne, à Pont-Audemer et celles de Prévoir-Vie travaillent de concert pour produire des formations communes. UTWIN, par exemple, a mis en place une formation baptisée « Clients First » qui sera progressivement dispensée à l'ensemble des collaborateurs.



Atelier de formation chez AssurOne.

(1) 19 personnes ont été formées au cours de deux promotions : février et septembre 2019.

L'EXPÉRIENCE CLIENT

Des produits et services innovants

Assurer tout le monde et par tous les canaux

INDICATEURS CLÉS

Taux de commercialisation des produits

77 % + 23 %

pour Prévoir-Vie
dans le marché cible

100 %

pour AssurOne
dans le marché cible

100 %

pour UTWIN
dans le marché cible

(*) Le marché compatible correspond à des personnes ne rentrant pas dans le marché-cible mais pour lesquelles le produit peut répondre à leurs objectifs, moyennant un devoir de conseil renforcé.

POLITIQUE ➤ Le service au client s'entend dès la conception des offres et s'exerce pendant toute la durée du contrat. Aussi, les sociétés de PRÉVOIR proposent des solutions d'assurance à tous, quelle que soit leur situation personnelle, médicale ou financière. Dans ce cadre, PRÉVOIR veille à l'adéquation des offres au marché et à la conformité des documents de commercialisation. De même, pour mieux répondre aux exigences de ses clients, le Groupe diversifie ses canaux de distribution.

OBJECTIF ➤ PRÉVOIR veille à répondre aux besoins et attentes de tous ses clients, que ce soit par les solutions proposées ou par la diversité des canaux de distribution.

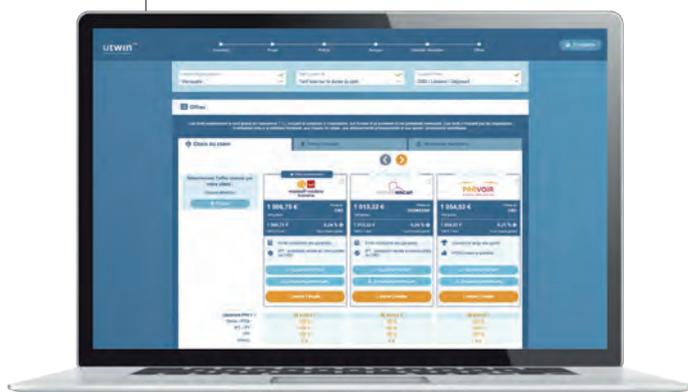
Actions mises en œuvre

UBOX, un simulateur-comparateur destiné aux courtiers

➤ Distribuer des offres en adéquation avec les usages ou besoins des clients nécessite une bonne connaissance des marchés ainsi qu'une grande agilité pour faire évoluer régulièrement les solutions d'assurance. Par exemple, UTWIN a lancé en septembre UBOX, un simulateur-comparateur destiné aux courtiers : c'est la garantie pour chaque client de trouver l'assurance empruntée la plus adaptée à son profil, à son budget et aux exigences de l'établissement bancaire prêteur.



Le nouveau simulateur-comparateur d'UTWIN.



Poursuivre l'innovation

➤ De son côté, AssurOne a testé en 2019 une nouvelle offre en lien avec un partenaire constructeur automobile : *Pay How You Drive*. Celle-ci permet de proposer un tarif en adéquation avec le comportement du conducteur et donc de récompenser les bonnes attitudes sur la route.

Un développement multicanal

➤ L'année 2019 fut également marquée par la structuration de l'ensemble des équipes du Groupe en vue de développer différents canaux de distribution. L'objectif pour PRÉVOIR est en effet de proposer des produits d'assurance performants sur plusieurs canaux afin que chacun, selon ses usages de consommation d'assurance, puisse trouver sa solution avec le canal relationnel souhaité. Dans cette optique, AssurOne et UTWIN ont renforcé l'animation et l'accompagnement de leurs réseaux. Prévoir Partenaires a mis en place, de son côté, une équipe pluridisciplinaire dédiée pour accélérer la mise en place de partenariats de distribution en marque blanche. Enfin, l'équipe de vente et de relation client par téléphone d'AssurOne, à Pont-Audemer, s'est également renforcée.

INTERVIEW



CROISÉE

Grégoire Bas,
Responsable
e-business
Prévoir-Vie



**Gaëlle
Revenu-Prunayre,**
Directrice
développement
marketing et
expérience client
UTWIN

Une nouvelle offre d'assurance emprunteur 100% digitale

— Comment cette aventure commune entre UTWIN et Prévoir-Vie a-t-elle débuté ?

G. B. : Prévoir-Vie proposait une assurance emprunteur via son réseau salarié. L'assurance emprunteur, c'est de la prévoyance. Il est donc normal que Prévoir-Vie propose ce type de solutions dans sa gamme de produits. Protéger les clients au juste prix lors d'un moment-clé comme l'acquisition d'une résidence principale, cela fait partie de notre ADN.

G. R.-P. : Mais le marché de l'assurance emprunteur est spécifique. Il est très concurrentiel et nécessite de s'adapter aux exigences d'un tiers, l'établissement bancaire. La réactivité est alors nécessaire pour s'adapter au délai de la banque, et à ses exigences. C'est clairement l'affaire de spécialistes. Et UTWIN est spécialiste de l'assurance emprunteur.

— Quelles sont les spécificités de cette nouvelle offre emprunteur ?

G. B. : UTWIN propose surtout une solution clé en main pour vendre ce produit, notamment en ligne, et assurer la relation client. Nous avons donc travaillé ensemble pour proposer une offre spécifique à la clientèle de Prévoir-Vie. Notre offre est ainsi particulièrement compétitive pour les employés, qui représentent 45 % de notre clientèle active. Nous avons aussi créé une nouvelle marque, liée à un nouveau canal de distribution – Prévoir Assureur Direct – qui vend cette solution 100 % en ligne.

G. R.-P. : Derrière ce nouveau canal, c'est le « tunnel de souscription » d'UTWIN qui est utilisé. Concrètement, une personne recherche sur internet une assurance emprunteur. Elle peut trouver notre offre commune via des comparateurs, comme lesfurets.com ; elle est ensuite orientée vers les équipes d'AssurOne de Pont-Audemer qui finalisent le devis sur mesure et répondent aux questions, puis accompagnent ces personnes dans leur démarche de souscription jusqu'à la signature du contrat. D'autres peuvent choisir d'effectuer seules la souscription totalement en ligne via le site prevoir.com. Nous nous adaptons ainsi au parcours de vente souhaité par le prospect, tout en étant présents s'il le souhaite à chaque étape. Le digital n'exclut pas l'humain.



LE BIEN-ÊTRE DES SALARIÉS

Un climat social de qualité

Créer les conditions d'un dialogue constructif entre la direction et ses collaborateurs

INDICATEURS CLÉS

Nombre de jours de grève

Aucun jour de grève

Prévoir-Vie
(Identique à 2018)

AssurOne
(Identique à 2018)

UTWIN
(Identique à 2018)

Part des accords signés dans l'année par rapport aux accords proposés

100%

Prévoir-Vie (11 sur 11)
(86% en 2018, 6 sur 7)

100%

accord d'intéressement signé chez UTWIN en juin 2019
(Donnée non disponible pour 2018)

POLITIQUE ► Un dialogue social de qualité marque la volonté du Groupe d'être à l'écoute des instances représentatives du personnel afin de rechercher ensemble un juste équilibre entre performance attendue et qualité de vie au travail. Les représentants du personnel sont informés sur la stratégie et les opérations du Groupe. Ils sont régulièrement invités à participer à des réunions de travail et de négociation d'accords collectifs.

OBJECTIF ► Créer des conditions favorables au développement de la valeur ajoutée et au bien-être social.

Actions mises en œuvre



Un dialogue régulier avec les partenaires sociaux

► Maintenir un climat de confiance au sein de l'entreprise est, pour PRÉVOIR, un enjeu majeur tant du point de vue du bien-être humain, que du point de vue de la performance attendue. La recherche d'un climat social de qualité passe ainsi par un dialogue sincère et suivi avec les instances représentant le personnel. La reconnaissance du rôle que les partenaires sociaux jouent pour contribuer au changement et à l'évolution de l'entreprise est en effet essentielle. Ce dialogue permet aux salariés d'être régulièrement informés sur la stratégie et les résultats du Groupe.

Une instance représentative unique : le Comité Social et Économique

► Conformément à la réglementation, Prévoir-Vie a, en 2019, mis en place un Comité Social et Économique (CSE), une instance unique qui permet un renouvellement du dialogue social et une meilleure association des représentants du personnel aux décisions. En application de l'ordonnance du 22 septembre 2017 modifiant le Code du Travail, les différentes Instances Représentatives du Personnel (IRP) ont ainsi été fusionnées au sein de ce Comité Social et Économique. Celui-ci remplace donc les délégués du personnel (DP), le comité d'entreprise (CE) et le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT). AssurOne dispose également d'un CSE.

L'absence de discrimination

Respecter des conditions de travail justes et équitables

INDICATEURS CLÉS

Index d'égalité Femmes / Hommes

88/100

Prévoir-Vie
(89/100 en 2018)

78/100

AssurOne*
(86/100 en 2018)

Non concernées
SGP et UTWIN

(*) L'écart de rémunération entre hommes et femmes est passé de 6,51 % à 3,8 %. Cependant la diminution de l'index s'explique par le fait que les augmentations des salaires des femmes au retour de congé maternité sont effectives en février 2020 et ne sont donc pas comptabilisées pour 2019. 100 % des femmes de retour de congé maternité ont vu leur salaire augmenter.

POLITIQUE Le monde du travail est soumis à de nombreux risques de discrimination liés à différents critères : genre, âge, origine ethnique ou géographique, catégorie sociale, orientation sexuelle, situation de famille, état de santé, situation de handicap, opinions politiques ou croyances religieuses. Conformément à ses principes et valeurs, PRÉVOIR exclut de ses pratiques toutes les formes de discrimination et cherche à maintenir l'esprit d'ouverture à la diversité. Le Groupe veille de ce fait à l'absence de discrimination à l'embauche, et pendant toute la durée du contrat de travail et assure une vigilance du management au sein de chacune de ses entités.

OBJECTIF Maintenir un esprit d'ouverture à toutes les formes de diversité, sources de richesse humaine et de talents.

Actions mises en œuvre

Des outils de mesure

➤ Bien qu'aucune difficulté particulière n'ait nécessité une démarche spécifique, PRÉVOIR tient à mesurer ses pratiques. C'est notamment le sens du suivi de deux index :

- L'index d'égalité entre hommes et femmes, développé selon la méthodologie du ministère du Travail (indicateur ci-dessus) ;
- L'index d'équité salariale entre hommes et femmes.

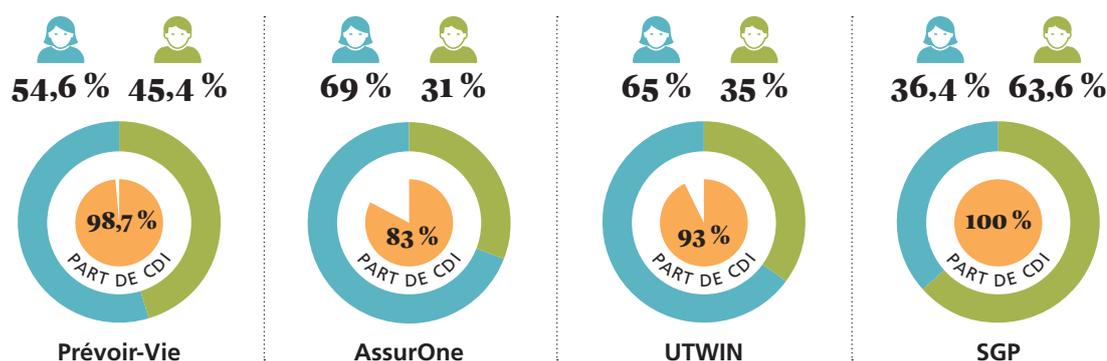
Ce dernier a bénéficié d'un suivi réalisé par un cabinet indépendant (Cabinet Lee Hecht Harrison – Altedia) qui n'a décelé aucun écart significatif entre les salaires des hommes et ceux des femmes, que ce soit pour les cadres ou les non-cadres.



L'équipe gestion-indemnisation-partenariats d'AssurOne.

FOCUS

Répartition femmes / hommes des salariés du Groupe PRÉVOIR et part de CDI



LE BIEN-ÊTRE DES SALARIÉS

La qualité de vie au travail

Offrir aux salariés un cadre professionnel de qualité

INDICATEURS CLÉS

Taux d'absentéisme global

Prévoir-Vie

6,12%

pour le siège
(4,80% en 2018)

11,29%

pour le réseau
(12,01% en 2018)

Prévoir-Vie + SGP

10,01%

(Donnée non disponible pour 2018)

AssurOne

2,62%

pour les cadres

9,47%

pour les non-cadres

UTWIN

3,23%

(Données non disponibles pour 2018)

POLITIQUE L'amélioration continue du cadre et des conditions de travail est une préoccupation constante pour PRÉVOIR en vue de concilier objectifs de performance et bien-être social. Dans ce cadre, la qualité de vie au travail (QVT) est un levier d'attractivité, de fidélisation et d'engagement des collaborateurs. Elle est aussi un moyen de prévention des risques psychosociaux, de l'absentéisme ou des accidents de travail.

OBJECTIF Favoriser le sentiment d'appartenance, la qualité relationnelle et l'engagement des salariés.

Actions mises en œuvre

De nouveaux espaces de travail

➤ Afin d'offrir aux salariés un cadre de qualité, propice à l'efficacité, au travail collaboratif comme au bien-être, le Groupe a opéré, en 2019, des changements importants. AssurOne et UTWIN se sont ainsi installés dans de nouveaux locaux, à Asnières-sur-Seine (92) et à Lyon, adaptés à leur développement. Les services généraux et l'imprimerie de Prévoir-Vie, quant à eux, se sont regroupés dans de nouveaux espaces à Aubervilliers (93).

Des moments de convivialité

➤ L'entreprise est un lieu de vie, les moments de convivialité y sont essentiels à de bonnes relations humaines. PRÉVOIR favorise ainsi les initiatives offrant aux salariés des occasions d'échanges dans leur vie professionnelle : la création d'un restaurant d'entreprise chez AssurOne, les petits déjeuners du lundi

matin chez Prévoir-Vie ou l'*afterwork* mensuel chez UTWIN.

L'expérimentation du télétravail

➤ L'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle est un enjeu majeur. Il a conduit Prévoir-Vie à lancer, avec un groupe pilote, une expérimentation du télétravail qui sera généralisée en 2020. La flexibilité horaire est, quant à elle, proposée chez AssurOne entre 7h et 20h. Elle a également été initiée chez Prévoir-Vie au cours des grèves dans les transports en commun de fin 2019.

Le développement des compétences

➤ Enfin, pour PRÉVOIR, la réussite de l'entreprise se construit grâce à l'engagement de chaque salarié. Dans ce cadre, la formation est un levier essentiel pour le développement des compétences et le partage d'une culture d'entreprise commune. Pour répondre à ces objectifs, l'Université PRÉVOIR a créé deux parcours diplômants : « Management du changement » et « Développement des affaires. » Le troisième, prévue en 2020, sera dédié à l'assurance. Avec ces cycles de formation, PRÉVOIR cherche la valorisation et l'épanouissement des salariés à travers le développement de la confiance et de l'image de soi. L'université AssurOne, ouverte à tous les collaborateurs, vise, à travers des pratiques de formation variées, le développement des pratiques managériales et la création d'une culture commune entre jeunes et experts.

Travail collaboratif chez AssurOne.



INTERVIEW



CROISÉE

Eric Dodin,
Président-
Directeur général
AssurOne



Edouard Bidou,
Directeur général
délégué
Prévoir-Vie

Conjuguer bien-être au travail, sens, et performance

Comment favoriser la qualité de vie au travail ?

E. D. : Le cliché des entreprises très orientées techno et plutôt jeunes telles qu'AssurOne se résume souvent au babyfoot et aux espaces de convivialité. Pourquoi pas, néanmoins l'essentiel est ailleurs. Il s'agit de conjuguer l'ensemble des paramètres d'une « journée de travail » – sens, clarté, management, moyens, environnement, collègues, ambiance – pour que les équipes puissent dire, le soir, « j'ai passé une bonne journée ».

E. B. : L'écoute, l'échange, la collaboration, se comprendre mutuellement, trouver les bonnes solutions ensemble, se faire

confiance. Comprendre l'utilité de son travail aussi. Autant d'attitudes qui ne se décrètent pas, mais qui peuvent s'installer avec des modifications profondes de la culture et des modalités de vivre et travailler ensemble à travers des projets. La mise en place du télétravail en est un bon exemple car il est une expression concrète de ces évolutions et de cette confiance.

Vous mettez en place des campagnes en interne sur le sens du service. Cela participe-t-il de la qualité de vie au travail ?

E. D. : Notre projet de campagne interne #TousClients va en effet dans ce sens. Chacun de nous au quotidien est le client et le

prestataire de ses collègues. Si l'on comprend que c'est dans l'intérêt de tous, on est plus réactif et plus coopératif.

E. B. : Chez Prévoir-Vie, la campagne « Agir pour Nos Assurés, Agir pour nous » a été réalisée dans le même esprit. Le bien-être au travail, le sens de son activité et la performance ne s'opposent pas, bien au contraire. Tout le monde sait maintenant que ces enjeux sont liés. Cette campagne a pour objectif de faire prendre conscience des changements en cours et de parler de l'utilité de son travail au service du client.

LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

La responsabilité environnementale

Participer à la lutte contre le changement climatique et contribuer au respect de l'environnement

INDICATEURS CLÉS

Consommation de papier rapportée au nombre de contrats

222 g

par contrat en 2019 pour Prévoir-Vie (218 g en 2018)⁽¹⁾

45,7 g

pour AssurOne (53,1 g en 2018)

0 %

de consommation de papier pour UTWIN dans le processus de souscription

(1) Consommation identique de papier à 123,8 t mais baisse du volume de contrats à 556 942, contre 576 634 en 2018.

Taux d'émission de CO₂ du parc automobile

92 g/km

Prévoir-Vie (93 g/km en 2018)

Non concernées AssurOne et UTWIN

Taux d'économie de CO₂

3,4 tonnes

Prévoir-Vie (2,4 t en 2018) (0,09 t par tonne de déchets recyclés en 2019, contre 0,06 t en 2018).

Non concernées AssurOne et UTWIN

POLITIQUE Dans une perspective à la fois économique et écologique, PRÉVOIR concentre son attention sur trois enjeux majeurs : la dématérialisation des processus liés à ses métiers, la gestion de sa flotte automobile et la rénovation de son parc immobilier. Sa démarche vise simultanément une meilleure efficacité énergétique, une utilisation plus durable des ressources et la limitation de ses impacts sur l'environnement. Deux leviers sont privilégiés : la maîtrise des consommations et le recyclage des déchets. Un enjeu qui induit une démarche de sensibilisation des salariés en vue de les inciter à participer à cette démarche responsable.

OBJECTIFS Maîtriser nos consommations, augmenter la performance énergétique et diminuer le plus possible l'empreinte environnementale des activités du Groupe. Intégrer cette prise de conscience dans nos pratiques, notamment grâce à la digitalisation.

Actions mises en œuvre

6 TIPS POUR BOSSER + ECOLO

ADAPTEZ VOS MODES DE TRANSPORT
Marche à pieds, vélo, trottinette, transport en commun ou covoiturage : réduisez vos trajets en voiture !
En France, le secteur des transports est le plus polluant avec 89% des émissions au total.

DÉBRANCHEZ VOS APPAREILS APRÈS LEUR CHARGEMENT
Cela permet de diminuer la consommation d'électricité, les émissions de CO₂ et de réduire le nombre de déchets de fin.

TRIEZ ET SUPPRIMEZ VOS EMAILS
Chaque mail stocké : c'est 10 gr de CO₂ généré.
En 1h dans le monde, 10 milliards de mails sont envoyés.
Plusieurs de la production électrique de 15 centrales nucléaires.
Ainsi, il est temps de :
- supprimer vos emails
- vous désabonner des listes d'emails que vous ne lisez pas.

ÉTEIGNEZ LES LUMIÈRES
10 minutes d'éclairage inutile 3 kwh/jour, c'est l'équivalent sur 1 an de 8 jours d'éclairage en continu.
Pensez à éteindre les lumières quand vous quittez une pièce ou que la luminosité est meilleure.

UTILISEZ DES FEUILLES IMPRIMÉES COMME BROUILLONS
Le gazillage du papier permet d'avoir moins de déchets.
- il faut 2 à 3 tonnes de bois pour fabriquer 1 tonne de papier recyclé.
- chaque employé de bureau consomme environ 70kg de papier/an.

STOP AUX Gobelets JETABLES
Cela réduit l'utilisation de gobelets en plastique qui mettent 500 ans à se dégrader complètement.
De +, c'est aussi se conformer à la législation qui interdit, dès la fin 2020, la vente de gobelets en plastique. AssurOne prend les devants et passe très bientôt aux gobelets cartons. Vous pouvez aller encore + loin avec gourde ou tasse réutilisables.

ON NE PEUT PAS CHANGER TOUTES SES HABITUDES D'UN COUP - MAIS CHAQUE PETIT GESTE COMPTE

Affiche de sensibilisation des salariés à la protection de l'environnement chez AssurOne.

La rénovation du parc immobilier

Qu'il soit de rapport ou d'exploitation, le parc immobilier du Groupe est progressivement rénové en recherchant le plus possible la performance énergétique et environnementale pour contribuer à répondre au défi du changement climatique. La conscience environnementale est désormais partie intégrante de toute prise de décision. 13,7% du parc locatif ont ainsi été rénovés en 2019. Diminuer les risques de pollution, réduire et valoriser les déchets, et rechercher une neutralité carbone dans ses chantiers démontre l'engagement de PRÉVOIR en matière de qualité environnementale et son objectif de label RQE (Recherche Qualité Environnementale). Pour les nouveaux locaux d'AssurOne à Asnières, PRÉVOIR a ainsi fait le choix d'un bâtiment certifié HQE (Haute Qualité Environnementale). Pour la réhabilitation de bureaux, Prévoir-Vie a, de son côté, privilégié des matériaux éco-responsables : une peinture « Écolabel » Classe A+, des dalles de moquette provenant d'un fournisseur zéro carbone, une colle classée A+. L'entreprise a également recyclé des anciennes dalles pour minimiser son empreinte environnementale.



Le 23 avenue d'Iéna à Paris, aujourd'hui... et demain.

© Artchambers

© Sébastien Héry / Cabinet Sébastien Héry Architectes

Le recyclage des déchets

➤ Le recyclage des déchets passe en premier lieu, pour PRÉVOIR, par des choix responsables de machines ou de véhicules limitant les consommables utilisés ainsi que son empreinte carbone. La limitation des rejets s'appuie en effet sur la diminution du volume de déchets à éliminer et l'amélioration du recyclage de ces déchets. La dématérialisation de ses activités ainsi que le développement du « self care » et de la signature électronique représentent d'autres leviers. Ils tendent à diminuer la consommation de papier et les déchets afférents.

Des actions de sensibilisation

➤ Chaque salarié est incité à prendre sa part de la responsabilité environnementale du Groupe. Ainsi, des actions de prévention visant à encourager les bons comportements sont mises en œuvre. La suppression des gobelets en plastique chez AssurOne (40 000 gobelets par an) va dans le sens d'une sensibilisation à ces enjeux. C'est également le cas de



PRÉVOIR est propriétaire ou copropriétaire de deux vignobles et de sept forêts.

Plus d'un tiers des 1 500 hectares de forêts fait l'objet d'une gestion durable conforme à la labellisation PEFC (exploitation durable de la ressource, maintien des équilibres naturels et de la biodiversité).

la distribution de mugs en matériau durable dans le cadre de « La Semaine des Partages » chez Prévoir-Vie, en juin 2019.

Des moyens de transport bas carbone

➤ PRÉVOIR favorise également les modes de transports alternatifs avec la mise en place d'un parking à vélos sécurisé pour le site AssurOne à Asnières et l'organisation du covoiturage à l'occasion des grèves des transports de 2019 chez AssurOne et Prévoir-Vie.

FOCUS

L'espace client Prévoir-Vie contribue à la dématérialisation progressive de nos activités

17,7%

des clients éligibles à l'espace client ont activé leur compte

20,7%

des actes réalisables sur l'espace client sont réalisés par les clients sur ce canal

31,7%

des contrats proposés à la signature électronique sont signés sur l'espace client



Accélérer notre développement

En 2020, chacune des sociétés du Groupe poursuit sa feuille de route, consolide et structure ses actions. Les priorités du Groupe restent la satisfaction des clients et des partenaires, le développement des collaborateurs et le renforcement de l'efficacité opérationnelle. Cette année nous permettra également de débiter l'élaboration d'un Projet d'Entreprise commun, le septième pour le Groupe.

Placer nos clients et partenaires au cœur de nos priorités

Prévoir-Vie

- Grâce au lancement d'une deuxième offre digitale, nous développons en 2020, nos canaux de distribution Prévoir Assureur Direct et Prévoir Assureur Partenaire. Pour celui-ci en particulier, une ambition forte de développement commercial a été définie.
- Nous adaptons également notre gamme de produits à l'environnement ou à la législation, notamment dans le cadre de la Loi Pacte, et poursuivons le développement de notre offre de prévoyance sur tous nos canaux de distribution (réseau, digital, Prévoir Partenaires).
- Enfin, nous poursuivons l'amélioration de notre service aux clients en optimisant notre organisation interne et en fluidifiant nos processus. L'objectif de cette démarche est d'améliorer l'expérience client et ainsi augmenter la satisfaction de nos assurés.

AssurOne

- Modèles prédictifs de qualification de devis via l'Intelligence Artificielle, offre d'assurance « auto jeunes » connectée aux réseaux sociaux, produit d'assurance habitation pilotée par des données satellites, nouveaux parcours de souscription, partenariats avec des start-ups leaders sur leurs marchés, nous concrétisons, en 2020, notre stratégie d'innovation.
- Nous accélérons également les chantiers communs avec Prévoir-Vie, notamment en lançant des offres « maison » (santé, GAV).

UTWIN

- Afin de diversifier notre offre, deux pistes sont aujourd'hui envisagées : le crédit à la consommation et la prévoyance professionnelle.
- Quelle que soit l'offre, nous veillons à conserver notre ADN au service de nos partenaires et clients : des comparateurs performants, une fluidité dans la souscription, notamment en cas de démarches médicales, et un tarif très compétitif.



En 2020, les quatre grandes orientations stratégiques définies pour Prévoir-Vie sont maintenues : persévérer en termes de productivité commerciale, développer la multidistribution, adapter l'offre et poursuivre l'amélioration de notre service au client. 2020 sera également la dernière année de notre 6^e Projet d'Entreprise pour consolider nos réalisations.

Edouard Bidou,
Directeur général délégué de Prévoir-Vie



UTWIN a, en 2020, l'objectif d'accélérer sa croissance.

Notre ambition est de représenter 10 % des parts de marché de l'assurance emprunteur en 2021. Pour cela, nous restons attachés à nos deux cibles prioritaires : les courtiers et les grands partenaires, dont les banques.

Patrick Petitjean,
Président-Directeur général d'UTWIN



— Approfondir la dimension humaine de l'entreprise —

Prévoir-Vie

- Favoriser le bien-être, mais également plus de fluidité et de flexibilité dans nos façons de travailler, fait partie de nos priorités. Nous poursuivons, dans cette optique, nos travaux sur l'engagement des salariés et la mise en place de nouvelles conditions de travail.

AssurOne

- Nous réaffirmons cette année notre volonté de créer une culture d'entreprise alliant esprit entrepreneurial, convivialité, performance et sens.

UTWIN

- Nous continuons à cultiver nos valeurs humaines qui sont, avec notre efficacité digitale, au cœur de notre ADN.

La voix du client toujours plus écoutée

AssurOne est aujourd'hui l'un des rares acteurs de la distribution d'assurances IARD mesurant la satisfaction de ses clients sur l'ensemble de leur expérience : à la souscription, lors de la gestion du contrat ou de sa résiliation. Les avis sont validés par un tiers certificateur (EKOMI), analysés et partagés avec les équipes et avec ses clients courtiers et partenaires. Cette stratégie se traduit par une démarche d'amélioration continue participative et très impliquante.

L'IA au service du client

Dans ce cadre, l'Intelligence Artificielle (IA) permet une analyse sémantique de ces avis. Ceci est crucial, notamment dans le processus indemnisation dont on sait qu'il constitue « la vraie expérience de consommation » du client. Par ailleurs les réclamations sont tracées et relancées méthodiquement selon les degrés d'urgence.





— Développer l'efficacité opérationnelle —

Prévoir-Vie

- Nous poursuivons l'optimisation de l'organisation du back-office pour raccourcir les délais de règlement des prestations afin de satisfaire toujours davantage nos clients.
- Grâce à une augmentation de l'activité de nos conseillers et un accompagnement accru de nos managers, nous poursuivons l'amélioration de la performance de notre réseau commercial, et notamment sa productivité commerciale.
- Nous maintenons également l'orientation prévoyance de la production.
- Enfin, nous avons pour ambition d'accélérer la conquête de nouveaux clients.

UTWIN

- Dans l'objectif d'une automatisation de la sélection médicale avec tous les assureurs, nous allons procéder à une simplification du process digital.
- De même, nous envisageons l'automatisation des avenants de souscription et de vie du contrat. Ceci offrira de réels gains de productivité, permettant ainsi d'absorber la croissance de production. Ces projets informatiques sont au service de la croissance.

2020 sera l'année de la confirmation de nos ambitions dans l'ensemble des domaines installant encore plus AssurOne dans la durée et confortant sa vision stratégique.

Éric Dodin,
Président-Directeur général d'AssurOne

AssurOne

- Nous souhaitons, en 2020, poursuivre l'élaboration de plateformes technologiques digitales permettant à AssurOne de s'ouvrir largement et encore plus aux assureurs, mutuelles, start-ups, acteurs digitaux et innovants de la distribution. L'ambition : diffuser plus d'offres, plus rapidement, avec des coûts de mise en œuvre particulièrement compétitifs.
- Dans le même esprit, nous souhaitons accroître la compétitivité de nos modèles opérationnels en intégrant des modules d'automatisation et en renforçant le rôle d'expertise et de service clients de nos collaborateurs.
- Suite à des investissements humains et technologiques importants en 2019, nous mettons aujourd'hui tout en œuvre pour en recueillir les fruits, notamment en termes de courtage et de partenariats.
- Nous développons également en 2020 l'activité directe avec la marque AssurOnline qui doit bénéficier de la dynamique d'innovation sur les offres et de l'amélioration des expériences clients.



Réunion de la Techfactory
chez AssurOne.



Structure du Groupe PRÉVOIR

PRÉVOIR
GROUPE

Société Centrale Prévoir

Société holding

Filiale Prévoir-Vie

Société mixte d'assurance de personnes

PRÉVOIR
Assureur Solutions Vie

Distribution
par le réseau
salarié

PRÉVOIR
Assureur Direct

Distribution
directe sur
internet

PRÉVOIR
Assureur Partenaire

Conception de
solutions d'assurance
pour des partenaires
distributeurs

Distribution d'assurance
de personnes à l'international

Succursales de Prévoir-Vie

PRÉVOIR
Ubezpieczenia na życie

Pologne

PRÉVOIR
Assureur Solutions Vie

Portugal

Filiale de Prévoir-Vie

MIRAE ASSET PRÉVOIR
Bảo hiểm nhân thọ

Vietnam

Filiale AssurOne

Solutions digitales d'assurances IARD – courtier-grossiste

assurone[™]

Distribution
à des établissements financiers
et à des constructeurs automobiles

netvox[™]
L'ASSURANCE COMME UN SERVICE

Distribution
à des courtiers

AssurOnline

Distribution directe
sur internet

Filiale UTWIN (TWINSEO)

Solutions digitales d'assurance emprunteur – courtier-grossiste

twinseo[™] utwin[™]
SIMPLIFIER L'ASSURANCE

Distribution intermédiée
courtage et partenaires

Filiale Société de Gestion Prévoir

Gestion d'actifs

PRÉVOIR
Asset Management

Gestion d'actifs,
diffusion de produits d'investissement



Société Centrale Prévoir
22, rue de La Rochefoucauld, 75009 Paris



www.prevoir.com
www.assurone-group.com
www.utwin.fr
www.sgprevoir.fr