

2020

Société Centrale Prévoir

VOLUME 2 / DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

Assureur du quotidien,
créateur d'avenir



3

Éditorial

Une année de résistance

4

Profil

Assureur du quotidien,
créateur d'avenir

6

Métiers et valeurs

Protéger chacun
dans son quotidien

7

Engagements

Exercer sa responsabilité
auprès de toutes les parties
prenantes

12

Modèle de création de valeur

Allier performance
économique et responsabilité
sociale

14

Faits marquants

2020, une gestion de crise
permanente

16

Analyse des risques et des enjeux

Comprendre les risques
et les enjeux pour mieux
les maîtriser

46

Horizon 2021

47

Structure du
Groupe Prévoir

Éditorial

Une année de résistance



« LA CRISE A MIS EN LUMIÈRE LA SOLIDITÉ, LA RÉSISTANCE AUX CHOCS ET LA CAPACITÉ D'ADAPTATION DE NOTRE GROUPE. »

2020 a été une année particulière s'il en est.

À l'heure où nous imprimons ces pages, la crise sanitaire n'est pas terminée et l'intégralité des impacts n'a pas encore pu être mesurée. Ces derniers s'évalueront sur le moyen et le long terme.

Cette crise a cependant mis en lumière la solidité, la résistance aux chocs et la capacité d'adaptation de notre Groupe.

La solidité financière, fruit de décennies de gestion prudente et efficace, s'est notamment traduite par la constitution de fonds propres solides et de réserves financières.

La faculté de résistance aux chocs, fruit de la combinaison de nos expertises relationnelle, financière et technologique nous a permis de déclencher, dès le début du premier confinement, un plan de continuité de l'activité et des services.

La capacité d'adaptation, enfin, est le fruit de l'engagement de nos managers et de nos collaborateurs, qui ont su trouver les solutions les plus pragmatiques pour continuer à travailler ensemble, avec efficacité, malgré la distance et les conditions sanitaires, au bénéfice de nos clients.

Notre Groupe a ainsi été en mesure de tenir ses promesses auprès de ses parties prenantes - clients, partenaires et actionnaires - en réalisant ses projets prioritaires.

Il est également resté fidèle à ses valeurs en contribuant aux actions de solidarité exigées par la crise.

Une année de résistance donc qui n'obère pas, mais au contraire confirme véritablement, le potentiel de développement de nos entreprises.



Patricia Lacoste,
Président-Directeur général

Profil

Assureur du quotidien, créateur d'avenir

Son histoire

Sécuriser les foyers des classes moyennes

Les fondateurs de l'entreprise, en 1910, lui avaient donné la vocation de protéger les familles d'ouvriers et de mineurs contre le risque de décès. L'entreprise, qui s'appelait alors la Compagnie française d'assurance populaire, a évolué et s'est diversifiée mais a gardé l'ambition d'apporter aux foyers à revenus moyens la possibilité de **rendre le quotidien et l'avenir plus sereins.**

Sa mission

Une protection simple au quotidien

PRÉVOIR s'attache à proposer des solutions simples aux particuliers et aux professionnels 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 ses projets et préparer l'avenir. Depuis 2019, il enrichit ses canaux de distribution avec le courtage et l'assurance en ligne afin d'être au plus près des besoins de ses partenaires et de ses clients.

Son modèle

Une entreprise durable, indépendante et orientée long terme

Sur un marché dominé par de grands acteurs, PRÉVOIR se distingue par son indépendance, sa taille intermédiaire et la stabilité de son actionariat familial. Son modèle singulier d'entreprise à dimension humaine et sa stratégie orientée sur le long terme contribuent à un développement économique respectueux des parties prenantes. Grâce à sa solidité financière, **le Groupe peut envisager son développement et préparer l'avenir.**

Point de vue

Depuis 2019, PRÉVOIR s'est diversifié en intégrant les courtiers digitaux, AssurOne et UTWIN. Quel est votre regard en tant que présidente du Comité stratégique ?



© F. Maréchal

Avec ces acquisitions en 2019, PRÉVOIR complète son offre et ses canaux de distribution, amplifie la digitalisation de ses activités et démultiplie les potentialités de partenariats. Elles vont aussi permettre de développer agilité, innovation et réactivité dans toutes les structures de l'entreprise. Le Groupe élargit ainsi sa place sur son marché en ciblant de nouveaux clients, tout en servant encore mieux ses assurés et ses partenaires. L'enjeu du 7^e projet d'entreprise est bien de consolider le développement de chacune des entités du Groupe tout en exploitant au mieux toutes les synergies potentielles.

Laurie Maillard, Administratrice de Prévoir-Vie, Présidente du Comité stratégique

111
ANS

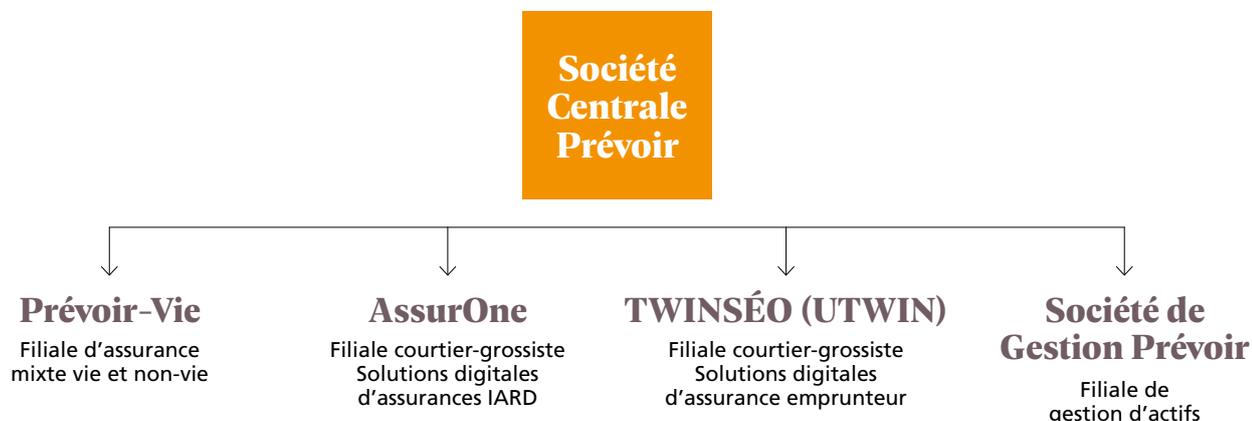
au service de la
protection sociale
des assurés

1920
SALARIÉS

582 M€
DE CHIFFRE
D'AFFAIRES

et 37,3 M€ de résultat net en 2020

Organisation de PRÉVOIR en 2020



Une gouvernance œuvrant pour la pérennité de l'entreprise

Les instances de gouvernance du Groupe sont, au niveau stratégique, le Conseil d'Administration et, au niveau exécutif, le Comité Groupe et les comités de Direction de chacune des entités. Ces différentes instances sont constituées avec un souci d'**équilibre et d'efficacité**.

Les Conseils d'Administration et leurs comités de réflexion réunissent à la fois des administrateurs indépendants et des administrateurs familiaux, des femmes et des hommes. Leur diversité et leur complémentarité couvrent l'ensemble des compétences clés nécessaires pour remplir leurs missions : stratégie, finance, connaissance du secteur de l'assurance, gouvernance, ressources humaines. Cela leur permet de traiter l'ensemble des enjeux et de **définir les orientations stratégiques du Groupe**.

Équilibre et efficacité aussi pour le Comité Groupe qui coordonne l'exécution de ces orientations avec le concours des dirigeants des différentes entités, prenant ainsi en compte la diversité des métiers du Groupe.

Ce dispositif permet d'assurer la bonne gouvernance du Groupe et de toutes les filiales, d'orienter et de coordonner leurs opérations et de favoriser **la création d'une culture d'entreprise et d'une dynamique commune**.



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION EST ENGAGÉ DANS L'AMÉLIORATION PERMANENTE DE SON EFFICACITÉ DANS LA PRISE DE DÉCISION. C'EST CAPITAL POUR LA DÉTERMINATION DE LA STRATÉGIE DU GROUPE.

Emmanuel du Boullay,
Administrateur indépendant,
Société Centrale Prévoir et Prévoir-Vie



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

Société Centrale Prévoir notée

BBB

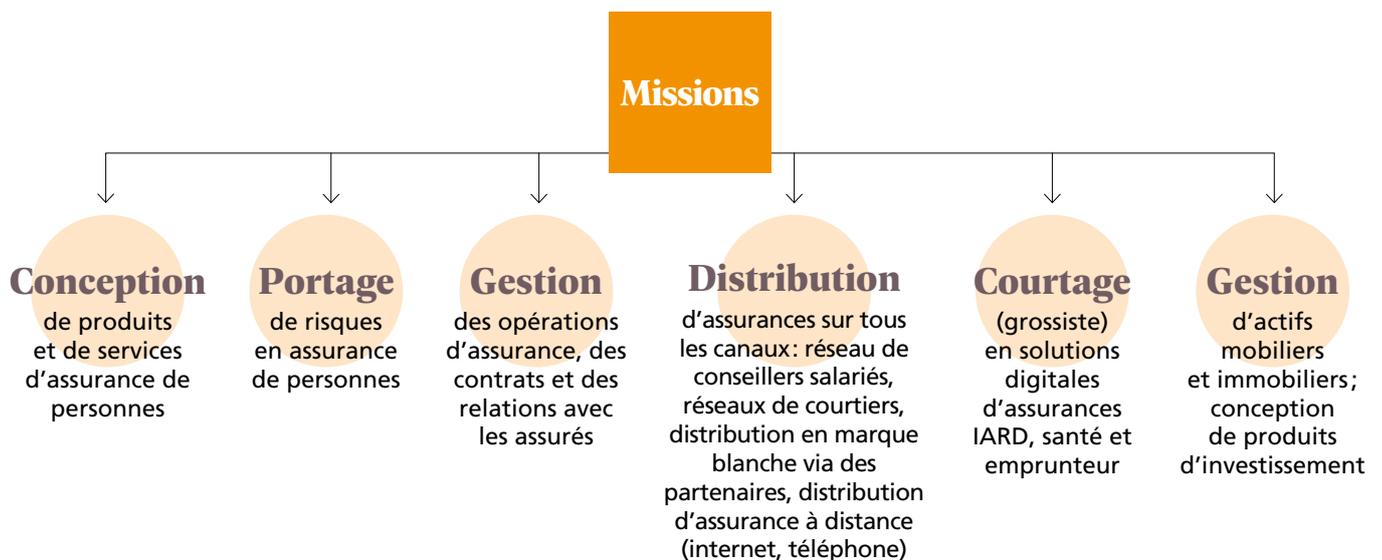
avec perspective stable
par l'agence S&P Global Ratings
pour 2019

Métiers et valeurs

Protéger chacun dans son quotidien

Afin de réaliser sa mission et de mettre en œuvre ses actions de manière efficiente au service de ses parties prenantes, le Groupe intègre les métiers et coordonne les expertises nécessaires à la production de services de qualité. Cette intégration lui donne la capacité de **protéger les assurés au quotidien et d'accompagner ses partenaires et ses courtiers** dans des conditions conformes à sa mission, sa stratégie, ses valeurs et l'intérêt de l'ensemble de ses parties prenantes.

Des missions complémentaires



Des valeurs partagées

Simplicité et proximité

Avec l'objectif d'offrir les solutions et les services les plus simples et les plus fluides dans un esprit de forte proximité, chaque jour, les équipes de PRÉVOIR s'efforcent de simplifier la vie des clients et de tous les partenaires.

Pragmatique et humain pour que chaque jour soit plus facile.

Esprit d'ouverture et vision durable

Avec comme finalité de créer une valeur économique et sociale durable, PRÉVOIR est attentif aux évolutions de son environnement et associe ses collaborateurs à l'élaboration de ses projets d'entreprise. L'entreprise cherche à créer les meilleures conditions pour un travail collectif dans l'agilité et la synergie des initiatives, en vue de la satisfaction de toutes les parties prenantes.

Ouvert et en mouvement pour construire collectivement l'avenir.

Engagements

Exercer sa responsabilité auprès de toutes les parties prenantes

Au-delà de sa responsabilité économique d'entreprise, PRÉVOIR donne un sens plus global à sa mission en alliant performance économique et responsabilité sociétale. C'est son engagement auprès de ses parties prenantes.



Engagements

Protéger les assurés

Être présent tout au long du parcours de chacun des assurés, de la proposition des garanties, à la gestion du contrat, jusqu'au versement des prestations : l'engagement de PRÉVOIR va au-delà de la protection financière. PRÉVOIR, c'est un contact humain et une relation de confiance qui s'incarnent dans des réseaux de proximité, conseillers dédiés et courtiers, présents sur tous les territoires, mais qui s'expriment aussi à travers le téléphone et le canal digital, afin de s'adapter aux attentes de nos assurés.



© F. Maréchal



PROTÉGER NOS ASSURÉS AU QUOTIDIEN ET LES AIDER À PRÉPARER L'AVENIR, C'EST UNE MISSION QUE NOUS PARTAGEONS AU SEIN DU GROUPE PRÉVOIR AVEC NOS COLLÈGUES D'ASSURONE, D'UTWIN ET DÉSORMAIS DE RÉASSUREZ-MOI¹. **AIDER NOS CLIENTS À MIEUX VIVRE, C'EST NOTRE RAISON D'ÊTRE ET NOTRE AMBITION.**

Édouard Bidou,
Directeur général délégué de Prévoir-Vie
Directeur de la stratégie et de la transformation du Groupe

+ DE 4/5

Note de satisfaction globale des clients Prévoir-Vie, AssurOne, TWINSÉO (UTWIN)

Accompagner les partenaires et les courtiers

Apporter les savoir-faire en assurance pour contribuer à la réussite des projets en marque blanche de nos partenaires : l'engagement de PRÉVOIR va plus loin qu'une prestation de services. Grâce à la synergie de ses entreprises, PRÉVOIR met à disposition de ses partenaires des équipes agiles, les ressources d'un groupe solide, l'expertise des solutions digitales, l'expérience de la co-construction et l'accompagnement humain. Au-delà de ses partenariats directs, les filiales de PRÉVOIR, AssurOne et TWINSÉO (UTWIN), animent et accompagnent leurs réseaux de courtiers de proximité et mettent à leur disposition les outils, offres et formations dont ils ont besoin.

2160

courtiers pour AssurOne

2794

pour TWINSÉO (UTWIN)

20

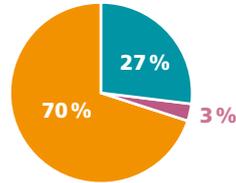
partenariats pour Prévoir Partenaire

1 - Le courtier digital Réassurez-moi a été intégré au Groupe PRÉVOIR en janvier 2021.

Informer les actionnaires

Informer les actionnaires de la bonne marche de l'entreprise et de ses projets : l'engagement de PRÉVOIR va au-delà des obligations réglementaires. PRÉVOIR est une entreprise familiale, dotée d'un actionnariat impliqué. En 2020, nous avons adapté notre communication aux restrictions exigées par le contexte de la pandémie avec notamment une Lettre aux actionnaires spéciale COVID-19, un courrier spécifique à l'entrée en confinement et l'organisation des assemblées générales en visioconférence.

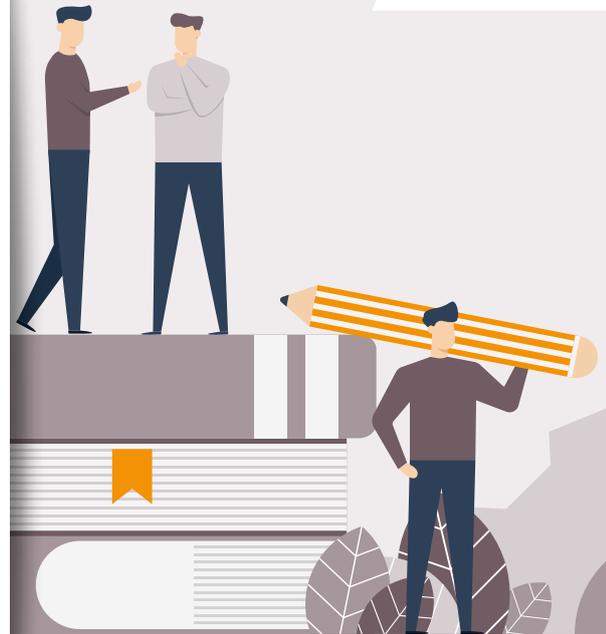
Capital en majorité familial



- Familles fondatrices
- Salariés, retraités et leurs familles
- Sociétés

3

Lettres aux actionnaires en 2020



© F. Maréchal



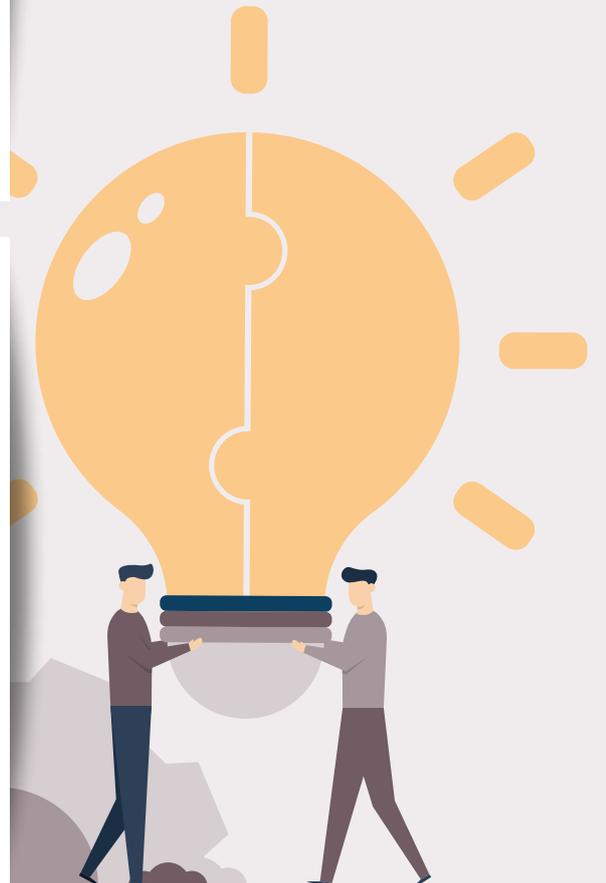
LA VISION DURABLE, C'EST VRAIMENT L'ÉTAT D'ESPRIT DES RELATIONS DE PRÉVOIR AVEC SES ACTIONNAIRES : NOUS SOUHAITONS RENFORCER LE LIEN SUR LE LONG TERME.

Patricia Lacoste,
Président-Directeur général



PRÉVOIR PARTENAIRE ET UTWIN SONT AINSI NATURELLEMENT COMPLÉMENTAIRES. CE SONT AUTANT D'**EXPERTISES TECHNIQUES, MARKETING ET TECHNOLOGIQUES EN SYNERGIE** POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE NOS PARTENAIRES !

Patrick Petitjean,
Président-Directeur général de TWINSÉO (UTWIN)



Engagements

Soutenir l'engagement des collaborateurs

Donner les moyens de la performance : l'engagement de PRÉVOIR se veut encore plus mobilisateur. PRÉVOIR, c'est d'abord une activité qui a du sens, parce qu'elle aide les clients à mieux vivre en sécurisant leur quotidien par l'intermédiaire de l'activité de courtage, et à protéger leur avenir grâce aux solutions d'assurance.

C'est aussi une structure stable, financièrement solide et gérée sur le long terme, qui prépare l'avenir par des projets d'entreprise partagés. C'est enfin un environnement de travail respectueux des salariés : emplois stables, rémunérations équitables, attention portée à l'éthique, opportunités de formation, actions en faveur du bien-être des salariés, soutien à l'engagement associatif et solidaire.



© F. Maréchal



LE MEILLEUR INVESTISSEMENT POUR NOTRE ENTREPRISE C'EST L'HUMAIN : LES FEMMES ET LES HOMMES QUI METTENT LEUR INTELLIGENCE ET LEUR ÉNERGIE AU SERVICE DE LA RÉUSSITE COLLECTIVE.

Maïlis Robert-Ambroix,
Administratrice Société Centrale Prévoir et Prévoir-Vie

Près de
96 %
des salariés du Groupe en CDI

91/100
Index d'égalité femmes/
hommes pour Prévoir-Vie
et AssurOne

Pérenniser l'entreprise dans l'intérêt des parties prenantes

La gestion financière orientée sur le long terme caractérise le Groupe PRÉVOIR depuis toujours. L'ambition de pérenniser l'entreprise familiale sur la longue durée en veillant à sa rentabilité, à son indépendance et à sa transmission patrimoniale est au cœur des décisions stratégiques. La notion d'investissement durable, qui est fondamentale dans l'identité de PRÉVOIR, prend à présent un nouveau sens. Alors que la contribution des

investissements financiers à la préservation du bien commun est désormais un enjeu public et largement partagé, les choix d'investissement du Groupe, traditionnellement orientés sur la solidité des valeurs, s'accordent naturellement avec les critères de durabilité liés aux exigences environnementales, sociétales et de gouvernance (ESG) qui s'appliquent désormais aux acteurs économiques.

Fondation
PRÉVOIR

SOUS L'ÉGIDE DE LA FONDATION DE FRANCE

En 2020, la Fondation PRÉVOIR a attribué près de 46 000 euros à cinq associations :

- Chloé Auvergne Surdité,
- Les Quatre A,
- Le Toit du Monde,
- Soleil d'automne,
- Pour un Sourire d'Enfant

pour les aider à développer leurs projets au bénéfice, respectivement, d'adolescents malentendants, de personnes malvoyantes, de réfugiés tibétains, de personnes âgées dépendantes et d'enfants défavorisés. Elle a vers  106 700 à en 2020 pour des projets associatifs sélectionnés avant 2020.

Collectes pour les Restos du Cœur   l'initiative des salariés d'AssurOne.

Contribuer au bien commun

Apporter une protection financière à des foyers à revenus moyens, se développer en tant qu'acteur économique, créer et maintenir l'emploi, renforcer son ancrage local et participer au développement des territoires : PRÉVOIR est dans son essence très engagé pour le bien commun. Mais il va encore plus loin avec un soutien de longue date aux associations de solidarité envers les personnes les plus vulnérables à travers sa Fondation, ainsi qu'avec une action déterminée pour l'environnement afin de participer à la transition énergétique.

20

ans de projets solidaires avec la Fondation PRÉVOIR

144

projets soutenus

1,1 M 

de subventions

Près de **40 %** des projets soutenus portés par des actionnaires, **50 %** par des salariés et **10 %** par des retraités

11

Coproductions de 11 vidéos d'information destinées aux aidants ; 6 réalisées en 2020, en partenariat avec l'hôpital Broca (AP-HP)



  F. Maréchal



C'EST GRÂCE   L'**ENGAGEMENT BÉNÉVOLE** DE NOS COLLABORATEURS, ACTIONNAIRES ET RETRAITÉS, DANS DES PROJETS D'INTÉRÊT GÉNÉRAL AUPRÈS DES PERSONNES VULNÉRABLES ET EN DIFFICULTÉ, QUE LA FONDATION PRÉVOIR PEUT, DEPUIS 20 ANS, ACCOMPLIR SA MISSION SOCIALE.

Jean-Baptiste de Labrusse,
Administrateur Société Centrale Prévoir et Prévoir-Vie et Président du Comité exécutif Fondation PRÉVOIR

37,90 %

Part des encours leaders dans les encours privés de Prévoir-Vie selon les critères ESG (voir p.43)



  F. Maréchal



L'OBJECTIF CONSTANT D'**ASSURER LA P RENINIT  DE L'ENTREPRISE FAMILIALE ET UN JUSTE ÉQUILIBRE ENTRE LES PARTIES PRENANTES** A CONTRIBUÉ   INSCRIRE LA NOTION DE DURABILITÉ DANS L'ADN DE PRÉVOIR. L'ANALYSE DE NOS PORTEFEUILLES D'INVESTISSEMENT LE DÉMONTRE AMPLEMENT.

Luc Morillon,
Administrateur indépendant Société Centrale Prévoir et Président du Comité d'investissement

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 : **725 millions €**
- ▶ Actifs gérés : près de **4,5 milliards €**
- ▶ **3** implantations à l'international (Portugal, Pologne, Vietnam)

HUMAINS, INTELLECTUELS ET RELATIONNELS

- ▶ **1 705** collaborateurs en France, dont 57 % dans les régions
- ▶ Plus de **71 %** des salariés dédiés à la relation client
- ▶ **215** collaborateurs à l'international
- ▶ **2 160** courtiers AssurOne
- ▶ **2 794** courtiers TWINSEÓ (UTWIN)
- ▶ **132** bureaux Prévoir-Vie
- ▶ **1** plateforme téléphonique AssurOne
- ▶ Compétences spécifiques, capital de connaissances métiers
- ▶ **834** collaborateurs du réseau commercial (réseau Prévoir-Vie)
- ▶ Part importante des dépenses de formation v/s masse salariale

SOCIÉTAUX

- ▶ Propriété ou copropriété et gestion de **2** vignobles et de **7** forêts (plus de 1 500 ha)
- ▶ Actionnariat familial et salarial stable
- ▶ Investissement dans la rénovation du patrimoine immobilier
- **70 %** familles fondatrices
- ▶ Fondation à mission sociale abritée par la Fondation de France : **46 000 €** attribués en 2020 à **5** associations
- **27 %** salariés, retraités et leurs familles
- **3 %** sociétés

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)
- ▶ Plus de **220 000** traitements informatiques mensuels
- ▶ **692** serveurs
- ▶ **11 571** jours / homme dédiés à l'évolution des Systèmes d'Information Prévoir-Vie
- ▶ **305 To** de stockage de données
- ▶ Sauvegarde quotidienne de **4** jeux de données (Prévoir-Vie)

PROTÉGER NOS CLIENTS

SIMPLICITÉ

Conception des offres en assurance de personnes

Gestion des actifs

Expertise

Maîtrise des risques

ESPRIT D'OUVERTURE

La capacité du modèle PRÉVOIR à créer de la valeur à long terme s'appuie sur deux démarches fondamentales : une politique prudentielle qui a forgé de longue date la solidité financière du Groupe et sa capacité de résistance aux crises ; une dynamique de transformation pour s'adapter à un marché

AU QUOTIDIEN

ET PROXIMITÉ

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

Indépendance

ET VISION DURABLE

en mouvement et apporter des services de qualité aux clients et aux partenaires. Le 7^e projet d'entreprise (2021-2026) doit permettre d'accompagner les clients et les partenaires avec des solutions innovantes, d'accélérer la transformation digitale, d'amplifier les synergies entre les équipes.

LA VALEUR
QUE NOUS CRÉONS

FINANCIÈRE ET ÉCONOMIQUE

- ▶ Chiffre d'affaires Groupe 2020 : **582 M€** de chiffre d'affaires
- ▶ Résultat consolidé : **37,3 M€**
- ▶ Performance des fonds communs de placement en 2020 :
 - Prévoir Gestion Actions **26 %**
 - Prévoir Perspectives **22 %**
 - Prévoir Pangea **13 %**
- ▶ Notation S&P Global Ratings (2019) : BBB / Perspective stable pour la holding, notation stable depuis **14** ans
- ▶ Ratio de couverture de la solvabilité : **294 %** pour le Groupe en 2019

HUMAINE, INTELLECTUELLE ET RELATIONNELLE

- ▶ Stabilité de l'emploi : **96 %** des emplois du Groupe en CDI
- ▶ Place des femmes :
 - **58 %** de femmes parmi les collaborateurs
 - **40 %** de femmes parmi les dirigeants et cadres supérieurs (classe 7 ou classe E, F, G)
- ▶ Index d'égalité femmes / hommes :
 - **91/100** (Prévoir-Vie et AssurOne)
- ▶ Formation :
 - **1388** collaborateurs formés
 - **11 236** jours de formation
- ▶ Nouvelles promotions à 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 TWINSÉO (UTWIN)]

SOCIÉTALE

- ▶ Exploitation durable des forêts : **un tiers** en conformité avec la labellisation PEFC
- ▶ **6,097 T** de CO₂ économisées grâce au recyclage
- ▶ **144** projets de solidarité soutenus par la Fondation depuis sa création en 2000
- ▶ Près de **845 843** contrats actifs
- ▶ Prestations versées : **391 M€** (Prévoir-Vie 2020)

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 à la souscription : **30 %** pour Prévoir-Vie et AssurOne et **100 %** pour TWINSÉO (UTWIN)
- ▶ Machine Learning pour analyse des documents clients (AssurOne)

Faits marquants

2020, une gestion de crise permanente

La crise sanitaire majeure, qui a marqué la plus grande partie de l'année à partir de mars, a conduit l'entreprise à adapter son fonctionnement.

Une cellule de crise a été mise en place dès le début du premier confinement. Elle a permis de prendre des décisions très rapidement pour faire face à la situation d'urgence. Cette cellule pluridisciplinaire a fonctionné quasiment quotidiennement de mars à mai puis de manière régulière jusqu'à la fin de l'année.

PRÉVOIR a suivi sa feuille de route tracée et a réussi, grâce à la force de son collectif, à s'organiser pour continuer une bonne part de ses activités et l'essentiel de ses projets.

2020, c'est aussi l'**ouverture des travaux de réflexion sur le nouveau plan stratégique**, un tremplin pour le développement coordonné de toutes nos entreprises.

À cet égard, la crise a eu la vertu de mettre en lumière les forces du Groupe et des différentes entités qui le composent :

- Une organisation et une ligne managériale solides qui ont permis de maintenir le service au client ;
- Des feuilles de route précises sur les projets structurants (lancement de produits par exemple) ;
- Une agilité des équipes qui a permis de trouver rapidement des solutions.

Le Groupe a fait de la crise une occasion d'apprentissage accéléré et a fait preuve d'une capacité d'adaptation dynamique : ainsi, de nouvelles pratiques de travail collaboratif mises en place dans l'urgence pourront perdurer en étant adaptées au-delà de la crise.

PRÉVOIR s'est donné les moyens de respecter ses engagements auprès de ses parties prenantes et a également déployé des actions spécifiques pour compenser l'impact de la crise auprès de celles-ci.

Cohésion des salariés

Assurer la sécurité sanitaire pour les salariés

Presque 100 % des salariés ont été mis en télétravail dès le début du premier confinement.

Pour les salariés devant venir sur site, des conditions strictes de sécurité ont été mises en place.

Réinventer les pratiques de travail

La situation a accéléré la mise en œuvre de nouveaux usages au sein des collectifs de travail : le travail et le management à distance, l'utilisation d'outils collaboratifs pour les réunions d'équipe, l'utilisation intensive de l'intranet pour la communication interne. Un système d'information robuste et piloté a permis d'assurer aux salariés la disponibilité des données et des moyens techniques dans des conditions optimales. De leur côté, les salariés se sont mobilisés sans faille pour « faire tourner » les entreprises du Groupe dans un contexte difficile.

Continuer à intégrer de nouveaux collaborateurs

Le Groupe a continué à recruter de nouveaux collaborateurs dans toutes ses entités, y compris durant

des périodes de travail à distance. Une attention particulière a été apportée à leur intégration.

Poursuivre le développement des compétences

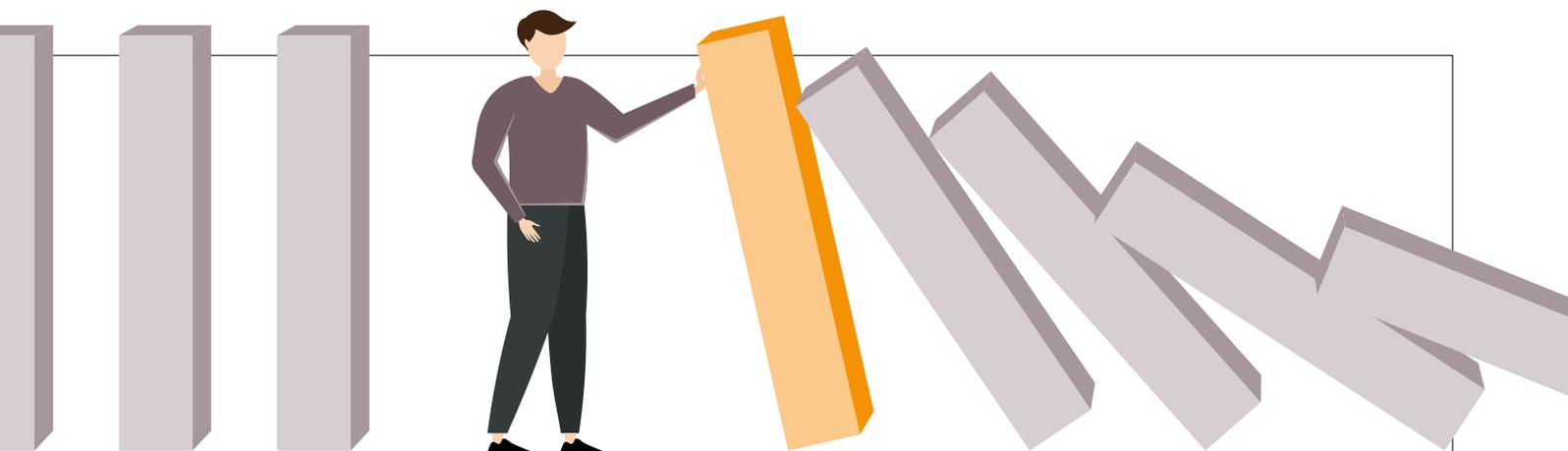
La formation continue s'est poursuivie en e-learning tant pour les collaborateurs en place, en particulier durant les périodes de chômage partiel (du réseau commercial) de Prévoir-Vie, que pour les nouveaux salariés.

Maintenir le lien social et le bien-être des salariés

L'entreprise s'est attachée à maintenir un lien social fort entre ses collaborateurs et à préserver leur bien-être en lançant diverses initiatives : des machines à café virtuelles, des applications donnant des conseils sur le bien-être, le sport, etc.

Pour épauler les collaborateurs en souffrance morale, une cellule d'aide psychologique a également été mise en place chez Prévoir-Vie dès le premier confinement.

 **EngagementCollectif**



Proximité avec les clients, courtiers et partenaires

La valeur de proximité a pris tout son sens dans cette période. Le réseau Prévoir-Vie qui ne pouvait plus faire de visites commerciales a contacté les clients par téléphone pour les aider à se servir de leur espace client. Ainsi, le numérique est venu soutenir la relation client. Les courtiers de proximité ont bénéficié de formations spécifiques. Le lien avec l'ensemble des partenaires a été maintenu.

Malgré les difficultés, l'entreprise a gardé son cap en proposant de nouvelles offres dans son cœur de métier telle la Solution Coups Durs, et en accélérant l'innovation digitale avec l'intelligence artificielle au service du client chez AssurOne et TWINSÉO (UTWIN).

Prévoir-Vie a reporté sur demande le prélèvement des cotisations pour les clients professionnels en difficulté financière passagère. Pour les clients qui n'arriveraient pas à régulariser, des offres de gratuité sont envisagées afin de maintenir leurs garanties.

#EfficienceEtService

Dialogue avec les actionnaires

Avec l'objectif de maintenir la gouvernance malgré la crise tout en protégeant la santé des actionnaires, les Assemblées Générales de Prévoir-Vie et de la Société Centrale Prévoir ont eu lieu dans un format exceptionnel : à huis clos, avec vote en amont par correspondance et diffusion en direct par internet, et avec possibilité de questions. Les actionnaires ont été informés dès avril sur les impacts de la crise COVID-19 par le moyen d'un numéro spécial de la Lettre aux Actionnaires.

#GouvernanceEnConfiance

Solidarité avec la communauté nationale pendant la crise COVID-19

Prévoir-Vie a contribué au **Fonds de solidarité des assureurs vis-à-vis des Très Petites Entreprises (TPE)** pour 748 K€.

La contribution de l'entreprise au **Plan de relance de l'économie française** représente un montant de 7,5 M€.

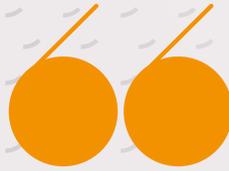
En accord avec les recommandations de la Fédération Française de l'Assurance, l'entreprise a accordé des franchises de loyer pour les TPE les plus touchées et accepté des reports de loyer pour les entreprises locataires touchées par la crise.



Solidarité avec les soignants

PRÉVOIR s'est associé, dès la première semaine du confinement, à l'élan de solidarité envers les personnels soignants qui sont en première ligne dans une situation particulièrement difficile. Il a livré un stock de 35 000 masques à l'Hôpital Lariboisière (AP-HP).

#EntrepriseCitoyenne



COMPRENDRE LES RISQUES ET LES ENJEUX POUR MIEUX LES maîtriser



La Déclaration de Performance Extra-Financière de PRÉVOIR complète différents documents comme les rapports de gestion et les rapports narratifs. Tous permettent de témoigner de la compréhension des enjeux et risques liés à ses activités et de décrire les politiques et actions associées. Des indicateurs de performance ont été identifiés. Ils sont régulièrement challengés, et si possible, leur évolution est suivie d'une année sur l'autre. Ils peuvent être aussi comparés avec des indicateurs similaires fournis par des acteurs du marché.

Une analyse globale des risques pour plus de cohérence

— La mise à jour des risques de la Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) a été réalisée en tenant compte des différentes instances en responsabilité de la gestion des risques, en particulier le risk management et le contrôle interne. Il s'agit de s'assurer que tous les risques auxquels PRÉVOIR est confronté sont bien identifiés et exprimés de façon cohérente pour plus d'efficacité et de lisibilité auprès de nos parties prenantes. Ainsi, la DPEF reprend les intitulés des impacts utilisés dans la matrice des risques mise à jour chaque année.

Des risques challengés pour veiller à l'exhaustivité

— L'identification et la hiérarchisation des risques et des enjeux extra-financiers de PRÉVOIR ont été réalisées au regard des thématiques listées dans le décret d'application de l'ordonnance transposant la directive européenne. Ce travail est bien sûr fondé sur la base de l'ADN du Groupe et de son modèle de création de valeur. Cette analyse a également consisté à déterminer si, par son activité, PRÉVOIR pouvait être concerné par un risque non listé. Il en ressort que 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, mentionnées au § II de l'article R. 225-105. Ces risques ne sont pas analysés étant considérés comme extrinsèques à l'activité du Groupe.

En revanche, de nouveaux risques ont été identifiés et pris en compte dans la Déclaration de Performance Extra-Financière de l'exercice 2020 : il s'agit d'un risque lié au facteur humain dans la cybersécurité et d'un risque lié à l'empreinte environnementale de nos investissements financiers.

Un périmètre inchangé pour suivre les évolutions d'une année à l'autre

— 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 européennes et sa filiale vietnamienne. Cependant, une sensibilisation à la démarche avec une étude d'impacts est prévue au Portugal et en Pologne.

Au final, le périmètre de la DPEF recouvre 88,5 % des effectifs du Groupe.

Une démarche complète pour impliquer toutes nos parties prenantes

— La réalisation de cette Déclaration fait suite à différentes étapes présentées ici succinctement :

- Benchmark et documentation pour valider nos propres risques ou en identifier de nouveaux ;
- Documentation des indicateurs liés aux risques à travers le référentiel d'indicateurs, qui a fait l'objet d'une revue par un organisme tiers indépendant ;
- Entretiens avec les différents intervenants pour lister les actions mises en œuvre et en mesurer les résultats ;
- Travail de consolidation et d'harmonisation rédactionnelle et graphique en vue de faciliter la lecture et la compréhension de ce document ;
- Audit de conformité et de sincérité par l'organisme tiers indépendant ;
- Validation du document final par le Conseil d'Administration ;
- Diffusion dudit document auprès des actionnaires de la Société Centrale Prévoir et mise en ligne sur le site prevoir.com ;
- Valorisation des principaux indicateurs et actions majeures auprès des collaborateurs du Groupe, voire auprès de nos clients / partenaires.

Les risques ont été reprécisés et organisés pour plus de lisibilité. Les risques et objectifs associés sont ainsi clairement exprimés.

Pour chacun des risques présentés dans cette déclaration et pour chacune des actions mises en œuvre pour mieux les maîtriser, une attention particulière a été apportée pour prendre en compte le contexte si particulier de l'année 2020.



4 grands domaines analysés

	Objectif associé au risque	Risque	Impacts					
			financier	image et réputation	relations clients	opérationnel	réglementaire et organisationnel	
RISQUE RELATIONNEL AVEC NOS PARTIES PRENANTES	La confiance que nos actionnaires, clients, partenaires, collaborateurs nous témoignent nous oblige	Un socle de gouvernance et d'organisation instable et non sécurisé						
LA GOUVERNANCE	Composer un Conseil d'Administration rassemblant les compétences permettant d'exercer au mieux son rôle de conseil et de contrôle auprès de la direction	Inadaptation du Conseil d'Administration aux enjeux de l'entreprise	●	●		●	●	P. 24
LA STABILITÉ FINANCIÈRE	Maintenir et renforcer la solidité et la stabilité financière du Groupe pour garantir stabilité et indépendance et respecter nos engagements vis-à-vis de nos parties prenantes	Non-respect de nos engagements vis-à-vis de nos parties prenantes	●	●	●		●	P. 25
LE FACTEUR HUMAIN DANS LA CYBERSÉCURITÉ	Sensibiliser régulièrement l'ensemble des collaborateurs sur leur rôle pour maintenir leur vigilance face aux différents risques cyber par un comportement adapté	Cyberattaque / Perte de disponibilité, de confidentialité et d'intégrité des Systèmes d'Information suite à un comportement ou à un réflexe à risque d'un utilisateur	●	●	●	●	●	P. 26
L'ÉTHIQUE DANS LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES	Garantir confiance et loyauté dans les relations de travail et les pratiques professionnelles	Pratiques non-éthiques de la part des collaborateurs et/ou dirigeants du Groupe engendrant un risque financier et/ou réglementaire pour l'entreprise	●	●	●		●	P. 27

	Objectif associé au risque	Risque	Impacts financier	image et réputation	relations clients	opérationnel	réglementaire et organisationnel	
RISQUE COMMERCIAL	Du premier contact au versement des prestations en passant par la proposition des offres, notre service auprès de nos clients et partenaires doit être de qualité	Une "mauvaise" expérience client entraînant une diminution du portefeuille						
L'ÉTHIQUE DANS LA RELATION CLIENT	Accroître la qualité de l'expérience client pour qu'elle soit pleinement satisfaisante pour le client, à tout moment de son parcours	Non-adéquation de la proposition de l'offre (devoir de conseil) ou du service avec les besoins/attentes du client et entraînant une incapacité à satisfaire les clients et/ou bénéficiaires finaux, pouvant conduire à des réclamations et des atteintes réputationnelles	●	●	●		●	P. 30
LA FIDÉLISATION DE NOS CLIENTS	Maintenir une relation de confiance avec l'ensemble des clients, courtiers et partenaires	Incapacité à mettre en place une organisation et un suivi client de qualité, pouvant engendrer une diminution du portefeuille et ne permettant pas de répondre aux exigences réglementaires (DDA)	●	●	●		●	P. 31
DES COLLABORATEURS FORMÉS	S'assurer des compétences techniques (assurantielles, commerciales et réglementaires) permettant de proposer la meilleure solution et une relation de qualité au client	Défaillances dans le développement du capital humain, difficultés à attirer ou retenir les talents		●	●	●	●	P. 32
DES PRODUITS ADAPTÉS	Proposer à chacun une assurance et les canaux de distribution adaptés à ces besoins	Mauvaise définition des marchés cibles et compatibles donc non adéquation des garanties et services au regard des besoins de nos clients	●	●	●		●	P. 33

	Objectif associé au risque	Risque	Impacts					
			financier	image et réputation	relations clients	opérationnel	réglementaire et organisationnel	
RISQUE SOCIAL	L'engagement de nos collaborateurs est un actif de l'entreprise: il doit être soutenu par des actions favorisant leur fidélité et leur implication	Une perte de sens et donc d'engagement des collaborateurs, voire le départ de talents						
LE DIALOGUE SOCIAL	Créer les conditions d'un dialogue constructif entre la direction et ses collaborateurs à travers les instances représentatives	Mauvaise qualité de dialogue social, dysfonctionnement des instances représentatives en place, détérioration du climat interne de l'entreprise	●	●	●	●		P. 36
LA DIVERSITÉ	Maintenir un esprit d'ouverture à toutes les formes de diversité, sources de richesse humaine et culturelle	Discrimination à l'emploi et manque de diversité des profils, traitement inégal des collaborateurs		●	●	●		P. 37
LE BIEN-ÊTRE DES SALARIÉS	Offrir aux collaborateurs un cadre professionnel de qualité favorisant le sentiment d'appartenance, la qualité relationnelle et l'engagement des collaborateurs	Conditions de travail menaçant l'intégrité physique et psychologique des collaborateurs, augmentation de la fréquence et de la gravité des accidents du travail, des risques psychosociaux et des maladies professionnelles, augmentation de l'absentéisme		●	●	●		P. 38
L'ANCRAGE TERRITORIAL	Participer au développement économique et social de chaque territoire par la proposition de solutions d'assurance au plus grand nombre et le recrutement de collaborateurs	Manque de prise en compte du sujet des inégalités territoriales, non-mise à disposition de services et solutions participant au développement des territoires		●	●	●		P. 39
RISQUE ENVIRONNEMENTAL ET SOCIÉTAL	La transition écologique est une nécessité sociétale. Elle exige la prise en compte de la dimension environnementale dans chacune de nos activités	Être irresponsable au regard de nos collaborateurs, clients et de la société serait de ne pas prendre en compte l'importance de participer activement à la transition écologique						
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DANS NOTRE ORGANISATION	Participer à la transition écologique dans son financement et la prise de conscience de son empreinte dans chaque acte	Non-anticipation du changement climatique et de ses conséquences dans l'organisation		●	●		●	P. 42
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DANS NOS CHOIX D'INVESTISSEMENT		Non-anticipation du changement climatique et de ses conséquences, non-participation financière à la transition écologique	●	●	●		●	P. 43

ODD

L'intégration des Objectifs de Développement Durable (ODD) pour s'inscrire dans un référentiel mondial



Les ODD grisés ne sont pas traités par le Groupe car ils concernent des enjeux trop éloignés des activités de PRÉVOIR.

Les 17 Objectifs de Développement Durable, adoptés par les membres des Nations Unies en 2015, fixent les priorités pour construire des modèles de développement responsable, recherchant un équilibre social, économique et environnemental.

La prise en compte des ODD dans la Déclaration de Performance Extra-Financière constitue une méthode objective pour rendre compte des actions menées et sensibiliser nos parties prenantes à ces enjeux.

Les risques relationnels avec nos parties prenantes

Ou comment éviter de fragiliser le socle de gouvernance et d'organisation qui pourrait empêcher le Groupe de répondre pleinement à ses engagements.

Dans cette catégorie sont regroupés les éléments structurants de notre Groupe ; éléments qui permettent de tenir nos engagements auprès de nos parties prenantes.

La confiance que nos actionnaires, clients, partenaires, collaborateurs nous témoignent nous oblige.

Les risques associés sont ceux liés à :

- La gouvernance du Groupe ;
- La stabilité financière ;
- La cybersécurité, notamment le facteur humain ;
- L'éthique dans nos pratiques professionnelles ;

en tenant compte des obligations réglementaires associées à ces sujets qui sont nombreuses.

Ce sont notamment les statuts de l'entreprise, le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), la Directive sur la Distribution d'Assurance, la Loi Contre le Blanchiment et le Financement du Terrorisme et la loi anticorruption.

PRÉVOIR est très attaché à la mise en conformité de ses activités et est conscient de l'impact de ses activités et des risques associés.

C'est guidé par des politiques ambitieuses que le Groupe a mis en œuvre des actions concrètes.

Société Centrale Prévoir notée

BBB

avec perspective stable par l'agence
S&P Global Ratings pour 2019
Stable depuis 14 ans



L'analyse des risques s'appuie notamment sur les travaux du Comité d'audit, dont les missions englobent la gestion des risques et le suivi du contrôle interne, l'analyse du reporting financier, le suivi de l'audit interne ainsi que de l'audit externe dans les limites prévues par la réglementation en vigueur.

À cet effet, au travers notamment du suivi régulier de la cartographie des risques, il s'assure à la fois de la mise en place des procédures et de leur suivi, et notamment, des solutions apportées aux questions soulevées dans le cadre de programmes pluriannuels. Ce suivi régulier, lié à l'évolution de la réglementation en matière assurantielle, participe de l'amélioration constante des procédures et de l'efficacité au regard de la préservation de la société face aux risques qui ne manquent pas, eux aussi, d'évoluer et de se structurer différemment avec le temps »



Jacques Potdevin,
Administrateur indépendant Société
Centrale Prévoir et Prévoir-Vie,
Président du Comité d'audit
et des risques

**« L'amélioration constante
des procédures et de l'efficacité »**

Les Objectifs de Développement Durables concernés



La gouvernance

RISQUE

Inadaptation du Conseil d'Administration aux enjeux de l'entreprise.

OBJECTIF ASSOCIÉ AU RISQUE

Composer un Conseil d'Administration rassemblant les compétences permettant d'exercer au mieux son rôle de conseil et de contrôle auprès de la direction.

Politique

➤ Le Conseil d'Administration de la Société Centrale Prévoir est composé d'administrateurs familiaux et d'administrateurs indépendants.

Il rassemble 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 la 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. Cette politique se décline dans chacun des Conseils d'Administration des différentes sociétés.



ceux participant au Comité stratégique et au Comité d'audit et des risques, ont été sollicités en 2020 dans le cadre de projets de croissance externe. Cela témoigne à nouveau de l'implication forte des administrateurs, garants de la vision à long terme du développement de l'entreprise.

➤ **En 2020, Le Conseil d'Administration s'est appuyé sur l'expertise de quatre comités**

spécialisés pour approfondir des sujets spécifiques et préparer ses décisions : le Comité d'audit et des risques, le Comité stratégique, le Comité des rémunérations, des nominations et des carrières et le Comité d'investissement.

➤ **Des Conseils d'Administration** se dédient à l'orientation des filiales : Prévoir-Vie, AssurOne, TWINSÉO (UTWIN) et Société de Gestion Prévoir.

Actions 2020

➤ **En 2020, les différents comités se sont réunis à de nombreuses reprises pour suivre l'exécution des orientations stratégiques, l'impact de la crise sanitaire sur les différentes activités du Groupe.** Les administrateurs, en particulier

Indicateurs clés de performance

Répartition du Conseil d'Administration

Objectif : respecter la répartition administrateurs familiaux / indépendants

Administrateurs familiaux en 2020

7/10

Identique à 2018 et 2019

Nombre de conseils et comités pour la Société Centrale Prévoir (SCP)

Objectif : traiter tous les sujets stratégiques

CA de la SCP

9

Identique à 2019

Comités d'audit

8

v/s 6 en 2019

Comités d'investissement

5

Identique à 2019

Comités des nominations, des rémunérations et des carrières

3

v/s 4 en 2019

Comités stratégiques

3

v/s 2 en 2019

La stabilité financière



RISQUE

Non-respect de nos engagements vis-à-vis de nos parties prenantes.



OBJECTIF ASSOCIÉ AU RISQUE

Maintenir et renforcer la solidité et la stabilité financière du Groupe pour garantir stabilité et indépendance et respecter nos engagements vis-à-vis de nos parties prenantes.

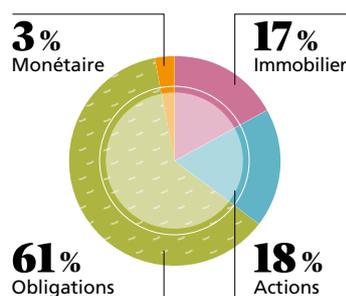
Politique

➤ **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, conforté par la notation attribuée par l'agence indépendante S&P Global Ratings, constitue la mesure de sa stabilité financière.

FOCUS

Prévoir-Vie : répartition de l'actif en Valeur Nette Comptable

(1) Au 31/12/2020. Sont dorénavant intégrés dans les poches 'Obligation' et 'Immobilier' les OPCVM dont les sous-jacents sont respectivement en immobilier et en produits de dettes



2 ANS

de rémunération des contrats en provision, soit 2,01 % qui est le taux de Provision pour Participation aux Bénéfices après distribution en 2021 au titre de 2020 (rapporté aux provisions mathématiques)

Actions 2020

➤ **Les actions menées en 2020 ont consisté à s'adapter au contexte ou à en mesurer les impacts.** Ainsi, des mesures de réduction des risques obligataires ont été prises dans l'environnement de taux bas, et même de taux négatifs et dans le contexte de la crise sanitaire. Un Comité controversé a été mis en place sur la gestion des actifs actions et obligations.

➤ **Par ailleurs, des simulations ont été réalisées pour mesurer au cours de l'année les impacts de l'actualité sanitaire et de l'évolution de l'environnement financier sur les résultats et la solvabilité du Groupe.** Ainsi, des scénarii de sur-sinistralité (sur nos garanties arrêts de travail et décès; et en tenant compte de la volatilité des marchés financiers) ont été étudiés.

➤ **Enfin, diverses mesures de solidarité ont été prises:** participation au fonds de solidarité, décalage ou gratuité des loyers, des cotisations, etc.

Indicateur clé de performance

Ratio de solvabilité S2 de la Société Centrale Prévoir

(Taux de couverture de l'exigence de solvabilité - Solvabilité 2)

Objectif : s'assurer de la capacité de la SCP à tenir ses engagements à travers ses filiales auprès de ses assurés et partenaires

294 % en 2019*

v/s 295 % en 2018

* le calendrier de la constitution de la présente DPEF ne peut coïncider avec celui du calcul du ratio de solvabilité pour l'année 2020.

Le facteur humain dans la cybersécurité

RISQUE

Cyberattaque / Perte de disponibilité, de confidentialité et d'intégrité des Systèmes d'Information suite à un comportement ou à un réflexe à risque d'un utilisateur.

OBJECTIF ASSOCIÉ AU RISQUE

Sensibiliser régulièrement l'ensemble des collaborateurs sur leur rôle pour maintenir leur vigilance face aux différents risques cyber par un comportement adapté.

Politique

➤ Tous les jours, le Groupe PRÉVOIR collecte, traite et analyse des données pour vendre et gérer des contrats, verser des prestations, gérer les prélèvements, et bien sûr piloter son activité (suivre les indicateurs, analyser les différents portefeuilles, etc..) Quelle que soit la nature de ces données (financières, commerciales, marketing, innovation, données personnelles ou médicales), elles constituent une véritable richesse qu'il convient de protéger.

La cybersécurité et l'attention portée, par chacun, aux données traitées, en particulier personnelles, sont donc des enjeux majeurs pour sécuriser les activités et maintenir la confiance des parties prenantes du Groupe.

Actions 2020

➤ La cybersécurité est un enjeu pour les directions des Systèmes d'Information depuis des années. De nombreuses actions sont ainsi

prises en œuvre régulièrement par les équipes de l'infrastructure comme par exemple la mise en production du SOC (Security Operations Center) chez AssurOne.

➤ **Les cybermenaces se sont beaucoup accrues ces dernières années.** Aussi, en 2020, il s'agissait d'en faire une priorité pour chaque collaborateur d'une part, car le maillon « faible » est bien souvent une négligence humaine et d'autre part, parce que la cybercriminalité a fortement augmenté en 2020, notamment du fait de la pandémie et de la généralisation du télétravail. C'était donc le moment opportun pour lancer diverses campagnes de sensibilisation.

➤ **Chez Prévoir-Vie, un plan de sensibilisation et de communication dédié à la cybersécurité a été mis en place: « Cybersécurité: tous vigilants ! »** Des messages de prévention ont été adressés à l'ensemble des collaborateurs, un webinar dédié à la cybersécurité a été réalisé auprès des managers (120 personnes) pour une

démultiplication vers l'ensemble des collaborateurs. Un exercice de « phishing » (semblable à un mail frauduleux) a également été réalisé pour pouvoir mettre en situation tous les collaborateurs, mesurer leur comportement et adapter les campagnes de sensibilisation.



➤ **Chez AssurOne**, après une sensibilisation sur le « phishing » en 2019, les collaborateurs ont été amenés à modifier leur mot de passe selon de nouvelles règles permettant d'accroître encore la sécurité. Cette nouvelle politique de mot de passe a été déployée en juin pour une mise en application à la rentrée de septembre.

➤ **Chez TWINSÉO (UTWIN)**, la solution *vade secure* en plus des solutions *sophos endpoint* a été déployée pour scanner au quotidien l'ensemble des mails des utilisateurs.

Indicateurs-clés de performance

Part des collaborateurs sensibilisés à la cybersécurité

Objectif : s'assurer que la majorité des collaborateurs soit vigilante à la cybersécurité

PRÉVOIR
(P-Vie/SCP/SGP)

100 %

AssurOne

100 %

TWINSÉO (UTWIN)

100 %

L'éthique dans les pratiques professionnelles



RISQUE

Pratiques non-éthiques de la part des collaborateurs et/ou dirigeants du Groupe engendrant un risque financier et/ou réglementaire pour l'entreprise.



OBJECTIF ASSOCIÉ AU RISQUE

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

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.

Actions 2020

➤ **En 2020, la démarche éthique et le dispositif anticorruption chez Prévoir-Vie ont fait l'objet d'un audit, réalisé par un cabinet externe (Addactis).**

➤ **Ce fut aussi l'année du renouvellement du Comité éthique, qui a eu lieu au 4e semestre.**

La démarche éthique a ainsi évolué. Le nouveau comité a pour mission, en ligne avec les recommandations du cabinet Addactis, d'actualiser la charte

éthique et de sensibiliser les salariés aux règles de Prévoir-Vie en matière d'éthique. Il devra également affiner le dispositif éthique en intégrant davantage la dimension d'évaluation et de contrôle.

➤ **Différentes actions ont été mises en œuvre permettant de sensibiliser les collaborateurs et nos partenaires à la nécessaire éthique dans nos pratiques professionnelles :** la formation des conseillers commerciaux de Prévoir-Vie et des collaborateurs et courtiers d'AssurOne et de TWINSÉO (UTWIN) dans le cadre de la Directive sur la Distribution d'Assurance, illustre notre politique de respect de la législation en vigueur pour notre activité. Parmi les thèmes des formations figurent notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et la Lutte Contre le Blanchiment et le Financement du Terrorisme (LCB-FT).

➤ **Plus spécifiquement, en matière de lutte anticorruption, un plan d'actions a été présenté :** la première action a consisté en

En 2020, TWINSÉO (UTWIN) a délivré

1020
ATTESTATIONS DDA
à ses courtiers

et AssurOne compte

660
PARTICIPATIONS
de courtiers NetVox
aux webinaires DDA

l'élaboration de la cartographie des risques de corruption qui permettra de définir les priorités de remise en conformité. De plus, une politique interne relative aux cadeaux et avantages, conforme aux réglementations de l'Agence Française Anti-corruption (AFA), a également été définie et communiquée aux salariés de Prévoir-Vie. Enfin, une formation à la lutte anticorruption a été préparée.

➤ **Chez TWINSÉO (UTWIN), une politique de sur-commissions** incluant des indicateurs de qualité de production a été définie.

Indicateurs clés de performance

Part des collaborateurs formés à la Directive sur la Distribution d'Assurance (DDA)

Objectif : s'assurer du respect optimal de la DDA

Prévoir-Vie

92,04 %

des collaborateurs du réseau ont été formés à la DDA

D'autres indicateurs sont en cours de construction dans le cadre du renouvellement de la démarche éthique

AssurOne

77,4 %

des collaborateurs devant être formés ont été formés à la DDA

TWINSÉO (UTWIN)

100 %

des collaborateurs devant être formés ont été formés à la DDA

Les risques liés à l'activité commerciale

Ou comment éviter une "mauvaise" expérience client qui peut entraîner une diminution du portefeuille.

Du premier contact au versement des prestations en passant par la proposition des offres, notre service auprès de nos clients et partenaires doit être de qualité.

PRÉVOIR exerce une activité commerciale, en particulier dans la distribution de solutions de protection des personnes et des biens. Ces activités s'exercent via des partenaires, des courtiers, par l'intermédiaire du réseau de conseillers salariés ou en direct par la distribution en ligne.

Tout ceci nous oblige à l'égard de nos partenaires, courtiers et bien sûr du client final.

Un manquement à nos obligations exposerait PRÉVOIR à des risques dans les domaines suivants :

- L'éthique dans la relation client ;
- La fidélisation des clients ;
- L'adaptation des produits ;
- La formation des collaborateurs.

L'attention portée au client final s'exprime ainsi à différents niveaux. Cela passe par un devoir de conseil exigeant avec une écoute attentive des besoins et attentes des consommateurs en termes de garanties assurantielles mais aussi de service et de relation clients. C'est le gage d'une relation qui s'inscrit dans la durée. C'est aussi le point de

départ d'une démarche permettant de construire des offres adaptées, de mettre en œuvre des parcours clients plus fluides. C'est également le point de départ d'une démarche exigeante, volontairement orientée client qui permet à nos collaborateurs de se former régulièrement pour asseoir leurs expertises assurantielles, pour développer leurs techniques, ce qui au final améliore l'expérience client.



Que ce soit dans l'assurance ou dans le courtage, nos activités commerciales sont très réglementées. On pense au devoir de conseil et à la Directive sur la Distribution d'Assurance (DDA) notamment. Comment cela se traduit pour la force de vente, que ce soit le réseau de conseillers Prévoir-Vie ou les courtiers NetVox ?

Malek Bendafi : C'est vrai, la réglementation est forte dans notre secteur. Elle n'est cependant pas vécue comme une contrainte dans la démarche commerciale de Prévoir-Vie. Le devoir de conseil, on le réalise depuis toujours : les conseillers prennent le temps d'écouter les clients pour bien cerner leurs besoins et proposer les solutions les plus adaptées. Nous appliquons évidemment aussi la DDA, à tous les niveaux. Je pense notamment au suivi des clients, levier essentiel dans la fidélisation. Ce qui change, c'est que nous modifions nos outils pour tracer ce conseil ainsi que le suivi. Ainsi, toutes les étapes de la découverte du foyer, du devoir de conseil sont aujourd'hui embarquées dans notre outil d'aide à la vente. De même, nous sensibilisons régulièrement notre réseau à enrichir notre outil CRM (Customer Relations Management) de tous les contacts ou visites. Cela permet aussi de fluidifier la relation client avec tous les intervenants, du siège et dans le réseau.

Colin Turner : Dans le courtage, la réglementation s'applique aussi bien sûr : le courtier-grossiste et le courtier « de proximité » sont co-responsables de sa mise en œuvre. À nous NetVox de favoriser et faciliter son application par tous. C'est gagnant-gagnant ! Les outils digitaux que nous mettons à disposition de nos courtiers embarquent les obligations réglementaires. Nous simplifions ainsi la démarche de notre premier client qu'est le courtier et nous nous assurons d'une bonne prise en compte des besoins du client final.

© F. Maréchal



Malek Bendafi,
Directeur commercial de Prévoir-Vie



Colin Turner,
Directeur de NetVox (AssurOne)

« Le devoir de conseil, on le réalise depuis toujours »

Les Objectifs de Développement Durables concernés



L'éthique dans la relation client

RISQUE

Non-adéquation de la proposition de l'offre (devoir de conseil) ou du service avec les besoins et attentes du client et entraînant une incapacité à satisfaire les clients et/ou bénéficiaires finaux, pouvant conduire à des réclamations et des atteintes réputationnelles.

OBJECTIF ASSOCIÉ AU RISQUE

Accroître la qualité de l'expérience client pour qu'elle soit pleinement satisfaisante pour le client, à tout moment de son parcours.

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 au devoir de conseil et 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.

Actions 2020

➤ **Pour Prévoir-Vie, plusieurs enquêtes de satisfaction à des moments-clés de la relation** (après un sinistre décès, après une réclamation, après le rachat ou la résiliation du contrat et après un appel) ont été lancées. Les résultats sont partagés lors du Comité « qualité client » qui réunit des collaborateurs du back et du front office et de la qualité pour décider des plans d'action pour améliorer les process.



➤ **Chez AssurOne, comme chez TWINSÉO (UTWIN), les enquêtes via EKOMI se sont poursuivies.** Une enquête de satisfaction auprès des courtiers de TWINSÉO (UTWIN) a aussi été menée en novembre.

➤ **Chez TWINSÉO (UTWIN), des plans d'actions** spécifiques ont été mis en place pour répondre aux « irritants ».

➤ **C'est dans cette démarche que TWINSÉO (UTWIN) a mis en place des Comités d'écoute mensuels** pour les collaborateurs des équipes en relation avec le client et a créé une newsletter Focus Client pour améliorer les réponses aux clients par mail ou téléphone.

Les réclamations sont suivies régulièrement, quelle que soit l'entité, et cette démarche s'inscrit dans celle de l'amélioration continue. Une attention particulière est apportée à la détection, dès le service courrier, et à la qualification de la demande client en réclamation s'il y a lieu et au motif de la réclamation. Des points réguliers sont également réalisés avec les différents intervenants.

➤ **En 2020, l'effort chez Prévoir-Vie a été porté sur les délais de réponse aux réclamations.** Ces délais ont été notablement améliorés en passant de 85% des réclamations traitées en moins de 10 jours à 90%. La réclamation, comme le sinistre, sont des moments-clés dans la relation client, c'est donc pour cela que le traitement des réclamations ou celui d'un dossier décès est aussi suivi d'une enquête de satisfaction.

➤ **Chez AssurOne, on note une diminution du nombre de réclamations,** qu'on explique probablement par la baisse du nombre de sinistres observés sur les routes du fait du confinement, les deux phénomènes étant souvent liés dans l'assurance dommage.

Indicateurs-clés de performance

Taux de satisfaction

Objectif : suivre la satisfaction des clients dans le cadre d'un process d'amélioration continue en suivant le taux de réclamation et différentes notes de satisfaction

Prévoir-Vie

4,4/5

(non disponible en 2019)
Note de satisfaction globale suite appel entrant au Service Relations Clientèle

AssurOne

4,16/5

Note moyenne des différentes enquêtes de satisfaction auprès des clients

TWINSÉO (UTWIN)

4,4/5

Note moyenne de l'enquête satisfaction auprès des clients

Taux de réclamation

Prévoir-Vie

1,96%*

v/s 1,38% en 2019
sur le nombre total de clients actifs au 01/01/2020

AssurOne

1,31%

v/s 1,42% en 2019
sur le total des contrats en stock au 31/12/2020

TWINSÉO (UTWIN)

0,22%

v/s 0,28% en 2019

*L'augmentation des réclamations observée chez Prévoir-Vie est essentiellement liée à la conjoncture et à l'augmentation des délais de traitement des prestations durant le premier confinement.

La fidélisation de nos clients

RISQUE

Incapacité à mettre en place une organisation et un suivi client de qualité, pouvant engendrer une diminution du portefeuille et ne permettant pas de répondre aux exigences réglementaires (DDA).

OBJECTIF ASSOCIÉ AU RISQUE

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

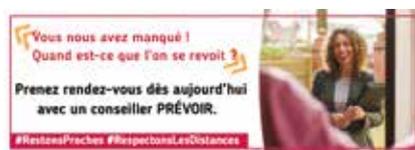
Politique

➤ Au sein de PRÉVOIR, les collaborateurs sont animés par une forte orientation client. Cette vocation est d'abord à l'origine de la confiance témoignée par les clients au moment de leur souscription. Dans ce cadre, PRÉVOIR se doit d'offrir des expériences, transactionnelles et relationnelles, de qualité, à ses clients, ses partenaires et courtiers. 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.

Actions 2020

➤ Pour Prévoir-Vie, comme tous les ans, un plan de contact des foyers a été conçu début 2020 pour contacter, voire visiter un maximum de foyers. Ce plan a bien évidemment été adapté au regard de la situation sanitaire mais l'objectif est resté le même : maintenir le contact et la relation avec nos foyers. Tous les canaux ont été utilisés dès le début

La signature mail des conseillers Prévoir-Vie à la sortie du premier confinement



du confinement : un email à tous les clients connectés, un SMS de soutien aux clients professionnels, des informations sur nos réseaux sociaux et évidemment des contacts par les commerciaux. Toutes les occasions ont été saisies pour suivre et mettre à jour les données : ainsi, lors de l'envoi d'un courrier réglementaire, de nombreuses données ont été mises à jour.

➤ Chez assuronline, le canal de vente directe d'AssurOne, plusieurs actions ont été mises en œuvre pour favoriser la fidélisation : des rebonds sur appels entrants ont été réalisés pour proposer aux clients de compléter leur équipement, des newsletters mensuelles sont adressées depuis octobre à tous les clients. Notons aussi que les horaires de disponibilité du centre de contacts sont restés inchangés, quelle que soit la

situation, et d'autres moyens de contact ont même été mis en place, notamment avec l'application Whatsapp.

➤ Du côté de l'activité courtage, la fidélité des courtiers passe aussi par la valeur ajoutée qu'on leur apporte. De ce côté-là, AssurOne et TWINSÉO (UTWIN) ont redoublé d'efforts. AssurOne a lancé Netvox Services, une plateforme de services destinée aux courtiers leur proposant par exemple une assistance pour construire leur site web, ou encore pour personnaliser leur communication client.

➤ Chez TWINSÉO (UTWIN), des formations via des webinaires ont été mis en place pour les partenaires courtiers : plus de 1000 courtiers ont ainsi été formés en 2020.

➤ Par ailleurs, pour accompagner le client final, deux collaborateurs ont été nommés à la direction des opérations TWINSÉO (UTWIN) pour gérer les 'refus banques', et les difficultés liées à la substitution d'assurance. Par ailleurs, une opération test de parrainage a été mise en œuvre.

Indicateurs-clés de performance

Taux de sortie / Résiliation

Objectif : maintenir le taux de sortie des foyers (Prévoir-Vie) ou des contrats (UTWIN) à un faible niveau

Prévoir-Vie

3,77%

v/s 4,11 % en 2019

Les sorties suite à un sinistre ne sont pas prises en compte

AssurOne

Non pertinent

TWINSÉO (UTWIN)

4,91%

v/s 3 %

Part des collaborateurs orientés clients

Objectif : maintenir une part majoritaire de collaborateurs dont la fonction est liée directement au service aux clients

Prévoir-Vie

74%

v/s 72 % en 2019

AssurOne

64%

v/s 78 % en 2019

TWINSÉO (UTWIN)

69%

v/s 73 % en 2019

Des collaborateurs formés



RISQUE

Défaillances dans le développement du capital humain, difficultés à attirer ou à retenir les talents.



OBJECTIF ASSOCIÉ AU RISQUE

S'assurer des compétences techniques (assurantielles, commerciales et réglementaires) permettant de proposer la meilleure solution et une relation de qualité au client.

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.

Actions 2020

➤ **Le plan de formation du Groupe est très ambitieux chaque année.** Il s'agit clairement de suivre les évolutions des exigences réglementaires, technologiques ou comportementales des clients finaux et de mettre en place les formations adaptées pour y répondre.

➤ Du fait de la situation et de la mise au chômage partiel du réseau commercial de Prévoir-Vie pendant les périodes de confinement, quelques formations ont dû être annulées. Néanmoins, de belles avancées sont à



mettre à l'honneur : toutes les formations auprès des conseillers débutants de Prévoir-Vie ont eu lieu, à distance, en classe virtuelle. Les contrôles, la délivrance des livrets de stage se sont automatisés, là aussi de façon dématérialisée. **L'utilisation de la même plateforme d'e-learning par toutes les entités du Groupe, Prévoir-Vie, AssurOne et TWINSÉO (UTWIN),** ainsi que l'existence de l'organisme de formation Prévoir Formation a permis de profiter des

périodes d'activités commerciales pour proposer des formations, via des webinaires, aux courtiers d'AssurOne et de TWINSÉO (UTWIN).

➤ **Chez TWINSÉO (UTWIN), les efforts ont été nombreux :** les équipes commerciales et "opérations" ont été évaluées et formées, l'ensemble de l'entreprise a été formé à la réglementation en vigueur. Enfin, une filière métier a été mise en place dans le service de la sélection des risques.

Indicateurs-clés de performance

Part dépenses formation/masse salariale

Objectif : maintenir un niveau élevé d'investissements en formation afin de toujours s'adapter aux évolutions des métiers et aux exigences des clients

Prévoir-Vie

6,74%

v/s 9,17 % en 2019

AssurOne

10,59%

v/s 5,50 % en 2019

TWINSÉO (UTWIN)

2,97%

(non disponible en 2019)

Nombre de jours de formation/salarié

Prévoir-Vie

9,15 j

v/s 9,62 j en 2019

AssurOne

3,5 j

par personne formée
v/s 1,8 j en 2019

TWINSÉO (UTWIN)

4,5 j

par personne formée
(non disponible en 2019)

L'indicateur a baissé chez Prévoir-Vie du fait de l'augmentation du nombre de formations réalisées à distance, réduisant les frais d'hébergement et restauration. L'indicateur d'AssurOne a augmenté du fait de la prise en compte cette année du salaire des stagiaires dans les coûts (non pris en compte en 2019).

Des produits adaptés

RISQUE

Mauvaise définition des marchés cibles* et compatibles donc non-adéquation des garanties et services au regard des besoins de nos clients.

OBJECTIF ASSOCIÉ AU RISQUE

Proposer à chacun une assurance et des canaux de distribution adaptés à ces besoins.

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.

Actions 2020

➤ **Nous adaptons régulièrement nos offres pour suivre les évolutions du marché.** Ainsi, Prévoir-Vie a introduit, en 2020, de nouvelles Unités de Compte (UC), à la fois avec un profil plus dynamique pour répondre à l'environnement financier des taux bas et des UC dites responsables pour répondre aux exigences réglementaires de la Loi

Pacte, elles-mêmes liées aux exigences des consommateurs.

➤ **TWINSÉO (UTWIN) a fait de même et a adapté les offres existantes tant en termes de garanties que de tarifs tout au long de l'année.** Les offres UTWIN Protection Emprunteur Malakoff, PRÉVOIR, MNCAP, ainsi que les offres Harmonie Assurance Emprunteur, AESIO Protection Emprunteur et API Emprunteur ont toutes été une nouvelle fois labellisées Excellence par *Les Dossiers de l'Épargne*.

➤ **AssurOne a distribué plusieurs nouvelles offres en 2020.** Citons particulièrement l'offre d'assurance automobile dédiée aux jeunes conducteurs qui a, elle aussi, été primée. Cette offre illustre parfaitement notre politique. L'assurance automobile proposée aux jeunes conducteurs est complètement adaptée à la conduite de la personne, estimée grâce à un quiz intelligent. Cette offre va plus loin et contribue aussi à modifier les comportements: le jeune conducteur est incité à adopter

une conduite plus responsable, et donc moins onéreuse. Par ailleurs, dans le cadre de sa politique de fidélisation, les équipes assuronline, le canal de vente direct d'AssurOne, adaptent les produits en fonction du profil du client de manière pro-active. Les personnes en risques aggravés (malussées) sur une assurance « roulant » (voiture, deux-roues) sont contactées pour leur proposer, si la situation le permet, une assurance adaptée à leur nouvelle situation et donc moins onéreuse.



Argus d'or pour le simulateur-comparateur UBOX obtenu par TWINSÉO (UTWIN) en juillet 2020, dans la catégorie Assurance de Personnes.

Indicateurs-clés de performance

Taux de commercialisation des produits dans le marché cible*

Objectif: veiller à la meilleure adéquation de nos produits avec les attentes des consommateurs

Prévoir-Vie

78%

v/s 77 % en 2019

AssurOne

100%

TWINSÉO (UTWIN)

100%

*Le marché cible désigne un groupe de personnes partageant des caractéristiques communes pour lequel le produit a été spécialement conçu. Le marché compatible est proche du marché cible sans être la cible principale du produit.

Les risques sociaux

Eviter une perte de sens et donc d'engagement des collaborateurs, voire le départ de talents.

L'engagement de nos collaborateurs est un actif de l'entreprise : il doit être soutenu par des actions favorisant leur fidélité et leur implication.

Le fonctionnement de l'entreprise peut être affecté temporairement ou durablement par des facteurs internes et externes d'origine humaine, sociale, économique, législative ou encore politique.

Assurer le bon fonctionnement de l'entreprise :

- en surveillant les risques externes et adaptant nos process ;
- en maîtrisant les risques internes grâce à une politique adaptée.

Ce risque social peut être lié à une dégradation du climat social, entraînant une baisse de l'efficacité collective au travail, une augmentation indésirable du turn-over, une poussée de l'absentéisme, voire un mouvement social.

Sont pris en compte :

- le dialogue social ;
- la diversité ;
- le bien-être des salariés ;
- l'ancrage territorial.

En 2020, en marge des facteurs internes précités, la crise sanitaire liée à la COVID-19 a contraint le Groupe à mettre en place des actions exceptionnelles pour gérer cette situation au sein de chaque société et limiter au mieux les impacts sur la continuité de l'activité.

Les Objectifs de Développement Durables concernés



2020 a été une année tout à fait particulière. En tant que Responsable des Ressources Humaines dans la région Grand Centre de Prévoir-Vie et en tant qu'Administratrice représentante des salariés, racontez-nous cette année :

Nathalie Degremont-Fifer : 2020 a été une année singulière à plus d'un titre. Personne ne pouvait s'attendre à vivre une pandémie et à ses conséquences humaines et économiques. Cela a obligé chacun de nous à faire preuve de résilience et a mis en exergue notre capacité à nous réinventer, malgré le contexte anxiogène. L'adaptabilité a été notre quotidien pour assurer la continuité et écrire notre futur : en effet, nous avons dû nous adapter aux différentes mesures sanitaires pour travailler du jour au lendemain à distance, pour mettre en place de

« L'adaptabilité a été notre quotidien »

nouveaux rituels managériaux, pour maintenir le lien social, pour réinventer les dispositifs de formation et de recrutement, pour anticiper les reprises d'activité après le chômage partiel. Nous avons tenu nos engagements en intégrant tous les débutants et en adaptant notre parcours d'intégration.

Nous avons été attentifs à la sécurité de chaque collaborateur : sécurité sanitaire bien sûr mais aussi sécurité psychologique avec une cellule de soutien.

Les événements de l'année 2020 auront été marquants. Ils nous interrogent et nous amènent à réinventer le monde de demain. Nos collaborateurs (nos Richesses Humaines, comme j'aime à le dire) sont un maillon essentiel de ce futur.



Nathalie Degremont-Fifer,
Responsable des Ressources Humaines
de la région Grand Centre
Administratrice Prévoir-Vie représentante
des salariés

Le dialogue social

RISQUE

Mauvaise qualité de dialogue social, dysfonctionnement des instances représentatives en place, détérioration du climat interne de l'entreprise.

OBJECTIF ASSOCIÉ AU RISQUE

Créer les conditions d'un dialogue constructif entre la direction et ses collaborateurs à travers les instances représentatives.

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 les intérêts de chaque entreprise du Groupe et ceux des collaborateurs. Les représentants du personnel sont régulièrement consultés sur la vie et la stratégie de leur entreprise. Par ailleurs, le dialogue constructif avec les délégués syndicaux, permet la conclusion d'accords d'entreprise, démontrant ainsi la qualité du dialogue social.

Actions 2020

► **Le dialogue social a été très soutenu en 2020** dans l'ensemble des sociétés du Groupe, malgré les deux confinements décrétés par l'État.

► Un nouveau CSE a été mis en place au début de l'année 2020 chez Prévoir-Vie et en décembre chez TWINSÉO (UTWIN). Dès le début de

la crise liée à la COVID-19, s'est tenu et poursuivi un dialogue quasi-hebdomadaire avec les représentants du personnel.



► Sur l'ensemble des sociétés du Groupe, les principaux sujets de cette année ont été essentiellement de pouvoir assurer la continuité des activités (mise en place du plan de continuité) tout en préservant la santé et la sécurité de nos collaborateurs et celles de nos assurés : règles de sécurités adaptées avec les Instances



Représentatives du Personnel au fur et à mesure des changements réglementaires, travail à domicile, activité partielle pour certaines fonctions chez Prévoir-Vie (réseau commercial) et AssurOne (sont concernés les collaborateurs travaillant en particulier pour les partenaires automobiles dont les concessions ont été fermées).

Indicateurs-clés de performance

Nombre de CSE (dont exceptionnels)

Objectif : maintenir la qualité du climat social et d'un dialogue constructif avec les Instances Représentatives du Personnel

Nombre de CSE (dont exceptionnels)			Nombre d'accords signés / Nombre d'accords présentés			
Prévoir-Vie	AssurOne	TWINSÉO (UTWIN)	Prévoir-Vie	AssurOne	TWINSÉO (UTWIN)	SGP
18 (dont 8 exceptionnels)	15 (dont 5 exceptionnels)	Non pertinent* <small>* UTWIN a mis en place son CSE en décembre 2020</small>	6/7	Non pertinent <small>Pas d'accord présenté</small>	Non concerné	Non concerné

La diversité

RISQUE

Discrimination à l'emploi et manque de diversité des profils, traitement inégal des collaborateurs.

OBJECTIF ASSOCIÉ AU RISQUE

Maintenir un esprit d'ouverture à toutes les formes de diversité, sources de richesses humaine et culturelle.

Politique

➤ **Le monde du travail est soumis à de nombreux risques de discrimination liés à différents critères:** genre, âge, physique, 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. Les services des Ressources Humaines veillent notamment à l'absence de discrimination lors de l'embauche ou à l'occasion de tout événement pendant le contrat de travail.

Actions 2020

➤ **La diversité sous toutes ses formes existe dans les différentes sociétés du Groupe.** Aussi, il n'a pas été nécessaire de mener une action particulière pour la développer davantage. En revanche, si la diversité est un état de fait, cela

n'exclut pas la vigilance. Ainsi, au moment des recrutements comme pendant toute la relation avec les collaborateurs, les ressources humaines comme les dirigeants sont attentifs à maintenir la parité.

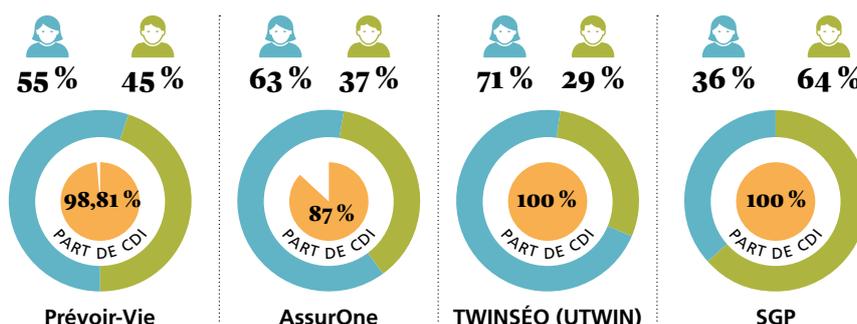
➤ **Parce que la diversité s'exprime aussi par l'histoire de chacun, tous les profils sont accueillis dans les sociétés du Groupe.** Soulignons en particulier le partenariat d'AssurOne avec l'association « Assure-moi un projet », association dédiée à l'emploi

dans le courtage et qui permet à des personnes « en décrochage » de bénéficier d'une formation et d'un accompagnement pour favoriser leur réinsertion professionnelle.

➤ **Enfin, à noter que des collaborateurs ont été désignés comme référents harcèlement et handicap** pour accompagner les personnes se sentant harcelées dans le cadre de l'entreprise et celles en situation de handicap.

FOCUS

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



Indicateurs-clés de performance

Index égalité femme/homme

Objectif : progresser dans l'index égalité femme/homme pour s'assurer d'un traitement équitable entre les salariés quel que soit leur sexe

Prévoir-Vie

91/100

v/s 88/100 en 2019

AssurOne

91/100

v/s 78/100 en 2019

TWINSÉO (UTWIN)

Non concerné

SGP

Non concerné

Le bien-être des salariés



RISQUE

Conditions de travail menaçant l'intégrité physique et psychologique des collaborateurs, augmentation de la fréquence et de la gravité des accidents du travail, des risques psychosociaux et des maladies professionnelles, augmentation de l'absentéisme.

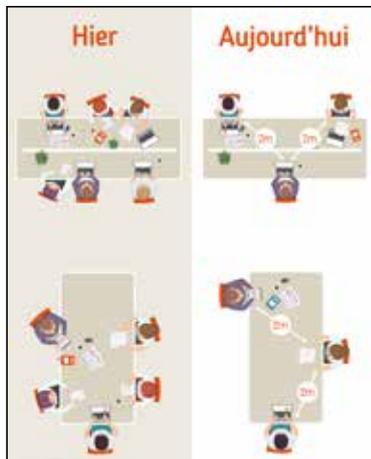


OBJECTIF ASSOCIÉ AU RISQUE

Offrir aux collaborateurs un cadre professionnel de qualité favorisant le sentiment d'appartenance, la qualité relationnelle et l'engagement des collaborateurs.

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 de bien-être social.** Dans ce cadre, la sécurité de l'environnement de travail et la qualité de vie au travail (QVT) font l'objet d'une attention particulière. Cela est un moyen de prévenir les risques psychosociaux, l'absentéisme ou les accidents de travail. C'est aussi un levier d'attractivité, de fidélisation et d'engagement des collaborateurs.



Affichage chez Prévoir-Vie pour préciser les nouvelles règles d'organisation

Actions 2020

➤ **Le travail à domicile a évidemment été généralisé dans toutes les entités du Groupe.** Si cela s'est fait dans un contexte particulier, tous s'accordent à dire que le télétravail, s'il n'est pas subi et s'il est organisé, participe à un meilleur équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle. AssurOne a mis en place une charte de télétravail. Prévoir-Vie a mis en place des mesures spécifiques également. Au regard de cette expérience inédite, les chartes de télétravail seront à réadapter à la réalité opérationnelle et dans un contexte sanitaire revenu à la normale.

➤ **D'autres mesures ont été prises, en particulier pour maintenir le lien social :** newsletter ou rendez-vous réguliers – à distance – avec les dirigeants, nouvelles fonctionnalités interactives sur l'intranet de Prévoir-Vie.

➤ **En prévision de risques psychosociaux,** l'application BeGood offrant différents rendez-vous et conseils liés au sport, au bien-être, à la nutrition a été proposée aux collaborateurs d'AssurOne, un soutien psychologique est également proposé depuis le

début de la pandémie aux collaborateurs d'AssurOne et de Prévoir-Vie.

➤ **Une attention particulière a été apportée aux nouveaux collaborateurs arrivés durant la pandémie :** toutes les embauches ont été honorées, les formations des débutants ont eu lieu et des opérations commerciales dédiées ont été conçues chez Prévoir-Vie. Un parcours d'intégration a été mis en place chez TWINSEÖ (UTWIN).

➤ **Enfin, pour accompagner les différentes phases de confinement et la mise en place soudaine du télétravail,** tous les managers d'AssurOne ont été formés au management à distance chez AssurOne (100 % des managers formés) tandis qu'on proposait des groupes d'échange entre managers sur le management hybride (travail à distance et en présentiel) chez Prévoir-Vie.

➤ **Sur site, toutes les mesures ont été prises** pour garantir la sécurité sanitaire des collaborateurs : distribution de masques, mise à disposition de gel hydroalcoolique, aménagement de la restauration, etc.

Indicateurs-clés de performance

Taux d'absentéisme

Objectif : mesurer la qualité des conditions de travail des collaborateurs

Prévoir-Vie / SCP/ SGP

10,24 %

Taux d'absentéisme global (Maladie/Accident sur l'effectif global y compris la SGP)
v/s 10,01 %

7,08 % au Siège

11,95 % dans le réseau

Calcul réalisé sur la base du nombre de jours calendaires

AssurOne

9,26 %

Taux d'absentéisme global
v/s 10,01 %

2,73 % cadres

11,44 % non-cadres

Calcul réalisé sur la base des jours de travail théoriques

TWINSEÖ (UTWIN)

2,54 %

Taux d'absentéisme global
v/s 3,23 %

0,68 % cadres

4,76 % non-cadres

L'ancrage territorial

RISQUE

Manque de prise en compte du sujet des inégalités territoriales, non-mise à disposition de services et de solutions participant au développement des territoires.

OBJECTIF ASSOCIÉ AU RISQUE

Participer au développement économique et social de chaque territoire par la proposition de solutions d'assurance au plus grand nombre et le recrutement de collaborateurs.

Politique

➤ **La proximité est une des valeurs clés de 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 de TWINSÉO (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.

Actions 2020

➤ **Les actions de recrutement menées en 2020 se sont réalisées sur tout le territoire français**, et même dans les DOM-TOM avec une personne recrutée à la Réunion chez TWINSÉO (UTWIN).

➤ **On compte ainsi 233 recrutements dans les équipes régionales**, répartis sur tout le territoire et 60 recrutements au siège social parisien de Prévoir-Vie, **35 arrivées à Pont Audemer** et 125 personnes, embauchées sur le site d'Asnières-sur-Seine d'AssurOne.

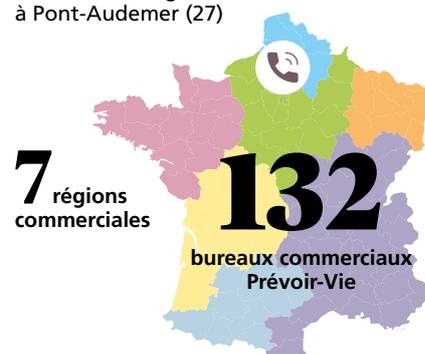
➤ **Par ailleurs, la proximité rime aussi avec solidarité en 2020.** Ainsi, pour soutenir le commerce de proximité, à la sortie du premier confinement, les conseillers Prévoir-Vie ont proposé un pack « tombola » permettant de créer une animation gratuite dans plus de 200 commerces.



FOCUS

Une présence sur l'ensemble du territoire

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



Localisation des sièges sociaux



Indicateurs-clés de performance

Part de l'effectif hors sièges sociaux

Objectif : être présent sur tous les territoires, notamment en poursuivant le développement du réseau Prévoir-Vie

Prévoir-Vie

66%

Stable par rapport à 2019

AssurOne

35,5%

v/s 37% en 2019

TWINSÉO (UTWIN)

10%

v/s 15% en 2019

Le risque environnemental

Ou être irresponsable au regard de nos collaborateurs, clients et de la société en ne participant pas activement à la transition écologique.

La transition écologique est une nécessité sociétale. Elle exige la prise en compte de la dimension environnementale dans chacune de nos activités.

Enjeu mondial, la prise en compte des impacts environnementaux de nos activités, personnelles ou collectives, est plus que jamais nécessaire et s'inscrit dans une vision de long terme.

Cette vision durable est dans l'ADN de PRÉVOIR depuis toujours.

Deux notions sont ici prises en compte et démontrent la sensibilité à ces enjeux au niveau global du Groupe :

- L'empreinte environnementale de notre organisation ;
- L'empreinte environnementale de nos investissements.

Les Objectifs de Développement Durables concernés





Vous prenez en compte les impacts environnementaux dans vos activités. Plus qu'une tendance ou une contrainte, cela fait partie de l'ADN du Groupe. Expliquez-nous.

Claude Reynaud : Nos fonctions nous amènent à contribuer à l'amélioration de l'environnement de travail et garantir la sécurité de chacun. La réalisation de ces missions nécessite de nos jours, une attention permanente à l'empreinte environnementale de nos activités et achats.

Si nous réalisons des actions de sensibilisation des collaborateurs, nous devons aussi leur donner les moyens d'être acteurs, voire les aider à changer leurs comportements. Ainsi, depuis une quinzaine d'années, avons-nous mis à disposition des dispositifs tels que des containers, permettant la récupération et le recyclage de nombreux éléments comme les piles, les néons, les gobelets, les cannettes, le papier, le carton, le verre, les mobiliers, les matériels électriques, les cartouches d'encres et même les mégots !

En 2015, le remplacement de toutes les imprimantes individuelles, par des équipements mutualisés, a permis une réelle avancée. Nous avons effectivement contribué à sécuriser nos

« C'est en multipliant les actions, et en responsabilisant chacun que notre contribution sera efficace. »

impressions, tout en réalisant des actions directes sur nos coûts et sur l'empreinte environnementale : baisse des consommations électriques, de papier, des cartouches à recycler. Dans le cadre de nos achats aussi, nous nous attachons à sélectionner des fournisseurs également soucieux de leur environnement. Cela se traduit dans les appels d'offres que nous réalisons en choisissant des fournisseurs présentant des garanties en termes de qualité de produits ou d'actions qu'ils réalisent : mobilier recyclable ou réalisé à partir de matériaux recyclés, produits d'entretiens répondant à des critères environnementaux et de sécurité (nettoyage), livraisons via véhicules électriques ou à vélo. Tout au long de la relation avec ces fournisseurs, nous assurons un suivi de ces éléments par des bilans réguliers réalisés conjointement avec eux. Pour la maintenance de nos locaux, nous favorisons les solutions de remplacement qui permettent d'améliorer nos performances énergétiques : éclairages à faible consommation, détecteurs de présence, régulation en fonction des températures extérieures et de l'occupation des locaux, suivi des consommations, état d'usure des matériels, etc. Et aujourd'hui, avec un parc automobile, nous sommes vigilants au taux de CO₂. Nous avons d'ailleurs réceptionné notre première voiture électrique ainsi que le premier véhicule hybride. Et dès 2021, nous entamerons une véritable refonte de la car Policy, afin de favoriser les solutions alternatives.



Claude Reynaud ,

Responsable des Services généraux de
Prévoir-Vie

L'empreinte environnementale dans notre organisation



RISQUE

Non-anticipation du changement climatique et de ses conséquences dans l'organisation.



OBJECTIF ASSOCIÉ AU RISQUE

Participer à la transition écologique dans son financement et la prise de conscience de son empreinte dans chaque acte.

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.

sont vivement encouragées. Il en est de même pour AssurOne. Du côté des partenaires d'AssurOne, c'est désormais la norme et le devis papier n'est réalisé que sur demande. Des campagnes d'aide à l'activation de l'espace client et d'acceptation de la lettre d'information électronique ont été menées auprès des clients de Prévoir-Vie pour qu'eux aussi participent à diminuer la consommation de papier.

► Signalons aussi que la baisse d'activité commerciale pendant les confinements et le travail à distance expliquent aussi la diminution importante de consommation de papier en 2020.

► En ce qui concerne le parc automobile de Prévoir-Vie, un appel d'offres a été réalisé pour le renouvellement du parc automobile non-cadres : la nouvelle norme WLTP (Worldwide Harmonized Light Vehicles Test Procedure), plus en adéquation avec les objectifs environnementaux internationaux, a été prise en compte. Du côté d'AssurOne, les partenariats avec les constructeurs automobiles participent aussi à diminuer l'empreinte carbone. En effet, avec l'assurance « pay how you drive » et la télématique embarquée, les automobilistes sont invités à modifier leur comportement, notamment pour diminuer leur consommation de carburant.

Actions 2020

► La digitalisation des différents process s'est poursuivie et s'est même accélérée avec la situation sanitaire. Chez Prévoir-Vie, un projet « Zéro papier » a commencé et les signatures électroniques des contrats

FOCUS

Taux de signature électronique

Contrats signés électroniquement en 2020

30 %	31 %	100 %
Prévoir-Vie	AssurOne (25% en 2019)	TWINSÉO (UTWIN)

Economies de CO₂ réalisées par le retraitement des déchets en 2020

6,097 T
3,4 T en 2019 et 2,4 T en 2018
Prévoir-Vie

Indicateurs-clés de performance

Consommation de papier en gramme rapporté au nombre de contrats

Taux d'émission de CO₂ du parc automobile

Objectif : suivre l'impact de nos activités à travers deux indicateurs majeurs : la consommation de papier et le parc automobile

Prévoir-Vie	AssurOne	TWINSÉO (UTWIN)	Prévoir-Vie	AssurOne	TWINSÉO (UTWIN)
135 g	15,03 g	2,48 g	94,14	Non concerné	Non concerné
v/s 222 g en 2019	v/s 23,13 g en 2019	(pas de données en 2019)	v/s 93,16 en 2019		

Moyenne des données constructeurs par type de véhicule.

L'empreinte environnementale de nos choix d'investissement

RISQUE

Non-anticipation du changement climatique et de ses conséquences, non-participation financière à la transition écologique.

OBJECTIF ASSOCIÉ AU RISQUE

Participer à la transition écologique dans son financement et la prise de conscience de son empreinte dans chaque acte.

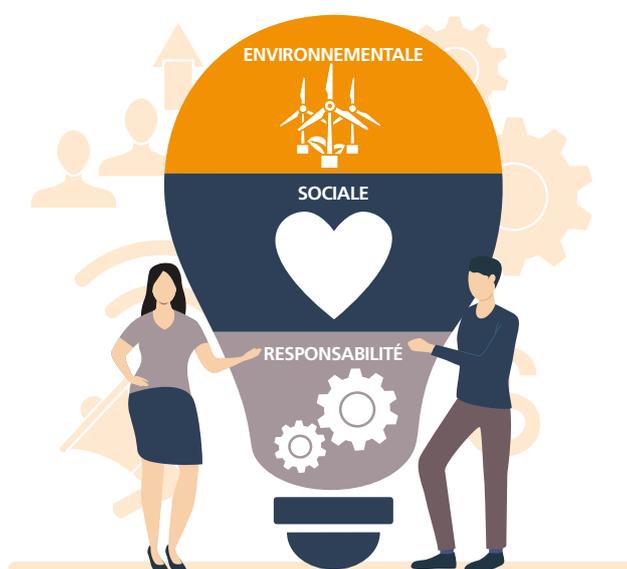
Politique

► **Notre politique d'investissements financiers a toujours été guidée par notre vision long terme, conformément à nos valeurs.** Une

attention particulière est apportée pour évaluer les risques qui pourraient impacter les résultats financiers et donc la valeur de nos actifs. Les dimensions boursière et obligataire ont évidemment toujours été prises en compte pour arbitrer nos choix de placements. L'environnement s'entend aujourd'hui plus largement et les impacts sociétaux et environnementaux doivent être pris en compte. PRÉVOIR, à travers sa société de gestion appelée, Prévoir Asset Management, suit les évolutions et adapte ainsi sa démarche dans sa gestion du risque.

Actions 2020

► **Dans un souci de transparence,** La Société de Gestion Prévoir (SGP) réalise depuis deux ans un audit avec un cabinet indépendant, Ofi Asset Management, sur son portefeuille d'investissements.



► **En 2020, un Comité « controverses » a par ailleurs été initié.** Il réunit le Directeur financier du Groupe, le responsable du risk management, la Présidente de la SGP et les différents gérants des actions et obligations.

► **Une controverse ESG se définit comme l'existence d'une situation**

problématique pour une entreprise pour laquelle le Groupe détient des titres. La problématique s'entend sur les critères liés à l'environnement, la société ou la gouvernance. Le comité analyse les risques liés à cette controverse et leurs conséquences en termes financiers. Le comité peut ainsi décider d'arrêter d'investir dans une entreprise qui présenterait des risques ESG trop élevés.

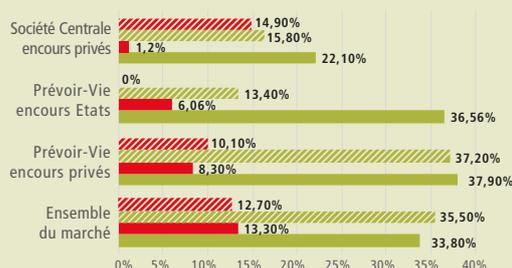
Indicateurs-clés de performance

Part des encours privés et Etats leaders et sous surveillance selon les critères ESG

Objectif : évaluer la position de nos encours sur les catégories extrêmes des critères ESG par rapport au marché.

La méthodologie d'analyse ESG se traduit par une notation de chaque émetteur selon les critères Environnementaux, Sociétaux et de Gouvernance.

Il existe cinq catégories d'émetteur, selon leur niveau de performances ESG : les émetteurs leaders sont les plus avancés dans la prise en compte des enjeux ESG, les émetteurs sous surveillance sont ceux qui sont en retard ou ceux qui ne fournissent pas de données au regard des enjeux ESG.



PART DES ENCOURS

▨ sous surveillance 2019

■ sous surveillance 2020

▨ leaders 2019

■ leaders 2020

96,90% du portefeuille Prévoir-Vie a été couvert par l'analyse ESG en 2020 v/s 94,20% en 2019. 100% du portefeuille SCP a été couvert par l'analyse ESG en 2020.

Récapitulatif des indicateurs

	Société	Intitulé de l'indicateur	Valeur 2020
RISQUE RELATIONNEL AVEC NOS PARTIES PRENANTES			
LA GOUVERNANCE	SOCIÉTÉ CENTRALE PRÉVOIR	Répartition des administrateurs selon la part famille/indépendant	7 administrateurs familiaux sur 10 administrateurs
		Nombre de comités et de réunions du Conseil d'Administration	9 CA et 19 comités
LA STABILITÉ FINANCIÈRE	SOCIÉTÉ CENTRALE PRÉVOIR	Ratios de solvabilité S2 année N-1	294 %
LE FACTEUR HUMAIN DANS LA CYBERSÉCURITÉ	PRÉVOIR-VIE SCP SGP	Part de collaborateurs sensibilisés à la cybersécurité	100 %
	ASSURONE		100 %
	TWINSÉO (UTWIN)		100 %
L'ÉTHIQUE DANS LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES	PRÉVOIR-VIE	Part des collaborateurs et formés à la DDA	92,04 %
	ASSURONE		77,40 %
	TWINSÉO (UTWIN)		100 %
RISQUE COMMERCIAL			
L'ÉTHIQUE DANS LA RELATION CLIENT	PRÉVOIR-VIE	Taux de réclamation	1,96 %
	TWINSÉO (UTWIN)		0,22 %
	ASSURONE		1,31 %
	PRÉVOIR-VIE	Note de satisfaction	4,4/5
	TWINSÉO (UTWIN)		4,4/5
	ASSURONE		4,16/5
LA FIDÉLISATION DE NOS CLIENTS	PRÉVOIR-VIE	Taux de sortie anormale	3,77 %
	TWINSÉO (UTWIN)	Taux de résiliation	4,91 %
	ASSURONE		Non pertinent
	PRÉVOIR-VIE	Part des collaborateurs en contact avec le client	74 %
	TWINSÉO (UTWIN)		69 %
	ASSURONE		64 %
DES COLLABORATEURS FORMÉS	PRÉVOIR-VIE	Part dépenses formation/masse salariale	6,74 %
	TWINSÉO (UTWIN)		2,97 %
	ASSURONE		10,59 %
	PRÉVOIR-VIE	Nombre de jours de formation/collaborateur	9,15 j
	TWINSÉO (UTWIN)		4,5 j
	ASSURONE		3,5 j
DES PRODUITS ADAPTÉS	PRÉVOIR-VIE	Taux de commercialisation des produits dans le marché cible	78 %
	TWINSÉO (UTWIN)		100 %
	ASSURONE		100 %

	Société	Intitulé de l'indicateur	Valeur 2020
RISQUE SOCIAL			
LE DIALOGUE SOCIAL	PRÉVOIR-VIE	Nombre de CSE	18
	TWINSÉO (UTWIN)		Non pertinent
	ASSURONE		15
	PRÉVOIR-VIE	Nombre d'accords signés par rapport aux accords proposés	6/7
	TWINSÉO (UTWIN)		Non concerné
	ASSURONE		Pas d'accord présenté
SGP		Non concerné	
LA DIVERSITÉ	PRÉVOIR-VIE	Index d'égalité femme/homme	91/100
	TWINSÉO (UTWIN)		Non concerné
	ASSURONE		91/100
LE BIEN-ÊTRE DES SALARIÉS	PRÉVOIR-VIE + SCP + SGP	Taux d'absentéisme	10,24 %
	TWINSÉO (UTWIN)	Taux d'absentéisme	2,54 %
	ASSURONE	Taux d'absentéisme	9,26 %
L'ANCRAGE TERRITORIAL	PRÉVOIR-VIE	Part de l'effectif hors sièges sociaux	66 %
	TWINSÉO (UTWIN)		10 %
	ASSURONE		35,5 %

RISQUE ENVIRONNEMENTAL ET SOCIÉTAL			
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DANS NOTRE ORGANISATION	PRÉVOIR-VIE	Consommation de papier rapportée au nombre de contrats	135 g
		Taux d'émission de CO ₂ du parc automobile	94,14 de CO ₂ au km
	TWINSÉO (UTWIN)	Consommation de papier rapportée au nombre de contrats	2,48 g
	ASSURONE	Consommation de papier rapportée au nombre de contrats	15,03 g
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DANS NOS CHOIX D'INVESTISSEMENT	PRÉVOIR-VIE	Proportion des encours (privés) leaders sur l'ensemble des encours	37,9%
		Proportion des encours (privés) sous surveillance sur l'ensemble des encours	8,3 %
		Proportion des encours (publics) leaders sur l'ensemble des encours	36,56 %
		Proportion des encours (publics) sous surveillance sur l'ensemble des encours	0 %
	SOCIÉTÉ CENTRALE PRÉVOIR	Encours privés leader	22,1%
		Encours privés sous surveillance	1,2%



Horizon 2021



« NOTRE 7^e PROJET D'ENTREPRISE NOUS DONNERA UN NOUVEL ÉLAN TOUT EN CONFIRMANT LES FONDAMENTAUX QUI ONT FAIT LA LONGÉVITÉ DE L'ENTREPRISE ET, EN PREMIER LIEU, LA RECHERCHE D'UN ÉQUILIBRE ENTRE LES INTÉRÊTS DES PARTIES PRENANTES. »



© F. Maréchal

Patricia Lacoste,
Président-Directeur général

Après une année 2020 bouleversée par la crise de la COVID-19, la mise à disposition progressive de vaccins au début de l'année 2021 a fait naître un espoir. Pour autant, il ne fait pas de doute que nous devons tous continuer à vivre et à travailler encore plusieurs mois dans un contexte marqué par la crise et ses conséquences.

Cela aura nécessairement un impact sur la responsabilité des entreprises envers leurs parties prenantes : la sécurité et la santé des collaborateurs, des clients et de l'ensemble des partenaires professionnels seront des enjeux majeurs au cœur des engagements sociétaux.

Au-delà de la crise sanitaire, la crise économique qui se profile sera un contexte déterminant pour 2021. Les conséquences globales de la crise sanitaire sur l'économie mondiale et en particulier celle de la zone euro, les finances publiques et la dette, l'emploi, le niveau de vie des ménages et le climat social, la stabilité du tissu des entreprises et de leurs capacités d'innovation et de production sont difficiles à préciser à ce stade. Tous les scénarii sont envisageables et les entreprises devront anticiper les impacts sur leur écosystème : la capacité d'achat des clients, la fiabilité des fournisseurs et prestataires, les évolutions des politiques publiques et des réglementations, l'émergence de nouveaux entrants dotés de modèles économiques disruptifs appuyés sur le numérique, les fluctuations des marchés financiers.

Plus que jamais dans ce contexte incertain, la solidité financière du Groupe et sa capacité de transformation sont des atouts essentiels pour faire face aux défis de l'environnement. Les crises ne sont pas que des menaces mais aussi des opportunités d'évoluer. Le mot grec *krisis*, qui signifie « jugement, décision », amène à réfléchir à la crise comme à un moment décisif, un moment où l'on prend des décisions pour l'avenir.

C'est justement en 2021, que PRÉVOIR trace les grandes lignes de son plan stratégique pour les cinq ans à venir, son 7^e projet d'entreprise. Ce plan s'appuiera sur les forces conjuguées, des entreprises du Groupe pour aller plus loin dans la transformation, plus loin dans l'innovation, plus loin dans la croissance.

En posant ainsi les bases de sa transformation et de son développement, le Groupe reste fidèle à la vision à long terme qui lui a toujours permis, tout au long de son histoire, de résister aux crises et de respecter, quoi qu'il arrive, ses engagements auprès de ses parties prenantes.

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

Distribution
à des courtiers

assuronline

Distribution directe
sur internet

Filiale TWINSÉO (UTWIN)

Solutions digitales d'assurance emprunteur – courtier-grossiste

twineseo

utwin
SIMPLIFIER L'ASSURANCE

Distribution intermédiée
courtage et partenaires

Filiale Réassurez-moi

Courtier-grossiste – solutions digitales

Réassurezmoi

Filiale Société de Gestion Prévoir

Gestion d'actifs

PRÉVOIR
Asset Management

Gestion d'actifs,
diffusion de produits d'investissement

Dans cette page, sont indiquées les principales filiales. Pour une vision exhaustive, merci de vous reporter au rapport annuel de la SCP.



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



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