

---

# PRÉVOIR

Assureur Solutions Vie

VOLUME 2

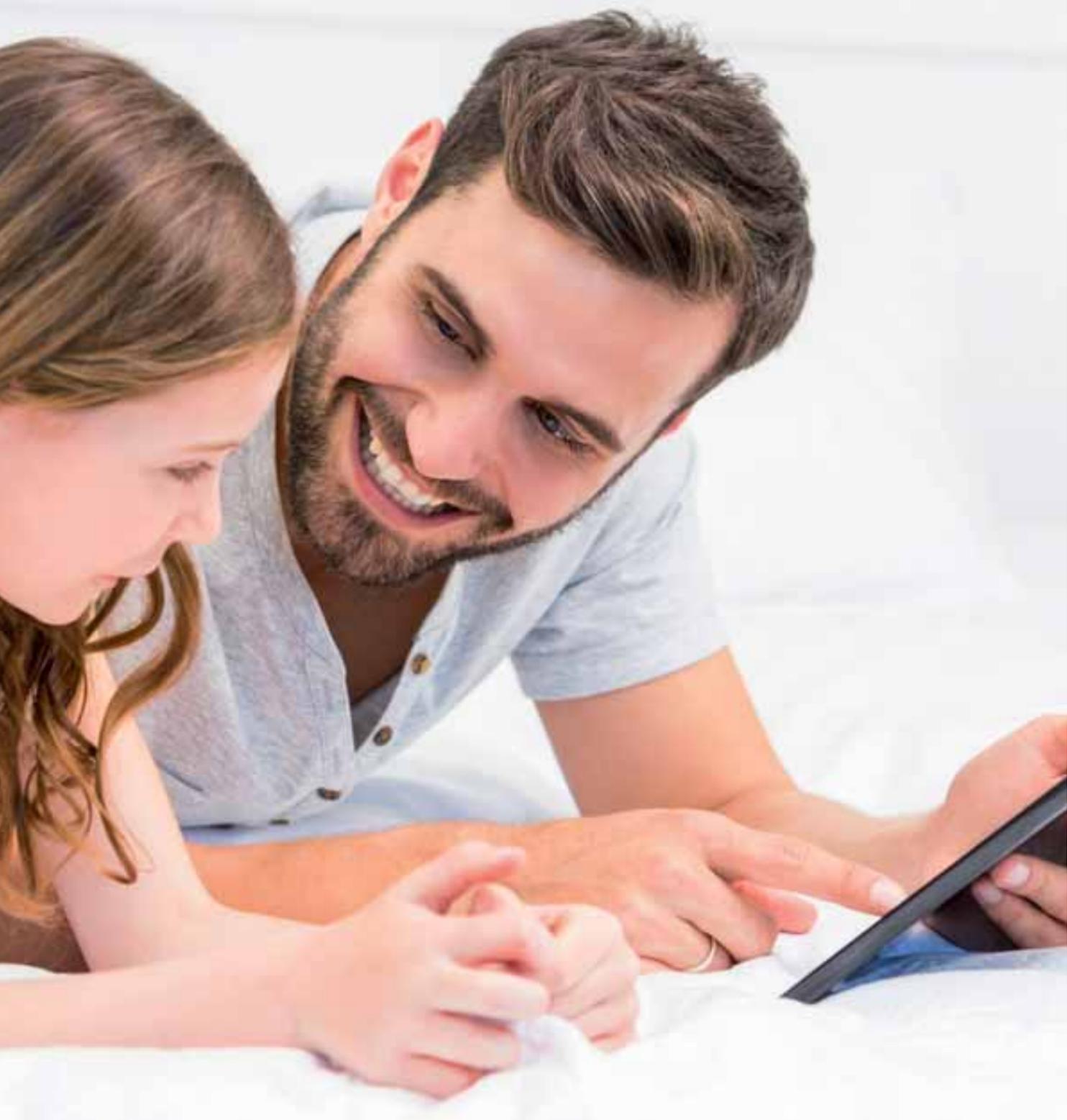
DÉCLARATION DE PERFORMANCE  
EXTRA-FINANCIÈRE

2018



SOCIÉTÉ CENTRALE  
PRÉVOIR  
Groupe Prévoir

# Mieux vivre demain, dès aujourd'hui



Il y a plus d'un siècle, PRÉVOIR a créé l'assurance populaire afin que chacun puisse protéger son avenir et celui de sa famille. Acteur majeur de la protection des personnes, PRÉVOIR se diversifie à partir de son modèle de distribution historique. À côté de son réseau de conseillers en assurances de personnes, il élargit ses moyens de distribution avec la marque blanche et le digital.

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

Entreprise française de taille intermédiaire, il a créé quatre implantations à l'international : Portugal, Pologne, Vietnam, Cambodge.

PRÉVOIR, groupe familial, se réfère chaque jour à des valeurs où l'humain, la solidarité, la proximité sont au centre, au bénéfice de toutes ses parties prenantes.

Patricia Lacoste  
Président-directeur général

## MODÈLE D'AFFAIRES

- P1 Éditorial
- P2 Une histoire du mieux-vivre
- P3 Qui est PRÉVOIR ?
- P4 Quelle est notre mission ?
- P5 Qui sont nos assurés ?
- P6 Comment l'entreprise s'engage t-elle ?
- P7 Qu'apporte PRÉVOIR dans son écosystème ?
- P8/9 Synthèse du modèle d'affaires

## POLITIQUES DE RISQUES ET INDICATEURS

- P10 Identifier les risques pour mieux les maîtriser

### LA GOUVERNANCE

- P11 Une gouvernance stable
- P12 La stabilité financière
- P13 L'éthique (dans la pratique des affaires)
- P14 L'éthique (dans la relation client)

### L'EXPÉRIENCE CLIENT

- P15 Une présence territoriale
- P16 Des collaborateurs formés
- P17 Des produits adaptés
- P18 La fidélisation des clients

### LE BIEN-ÊTRE SALARIÉ

- P19 Un climat social favorable
- P20 L'absence de discrimination
- P21 La qualité de vie au travail

### L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

- P22 Des consommations maîtrisées
- P23 Le recyclage des déchets

- P24 Cinq orientations pour 2019

Le périmètre de la présente Déclaration de Performance Extra-Financière, porté par la société consolidante du Groupe, Société Centrale Prévoir, se rapporte aux activités des compagnies d'assurance en France qui forment l'essentiel de l'activité du Groupe et emploient la quasi-totalité des salariés. Il n'inclut donc pas l'activité de gestion d'actifs (Société de Gestion Prévoir) ni les activités de PRÉVOIR à l'international (succursales et filiales).

# UNE HISTOIRE DU MIEUX-VIVRE

## Depuis plus d'un siècle, PRÉVOIR écrit l'histoire du mieux-vivre

PRÉVOIR est un groupe d'assurance indépendant. Pionnier à une époque où la protection sociale n'existait pas, il a, en 1910, dans le Nord de la France, inventé l'idée de l'assurance populaire. Le but des fondateurs était que les ouvriers et les mineurs puissent s'assurer contre le risque de décès et ainsi protéger leurs familles.

Accompagner ses assurés, particuliers comme professionnels, à chaque étape de leur vie, pour les aider à faire face aux coups durs, telle est la vocation de la compagnie depuis son origine. Le Groupe a évolué et a traversé les décennies en protégeant des générations d'assurés. Il a su s'adapter et diversifier ses activités en restant à l'écoute des besoins, tout en conservant ses valeurs.

À présent, PRÉVOIR est reconnu comme spécialiste de la prévoyance, acteur majeur de la protection des personnes et référent sur l'assurance dépendance.

À côté de son réseau de conseillers en assurance de personnes, PRÉVOIR diversifie désormais ses modes de distribution avec le courtage et le digital, notamment via l'intégration, en 2019, d'AssurOne et d'Utwin.

Ainsi, il accélère sa transformation digitale et complète son offre pour mieux répondre aux nouvelles attentes de ses assurés.

Dans un contexte économique volatil et incertain, PRÉVOIR incarne le modèle singulier et rare des entreprises familiales centenaires de taille intermédiaire : un modèle rassurant qui s'illustre par une stratégie de long terme, une forte capacité de résistance aux crises et une ferme volonté d'indépendance. Cette aptitude à s'ancre dans ses racines tout en s'adaptant aux exigences nouvelles de ses parties prenantes est le secret de sa solidité et de sa longévité.

**109 ans**  
d'existence

**5<sup>e</sup>**  
génération  
d'actionnaires

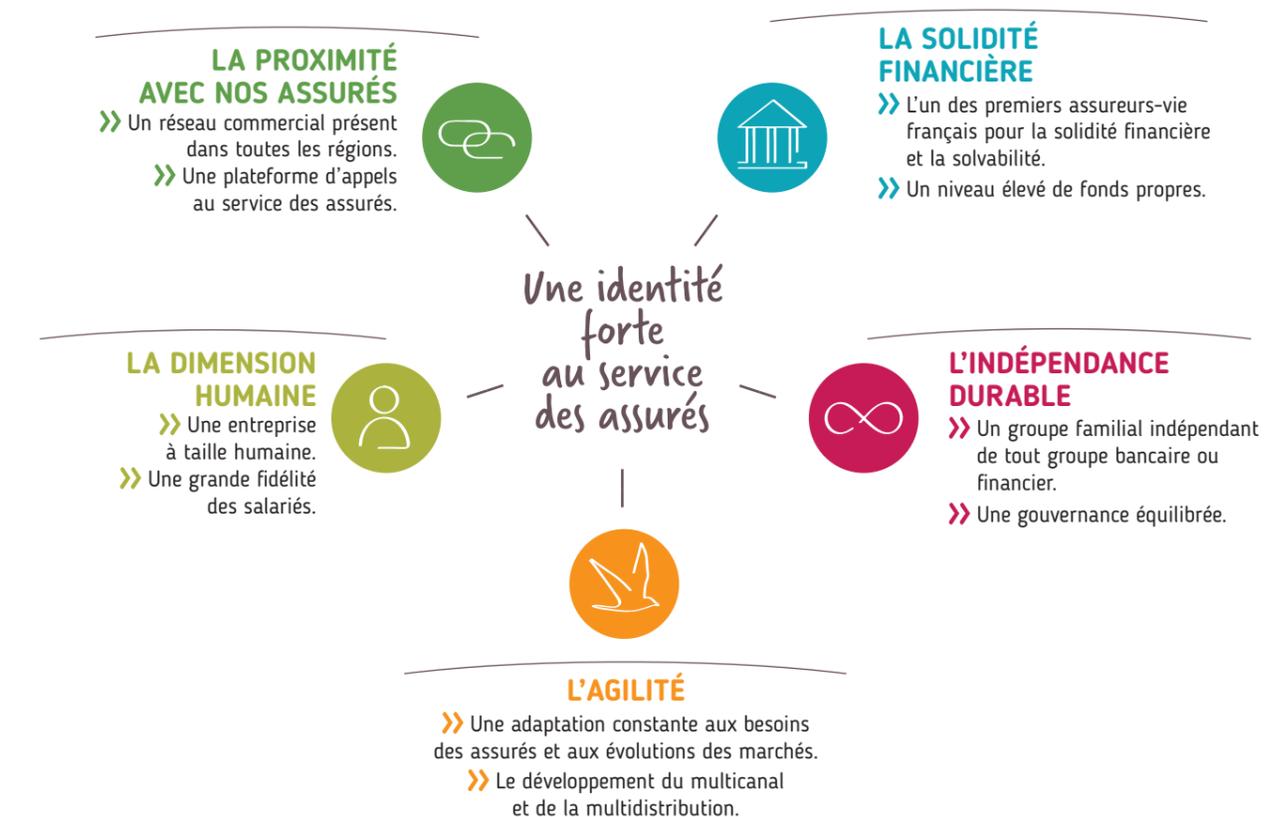
**70 %**  
Part du capital détenu  
par les familles  
fondatrices

**Une entreprise de taille intermédiaire familiale dirigée par un membre d'une des familles fondatrices, Patricia Lacoste**



# QUI EST PRÉVOIR ?

Groupe familial indépendant, PRÉVOIR est un acteur majeur de l'assurance des personnes. Il est aux côtés des particuliers et des professionnels en cas de coup dur.



**A- avec perspective stable**  
Notation des compagnies d'assurance depuis 11 ans par l'agence S&P Global Ratings

**Thomson Reuters Lipper Germany 2018 Fund Awards**  
pour notre fonds commun de placement Prévoir Perspectives

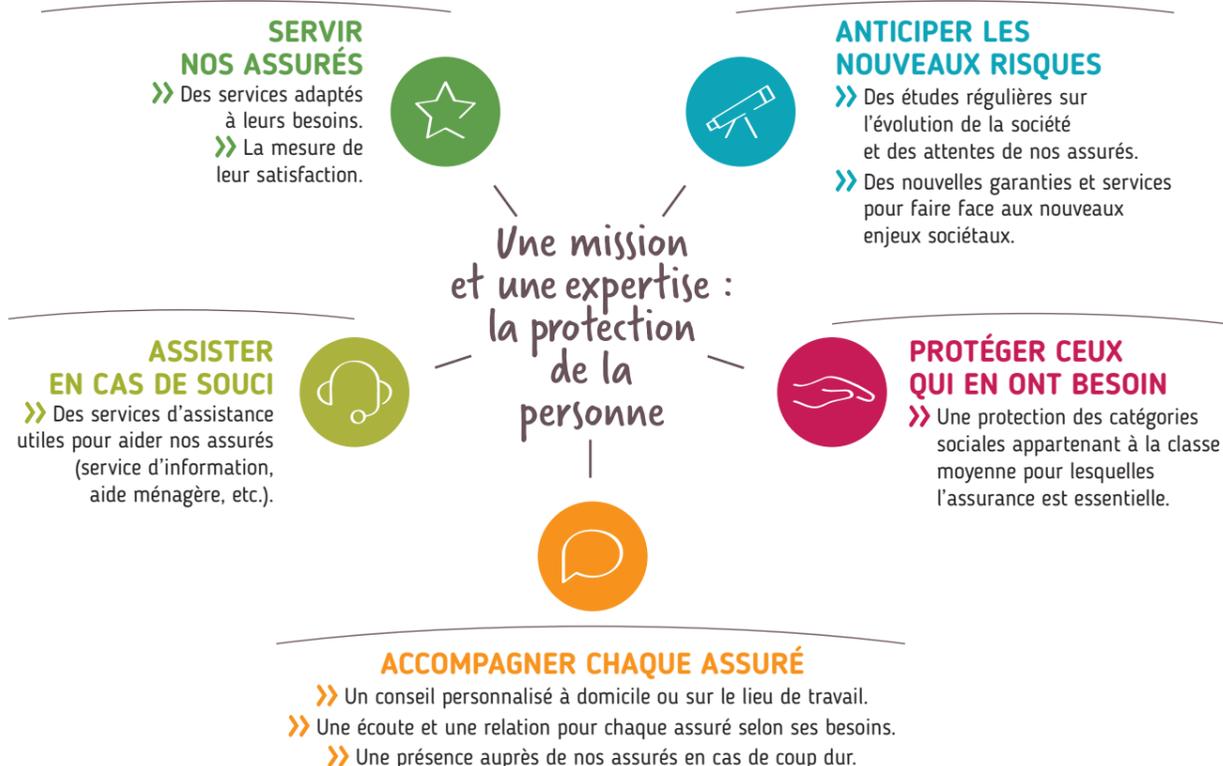
**Prix Bonnes pratiques Qualité Performance 2018 de l'Association France Qualité Performance Île-de-France** pour la qualité du plan stratégique

**5 étoiles**  
Note donnée par Morningstar à Prévoir Gestion Actions et Prévoir Pangéa

**Peu de sociétés équivalentes ont atteint ce niveau d'efficacité de la gouvernance, surtout dans un métier complexe.**  
**Emmanuel du Boullay**  
Administrateur indépendant

# QUELLE EST NOTRE MISSION ?

Spécialiste de la prévoyance depuis plus d'un siècle, référent sur l'assurance dépendance, PRÉVOIR propose à chacun des solutions simples pour se protéger contre les risques du quotidien, anticiper les moments difficiles de la vie, protéger sa famille, préparer l'avenir et réaliser sereinement ses projets.  
Notre promesse : Mieux vivre demain, dès aujourd'hui.



# QUI SONT NOS ASSURÉS ?

Chacun souhaite protéger sa famille. PRÉVOIR est aux côtés des personnes qui, en cas de coup dur, ont besoin de garanties solides et de services utiles pour y faire face. Ainsi, PRÉVOIR s'adresse aux salariés, retraités et indépendants de la classe moyenne. Parce que chacun a droit à la meilleure des protections en matière d'assurance, nous mettons le meilleur de notre expertise à leur service.  
Pour bien protéger nos clients et les aider à faire face aux aléas de la vie, nos conseillers se déplacent, à la maison, au magasin ou à l'atelier, pour étudier leurs besoins professionnels et personnels, et leur proposer des solutions personnalisées de prévoyance, santé, retraite et épargne.

## Mieux vivre demain, dès aujourd'hui

Notre signature de marque met en lumière le bénéfice promis au client : une meilleure qualité de vie dès à présent, et la sécurité d'avoir anticipé l'avenir.

LA MAJORITÉ DE NOS ASSURÉS VIT PLUTÔT DANS DES VILLES PETITES OU MOYENNES, EN ZONE RURALE OU PÉRIURBAINE.

**312 000**  
Clients



**51%**  
Actifs

**4%**  
Pros



**45%**  
Retraités

UN PORTEFEUILLE D'ASSURÉS COMPOSÉ À 77 % D'OUVRIERS ET D'EMPLOYÉS (ACTIFS OU RETRAITÉS).



PRÉVOIR reste attaché à sa clientèle historique, les classes moyennes, celles qui ont le plus besoin de l'assurance.

Jean-Pierre Decourcelle  
Directeur technique

### L'ACTIVITÉ DÉPENDANCE DE PRÉVOIR

Plus de **65 000** contrats dépendance vendus

**620 €** par mois de rente en moyenne

**9,4 %** Part de marché en affaires nouvelles, 3<sup>e</sup> acteur sur le marché français (source : FFA 2016)

Plus de **2 millions €** de prestations versées en 2017



**85 %** de clients satisfaits en 2018 selon notre baromètre de satisfaction, contre 83 % pour la moyenne du secteur



Nos clients sont en attente de contact et de proximité. La preuve : 95 % sont satisfaits quand ils ont été contactés par PRÉVOIR.

Annie Dillard  
Directrice marketing et communication

# COMMENT L'ENTREPRISE S'ENGAGE T-ELLE ?

**PRÉVOIR est une entreprise responsable vis-à-vis de toutes ses parties prenantes : une activité qui contribue au bien commun, des pratiques éthiques et équitables, un impact de plus en plus maîtrisé sur l'environnement, des relations fondées sur le respect et le dialogue avec chacun, un engagement de solidarité avec les plus vulnérables.**



# QU'APPORTE PRÉVOIR DANS SON ÉCOSYSTÈME ?



**PRÉVOIR est une entreprise socialement responsable.**

**Jean-Marc Carlouet**  
Directeur des ressources humaines

**5<sup>e</sup> génération d'actionnaires**

Possibilité donnée aux **salariés** de participer au capital

Plus de **130 projets** solidaires financés par la Fondation Prévoir, depuis sa création en 2000

**NOTRE RICHESSE : DES HOMMES ET DES FEMMES AU SERVICE DE NOS CLIENTS**

PRÉVOIR prend soin de s'entourer de personnes qualifiées, de les faire monter en compétence sur les activités propres à PRÉVOIR.

Notre culture positionne l'humain sur l'ensemble de la chaîne de valeur. Toutes les activités sont ainsi dédiées au service des clients, qui apprécient cette proximité et ce contact humain.

**70 %**

Part du capital détenu par les familles fondatrices

**153** bureaux sur tout le territoire métropolitain (hors Corse)

**3<sup>e</sup>** "semaine des partages" organisée par les salariés en 2018



**Aider nos assurés à mieux vivre en assurant une croissance pérenne du Groupe et en restant fidèle à nos valeurs.**

**Docteur Édouard Bidou**  
Directeur de la stratégie et de la transformation



# MODÈLE D'AFFAIRES

Aider nos assurés à mieux vivre demain, dès aujourd'hui en

alliant performance économique et responsabilité sociale

## Nos ressources

## Nos réalisations

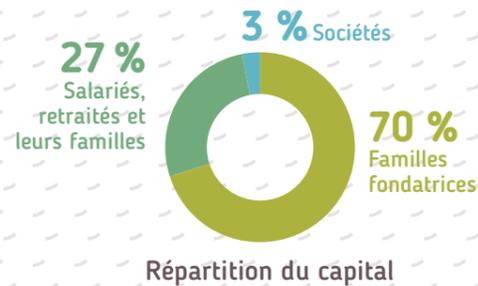
### RESSOURCES HUMAINES

**1 305** Salariés  
**423** Sièges  
**882** Réseau

### IMPLANTATIONS RÉGIONALES

**153** Bureaux commerciaux

### GOVERNANCE STABLE



### RESSOURCES FINANCIÈRES

**4,3** Milliards € Actifs en gestion  
**693** Millions € Capitaux propres

### SOLIDITÉ FINANCIÈRE

**S&P Global Ratings**

**A-** avec perspective stable  
 Note des compagnies d'assurance  
 Notation stable depuis 11 ans

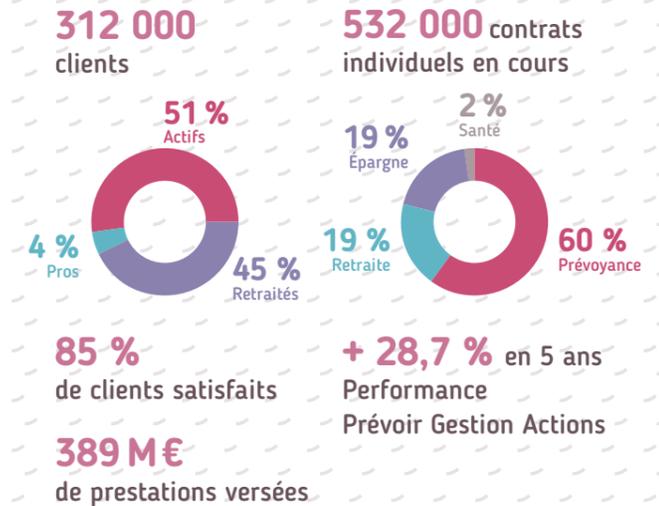
Ratios de couverture de la solvabilité supérieurs aux minima réglementaires Solvabilité 2

- X 2 pour Prévoir-Vie
- X 4,5 pour Prévoir-Risques Divers
- X 3 pour le Groupe

### COLLABORATEURS

**8,2 %** Part des dépenses de formation rapportée à la masse salariale  
**98 %** Salariés en CDI  
**10 ans** Ancienneté moyenne

### ASSURÉS



### VALEURS FINANCIÈRES

**531** Millions € Chiffre d'affaires Groupe dont  
**104,2** Millions € chiffre d'affaires Prévoir Partenaires  
**48** Millions € Résultat consolidé

### IMPACT SOCIÉTAL

**2,4 tonnes** de CO<sub>2</sub> économisées grâce au recyclage  
**132 projets** de solidarité financés par la Fondation Prévoir depuis sa création en 2000



# IDENTIFIER LES RISQUES POUR MIEUX LES MAÎTRISER

## UNE ANALYSE GLOBALE

En s'appuyant sur l'ADN de PRÉVOIR et sur son modèle d'affaires, l'identification et la hiérarchisation des risques extra-financiers au regard des thématiques listées dans le décret d'application de l'ordonnance transposant la directive européenne ont été effectuées. Le travail a aussi consisté à déterminer si, par son activité, PRÉVOIR pouvait être concerné par un risque non listé dans ces thématiques.

Le périmètre de la présente DPEF, porté par la société consolidante du Groupe, Société Centrale Prévoir (SCP), se rapporte aux activités des compagnies d'assurance en France qui forment l'essentiel de l'activité du Groupe et emploient la quasi-totalité des salariés (81 % du total et 92 % du total hors Asie). Il n'inclut donc pas l'activité de gestion d'actifs (Société de Gestion Prévoir) ni les activités de PRÉVOIR à l'international (succursales et filiales), ni les personnels de conciergerie de nos immeubles.

## NOS PRINCIPAUX RISQUES EXTRA-FINANCIERS

Au total, treize risques extra-financiers ont été identifiés. Cette identification des risques s'est appuyée sur l'activité du Groupe, sur son modèle d'affaires, ainsi que sur les enjeux réglementaires auxquels il est soumis.

PRÉVOIR ne fournit pas d'information sur les thématiques de la lutte contre le gaspillage alimentaire, de la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable, mentionnées au § III de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce, ni ne donne d'information sur l'abolition effective du travail des enfants et sur l'élimination du travail forcé ou obligatoire, mentionnés au § II de l'article R. 225-105 du Code de commerce, au motif que ces éléments ne font pas partie de ses principaux risques. Il n'en demeure pas moins que, chaque année, une revue exhaustive des thématiques sera effectuée pour en jauger l'adéquation avec notre modèle d'affaires, surtout en cas d'évolution de celui-ci.

## TOUS LES ALÉAS SUSCEPTIBLES D'AFPECTER PRÉVOIR ET SON ACTIVITÉ ONT ÉTÉ RECENSÉS AU SEIN DE QUATRE DOMAINES

 <p><b>LA GOUVERNANCE</b></p>	<p>P11 Une gouvernance stable P12 La stabilité financière P13 L'éthique (dans la pratique des affaires) P14 L'éthique (dans la relation client)</p>
 <p><b>L'EXPÉRIENCE CLIENT</b></p>	<p>P15 Une présence territoriale P16 Des collaborateurs formés P17 Des produits adaptés P18 La fidélisation des clients</p>
 <p><b>LE BIEN-ÊTRE SALARIÉ</b></p>	<p>P19 Un climat social favorable P20 L'absence de discrimination P21 La qualité de vie au travail</p>
 <p><b>L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE</b></p>	<p>P22 Des consommations maîtrisées P23 Le recyclage des déchets</p>

# UNE GOUVERNANCE STABLE

## 1 ENGAGEMENT

PRÉVOIR s'engage à maintenir la stabilité de sa gouvernance, gage de durabilité, de pérennité et d'équilibre de l'entreprise. Cette gouvernance stable met l'humain au cœur des considérations de PRÉVOIR, ceci dans le respect de l'ensemble de ses parties prenantes.

## 2 POLITIQUE

Le conseil d'administration est composé d'administrateurs issus des familles fondatrices et d'administrateurs indépendants, conformément aux exigences légales et aux recommandations définies par l'Institut français des administrateurs. Les membres du conseil d'administration disposent de compétences complémentaires, de la disponibilité requise et de l'expérience nécessaire à l'exercice de leurs fonctions et à la compréhension des activités de la société.

Le conseil d'administration s'appuie sur l'expertise de quatre comités spécialisés : le comité d'audit ; le comité stratégique ; le comité des rémunérations, des nominations et des carrières ; le comité d'investissement. Chaque comité analyse les dossiers qui lui sont soumis, rend compte au conseil et émet des recommandations dans son domaine d'expertise.

La stabilité au cours du temps de cette organisation et de cette composition permet un dialogue constructif avec la direction générale dans une transparence permanente des services et avec une grande qualité de travaux effectués. Cela constitue la performance à suivre.

## 3 ACTIONS MISES EN ŒUVRE

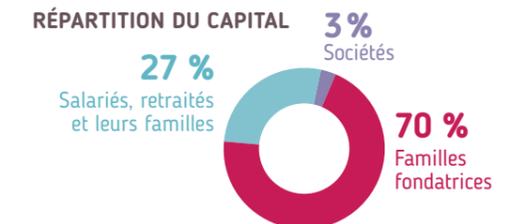
Nos actions visent à organiser un nombre suffisant de comités, à respecter au cours du temps la répartition entre administrateurs issus des familles et administrateurs indépendants, à s'assurer que des travaux spécifiques et structurants soient débattus au sein de ces comités et à proposer, au besoin, des journées de formation ou des journées plénières de débats pour les administrateurs. Une autoévaluation du conseil d'administration a été effectuée.

### Résultats

#### Nombre de réunions

- |   |   |
|---|---|
| <b>7</b> pour le conseil d'administration de la SCP en 2018 | <b>5</b> pour le comité d'audit   |
| <b>4</b> pour le comité stratégique                         | <b>3</b> pour le comité des rémunérations, des carrières et des nominations |
| <b>4</b> pour le comité d'investissement                    | <b>100 %</b> de taux de participation                                       |

INFORMATION DES ACTIONNAIRES :  
4 NUMÉROS DE LA LETTRE  
AUX ACTIONNAIRES ENVOYÉS EN 2018



### CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA SOCIÉTÉ CENTRALE PRÉVOIR (SCP) : 10 MEMBRES

Emmanuel du Boullay	Stéphane Gaullier	Jean-Baptiste de Labrusse	Patricia Lacoste
Luc Morillon	Jacques Potdevin	Maÿlis Robert-Ambroix	Anne Roullier
Blandine Surry	Bertrand Voyer		

Nomination en 2018 d'un administrateur salarié pour le CA de Prévoir-Vie.

### COMITÉS

Audit	Stratégique	Rémunérations, carrières et nominations	Investissement
Jacques Potdevin	Laurie Maillard	Jean-Baptiste de Labrusse	Bertrand Voyer
Emmanuel du Boullay	Jean-Baptiste de Labrusse	Maÿlis Robert-Ambroix	Luc Morillon
Laurie Maillard	Maÿlis Robert-Ambroix		

● administrateurs familiaux ● administrateurs indépendants

### Indicateurs clés de performance

- Stabilité dans le temps autour de 70 % de la part des familles fondatrices dans le capital : **70 % en 2018**
- Stabilité dans le temps du Pacte d'actionnaires de la famille Angot à 50 % du capital : **50 % en 2018**
- Respect dans le temps de la répartition 2/3 d'administrateurs familiaux et 1/3 d'administrateurs indépendants : **sept administrateurs familiaux sur les dix administrateurs de la SCP en 2018**
- Répartition hommes / femmes des conseils dans le respect des textes : **quatre femmes sur les dix administrateurs de la SCP en 2018**

# LA STABILITÉ FINANCIÈRE

## 1 ENGAGEMENT

PRÉVOIR s'engage à maintenir au cours du temps ses ressources financières à un niveau suffisamment élevé car la stabilité financière participe à l'indépendance de l'entreprise et à la préservation de l'intérêt des assurés. Cela permet à PRÉVOIR de dégager une marge de solvabilité confortable pour inscrire son activité d'assurance dans le long terme. C'est aussi ce qui assure le financement de son développement et de ses nouvelles activités au service des besoins de ses clients.

## 2 POLITIQUE

La stabilité financière de PRÉVOIR s'appuie sur un niveau important des fonds propres, des plus-values latentes et de la provision pour participation aux bénéfices. L'activité d'assurance et la gestion financière des placements visent à préserver cette stabilité financière dans le long terme. La politique de revalorisation des contrats et le rythme de réalisation des plus-values latentes permettent de lisser l'effet des fluctuations des marchés financiers pour les clients tout en maintenant une réserve de participation aux bénéfices satisfaisante.

Par ailleurs, PRÉVOIR investit uniquement dans des produits financiers dont il peut identifier, gérer et contrôler les risques. L'appétit au risque, tel que défini dans le cadre de la réglementation Solvabilité 2, vise au maintien de ratios de solvabilité confortables.

La solidité financière de PRÉVOIR se reflète dans les notations attribuées par *S&P Global Ratings* : BBB à la Société Centrale Prévoir et A- aux sociétés d'assurance, les deux avec une perspective stable. Cette notation est restée stable depuis 2007, première année de notation par l'agence.

Le maintien au cours du temps de ratios de solvabilité élevés, au-delà des minima réglementaires requis, ainsi que la notation reçue de l'agence *S&P Global Ratings* constituent la mesure de la stabilité financière de PRÉVOIR.

### Indicateurs clés de performance

- ▶ Ratios de solvabilité 2017\* supérieurs au minimum réglementaire Solvabilité 2 :
  - X 2 pour Prévoir-Vie
  - X 4,5 pour Prévoir-Risques Divers
  - X 3 pour le Groupe consolidé
- ▶ Notation S&P 2017\*
  - A- pour les compagnies d'assurance
  - BBB pour la SCP

\* Le calendrier de constitution de la présente DPEF n'est pas compatible avec le calcul des performances pour l'année 2018

## 3 ACTIONS MISES EN ŒUVRE

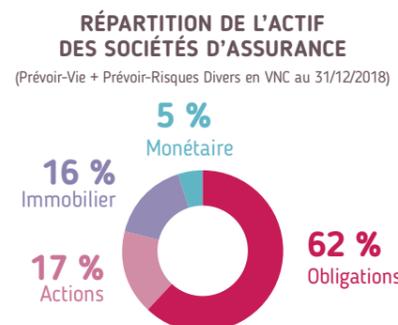
La politique d'investissement est définie annuellement et présentée pour validation au comité d'investissement. Elle détermine les allocations d'actifs cibles au regard des engagements d'assurance et des objectifs attendus en matière de rentabilité. Elle fixe les programmes de réalisation de plus-values. Elle est mise en œuvre par la Société de Gestion Prévoir et par le service immobilier puis suivie régulièrement par des comités opérationnels. Un compte rendu du déploiement de cette politique est fait à chaque comité d'investissement.

La direction financière évalue chaque année le montant à doter à la provision pour participation aux bénéfices et un comité "participation aux bénéfices" propose annuellement les taux de revalorisation des contrats. Ces éléments sont soumis pour validation au conseil d'administration.

Le résultat du Groupe est en progression régulière, lissant les fluctuations des marchés financiers, et reflète un équilibre entre les intérêts des assurés, des salariés et des actionnaires.

Le comité des risques pilote annuellement la réalisation de l'ORSA (*Own Risk & Solvency Assessment*). L'objet de ces travaux est de permettre à PRÉVOIR d'appréhender, de manière prospective, les conséquences sur ses résultats et sa solvabilité de ses choix stratégiques selon différents scénarios d'environnement financier. Cela lui permet, le cas échéant, d'anticiper les actions à mener pour la préservation de sa stabilité financière. L'ensemble de ces travaux est présenté au conseil d'administration.

### Résultats



**Augmentation régulière** des fonds propres consolidés au cours du temps

**1,92 %** Taux de provision pour participation aux bénéfices après distribution fin 2018 (rapporté aux provisions mathématiques)

# L'ÉTHIQUE (DANS LA PRATIQUE DES AFFAIRES)

## 1 ENGAGEMENT

L'éthique est un moyen d'améliorer le bien vivre et le bien travailler dans l'entreprise, d'apporter sérénité et confiance dans les relations de travail et davantage de performance dans l'entreprise. L'engagement de PRÉVOIR sur l'éthique vise à répondre aux objectifs suivants :

- intégrer la dimension éthique au projet d'entreprise, pour le positionner au niveau sociétal ;
- garantir à ses clients des conseils loyaux et de qualité, ainsi que des prestations / produits qui répondent à leurs besoins ;
- renforcer la culture d'entreprise en déclinant les principes d'action, pour en faire des références communes pour l'ensemble des collaborateurs, dans leurs comportements quotidiens ;
- sécuriser les opérations et prévenir les risques pour l'entreprise : risques RH, juridique, financier, d'image et de réputation ;
- renforcer l'image de marque et la confiance des parties prenantes de l'entreprise (communication interne et externe).

## 2 POLITIQUE

La charte éthique de PRÉVOIR s'articule autour de quatre principes d'action :

- 1 Agir en conformité avec les lois et les réglementations ;
- 2 Agir dans l'intérêt de l'entreprise et de ses parties prenantes ;
- 3 Faire preuve d'exemplarité et d'intégrité ;
- 4 Avoir un comportement respectueux au travail.

Le Groupe a mis en place une démarche destinée à promouvoir ses quatre principes d'action auprès de ses collaborateurs, de façon à en favoriser la connaissance et l'application au quotidien, dans les comportements de chacun. Cette démarche est portée par le comité d'éthique PRÉVOIR (CEP), en lien avec le comité de direction (Codir).

Le CEP est un espace de réflexion, d'analyse et d'échanges libres, destiné à faire des préconisations concernant la meilleure manière de gérer des situations où des valeurs sont en tension, et à mener des actions de sensibilisation, de formation, ou des études sur des thématiques ciblées. La composition du CEP se veut *intuitu personae* sur proposition du président et validée par le Codir.

Outre les situations d'alerte, des situations à dilemme, qui pourraient se traduire en risque, sont également traitées dans le CEP. Certaines d'entre elles donnent lieu à communication aux salariés et renforcent notre démarche éthique. Traitement des alertes éthiques et traitement des situations à dilemme constituent la mesure de l'engagement éthique de PRÉVOIR.

## 3 ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Le CEP s'est tenu quatre fois en 2018. Le taux de participation a été de 88 %. Une présentation " bilan et perspectives de la démarche éthique " a été faite au Codir en octobre 2018.

Les travaux spécifiques en 2018 ont porté sur :

- 1 Définition du dispositif de traitement des alertes (commission éthique) ;
- 2 Analyse et préconisations sur 18 nouvelles situations à dilemme ;
- 3 Trois ateliers portant sur la déclinaison de la charte éthique sur les axes " Vente et Management " ;
- 4 Communication aux collaborateurs ;
- 5 Travaux sur un plan de communication pour 2019.

### Résultats

- 4 réunions du comité d'éthique PRÉVOIR
- 3 sessions de formation sur l'éthique
- 3 alertes éthiques traitées
- 13 personnes ont participé à des ateliers sur l'éthique



### Indicateurs clés de performance

- ▶ Taux des alertes éthiques traitées : 100% en 2018
- ▶ Nombre de situations à dilemme : 18 traitées dont 3 communiquées à l'ensemble des salariés

# L'ÉTHIQUE (DANS LA RELATION CLIENT)

## 1 ENGAGEMENT

PRÉVOIR a créé il y a plus d'un siècle l'assurance populaire afin que chacun puisse protéger son avenir et celui de sa famille.

Aujourd'hui, notre mission est restée la même : être aux côtés de nos clients, à chaque étape de leur vie, surtout en cas de coup dur.

L'engagement de PRÉVOIR est de leur proposer des solutions de protection durable, en adéquation avec leurs besoins et leurs moyens financiers.

## 2 POLITIQUE

Pour bien protéger un foyer, nos conseillers prennent le temps de découvrir et comprendre la situation personnelle, professionnelle et financière des clients. L'objectif est clairement de proposer une protection adaptée.

Cette adaptation permanente nous guide dans les travaux que nous menons en termes de connaissance et satisfaction client. Ils nous permettent de suivre régulièrement l'évolution des attentes de nos clients. Nous contactons aussi régulièrement nos clients pour actualiser notre base de données clients et ainsi adapter leurs garanties.

Cette politique est conforme à la Directive sur la Distribution d'Assurances (DDA).

Enfin, notre métier s'exerce aussi et surtout au moment du versement des prestations. C'est à cet instant que notre client a le plus besoin de nous et que nous devons agir rapidement. Nous mettons à jour régulièrement nos démarches pour simplifier la demande du client et accélérer les traitements.

Nous mesurons l'adéquation de nos solutions d'assurance aux besoins et à la capacité financière de nos clients en regardant la part des foyers appartenant à la "classe moyenne" (selon les nomenclatures de l'Insee\* et du Credoc\*\*) dans le total des nouveaux foyers assurés dans l'année.

## 3 ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Nous avons mis en place des critères de sélection des prospects et des outils pour notre réseau commercial afin de nous assurer qu'il contacte les personnes à qui nos solutions sont destinées. Elles appartiennent à la classe moyenne : elles ont de réels besoins de protection sans grande capacité d'épargne de précaution mais disposent de moyens financiers suffisants pour souscrire durablement une solution d'assurance.

Tous les ans, des plans de contacts sont élaborés et mis en œuvre permettant de s'assurer d'un contact régulier et opportun avec nos différents segments de clientèle. Nous leur proposons de mettre à jour leurs données via l'espace client ou lors d'un rendez-vous avec le conseiller.

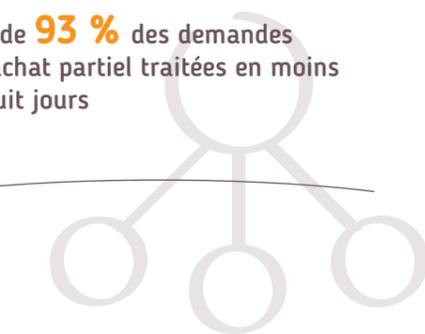
\* Insee : Institut national de la statistique et des études économiques  
 \*\* Credoc : Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie

### Résultats

**85 %** de nos clients sont globalement satisfaits contre **83 %** pour l'ensemble des autres assureurs (enquête téléphonique menée par le cabinet INIT satisfaction, du 3 au 28 mai 2018 auprès de 1 500 clients)

**77 %** des foyers ont été contactés au moins une fois en 2018 (vs 59 % en 2017)

Plus de **93 %** des demandes de rachat partiel traitées en moins de huit jours



### Indicateurs clés de performance

- Part de foyers "classe moyenne" dans les nouveaux foyers particuliers : **90,3 %** fin 2018 (contre 87,9% en 2017)
- Part de foyers "classe moyenne" dans les nouveaux foyers Pros : **82,9 %** fin 2018 (contre 78 % en 2017)



# UNE PRÉSENCE TERRITORIALE

## 1 ENGAGEMENT

PRÉVOIR s'engage à être au plus près de ses clients, au cœur des territoires. La présence de nos conseillers dans l'ensemble des régions françaises est un enjeu important pour incarner la proximité avec les assurés.

## 2 POLITIQUE

Cet ancrage territorial, avec 153 bureaux commerciaux autour de sept centres régionaux contribue à faire vivre l'économie locale et à créer des emplois. Cet ancrage est aussi ce qui permet aux foyers vivant dans des zones éloignées des grands centres urbains de bénéficier d'une visite de leur assureur au pas de leur porte. Notre réseau commercial "debout" constitue une présence pérenne et son maillage territorial permet d'aller au plus près des foyers.

La visite à domicile (ou sur le lieu de travail pour les professionnels indépendants) permet en outre d'apporter un conseil personnalisé aux assurés en appréhendant l'ensemble des composantes de leur situation familiale, financière et socio-professionnelle.

Ce mode de contact et de relation de proximité permet un accompagnement durable et confiant des assurés. Une grande partie de nos assurés vit plutôt dans des villes petites ou moyennes, en zone rurale ou périurbaine.

Nous mesurons notre engagement par la part des foyers assurés résidant dans ces zones selon la méthodologie de maillage territorial retenue par l'Insee, l'Ined\* et l'observatoire des territoires découpant les communes en quatre groupes :

- espaces densément peuplés
- espaces de densité intermédiaire
- espaces peu denses
- espaces très peu denses

\* Ined : Institut national d'études démographiques

### RÉPARTITION DE LA POPULATION PAR ZONE DE DENSITÉ

Zone	France*	Assurés PRÉVOIR**
1. Espaces densément peuplés	34,9 %	15,0 %
2. Espaces de densité intermédiaire	30,2 %	33,9 %
3. Espaces peu denses	29,9 %	44,3 %
4. Espaces très peu denses	4,0 %	5,8 %
5. Non renseigné	1,0 %	1,0 %

\* Source Insee (recensement 2015), calculs PRÉVOIR, observatoire des territoires  
 \*\* Source : base foyers actifs PRÉVOIR

## 3 ACTIONS MISES EN ŒUVRE

En organisant des animations de proximité, le réseau commercial participe à l'animation des territoires : soutien à des associations sportives ou culturelles, conférences thématiques et organisation de loisirs pour les seniors, animations de salons et foires locales, information et animation de réseaux de professionnels. Par ses moyens de prospection, il contribue à l'enrichissement des liens sociaux au sein des communautés locales.

### Résultats

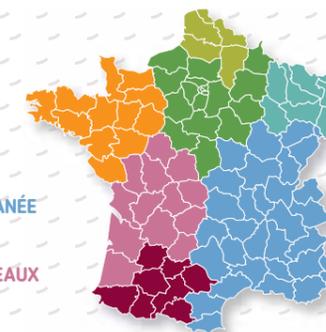
- 424** animations de proximité
- 153** bureaux en région
- 67 %** des effectifs en région

### Indicateur clé de performance

Part des foyers assurés vivant en zones peu denses ou très peu denses (zones 3 et 4) : **50,1 %** en 2018 contre 33,9 % pour l'ensemble de la France

### LES RÉGIONS PRÉVOIR au 1<sup>er</sup> janvier 2019

- QUEST LITTORAL - RENNES
- GRAND CENTRE - REIMS
- NORD - VALENCIENNES
- ALSACE LORRAINE - NANCY
- BOURGOGNE EST MEDITERRANÉE - DIJON
- CENTRE AQUITAINE - BORDEAUX
- SUD OUEST - TOULOUSE



Une implantation sur l'ensemble du territoire : **153 bureaux** sur sept régions commerciales

## DES COLLABORATEURS FORMÉS

## 1 ENGAGEMENT

PRÉVOIR s'attache à maintenir un niveau d'expertise adéquat et suffisant à l'ensemble de ses collaborateurs et en particulier à son effectif commercial.

## 2 POLITIQUE

Le développement des compétences est une priorité pour l'ensemble des services et des fonctions de l'entreprise.

L'entreprise s'adapte collectivement aux mutations du marché, aux évolutions des métiers et aux exigences de son plan stratégique. Elle veille à ce que chacun puisse faire évoluer ses compétences. Ainsi, elle met en place des formations qui répondent tant à des besoins techniques (formation métiers) qu'à des attentes liées à la culture d'entreprise (posture managériale, déontologie) ou à une recherche d'amélioration de processus et de méthodes.

Elle déploie des démarches de travail collaboratif qui favorisent l'implication des salariés et le transfert des apprentissages en situation de travail.

Le taux de collaborateurs ayant reçu au moins une formation au cours de l'année et la part de nos dépenses de formation mesurent notre engagement en la matière.

## 3 ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Les salariés bénéficient d'une formation professionnelle tout au long de leur parcours dans l'entreprise : formation d'accès à l'emploi pour les commerciaux, formation continue délivrée par un réseau de formateurs professionnels internes et par des organismes externes, parcours de formation au management.

En 2009, l'entreprise a conçu, en partenariat avec l'Ifpass\*, un parcours diplômant dédié à ses conseillers commerciaux : le parcours "objectif diplôme en assurances de personnes (ODAP)" qui débouche sur le titre homologué de conseiller en assurances. Parmi plus de 140 salariés déjà formés, 100 ont obtenu le diplôme. Ce parcours a obtenu le trophée *e-learning Excellence Awards* en 2011.

Depuis 2015, de nombreux managers du siège social ont suivi le parcours de formation "management 2015" qui permet aux responsables d'équipe d'accompagner leurs collaborateurs dans la transformation de l'entreprise.

Tous les 15 jours, l'ensemble du réseau commercial bénéficie de 1h30 de formation pour maintenir le professionnalisme des conseillers, comme l'exige la Directive sur la Distribution d'Assurances.

\* Ifpass : Institut de formation de la profession de l'assurance

## DES PRODUITS ADAPTÉS

## 1 ENGAGEMENT

PRÉVOIR s'engage à proposer aux assurés des produits d'assurance de personnes adaptés à leurs besoins et compatibles avec leur budget. Le respect de la Directive sur la Distribution d'Assurances (DDA) est inhérent à la conception des offres, qu'elles soient destinées au réseau PRÉVOIR ou aux distributeurs partenaires de Prévoir Partenaires.

## 2 POLITIQUE

Notre politique dispose de trois axes :

- intégrer dans nos offres les garanties dont nos clients cibles ont réellement besoin, avec un montant de garanties approprié ;
- vérifier l'adéquation du produit à son marché, sa conformité, sa documentation, les supports de formation et les processus de commercialisation / souscription et de gestion ;
- contrôler les partenaires.

Notre engagement à proposer des produits adaptés se mesure à l'aune de deux indicateurs clés : le taux de commercialisation d'un produit dans son marché cible et le taux de réclamations. Le premier indicateur est en cours d'élaboration puisque la DDA n'est opposable que depuis 2018, il sera publié à compter de la DPEF 2019.

## 3 ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Nos actions suivent un processus défini en cinq étapes :

- définition pour chaque produit et chaque garantie d'un marché cible et d'un marché compatible, dans le cadre de la Directive sur la Distribution d'Assurances : une fiche marché cible et conseil est complétée tout au long de la conception de l'offre, quel que soit son canal de distribution ;
- test des produits auprès d'un échantillon de clients ou prospects ;
- démarche de conseil embarquée dans l'outil d'aide à la vente du réseau commercial, de manière à identifier le besoin du client et proposer la solution adaptée : offre, formule, montant de garanties, cotisation ;
- formation du réseau commercial pour assurer qu'il ait la connaissance et l'expertise nécessaires pour s'approprier les principales caractéristiques du produit et son adéquation aux besoins et attentes du marché cible ;
- suivi spécifique dans les six mois qui suivent un lancement de produit : cohérence du profil des souscripteurs par rapport au marché cible et mise en place d'une "foire aux questions" pour le réseau et la gestion.

## Résultats

**8,75** jours de formation en moyenne par personne ayant reçu une formation en 2018

**100 %** des conseillers du réseau embauchés en 2018 ont été formés

## Indicateurs clés de performance

- Taux de collaborateurs ayant reçu au moins une formation en 2018 :  
SIÈGE SOCIAL : 61 %  
RÉSEAU COMMERCIAL : 92 %
- Part des dépenses de formation rapportée la masse salariale :  
8,2 % en 2018 comparé au minimum réglementaire : 1,5 %



## Résultats

**95 %** de clients satisfaits au moment de la souscription (baromètre de satisfaction 2018)

## Indicateurs clés de performance

- Taux de commercialisation des produits dans le marché cible : non disponible en 2018
- Taux de réclamations sur le portefeuille clients inférieur à 1 % (0,98 %) hors sorties normales en 2018

## LA FIDÉLISATION DES CLIENTS

## 1 ENGAGEMENT

PRÉVOIR s'engage à rendre satisfaisante l'expérience de nos clients à chaque étape de leur parcours pour conserver sa confiance et maintenir le plus longtemps possible son contrat dans le portefeuille.

## 2 POLITIQUE

La fidélisation de nos clients passe par des contacts réguliers avec eux, contacts qui doivent leur être utiles dans la compréhension de leurs garanties, dans la protection en général, dans la connaissance de PRÉVOIR, pour maintenir leur satisfaction.

Aussi, nous nous efforçons de piloter les plans de contact qui visent à communiquer au bon moment avec nos clients par le canal le plus approprié (sms, courrier, e-mailing, téléphone, visite) et sur un sujet pouvant les intéresser.

L'objectif est d'entretenir une relation de qualité et de confiance avec nos clients.

Notre engagement se mesure par le taux de maintien dans l'année des foyers assurés et par le taux de foyers ayant quitté PRÉVOIR par des sorties "anormales" (hors sinistres et échéances). Nous visons à conserver à la fois un taux de maintien élevé et un taux de sorties "anormales" faible.

## 3 ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Nous mettons en place un programme de bienvenue spécialement conçu pour tous les nouveaux souscripteurs. Pendant les 16 premiers mois qui suivent la souscription, le client est contacté, par téléphone, mail, sms pour s'assurer qu'il a bien compris son contrat, qu'il connaît les différents services à sa disposition, notamment l'espace client.

Un programme de suivi de notre clientèle professionnelle a également été mis en place. Tous les ans, ces clients sont contactés pour s'assurer de l'adéquation de leurs garanties avec leurs besoins.

Les autres types de clients sont régulièrement contactés pour les informer des résultats de leur assureur, les sensibiliser à de nouvelles protections.

Cette politique de pilotage du contact nous permet d'être conforme aux exigences de la Directive sur la Distribution d'Assurances.

Enfin, nous avons mis en place un baromètre de satisfaction qui nous permet d'identifier les moments clés dans la relation avec nos clients sur lesquels nous devons apporter des améliorations. Les résultats de ce baromètre ont permis la construction d'un plan d'action pour 2019.

## Résultats

**77 %** de nos clients ont été contactés en 2018 (vs 59 % en 2017). Ce sont donc plus de 220 000 clients qui ont reçu une information, autre que réglementaire ou de gestion.

**33 %** est notre taux d'ouverture d'emails qui s'est amélioré en 2018.

Il est le signe d'un bon dosage et de la pertinence des thèmes de la communication auprès de nos clients.

## Indicateurs clés de performance

- ▶ Globalement, le taux de fidélité du portefeuille client est resté stable en 2018 : **93,4 %** des foyers présents au 1<sup>er</sup> janvier 2018 le sont toujours au 31 décembre 2018
- ▶ Taux de foyers non actifs à la suite d'une sortie "anormale" : **4,1 %** en 2018 contre **4,4 %** en 2017



## UN CLIMAT SOCIAL FAVORABLE

## 1 ENGAGEMENT

La qualité du climat social est révélatrice de l'intérêt que porte PRÉVOIR à trouver un juste équilibre entre la performance attendue de ses activités et la qualité de vie au travail de ses collaborateurs. Dans le but de limiter le risque d'une dégradation du climat social, PRÉVOIR s'engage à réunir des conditions favorables à un réel dialogue entre la direction et ses salariés, dans une perspective commune de valeur ajoutée et de performance.

## 2 POLITIQUE

PRÉVOIR vise à maintenir un dialogue social de qualité avec les instances représentatives du personnel (IRP). Qu'il soit participatif ou représentatif, le dialogue social est favorisé au sein de PRÉVOIR, garantissant ainsi la représentation de l'ensemble de son personnel.

Les représentants du personnel et les organisations syndicales participent régulièrement aux réunions : délégués du personnel (DP), comité d'entreprise (CE), comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT).

Les représentants des organisations syndicales (DS) assistent par ailleurs régulièrement aux réunions de suivi des accords collectifs, groupes de travail ou encore réunions de négociation pouvant déboucher sur un accord.

Ces multiples rencontres sont autant de lieux privilégiés pour recevoir de l'information sur la stratégie, les résultats de l'entreprise et du Groupe, suivre les indicateurs clés.

C'est également l'occasion pour nos représentants d'échanger, de débattre, d'être consultés, d'interpeller la direction sur des sujets en étant force de proposition pour participer à la construction du Groupe de demain.

Notre engagement est mesuré par le nombre total de jours de grève dans l'année et par le nombre d'accords signés au regard de ceux qui ont été soumis aux IRP.

## 3 ACTIONS MISES EN ŒUVRE

PRÉVOIR compte maintenir ce climat de confiance avec les représentants du personnel au cours des quatre prochaines années, étant précisé que 2019 sera marquée par la transformation de ses institutions représentatives actuelles puisque le comité social et économique sera mis en place à l'occasion des prochaines élections.

Nous avons établi un tableau de bord dédié pour la bonne information des instances représentatives du personnel (IRP).

Un déjeuner annuel est organisé, réunissant le comité de direction et les représentants du personnel.

## Résultats

**74** réunions (DP, CE, CHSCT, DS) ont été organisées, dont six réunions extraordinaires sur initiative de la direction

**1** administrateur salarié nommé au conseil d'administration de Prévoir-Vie

**6** accords collectifs conclus :

- ▶ 3 accords sur la rémunération du réseau commercial dont un visant les non-cadres
- ▶ 1 accord sur les salaires du réseau en 2019 (Négociation Annuelle Obligatoire - NAO)
- ▶ 1 accord sur les salaires du siège social en 2019 (suite NAO)
- ▶ 1 accord sur la programmation du temps de travail au siège social en 2019

## Indicateurs clés de performance

- ▶ Nombre de jours de grève : **aucun** en 2018
- ▶ Nombre d'accords signés dans l'année par rapport aux accords proposés : **six signés sur sept proposés** en 2018



## L'ABSENCE DE DISCRIMINATION

## 1 ENGAGEMENT

L'absence de discrimination effective, en particulier entre hommes et femmes, est un gage, pour l'ensemble des parties prenantes, de la création de conditions de travail justes et équitables, que PRÉVOIR s'engage à respecter. Les critères de discrimination sont variés puisque, outre le sexe, ils concernent tant les origines que les mœurs, l'orientation sexuelle, l'âge, la situation de famille, l'état de grossesse, l'état de santé ou la situation de handicap, l'appartenance syndicale ou les convictions religieuses.

## 2 POLITIQUE

PRÉVOIR reste vigilant, tout au long de la relation avec ses collaborateurs, à prévenir tout risque de discrimination, que ce soit à l'occasion des processus de recrutement, durant la vie du contrat de travail ou encore à l'occasion d'une éventuelle rupture.

Certains facteurs de risque ne posent pas de difficultés particulières au sein de PRÉVOIR et ne nécessitent donc pas la mise en place d'une politique. Le règlement intérieur de Prévoir-Vie, par exemple, ne comporte aucune mention sur le principe de neutralité religieuse puisqu'à ce jour, la question ne s'est jamais posée. PRÉVOIR profite de l'expérience des plus anciens dans l'entreprise pour transmettre le savoir-faire historique et récompense régulièrement ses fidèles collaborateurs. PRÉVOIR cultive depuis longtemps un traitement égalitaire des hommes et des femmes.

Pour objectiver la disparité salariale éventuelle entre les hommes et les femmes, l'analyse du cabinet Altédia est utilisée et mesure notre performance.

## Résultats

**52,3 %** de femmes et **47,5 %** d'hommes dans les effectifs en 2018 (hors direction)

**61** médaillés du travail en 2018

**43 ans** d'âge moyen

**46 %** des effectifs du siège et **31 %** des effectifs du réseau ont plus de 10 ans d'ancienneté

**89 sur 100** : index d'égalité femmes / hommes en 2018 (selon méthodologie du ministère du travail)

## 3 ACTIONS MISES EN ŒUVRE

La méthodologie du cabinet Altédia consiste à mesurer le salaire moyen respectif des hommes et des femmes en tenant compte de quatre critères objectifs de différenciations de la rémunération, à savoir, la classe, l'âge, le lieu de travail et la fonction du collaborateur ou de la collaboratrice. À l'issue de cette analyse, le cabinet est en mesure d'identifier si à classe, âge, lieu de travail et fonction identiques, il existe un écart de rémunération lié au sexe.

Par ailleurs, dans le cadre de l'étude nationale sur l'égalité entre les femmes et les hommes dont le but est de mesurer les écarts de rémunération, PRÉVOIR obtient la note de 89 sur 100.

Cette étude repose sur cinq indicateurs :

- écart de rémunération femmes-hommes (noté sur 40 points) ;
- écart dans les augmentations annuelles (20 points) ;
- écart dans les promotions (15 points) ;
- augmentations au retour de congé maternité (15 points) ;
- présence de femmes parmi les plus gros salaires de l'entreprise (10 points) ;

Ce résultat confirme la non-discrimination en matière de rémunération entre les femmes et les hommes dans l'entreprise. PRÉVOIR suivra ce score chaque année avec pour objectif de maintenir un niveau supérieur à 75 sur 100.

Les personnels ayant atteint l'ancienneté requise se voient remettre la médaille du travail lors d'une cérémonie, en présence de tous les membres de la direction. À cette occasion, sont également invités toutes les personnes parties à la retraite en cours d'année.

Nous étudierons en 2019 la possibilité de concevoir des indicateurs de mesure de performance pour les risques de discrimination liés aux autres critères.

## Indicateurs clés de performance

- Pour les cadres, l'écart de rémunération entre hommes et femmes est de **1 %** en 2018 considéré comme non significatif par Altédia
- Pour les non-cadres, l'écart de rémunération entre hommes et femmes est de **1 %** en 2018 considéré comme non significatif par Altédia

## LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

## 1 ENGAGEMENT

PRÉVOIR s'engage à proposer des modalités de travail qui permettent aux salariés de réaliser leurs activités professionnelles dans des conditions satisfaisantes. C'est un levier pour limiter les risques de désengagement pouvant déboucher sur de l'absentéisme, des accidents de travail, des risques psychosociaux notamment.

La qualité de vie au travail (QVT) est de plus en plus un élément d'attractivité, de fidélisation et d'engagement des collaborateurs. Cette notion tend à faire concilier des préoccupations de performance, propres aux intérêts de l'entreprise, avec des considérations sociales pour y parvenir.

## 2 POLITIQUE

PRÉVOIR privilégie l'amélioration continue du cadre de travail dans toutes ses composantes :

- l'environnement de travail, à travers des espaces de travail régulièrement adaptés ;
- l'organisation du travail avec l'évolution des méthodes de management favorisant l'autonomie et la responsabilisation ;
- une charge de travail adaptée permettant de concilier un équilibre vie privée / vie professionnelle ;
- des relations de travail transverses favorisées au sein de l'entreprise.

Différents services interviennent régulièrement à cet effet. Cette politique engendre de fait une implication de tous sur le sujet dans leurs activités au quotidien. Cette préoccupation est de plus en plus souvent rappelée à l'occasion des réunions de managers et devient un sujet majeur pour PRÉVOIR.

Notre engagement se mesure avec le taux d'absentéisme et les arrêts maladie de courte durée. Pour 2018, l'indicateur d'arrêts maladie de courte durée est en cours d'élaboration et n'est donc pas disponible.

## Résultat

**7/10**

Score sur l'évaluation des conditions de travail (score identique à celui du benchmark France) effectuée dans le cadre du baromètre Dixit, réalisé en 2016 par le cabinet Qualintra, sur la mesure de l'engagement des collaborateurs du siège social

## 3 ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Un certain nombre de mesures existantes s'inscrivent d'ores et déjà dans une démarche QVT : flexibilité des horaires de travail, restaurant d'entreprise...

En 2018, ont été ajoutés à ce cadre : des mesures transitoires durant les grèves SNCF, des jours supplémentaires accordés pour les salariés parents d'enfants malades.

PRÉVOIR a par ailleurs mis en place deux groupes de travail impliquant les salariés, l'un portant sur le télétravail, un deuxième traitant de la qualité de vie au travail.

Fin 2018, il a été décidé d'engager, en 2019, une phase pilote concernant le télétravail. Les conclusions du groupe sur la QVT seront présentées en 2019 et déboucheront sur un plan d'action.

## Indicateurs clés de performance

- Taux d'absentéisme  
RÉSEAU COMMERCIAL : **12,1 %** en 2018 (8,9 % en 2017)  
SIÈGE SOCIAL : **4,8 %** en 2018 (5,3 % en 2017)
- Nombre d'arrêts maladie de courte durée (< à 3 mois) : **non disponible**



## DES CONSOMMATIONS MAÎTRISÉES

## 1 ENGAGEMENT

L'engagement de PRÉVOIR dans la lutte contre le dérèglement climatique passe par une maîtrise de la consommation des ressources dans nos implantations. Notre démarche est à la fois écologique et économique.

## 2 POLITIQUE

Trois sujets aux enjeux environnementaux majeurs concentrent l'attention de l'entreprise : la dématérialisation de nos process d'activité, la gestion de la flotte automobile du réseau commercial et la rénovation du parc immobilier de placement.

- **La dématérialisation** (dont la gestion électronique des documents) touche de nombreux domaines d'activité de l'entreprise et vise à accroître la productivité des équipes et l'efficacité des services rendus à nos clients. La conséquence est une diminution attendue de la consommation de papier. **La mesure de notre effort de dématérialisation est le taux d'activation de l'espace client et celle de notre consommation de papier est le rapport entre le poids de papier consommé et le stock de contrats en portefeuille.**
- **La mise à disposition par l'entreprise d'un véhicule de fonction** pour chacun des commerciaux du réseau est une mesure décidée en 2017. La montée en charge s'est poursuivie en 2018. Cela permet de mieux maîtriser *in fine* l'impact environnemental : utilisation d'un parc homogène et adapté de véhicules récents ; suivi budgétaire des consommations de carburant ; procédure encadrant l'utilisation du véhicule. **La mesure de notre engagement est le taux d'émission moyen de CO<sub>2</sub> du parc automobile.**
- **Les travaux engagés** lors des restructurations de nos immeubles de placement sont réalisés conformément à la réglementation thermique 2005, en améliorant les gammes de matériaux sélectionnés et les choix techniques. Nous nous inscrivons systématiquement dans une démarche environnementale sans pour autant chercher à acquérir les labellisations du marché. **L'indicateur de performance est en cours d'élaboration et n'est pas disponible pour 2018.**



PRÉVOIR est propriétaire ou copropriétaire de deux vignobles et de sept forêts. Ces dernières ont fait l'objet d'une labellisation PEFC pour garantir une exploitation durable de la ressource, maintenant l'équilibre naturel et la biodiversité

## 3 ACTIONS MISES EN ŒUVRE

- **La maîtrise des consommations relatives au parc immobilier**

Poursuite des programmes de rénovation sur l'existant de nos immeubles haussmanniens, à mesure de la libération des lots occupés, et travaux d'entretien et de rénovation des parties communes (travaux d'isolation, remplacement de chaudières, remplacement des fenêtres lors des ravalements, éclairages LED privilégiés).

- **Une politique d'achat responsable**

Utilisation de papier issu de forêts gérées durablement (certifiées FSC et PEFC), achat de mobiliers issus de matériaux recyclés, sélection de prestataires prenant en compte des critères de développement durable.

- **La sensibilisation des salariés**

Sensibilisation aux éco-gestes, incitation à l'utilisation des transports en commun, du covoiturage, mise en place d'un parking à vélos.

## Résultats

**12 830 m<sup>2</sup>** de logements / bureaux rénovés ou en cours de rénovation en 2018 sur un total de 89 436 m<sup>2</sup>

Mise en place d'un **système interne de covoiturage** à l'occasion des grèves dans les transports

Mise en place d'un **parking à vélo** au siège social

## Indicateurs clés de performance

- ▶ Taux d'activation de l'espace client : **12,7 %** en 2018 (soit 44 593 comptes activés pour 345 115 clients éligibles)
- ▶ Taux de consommation de papier : **218 g / contrat** en 2018 (123,8 t de papier consommées pour 531 681 contrats en stock)
- ▶ Taux d'émission moyen de CO<sub>2</sub> du parc automobile : **93 g / km** en 2018 contre 95 g/km en 2017
- ▶ Indicateur de rénovation du parc immobilier : **non disponible**

## LE RECYCLAGE DES DÉCHETS

## 1 ENGAGEMENT

L'engagement de PRÉVOIR à limiter son empreinte environnementale passe notamment par la limitation des rejets et s'appuie sur des actions quotidiennes de recyclage des déchets.

## 2 POLITIQUE

Notre stratégie de recyclage porte sur deux leviers.

- **La prévention en amont pour diminuer le volume de déchets à éliminer**

Nous avons augmenté le nombre de points de collecte des déchets au siège social (mégots, canettes, piles, gobelets et bouteilles en plastique...) incluant des bacs de tri. Le recyclage de cette collecte, associant en outre une implication des salariés par des gestes éco-durables simples, est effectué par le valorisateur CKFD et permet des économies importantes de carbone.

- **L'amélioration du recyclage des déchets**

Nos principaux consommables sont recyclés : les cartouches d'encre, les lampes, les disques durs et les papiers usagés.

Les déchets de corbeilles de bureaux sont quant à eux valorisés par Paprec.

La valorisation de déchets pré-triés a un impact environnemental plus important que la valorisation de déchets en vrac : le recyclage par CKFD des 298 kg de déchets pré-triés a économisé 1 332 kg de CO<sub>2</sub> alors que le recyclage par Paprec de 38 800 kg de déchets en vrac a économisé 1 070 kg de CO<sub>2</sub> seulement.

Notre indicateur de performance est l'économie de CO<sub>2</sub> par tonne de déchets recyclés sur le périmètre des deux valorisateurs CKFD et Paprec.

## 3 ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Les piles, néons et cartouches sont recyclés à 100 %. Le papier à recycler est collecté périodiquement dans le réseau commercial.

## Résultats

**273 kg** de cartouches d'encre ont été recyclés en 2018 apportant une économie de CO<sub>2</sub> de 335 kg

**449 kg** de lampes ont été recyclés lors de la dernière campagne de 2017

**269 kg** de disques durs ont été détruits par un organisme spécialisé

**28,4 t** de papiers usagés ont été recyclés en 2018 soit l'équivalent de 10,4 % de la consommation de papier

## Indicateur clé de performance

- ▶ Taux d'économie de CO<sub>2</sub> : **0,06 t** par tonne de déchets recyclés en 2018 contre 0,05 t en 2017, soit **2,4 t de CO<sub>2</sub>**

» Limitation des impacts  
» Contribution à la lutte contre le dérèglement climatique



» Sensibilisation des salariés



» Efficacité énergétique



» Utilisation durable des ressources

Un impact sur l'environnement de plus en plus maîtrisé

# ORIENTATIONS POUR 2019

En 2019, PRÉVOIR poursuit la conduite de son projet d'entreprise, avec cinq orientations prioritaires : accroître la performance commerciale, accélérer la multidistribution, repenser la stratégie d'offre, optimiser le service au client, développer l'engagement des salariés.

Chacune de ces orientations veille à intégrer les différentes parties prenantes et, en cela, s'efforcera de se conformer aux engagements tracés dans la présente déclaration.

Depuis janvier 2019, avec l'entrée d'AssurOne et de sa filiale Twinseo / Utwin dans le Groupe, PRÉVOIR élargit son offre et ses moyens de distribution afin de satisfaire encore mieux ses clients.

SOCIÉTÉ CENTRALE PRÉVOIR  
Holding

PRÉVOIR-VIE Filiale d'assurance-vie

PRÉVOIR-RISQUES DIVERS Filiale d'assurance non-vie

PRÉVOIR ASSET MANAGEMENT Filiale de gestion d'actifs

Depuis janvier 2019



La déclaration de performance extra-financière 2019 incorporera donc cette nouvelle activité.





SOCIÉTÉ CENTRALE PRÉVOIR  
22 rue de La Rochefoucauld  
75009 Paris