

# 2021

Société Centrale Prévoir

DÉCLARATION  
DE PERFORMANCE  
EXTRA-FINANCIÈRE

Assureur du quotidien,  
créateur d'avenir



PRÉVOIR  
GROUPE



# TABLE DES MATIÈRES

**3**

**ÉDITORIAL**  
Un Groupe tourné  
vers l'avenir

**4**

**PROFIL**  
La vie, c'est tout !

**6**

**ENGAGEMENTS ET VALEURS**  
Œuvrer ensemble  
sur le long terme

**10**

**MODÈLE DE CRÉATION  
DE VALEUR**  
Allier performance  
économique  
et responsabilité sociale

**12**

**FAITS MARQUANTS**  
En 2021, PRÉVOIR  
grandit et voit  
plus loin

**14**

**LA RSE AU SEIN DU  
GROUPE PRÉVOIR**  
Exercer nos métiers  
avec éthique et équité

**16**

**ANALYSE DES RISQUES  
ET DES ENJEUX**  
Une méthodologie  
rigoureuse  
au service du sens

**18**

**ASSUREUR  
SOCIÉTALEMENT  
RESPONSABLE**

**30**

**EMPLOYEUR  
SOCIALEMENT  
RESPONSABLE**

**38**

**INVESTISSEUR  
RESPONSABLE**

**44**

**ACTEUR SOUCIEUX DE  
SON ENVIRONNEMENT**

**48**

**PERSPECTIVES 2022**

**Coordination et édition :**  
Direction de la communication

**Conception graphique et réalisation :**  
La mécanique du sens

**Impression :** ITF

**Iconographie complémentaire :** Adobe Stock /  
AssurOne / François Maréchal / Freepik / PRÉVOIR / Franck Beloncle



**Patricia Lacoste**  
Président-Directeur général

**« Notre Groupe  
aborde une  
nouvelle étape de  
son développement,  
avec un mot  
d'ordre qui nous  
rassemble tous :  
Ensemble, un  
même esprit de  
conquête. »**

## ÉDITORIAL

# Un Groupe tourné vers L'AVENIR

L'année 2020 avait été fortement marquée par le choc de la crise sanitaire, le recours au chômage partiel pour le réseau de Prévoir-Vie, la diminution globale de l'activité dans nos différentes sociétés.

2021, en revanche, marque le début d'un retour progressif à une situation normale. Certes, le contexte sanitaire est encore prégnant mais nous nous sommes adaptés et avons exercé nos métiers quasiment normalement. Cette situation inédite a même été l'occasion d'appropriation de nouvelles pratiques telles que le travail collaboratif à distance.

Dans ce contexte, notre Groupe a poursuivi sa feuille de route, fort des atouts qui lui ont permis de traverser sans dommage toutes les crises du passé, et même d'en sortir renforcé.

Les travaux de fond réalisés depuis 2015 avec le PE6 nous permettent de valider nos choix stratégiques et d'avancer avec confiance sur des bases solides. Nous avons poursuivi notre diversification en intégrant début 2021 le courtier-comparateur digital Réassurez-Moi. Nous avons préparé notre 7<sup>e</sup> Projet d'Entreprise, premier au niveau du Groupe, et l'avons présenté, le 2 décembre, devant l'ensemble des collaborateurs du Groupe.

Le Groupe PRÉVOIR aborde ainsi une nouvelle étape de son développement, avec un état d'esprit résolu et confiant et un mot d'ordre qui nous rassemble tous: **Ensemble, un même esprit de conquête**. Et dans notre esprit, la conquête est avant tout celle de la confiance de tous ceux pour qui nous réalisons notre mission, et que nous voulons, de mieux en mieux, servir.

# LA VIE, c'est tout!

Le Groupe PRÉVOIR: une identité forte et un modèle singulier au service de la protection des personnes

**PRÉVOIR  
déploie  
ses forces  
pour bâtir  
son avenir :  
en diversifiant  
ses expertises,  
ses offres et  
ses services,  
en développant  
ses partenariats,  
en optimisant  
son efficacité.**

**L**a vie des personnes, celle des classes moyennes, c'est le cœur de nos préoccupations, et ceci, depuis 1910. Oui, parce que la vie, c'est tout ! Depuis plus d'un siècle, PRÉVOIR s'est construit autour d'une seule mission: aider les personnes, en particulier les foyers modestes, à mieux vivre. En 1910, quand la « sécu » n'existait pas, nous étions là pour protéger les familles populaires contre le risque de décès. Nous allions voir les mineurs et les ouvriers, chez eux, pour leur expliquer les conséquences d'un accident sur leur famille. Ils faisaient « leur devoir\* » en parlant d'assurance à leurs amis, à leurs parents... Premier réseau social avant l'heure, précurseur de la protection sociale, PRÉVOIR s'est peu à peu étendu dans toute la France. Pour rester fidèle à cette mission, le Groupe a conservé une identité forte et un modèle singulier bâti sur deux forces :

- **L'indépendance et la vision de long terme** qui nous permettent de définir librement notre stratégie et de préserver avec équité les intérêts de nos parties prenantes: les assurés, les collaborateurs et les actionnaires.
- **L'esprit d'ouverture et la capacité à s'adapter** aux évolutions de notre écosystème, essentiels pour préparer l'entreprise de demain, et être encore là, pérennes et rentables, dans 10, 20, 50 ans...

C'est forts de ces valeurs que nous avons diversifié nos canaux de distribution ces dernières années avec l'arrivée d'AssurOne, TWINSÉO (UTWIN) et Réassurez-Moi. Ils nous permettent de nous adapter aux évolutions du marché, en nous développant vers le courtage.

C'est forts de ces valeurs que nous envisageons l'avenir de chaque entité: chaque filiale garde son indépendance pour atteindre une croissance rentable. Chaque filiale, dans son expertise, est une source d'inspiration pour les autres et permet à chacune de s'adapter efficacement.

\*À cette époque, la compagnie s'appelait "le Devoir"



Visuel utilisé dans les documents commerciaux de l'offre Solution Prévoyance Famille, lancée en octobre 2021 par Prévoir-Vie France

Le Groupe PRÉVOIR déploie ses forces pour bâtir son avenir: en diversifiant ses expertises, ses offres et ses services, en développant ses partenariats, en optimisant son efficacité.

**Mieux protéger, mieux servir, mieux accompagner: du «Petit livre» des pionniers à l'assurance digitale, plus d'un siècle a passé, les techniques ont changé mais la vocation reste la même, celle d'aider les gens à mieux vivre au quotidien, tout simplement.**

**111 ans**

d'expérience de la protection des personnes

**1 740**

collaborateurs en France partageant une culture commune

**243**

collaborateurs à l'international



## « Assurer le développement et la pérennité du Groupe »

Nous nous appuyons sur nos implantations à l'international en complément et, en France, sur les partenariats en marque blanche, véritables relais de croissance majeurs pour les années à venir. En parallèle, tout en consolidant le modèle d'origine, le Groupe s'est ouvert à d'autres activités afin d'accroître le développement et assurer la pérennité du Groupe. Nous avons ainsi, depuis 2019, intégré 4 courtiers digitaux : AssurOne, TWINSÉO (UTWIN), Réassurez-Moi et, début 2022, EasyBee (sous la marque Easyblue).

### Qu'apporte cette diversification vers le courtage ?

**LD :** Nos métiers sont restés les mêmes : la conception et distribution d'assurance d'une part, et la gestion d'actifs d'autre part. Avec désormais le courtage, nous avons enrichi nos canaux de distribution, synonymes d'une diversification en termes d'offres, de clientèles, et de modèles de distribution. Ce sont plusieurs modèles de création de valeur, c'est aussi une façon de mieux maîtriser nos risques car nous ne dépendons plus d'un seul mode de distribution. C'est bien sûr une source d'apprentissages mutuels : nouvelles méthodes de travail, identification de complémentarités...

### Quels sont désormais les expertises du Groupe ?

**EB :** D'abord, l'assurance de personnes, notre socle, se compose de trois sources de revenus : la distribution aux particuliers et aux professionnels, les partenariats distributeurs, l'activité à l'international ; ensuite, la gestion d'actifs ; et à présent, le courtage. Ces trois métiers sont des leviers majeurs de création de valeur et de soutien à une croissance rentable. Ces activités ont enrichi notablement nos expertises et offrent des opportunités nouvelles à tous les niveaux : les partages de savoir-faire sont de réelles sources d'engagement des collaborateurs et nous augmentons aussi réciproquement notre exposition au marché, deux atouts majeurs pour poursuivre notre développement. Et c'est d'autant plus vrai qu'avec nos nouvelles filiales, nous partageons des valeurs communes de simplicité et de proximité au service du client.

Ensemble, nous pouvons aller très loin en conjuguant la dimension humaine avec la fluidité du digital.

## Expertises croisées et valeurs communes

Assurer, gérer, développer : une stratégie au service de la protection des personnes.



**Edouard Bidou**

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

### Protéger les personnes... Concrètement, vous faites comment ?

**EB :** Dès l'origine, nous avons deux métiers indissociables : nous concevons et distribuons des solutions d'assurance parce que protéger les foyers contre les aléas et les coups durs, c'est le pur métier de l'assureur qui porte le risque...

**LD :** Et, en parallèle, nous gérons les actifs financiers, mobiliers ou immobiliers, ce qui nous permet de renforcer la capacité de l'entreprise à toujours mieux servir ses assurés et à faire face à l'ensemble de ses engagements actuels et futurs. Nous pouvons aussi investir pour le développement de l'entreprise dans l'intérêt partagé de toutes les parties prenantes.

### Pour développer l'entreprise, quelle est votre stratégie ?

**EB :** Pendant longtemps, le développement de PRÉVOIR reposait essentiellement sur le réseau commercial de sa société d'assurance de personnes, Prévoir-Vie, qui distribue ses offres aux particuliers, à leur domicile, et aux artisans et commerçants.



**Laurent Degioanni**

Directeur financier  
du Groupe

Siège de Prévoir-Vie France - 19 rue d'Aumale, Paris 9<sup>e</sup>**Emmanuel Morel**

Actionnaire, Société Centrale Prévoir

Actionnaire familial, j'ai depuis 39 ans toujours entendu parler du Groupe PRÉVOIR, par ma mère ou mes oncles et par mon grand-père René de Labrusse.

De mon point de vue, notre bien commun est un modèle de stabilité, des finances saines permettant de servir les clients, les salariés et les actionnaires.

En tant qu'entrepreneur, j'observe particulièrement la réussite de la mise en place d'une stratégie à long terme de projets d'entreprise en ayant une juste gestion du quotidien.

Chaque président ou présidente a apporté sa personnalité et ses compétences au service de l'entreprise et a fait avancer le Groupe PRÉVOIR. Concernant ces dernières années économiquement instables au niveau mondial, je n'ai jamais été inquiet de la trajectoire définie par le Conseil d'Administration.

# ŒUVRER ENSEMBLE sur le temps long

Dès l'origine, les fondateurs du Groupe étaient habités par l'idée du temps long.

**N**ovateurs, dès les premières années après la création de ce qui s'appelait alors « La Compagnie d'Assurance Populaire », les fondateurs développent une vision durable... toujours en vigueur aujourd'hui. Apporter des garanties d'assurance aux personnes, c'est investir sur la durée en offrant un accompagnement au long cours des foyers que l'on protège.

Répondre aux besoins de protection d'une population peu fortunée, souvent vulnérable face aux coups durs de la vie, c'est déve-

lopper des produits et des services adaptés, être conscient de nos responsabilités et de la confiance que nous accordent nos assurés sur de très longues périodes.

Construire une compagnie d'assurance, en préservant un modèle familial bâti autour de la transmission de génération en génération, en travaillant à la croissance durable et rentable, en ouvrant le capital aux salariés, en partageant des valeurs fortes avec les actionnaires des familles fondatrices, c'est œuvrer pour l'indépendance et la pérennité, au bénéfice de toutes les parties prenantes.

***Apporter des garanties d'assurance aux personnes, c'est investir sur la durée en offrant un accompagnement au long cours aux foyers que l'on protège.***

# ACCOMPAGNER NOS CLIENTS, sur la durée

Par nos activités, nous accompagnons nos clients finaux dans leur quotidien, dans la durée, dans les bons moments (l'épargne pour des projets comme l'achat d'un bien immobilier, la protection de la famille) comme dans les moments plus difficiles (les accidents de la vie).

**D**ans tous les cas, nous souhaitons être aux côtés de nos clients quand ils en ont besoin : au moment du choix des garanties pour bénéficier de celles qui correspondent le mieux à leurs attentes, quand ils ont une question, quand une prestation est déclenchée.

Chez eux, par téléphone ou par mail, ce qui compte, c'est parler le même langage que nos clients, leur apporter des réponses claires et rapides.

Nos engagements vis-à-vis de nos clients et de leurs proches, ce sont eux qui en parlent le mieux :



« J'ai été parfaitement bien renseigné, je vous remercie beaucoup pour **vos gentillesse et la patience de vos intervenants.**

Merci au revoir et à bientôt »

**Témoignage d'un client Prévoir-Vie France issu d'une enquête de satisfaction après un appel téléphonique au Service Relations Clientèle en décembre 2021, au sujet d'une indemnisation**



« Ma conseillère m'a très très bien conseillé, elle est à l'écoute et a trouvé **le produit correspondant** »

**Témoignage d'un client Prévoir-Vie France issu d'une enquête de satisfaction envoyée par mail ou par SMS après la souscription d'un contrat Solution Retraite en septembre 2021**

Plus de

**283 000**

clients (Prévoir-Vie France)



« Je suis très satisfaite des services de PRÉVOIR, tout simplement parce qu'une fois que le dossier est arrivé au bureau de la responsable du secteur de Longwy elle a eu connaissance du décès de ma maman. Elle a fait preuve **d'un grand professionnalisme et d'une grande réactivité pour traiter ce dossier.** La preuve, c'est qu'un courrier de Paris m'est parvenu très rapidement. Suite à cette rapidité de traitement, je me suis mise en rapport avec le bureau de Longwy, nous avons convenu d'un rendez-vous à mon domicile et suite à toutes ses explications j'ai rempli tous les dossiers à fournir aux différents organismes. Je vous remercie très sincèrement. »

**Témoignage reçu suite à une enquête de satisfaction adressée aux bénéficiaires des contrats Prévoir-Vie France – contrat concerné : Prévoir Quiétude // août 2021**

# Développer des partenariats DE CONFIANCE

Depuis quelques années, le Groupe s'est ouvert à de nouveaux canaux de distribution : d'abord, sur le marché de la marque blanche pour Prévoir-Vie France, puis vers le courtage avec AssurOne et TWINSÉO (UTWIN). Quel que soit le partenaire, la philosophie est la même : développer une relation gagnant/gagnant, de confiance, qui permet de développer des partenariats sur la durée.



© F. Marechal

**David Dubois**

Directeur des partenariats  
Prévoir-Vie France

**Prévoir  
Partenaire :  
près de**

**22%**

du chiffre  
d'affaires de  
Prévoir-Vie France

**1764**

courtiers NetVox

**881**

courtiers UTWIN



Un partenariat c'est un accord avec un tiers pour concevoir, distribuer et gérer un contrat d'assurance porté par Prévoir-Vie. C'est un accord dans lequel nous délégons une grande partie de nos tâches tout en conservant une large part des responsabilités qui nous incombent en tant qu'organisme assureur.

En ce sens, **un partenariat ne peut se concevoir que dans une perspective de long terme dans laquelle toutes les parties prenantes recherchent un équilibre satisfaisant** dans une temporalité réaliste.

Ceci nous a amenés à remettre en question les seuls critères de rentabilité financière pour apprécier la qualité d'un partenariat. La protection de la clientèle étant au cœur des valeurs du Groupe PRÉVOIR, c'est donc tout naturellement le premier terrain sur lequel nous avons axé nos nouveaux critères, en imposant nos exigences de conformité en matière de distribution des produits d'assurance et de relation avec les assurés. En intégrant la « conformité by design », nous accompagnons nos partenaires vers un meilleur devoir de conseil, gage d'une relation pérenne avec nos assurés.

Par ailleurs, le terrain fertile des *Insurtechs* et des *Fintechs* en France a ouvert la voie à une refonte de la chaîne de valeur en assurance avec pour ligne de mire de toujours mieux satisfaire les clients. L'expérience client portée au cœur de la transformation digitale du secteur fait de la satisfaction du client un souci permanent. En tant qu'assureur, nous voyons dans la transformation digitale un accélérateur de la prise en compte des effets de la prévention comme élément central de l'accompagnement assurantiel. L'effacement progressif des frontières entre les acteurs laisse place à des réseaux d'acteurs interconnectés et le développement de partenariats est la clef de voûte de cet écosystème. Finalement, ce n'est pas tant l'appartenance au domaine exclusif de l'assurance qui nous intéresse mais la recherche d'**une approche commune au service du client dans le cadre de sa recherche d'accompagnement et de protection.**



**Christophe Bourguignat**

CEO Zelros, spécialiste de l'Intelligence  
Artificielle dans le secteur financier



Depuis plusieurs années, l'assurance se transforme à grande vitesse, en particulier grâce à l'utilisation de technologies. Nous sommes ravis de compter AssurOne parmi nos partenaires depuis maintenant plus de deux ans. Les équipes AssurOne cherchent perpétuellement à innover, et à offrir à leurs clients des services toujours plus personnalisés. Cet environnement stimulant a permis de monter en puissance sur un premier cas de digitalisation des parcours de souscription. Des évolutions et nouveaux projets sont d'ailleurs au programme pour capitaliser sur notre partenariat.



NetVox a été le premier courtier grossiste à m'ouvrir un code, il y a de cela 8 ans. J'apprécie sa large gamme de produits, ses outils « *user friendly* » et ses équipes (back office, commerce) très disponibles. L'approche humaine de NetVox répond aussi à mes attentes. Je fais partie du club carré OR NetVox et compte bien y rester le plus longtemps possible.

**Samir Salem**

courtier NetVox, témoignage recueilli en avril 2022



UTWIN, c'est un partenaire indispensable, un partenaire de confiance attentif à ses clients.

**Commentaire laissé par un courtier UTWIN (nom commercial de TWINSÉO) lors de l'enquête de satisfaction réalisée en novembre 2021.**

# S'ÉPANOUIR dans son travail

Les collaborateurs de chacune des entités sont la richesse du Groupe: par leur implication, leurs expertises, leur sens aigu du client, ils ont à cœur de faire progresser la satisfaction client, de faire avancer les projets, de participer à la transformation.



**Laurent Lecomte**  
Responsable collège IQCI,  
Prévoir-Vie France



## De belles opportunités de carrière

Je suis rentré chez PRÉVOIR en 1997 en tant que conseiller à Amiens et je suis aujourd'hui Inspecteur Chargé de la Qualité et du Contrôle Interne (IQCI) tout en étant responsable de ce collège (6 personnes réparties sur toute la France). Je suis basé à Caen mais je viens chaque semaine au siège. C'est dire si je connais bien PRÉVOIR et je sais qu'on peut y faire une belle carrière. Je pense qu'il est important de régulièrement se remettre en question, bouger, évoluer pour être performant. Avec PRÉVOIR, c'est possible ! Il y a des opportunités qu'il faut savoir saisir, on nous propose des formations qui nous permettent d'enrichir nos connaissances et d'accroître notre réseau. Aujourd'hui, dans ma fonction, je reste en contact avec le terrain, pour le sensibiliser et l'accompagner sur tous les aspects de conformité et de qualité qu'exige aujourd'hui notre environnement. Notre structure avec un IQCI par région permet de déployer au plus près des organisations la politique qualitative ainsi que les éléments de contrôles permettant une amélioration continue. Je participe aussi à beaucoup de groupes de travail, liés au suivi client et à la transformation de l'entreprise. Cette diversité d'actions, d'interlocuteurs est une chance et un vrai plaisir !



Collaborateurs du Service Relations Clientèle Prévoir-Vie France



**Alexandra Dussieu**  
Chef de produit AssurOne



## L'épanouissement et la promotion des salariés

« On pourrait parler longuement de la notion d'assurance, c'est-à-dire du besoin qu'a l'homme de s'assurer contre le malheur. Cela fait partie de la quête du bonheur. », Georges Pompidou. AssurOne c'est ça ! Cette combinaison gagnante d'une entreprise qui a la volonté d'offrir la meilleure des protections à ses clients, la satisfaction du travail accompli par nos collaborateurs et le bonheur que cela engendre pour toute l'entreprise. AssurOne a aussi à cœur l'épanouissement et la promotion de ses salariés, j'en suis la preuve, je fête mes 7 ans d'arrivée et une belle évolution de carrière de conseillère téléphonique à chef de produit.

# Modèle de CRÉATION DE VALEUR

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

## LES MOYENS que nous déployons

### FINANCIERS ET ÉCONOMIQUES

- ▶ Capitaux propres : plus de **750 millions €**
- ▶ Actifs gérés (en valeur de marché) : plus de **5,5 milliards d'actifs €**
- ▶ **2** succursales au Portugal et en Pologne et **1** filiale au Vietnam

### HUMAINS, INTELLECTUELS ET RELATIONNELS

- ▶ **1 740** collaborateurs en France, répartis sur tout le territoire
- ▶ **99** collaborateurs en Pologne et au Portugal
- ▶ **128** bureaux Prévoir-Vie France, **16** au Portugal et **10** en Pologne  
**2** plateformes téléphoniques
- ▶ **750** collaborateurs du réseau commercial (réseau Prévoir-Vie)
- ▶ **70 %** des salariés dédiés à la relation client
- ▶ **1 764** courtiers AssurOne  
**881** courtiers TWINSÉO (UTWIN)
- ▶ Compétences spécifiques, capital de connaissances métiers
- ▶ **7,66 %** de la masse salariale consacrée à la formation
- ▶ **882** posts sur les réseaux sociaux et contenus des sites

### SOCIÉTAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

- ▶ Actionnariat familial et salarial stable
  - **70 %** familles fondatrices
  - **27 %** salariés, retraités et leurs familles
  - **3 %** sociétés
- ▶ Investissement en actions et en obligations, en soutien à l'économie
- ▶ Investissement dans la rénovation du patrimoine immobilier
- ▶ Fondation à mission sociale abritée par la Fondation de France : **41 100 €** versés à **4** associations
- ▶ Propriété ou copropriété et gestion de **2** vignobles et de **7** forêts (plus de 1 500 ha)

### 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)
- ▶ **762** serveurs (dont 726 machines virtuelles) pour une consommation énergétique estimée à **62 250 kWh**
- ▶ **491 To** de stockage de données
- ▶ **39 261** jours/homme dédiés à l'évolution des Systèmes d'Information

PROTÉGER NOS CLIENTS  
SIMPLICITÉ

Conception des offres en assurance de personnes

Gestion des actifs

EXPERTISE

ESPRIT D'OUVERTURE

Maîtrise des risques



**Fort de son indépendance, PRÉVOIR poursuit son développement au service de la protection en s'appuyant sur chacune des expertises qui compose le Groupe.**

PRÉVOIR  
GROUPEPRÉVOIR  
Assureur Solutions Vie  
France, Portugal, Pologne

assurone™

utwin™  
SIMPLIFIER L'ASSURANCEPRÉVOIR  
Asset Management

Réassurezmoi

AU QUOTIDIEN

ET PROXIMITÉ

Gestion  
de la relation  
clientMulti-  
distribution  
des assurances  
du quotidien

INDÉPENDANCE

Respect  
des parties  
prenantes

ET VISION DURABLE

C'est animé d'un  
"même esprit  
de conquête"  
que toutes les entités  
abordent l'avenir  
avec confiance.

## LA VALEUR que nous créons

### FINANCIÈRE ET ÉCONOMIQUE

- ▶ Chiffre d'affaires brut Groupe 2021 : plus de **608 M€**
- ▶ Résultat consolidé : **49 M€**
- ▶ Distribution aux assurés des intérêts : **1,19%\*** pour les contrats à versements libres **1,76%\*** pour les contrats à primes périodiques
- ▶ Performance des fonds communs de placement en **2021** :
  - Prévoir Gestion Actions **+36,2%**
  - Prévoir Perspectives **+34,5%**
  - Prévoir Pangea **+28,1%**
- ▶ Ratio de couverture de la solvabilité : **264%** pour le Groupe en **2020**
- ▶ Notation S&P Global Ratings : BBB / Perspective stable pour la holding, notation stable depuis **15 ans** en **2020**

### 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 ou cadres supérieurs (classes 6/7 ou F/G)
- ▶ Index d'égalité femmes/hommes :
  - **87/100** (moyenne pondérée des entités concernées)
- ▶ Formation :
  - **1 730** collaborateurs formés
  - Plus de **10 400** 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)]
- ▶ Près de **34 000** abonnés à nos réseaux sociaux
- ▶ Plus de **1,5 millions** de visiteurs sur nos sites et comparateurs

### SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE

- ▶ Près de **979 263** contrats actifs
- ▶ Prestations versées en 2021 : **404 M€** (Prévoir-Vie France)
- ▶ **150** projets de solidarité soutenus par la Fondation depuis sa création en 2000
- ▶ Exploitation durable des forêts : **un tiers** en conformité avec la labellisation PEFC
- ▶ **1,69 T** de CO<sub>2</sub> économisées grâce au recyclage (Prévoir-Vie France)

### 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 : **52%** des contrats dématérialisés
- ▶ Machine Learning pour analyse des documents clients (AssurOne)

\*taux moyens servis en 2021 sur les contrats libellés en euros (y compris part euros des multi-supports) relevant respectivement des catégories 4 et 5 de l'article A. 344-2 du Code des assurances. Taux exprimés nets de frais de gestion. Le rendement passé annoncé ne préjuge pas du rendement futur.

# EN 2021, PRÉVOIR grandit et voit plus loin...

Après une première étape en 2019 avec l'acquisition d'AssurOne et d'UTWIN, PRÉVOIR a intégré le courtier-comparateur Réassurez-Moi en janvier 2021. Clairement, la diversification vers le courtage s'accompagne d'une accélération vers le digital.

Cette dynamique forte nous porte vers de nouveaux horizons de croissance bien sûr mais les enjeux de cette stratégie vont au-delà d'objectifs commerciaux. Il s'agit d'enrichir nos expertises, nos offres, services et canaux de distribution, et de développer les synergies entre les filiales. En renforçant ainsi notre efficacité, nous offrirons une expérience toujours plus innovante et satisfaisante à nos clients, assurés, partenaires et collaborateurs. En nous réinventant, en nous transformant, nous posons les conditions de la poursuite durable de notre mission : protéger la vie et le quotidien des personnes.

Le lancement du 7<sup>e</sup> Projet d'Entreprise le 2 décembre 2021 trace la stratégie pour les cinq prochaines années de l'ensemble du Groupe PRÉVOIR.

Avec le PE6, Prévoir-Vie a retravaillé son modèle économique, ses méthodes de production et de gestion et a amélioré son efficacité opérationnelle. À présent, nous embarquons toutes nos filiales avec une idée centrale : **Ensemble, un même esprit de conquête**. Il s'agit pour chaque filiale, de conquérir de nouveaux clients, de gagner en pertinence et en efficacité pour toujours mieux satisfaire nos clients, et l'ensemble de nos parties prenantes.



## En 2021, nous sommes fiers...



© E. Maréchal

**Malek Bendafi**  
Directeur commercial  
Prévoir-Vie France

### des bonnes performances du réseau commercial

Les conseillers ont atteint des niveaux de productivité historiques, aidés notamment par une nouvelle offre de prévoyance destinée aux familles, Solution Prévoyance Famille. Nous avons aussi progressé dans nos parcours de souscription et il faut souligner notre belle avancée dans la signature électronique à la souscription de la majorité de nos contrats.



F. Martinez

**Colin Turner**  
Directeur du développement  
AssurOne

### de la performance des courtiers Netvox

Dans un marché très concurrentiel, nos courtiers ont été particulièrement dynamiques et nous avons atteint des volumes d'affaires nouvelles inégalés. Nous avons aussi progressé sur le maintien de nos portefeuilles. Bref, une année 2021 très encourageante !



De gauche à droite : K.Soukhavong (International), A.Fruchard (Réassurez-Moi), C.de Caumont (Société de Gestion Prévoir), P.Lacoste, E.Bidou (Prévoir-Vie), E.Dodin (AssurOne), M.Vancostenoble (TWINSÉO (UTWIN)) était à distance



**Gaëlle Revenu-Prunayre**

Directrice générale adjointe – Directrice de l'expérience client, (TWINSÉO - UTWIN)

## de nos nouveaux modes de fonctionnement pour une meilleure expérience client

Nous avons été classés au 2<sup>e</sup> rang du Concours Élu Service Client de l'Année de l'année en 2021 dans la catégorie "assurance"; plus que cette place, ce qui est à retenir, c'est l'engagement de chacun, la mobilisation de tous les services pour remettre en question et améliorer les parcours clients. C'est une démarche que nous allons évidemment poursuivre.



**Claire Postadjian**

Responsable Relations Clientèle – Prévoir-Vie France

## de l'approche tournée vers la satisfaction client

Nous avons poursuivi notre démarche de calcul de la satisfaction, à des moments-clés de la relation : de la souscription au versement des prestations, en passant par la réclamation. Connaître la satisfaction (et l'insatisfaction), l'effort que les clients ont dû réaliser et le taux de recommandation sont des indicateurs qui nous font chaque jour progresser.



**Luiz Ferraz**

Responsable Prévoir-Vie Portugal

## des 25 ans de la succursale portugaise

Celle-ci a particulièrement performé grâce à la mobilisation de tous ! Nous avons poursuivi notre développement, malgré la pandémie et avons adapté notre système d'information aux standards du marché en un temps record.

# LA RSE AU SEIN DU GROUPE PRÉVOIR

## Exercer nos métiers avec éthique et équité

À l'occasion du lancement de son 7<sup>e</sup> Projet d'Entreprise, le premier au niveau du Groupe, PRÉVOIR a souhaité réaffirmer ses engagements en termes de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE). Quatre principes fondateurs de nos engagements auprès de nos parties prenantes résument la démarche RSE qui nous anime.



### Un ASSUREUR sociétalement responsable

**Nous exerçons pleinement notre responsabilité en tant qu'assureur et distributeur d'assurance par la protection de ceux qui en ont le plus besoin.** Cela s'exprime également dans nos relations professionnelles avec nos partenaires, courtiers par une démarche éthique.

Agir avec responsabilité dans notre métier d'assureur, c'est par exemple, anticiper les évolutions sociétales comme Prévoir-Vie l'a fait avec la dépendance, aller à la rencontre de cette clientèle populaire grâce à des conseillers de proximité et des produits spécialement adaptés. C'est aussi s'efforcer de proposer une assurance au plus grand nombre avec l'assurance emprunteur pour UTWIN (assurance pour les risques aggravés) et l'assurance de toutes les mobilités avec AssurOne (en particulier, solutions pour les jeunes conducteurs ou conducteurs « malusés »).



### Un EMPLOYEUR socialement responsable

**Nous agissons pour l'équité et le développement de nos collaborateurs.** 96 % des salariés du Groupe sont en CDI. Nous sommes attentifs à la diversité, source de richesses, et à la parité. Au sein du Groupe PRÉVOIR, il n'y a pas de différence de salaires entre les hommes et les femmes. Pour permettre à chacun de trouver sa place et d'évoluer pendant la transformation de l'entreprise, d'ambitieux programmes d'accompagnement et de formation sont prévus.

Enfin, le recrutement de profils variés, sur tous les territoires métropolitains et à l'international souligne la participation à l'économie et à la vie locale de toutes les entités du Groupe.



### Un INVESTISSEUR responsable

**Avec Prévoir Asset Management, le Groupe PRÉVOIR agit en tant qu'acteur financier responsable.** Renforcer la prise en compte des critères Environnementaux, Sociétaux et de Gouvernance dans nos investissements financiers s'inscrit dans cette démarche.

C'est aussi en tant qu'actionnaire institutionnel que nous souhaitons participer à la transition écologique.



### Un acteur soucieux de son ENVIRONNEMENT

**Parce que notre responsabilité s'exerce aujourd'hui et demain, avec une attention pour chacune des générations,** notre façon d'exercer nos métiers, de vivre au travail se fait en toute conscience. Nous revoyons nos parcours clients pour les simplifier, les fluidifier, et réduire considérablement notre consommation de papier. Notre parc immobilier, en particulier le siège de Prévoir-Vie, est en pleine transformation pour imaginer de nouveaux espaces de travail plus collaboratifs mais aussi moins énergivores.

## FOCUS

Fondation  
**PRÉVOIR**

SOUS L'ÉGIDE DE LA FONDATION DE FRANCE

En 2000, nous avons créé la Fondation Prévoir, dans le prolongement de notre mission envers les populations vulnérables. Depuis plus de 20 ans, elle soutient des projets de solidarité portés par des associations dans lesquelles des salariés, des actionnaires ou des retraités sont engagés bénévolement.



C'est en tant qu'initiateur du projet de MOOC AF3M

« Comprendre et vivre avec un myélome », avec l'appui de Laurie Maillard, administratrice de Prévoir-Vie, que j'ai sollicité une subvention auprès de la Fondation Prévoir.

L'AF3M est une association qui regroupe les malades, atteints d'un cancer rare de la moelle osseuse, le myélome multiple, et leurs proches.



En 2017, nous avons souhaité mettre en place un MOOC (Massive Online Open Course : parcours en ligne) en complément des journées d'information et d'échange que nous organisons une fois par an dans 26 villes de France.

Après des heures de travail pour identifier les thématiques à proposer, récupérer la matière et concevoir l'ingénierie pédagogique, le parcours a pu être proposé à 9 reprises à plusieurs centaines de malades et proches. Il comprend 4 modules permettant d'acquérir des compétences sur le savoir (informations sur la maladie, les traitements et les recherches associées), le savoir-être et le savoir-faire pour mieux

vivre au quotidien avec la maladie. Le point fort de notre MOOC est qu'il est accompagné par des tuteurs bénévoles pour garder le lien humain, indispensable. C'est aujourd'hui une belle aventure collective : de 3 tuteurs, nous sommes passés à 20 et nous avons de plus en plus de médecins qui nous accompagnent dans notre démarche, animent les 4 web-conférences qui ponctuent le MOOC. La subvention de la Fondation nous aide pour faire évoluer et maintenir à jour les contenus de ce parcours.

**Bernard Delcour**  
Président de l'association AF3M



## la démarche RSE du Groupe chez AssurOne



© F. Martinez

**Alexia Lefevre**

Directrice Communication  
& RSE AssurOne

### La démarche RSE chez AssurOne s'articule autour de trois piliers. Quels sont-ils ?

La RSE chez AssurOne, ce sont trois axes majeurs : One Mission, One Team, One Planet. Ces derniers sont en lien direct avec nos trois valeurs : Imagination, Collectif et Intégrité. Notre mission consiste à se différencier par un positionnement volontaire au service du collectif et de sa mission sociétale. Nous voulons devenir une « entreprise à transmission », la transmission de valeurs

fortes. One Team, c'est la dimension sociale et Qualité de Vie au Travail (QVT) de notre démarche RSE. Nous souhaitons faire de la culture interne un véritable atout différenciant, pour recruter de nouveaux talents, engager un maximum de personnes au service de la performance. Et enfin, One Planet c'est l'expression de notre volonté de toujours innover de façon responsable. Il s'agit de proposer de nouvelles solutions technologiques et digitales qui participent à la transition énergétique et réduisent notre impact environnemental.

### Quelle a été votre démarche pour identifier ces trois piliers ?

Le programme est ambitieux ; aussi, il fallait le construire en prenant du temps et en embarquant un maximum de collaborateurs. Nous avons travaillé avec le cabinet *Assurance for good*, spécialiste de la RSE dans le monde de l'assurance. Dans un premier temps, nous avons interrogé tous les salariés d'AssurOne pour mesurer leur degré de connaissance

et de motivations sur ces sujets-là. Ils ont été très nombreux à répondre, ce qui était déjà un très bon signe. Nous avons pu identifier les premiers ambassadeurs et travailler en atelier sur nos ambitions. C'est ainsi que les trois axes de travail se sont révélés et ont été proposés au Comité Exécutif. Nous avons mis en place la comitologie qui permet de suivre le plan d'action et de faire vivre concrètement cette nouvelle démarche en interne.

### Quelles sont les clés de la réussite ?

C'est un sujet très transverse ; aussi l'implication de chaque collaborateur dans leur groupe de travail est importante pour mener à bien notre mission. Chaque groupe est parrainé par un membre du Comex pour faire en sorte que tout le monde soit associé à la démarche à son niveau. C'est aussi pour cela que le plus important, c'est le collectif ! Avoir un groupe de personnes, motivées, ambassadrices de nos valeurs et de la démarche permet d'avancer mieux et durablement.

# UNE MÉTHODOLOGIE RIGOUREUSE au service du sens

La Déclaration de Performance Extra-Financière, si elle est un exercice réglementaire, permet aussi d'une année sur l'autre de retracer les activités du Groupe, de réaffirmer les responsabilités qu'elle confère et, finalement, de mesurer la performance du Groupe au-delà des stricts aspects financiers.



Collaborateurs d'AssurOne

*La prise en compte  
des impacts des décisions  
et activités tant en termes  
sociaux et sociétaux,  
économiques et  
environnementaux*



Estelle Gruson, responsable communication et RSE de Prévoir-Vie France, en charge de la DPEF

La Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) du Groupe PRÉVOIR est le rapport RSE du Groupe. Elle reflète les impacts de ses décisions et de ses activités tant en termes sociaux et sociétaux, économiques et environnementaux. Aussi, ce rapport présente les enjeux, les politiques et actions mises en œuvre pour assumer cette responsabilité sociale, sociétale, économique et environnementale. Elle présente notamment les risques que nous devons prendre en compte et les moyens pour les maîtriser afin d'exercer au mieux cette responsabilité.

## UN REGROUPEMENT DES RISQUES POUR MIEUX EXPRIMER NOS RESPONSABILITÉS

À l'occasion du lancement du premier Projet d'Entreprise du Groupe, quatre principes fondamentaux liés à la Responsabilité Sociale et Sociétale de l'Entreprise ont été réaffirmés :

- un assureur socialement responsable,
- un employeur socialement responsable,
- un investisseur responsable,
- un acteur soucieux de son environnement.

Aussi, pour l'exercice 2021, il nous a semblé pertinent de regrouper les différents risques en fonction de ces quatre enjeux majeurs. Ce regroupement permet également à nos parties prenantes de mieux appréhender nos métiers, la façon dont nous comptons les exercer au mieux, conscients de nos responsabilités comme acteur social, économique et financier.

Cette nouvelle organisation a permis de conforter les risques et enjeux extra-financiers déjà identifiés au regard des thématiques listées dans le décret d'application de l'ordonnance transposant la directive européenne. Certaines thématiques, mentionnées au §III de l'article L.225-102-1 du Code de commerce, ne concernent pas l'activité du Groupe PRÉVOIR : lutte contre le gaspillage alimentaire, lutte contre la précarité alimentaire, respect du bien-être animal, alimentation responsable, équitable et durable. C'est le cas également



de l'abolition effective du travail des enfants et de l'élimination du travail forcé ou obligatoire, mentionnés au § II de l'article R. 225-105. Ces risques ne sont pas analysés, étant considérés comme extrinsèques à l'activité du Groupe.

### UN PÉRIMÈTRE QUI SUIT LES ÉVOLUTIONS DU GROUPE ET QUI S'INTERNATIONALISE

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, TWINSÉO (UTWIN) et Réassurez-Moi dernier courtier acquis par la Société Centrale Prévoir en janvier 2021] et de gestion d'actifs (Société de Gestion Prévoir). Les succursales européennes de Prévoir-Vie ont également été incluses dans la démarche DPEF pour l'exercice 2021. La filiale vietnamienne reste hors périmètre étant donné qu'elle est détenue avec un partenaire coréen, majoritaire.

### DES INDICATEURS SUIVIS ET CHALLENGÉS PAR LE COMITÉ DES NOMINATIONS, DES RÉMUNÉRATIONS ET DES CARRIÈRES, ÉMANATION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA SOCIÉTÉ CENTRALE PRÉVOIR.

Les travaux liés à la DPEF, et plus généralement ceux qui concernent la RSE sont suivis par le Comité des rémunérations, des nominations et des carrières. Cela permet notamment de discuter des indicateurs clés de performance avec les membres de ce comité présidé par Jean-Baptiste de Labrusse, également Président du Comité Exécutif de la Fondation Prévoir. La revue des indicateurs réalisée par ce comité a lieu en amont de celle réalisée par notre Organisme Tiers Indépendant. Cette revue nous oblige à prendre le recul nécessaire pour régulièrement s'assurer de la pertinence des indicateurs. Cette démarche s'appuie notamment sur un benchmark.

### DES INDICATEURS CONSOLIDÉS

Avec l'intégration des nouvelles entités dans le périmètre de la DPEF, nous nous sommes attachés à consolider les indicateurs. Nous présentons, si la donnée existe, l'indicateur consolidé en 2020, sur le périmètre de la DPEF de cette année-là [Prévoir-Vie France, AssurOne et TWINSÉO (UTWIN)]. Cela permet de voir l'impact de l'intégration de Réassurez-Moi et des succursales européennes dans nos performances extra-financières.

## Une démarche structurée pour impliquer toutes nos parties prenantes

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

- **Benchmark** sur les indicateurs et actions réalisées par quelques concurrents ;
- **Propositions d'évolutions** dans la définition, le calcul de certains indicateurs, en particulier sociaux, et l'organisation du document auprès du Comité de Rémunération, Nomination et Carrières ;
- **Sensibilisation des nouvelles entités et nouveaux interlocuteurs** au sens de la démarche liée à la Déclaration de Performance Extra-Financière ;
- **Revue du référentiel** d'indicateurs par un organisme tiers indépendant ;
- **Entretiens avec les différents intervenants, français, portugais et polonais**, 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** auprès des actionnaires de la Société Centrale Prévoir et mise en ligne sur le site [prevoir.com](http://prevoir.com) ;
- **Valorisation** des principaux indicateurs et actions majeures auprès des collaborateurs du Groupe PRÉVOIR.

# ASSUREUR SOCIÉTALEMENT RESPONSABLE

Depuis 1910, année de sa création, PRÉVOIR exerce son métier avec responsabilité envers ses clients et ses assurés. La fondation de la Compagnie d'Assurance Populaire est même liée à la prise de conscience de la nécessité de protéger les personnes particulièrement vulnérables, les mineurs de fond et leurs familles.

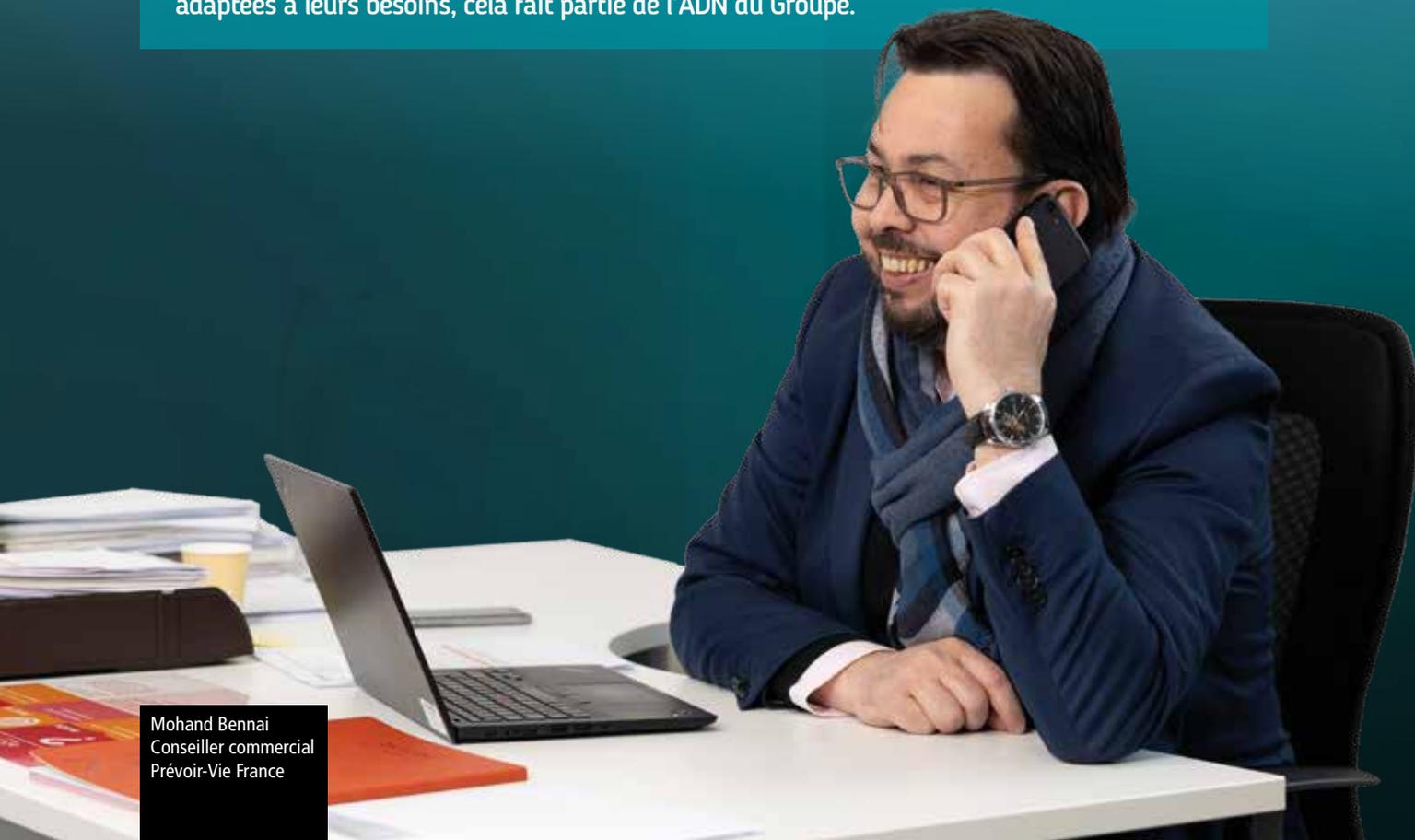
Aujourd'hui, si les cibles et les canaux de distribution se sont diversifiés, c'est avec la même philosophie que PRÉVOIR exerce sa responsabilité assurantielle : proposer une offre utile et de qualité, en veillant à protéger ceux qui en ont le plus besoin.

Une attention particulière doit notamment être apportée aux conditions d'acceptation médicale et d'exclusion dans nos contrats.

Cette responsabilité est bien plus large que la proposition d'offres et nous guide dans toutes nos activités. L'organisation de la gouvernance, la stabilité financière et la sécurité des systèmes d'information sont par exemple autant de points de vigilance permettant de répondre à nos engagements vis-à-vis de nos clients et de nos partenaires.

Cette responsabilité s'exprime également par la démarche éthique que nous appliquons dans toutes nos relations d'affaires et relationnelles. Cela passe évidemment par le respect des réglementations en vigueur mais aussi par la proximité que nous souhaitons exprimer envers nos assurés ou nos clients.

Être au plus près des personnes, leur proposer simplement des solutions d'assurance adaptées à leurs besoins, cela fait partie de l'ADN du Groupe.



THÈMES	RISQUE	OBJECTIF	Impacts				
			financier	image et réputation	relations clients	opérationnel et organisationnel	réglementaire
<b>P.21</b> LA GOUVERNANCE	Inadaptation du Conseil d'Administration aux enjeux de l'entreprise.	Composer un Conseil d'Administration rassemblant les compétences permettant d'exercer au mieux son rôle de conseil et de contrôle auprès de la direction.	●	●	●	●	
<b>P.22</b> LA STABILITÉ FINANCIÈRE	Non-respect de nos engagements vis-à-vis de nos parties prenantes.	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.	●	●	●	●	
<b>P.23</b> LE FACTEUR HUMAIN DANS LA CYBERSÉCURITÉ	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.	Sensibiliser régulièrement l'ensemble des collaborateurs sur leur rôle pour maintenir leur vigilance face aux différents risques cyber par un comportement adapté.	●	●	●	●	●
<b>P.24</b> L'ÉTHIQUE DANS 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.	Garantir confiance et loyauté dans les relations de travail et les pratiques professionnelles.	●	●	●	●	

## Les Objectifs de Développement Durables concernés



THÈMES	RISQUE	OBJECTIF				
<b>P. 25</b> <b>L'ÉTHIQUE DANS LA RELATION CLIENT</b>	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.	Accroître la qualité de l'expérience client pour qu'elle soit pleinement satisfaisante pour le client, à tout moment de son parcours.	●	●	●	●
<b>P. 26</b> <b>LA FIDÉLISATION DE NOS CLIENTS</b>	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).	Maintenir une relation de confiance avec l'ensemble des clients, courtiers et partenaires.	●	●	●	●
<b>P. 27</b> <b>DES PRODUITS ADAPTÉS</b>	Mauvaise définition des marchés cibles et compatibles donc non-adéquation des garanties et services au regard des besoins de nos clients.	Proposer à chacun une solution d'assurance adaptée à ses besoins.	●	●	●	●
<b>P. 28</b> <b>L'ANCRAGE TERRITORIAL</b>	Manque de prise en compte du sujet des inégalités territoriales, non-mise à disposition de services et de solutions participant au développement des territoires.	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.	●	●	●	

Conseil d'Administration de la Société Centrale Prévoir en 2021  
 1<sup>er</sup> rang : L. Morillon, J. Potdevin, A. Roullier, M. Robert-Ambroix, P. Lacoste, JB de Labrusse, B.Sury.  
 2<sup>ème</sup> rang : E. du Boullay, A. Moreau, S. Gaullier (administrateur jusqu'à fin juin 2021)



# La gouvernance

## RISQUE

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

## OBJECTIF

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 chacune des instances de gouvernance des différentes sociétés.

## ACTIONS 2021

- > L'année 2021 a été celle de la préparation et du lancement du 7<sup>e</sup> Projet d'Entreprise pour Prévoir-Vie et qui est aussi le premier pour le Groupe.
- > Les conseils et comités émanant des Conseils d'Administration ont donc été particulièrement mobilisés sur le partage du diagnostic, des bilans, la validation des choix stratégiques pour le développement du Groupe en France et à l'international à travers chacune de ses entités.
- > Les administrateurs ont partagé le lancement de ce Projet d'Entreprise le 2 décembre à la Maison de la Mutualité.
- > **Des instances de gouvernance** se dédient à l'orientation des filiales: Prévoir-Vie, AssurOne, TWINSÉO (UTWIN), Société de Gestion Prévoir (Prévoir Asset Management).



## INDICATEURS-CLÉS DE PERFORMANCE

### Répartition des administrateurs de la Société Centrale Prévoir

Objectif: respecter la répartition administrateurs familiaux/indépendants

Administrateurs  
familiaux\*

7

Administrateurs  
indépendants

3

Identique à 2019 et 2020

### Taux de participation des administrateurs aux conseils et comités pour la Société Centrale Prévoir (SCP)

Objectif: traiter – avec tous - tous les sujets stratégiques

Conseils  
d'Administration

100 %  
100 % en 2020

Comités d'audit

96 %  
100 % en 2020

Comités  
d'investissement

100 %  
100 % en 2020

Comités  
des nominations,  
des rémunérations  
et des carrières

100 %  
100 % en 2020

Comités  
stratégiques

100 %  
100 % en 2020

\* jusqu'à fin juin 2021

# La stabilité financière

## RISQUE

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

## OBJECTIF

**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.

## ACTIONS 2021

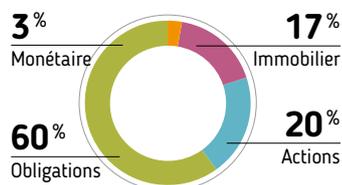
- Le ratio de solvabilité présenté est celui de l'année 2020. Les taux d'intérêt bas expliquent l'essentiel de la baisse du ratio de solvabilité, en dépit de la hausse des fonds propres du Groupe.
- En 2021, nous avons mené une gestion proactive de la poche obligataire pour s'adapter au contexte de raffermissement de l'inflation et des taux d'intérêt, toujours bas.
- Ce fut la première année complète du comité controversé, comité qui permet d'adresser toutes les problématiques extra-financières du portefeuille d'investissements.
- Enfin, il est à noter pour 2021, la bonne tenue des marchés actions, ce qui a contribué à accroître les réserves financières du Groupe.

## FOCUS

### PRÉVOIR-VIE

#### Répartition de l'actif en Valeur Nette Comptable

(1) Au 31/12/2021.  
Les OPCVM dont les sous-jacents sont respectivement en immobilier et en produits de dettes sont intégrés dans les poches 'Obligation' et 'Immobilier'



### 2 ANS

de rémunération des contrats en provision, soit 2,2% qui est le taux de Provision pour Participation aux Bénéfices des assurés après distribution en 2022 au titre de 2021 (rapporté aux provisions mathématiques)

### BBB

avec perspective stable: note de S&P Global Ratings pour 2020 - stable depuis 15 ans



## 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 avec un ratio supérieur ou égal à 150.

Société Centrale Prévoir

**264%\***

v/s 294% en 2019

\*le calendrier de la constitution de la présente DPEF ne peut coïncider avec celui du calcul du ratio de solvabilité pour l'année 2021.

# Le facteur humain dans la cybersécurité



Réunion de la techfactory d'AssurOne

## 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

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

## POLITIQUE

Face aux nombreuses menaces, tant accidentelles que malveillantes, PRÉVOIR doit se doter d'un ensemble de mesures de prévention et de protection adéquat afin d'assurer : le respect des obligations légales, réglementaires et contractuelles ; la confidentialité et l'intégrité des données ; la continuité et la qualité des services et la protection et la valorisation de l'image de PRÉVOIR.

La Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) permet de garantir la disponibilité des informations, l'intégrité des informations ; la confidentialité des informations gérées et la traçabilité et l'auditabilité des moyens de traitement de l'information.

**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 2021

> Durant l'année 2021, la cybersécurité a été un enjeu majeur pour les entreprises de notre secteur qui a fait l'objet de nombreuses attaques. Ce contexte a confirmé l'intérêt de notre plan ambitieux de sensibilisation de chaque salarié à la cybervigilance.

> Chez Prévoir-Vie France, des webinaires spécifiques ont été organisés auprès du réseau commercial, adaptés à leur mode de travail nomade. Sur l'intranet, une rubrique permet à chacun de retrouver les newsletters dédiées (9 publiées en 2021), les politiques et chartes associées à cet enjeu.

> Chez TWINSÉO (UTWIN), comme dans la succursale polonaise, là-aussi, les salariés ont tous été sensibilisés sur leur rôle dans la cybersécurité. La sensibilisation a été importante également, notamment par la newsletter mensuelle et la Direction des Systèmes d'Information a adressé un message à chacun pour rappeler les bonnes pratiques.

> Chez Réassurez-Moi et au Portugal, une attention particulière a été apportée à la sécurisation des mots de passe.

> Chez AssurOne, plusieurs communications et sensibilisations ont été réalisées, avec notamment l'intervention de son Président, Eric Dodin pour mobiliser l'ensemble des collaborateurs en particulier après la cyberattaque subie en août 2021.



## INDICATEUR-CLÉ DE PERFORMANCE

### Part des collaborateurs sensibilisés à la cybersécurité

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

Groupe PRÉVOIR

**100 %**

identique à 2020

# 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

**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 2021

- > Les enjeux de conformité liés à la pratique de nos activités sont multiples et font l'objet de sensibilisation ou de formation très régulièrement.
- > Ainsi, tous les collaborateurs de Prévoir-Vie, en France et au Portugal, ont par exemple été invités à réaliser une formation sur le processus de Lutte Contre le Blanchiment et le Financement du Terrorisme (LCBFT). Toutes les entités sont attentives à répondre aux exigences de la Directive Distribution d'Assurance (DDA) pour leurs propres collaborateurs évidemment mais AssurOne, TWINSÉO (UTWIN) ou encore Prévoir-Vie Pologne proposent des formations à leurs partenaires également, gage d'une démarche éthique auprès du client final.
- > Enfin, en France, l'accent a été mis cette année sur le dispositif anti-corruption, en accord avec la Loi Sapin 2. Les collaborateurs de Prévoir-Vie France et d'AssurOne ont suivi la même formation : comment reconnaître les situations de corruption ? que faire ?... Chez le courtier-grossiste, un code de conduite vient compléter le dispositif.
- > Chez TWINSÉO (UTWIN), une formation a permis de sensibiliser tous les collaborateurs à la fraude interne et externe.
- > Nous sommes aussi très attentifs à la protection des données personnelles de toutes nos parties prenantes et le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) a ainsi fait l'objet d'une formation chez Prévoir-Vie.



Conseillère de la relation client chez TWINSÉO (UTWIN)



## INDICATEUR-CLÉ DE PERFORMANCE

### Part des collaborateurs formés ou sensibilisés à un enjeu de conformité

Objectif : s'assurer du respect optimal de la réglementation en lien avec nos activités

Groupe PRÉVOIR

**79,40%**

Indicateur nouveau  
Pas de donnée pour 2020

# 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

**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 2021

> Pour Prévoir-Vie France, plusieurs enquêtes de satisfaction à des moments-clés de la relation et partagées avec les différents interlocuteurs du réseau commercial pour améliorer en continu les processus. En 2021, une nouvelle enquête a été mise en place lors d'un moment phare : la souscription.

> Chez TWINSÉO (UTWIN), animé par le concours Élu Service Client de l'Année, différentes mesures sont venues évaluer – et améliorer – la satisfaction des clients finaux et des courtiers : 7 points de progression par rapport à 2020 pour les clients finaux et des courtiers satisfaits à plus de 96 % (enquête réalisée en novembre). Différents ateliers sont régulièrement réalisés pour améliorer de façon continue la relation clients.

> Côté réclamations, une revue de process a débuté pour mieux gérer celles émanant des clients des partenaires en marque blanche de Prévoir-Vie France.

> Par ailleurs, le nombre de réclamations clients fait l'objet d'un suivi dans chaque région commerciale de Prévoir-Vie France, lors de la réalisation, chaque quadri-mestre, des plans de contrôle interne.

> Au niveau des succursales, seules les réclamations passant par le médiateur sont, pour le moment comptabilisées.



## INDICATEURS-CLÉS DE PERFORMANCE

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

### Taux de satisfaction dans la relation client

Prévoir-Vie France

**4,7/5**

v/s 4,4/5 en 2020

AssurOne

**4,05/5**

v/s 4,16/5 en 2020

### Taux de réclamation (nombre de demandes clients en insatisfaction sur le stock de contrats)

Groupe PRÉVOIR

**1,41 %**

v/s 1,13% en 2020

# 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

**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 2021

- Pour Prévoir-Vie France, comme tous les ans, un plan de contact des foyers a été déployé pour contacter, voire visiter un maximum de foyers. Tous les canaux sont utilisés pour favoriser le contact, en particulier le SMS qui permet de prendre facilement contact avec le client, sans être intrusif. Des appels sortants sont consacrés à l'accueil des nouveaux clients, au suivi des Travailleurs Non Salariés et aux clients proches de leur départ à la retraite.
- Au Portugal, un centre d'appel vient en appui des agents non exclusifs pour les soutenir dans leurs actions auprès des clients finaux.
- Chez TWINSÉO (UTWIN), comme ce sont souvent les clients qui sont aussi les meilleurs ambassadeurs, une politique de parrainage a également été conçue. Par ailleurs, une cellule Experts banque a été créée pour faciliter la reprise d'assurance pour les clients : prise en charge des démarches administratives de substitution d'assurance et relance auprès des banques pour le compte du client.
- C'est dans cette même logique que Réassurez-Moi veille à bien dimensionner, et former, son équipe, pour suivre les sollicitations en particulier sur l'assurance emprunteur.



Chefs de marché marketing - Prévoir-Vie France



## INDICATEURS-CLÉS DE PERFORMANCE

### Taux de sortie anormale des contrats en stock (rachats et résiliations)

Objectif : maintenir les foyers et les contrats

Groupe PRÉVOIR

**6,10 %**

v/s 4,51% en 2020  
(Prévoir-Vie France et TWINSÉO)

### Part des collaborateurs en contact avec les clients

Objectif : maintenir une part majoritaire de collaborateurs en contact direct avec les clients

Groupe PRÉVOIR

**70 %**

Identique à 2020

# 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

**Proposer à chacun une solution d'assurance adaptée à ses besoins.**

## POLITIQUE

**Le service au client s'exerce pendant toute la durée du contrat, dès la conception des offres.** Il est indispensable de bien identifier les besoins des segments de clientèles que l'on souhaite adresser. La mise en place d'enquêtes clients permet de bien comprendre leurs besoins et leurs préoccupations, mais également de tester les solutions proposées en tenant compte des parcours associés. PREVOIR veille ainsi à l'adéquation des offres au marché et à leur conformité.

## ACTIONS 2021

- > L'année 2021 se caractérise dans les différentes entités du Groupe par un effort permanent d'adaptation des offres aux attentes des consommateurs et aux différents modes de distribution.
- > Cela s'illustre par exemple par la sortie des offres chez TWINSÉO (UTWIN) avec un élargissement des couvertures, ou pour mieux répondre aux demandes des distributeurs web.
- > Chez AssurOne, des ateliers ont été menés avec les constructeurs automobiles pour redéfinir les rôles de chacun et apporter la solution la plus pertinente pour les clients du constructeur.
- > Solution Prévoyance Famille a été lancée en octobre 2021. Cette offre, distribuée par le réseau en face-à-face, est destinée aux segments des familles et des séniors.
- > Au Portugal, une nouvelle solution santé se décline en deux versions pour s'adapter aux différentes cibles.
- > L'adaptation de nos offres passe aussi par un effort de simplification des démarches au moment de la souscription : le questionnaire médical a ainsi été revu en cas de reprise d'assurance emprunteur chez TWINSÉO (UTWIN) et les outils d'aide à la vente du réseau commercial Prévoir-Vie ont connu des évolutions majeures en 2021.

## FOCUS

### \*LE MARCHÉ CIBLE

**La DDA (Directive sur la Distribution d'Assurances) impose aux concepteurs de produits d'assurance, de définir le marché cible regroupant les clients pour lesquels les contrats d'assurance sont destinés.**

La détermination du marché cible constitue une étape essentielle du processus de conception d'offre. L'objectif est de définir un groupe de clients présentant des caractéristiques communes et pour lequel l'offre proposée est totalement adaptée. Par extension, le marché compatible comprend également les segments de clients proches de la cible, à qui le produit peut être vendu. Des actions sont mises en place afin de s'assurer que le produit atteigne sa cible via les canaux de distribution choisis. Ces obligations font l'objet d'un suivi dans le temps qui permet de garantir que le produit est toujours aligné avec l'intérêt du client.



## INDICATEURS-CLÉS DE PERFORMANCE

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

### Taux de commercialisation des produits dans le marché cible

Groupe PRÉVOIR

**96%**

v/s 86% en 2020

### Taux de satisfaction au moment de la souscription

Nouvel indicateur - Pas de donnée pour 2020

Prévoir-Vie  
France

**4,45/5**

Réassurez-Moi

**4,55/5**

AssurOne

**4,54/5**

TWINSÉO  
(UTWIN)

**4,5/5**

# 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

**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 France, 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 France assure une forte présence de ses équipes commerciales dans ces zones et y organise ou participe à des actions, salons, foires, réunions d'information. La digitalisation des activités du Groupe permet d'être présent à tout moment dans tous les territoires. Dans les succursales, la force commerciale des agents du Portugal et le nombre de partenariats avec les banques polonaises sont gages également d'une présence sur tous les territoires de ces pays.

## ACTIONS 2021

- > Les actions de recrutement menées en 2021 se sont réalisées sur tout le territoire. On compte ainsi 216 recrutements dans les équipes régionales, répartis sur tout le territoire et 60 recrutements au siège social parisien de Prévoir-Vie. L'activité fut dense également chez AssurOne : ils ont poursuivi leur partenariat avec Pôle Emploi à Pont-Audemer et ouvert un site en mai à Amiens. Résultats : 77 arrivées à Pont-Audemer et 82 personnes, embauchées sur le site d'Asnières-sur-Seine d'AssurOne et 29 nouveaux collaborateurs sur le site picard.
- > **L'ancrage territorial, c'est aussi faire vivre la proximité avec nos clients et courtiers partenaires.**
- > **Côté TWINSÉO (UTWIN)**, 12 régions ont été constituées pour un meilleur suivi des courtiers et un road-show a été organisé partout en France pour aller à leur rencontre. Chez AssurOne, un suivi qualité des courtiers a été mise en place.
- > **Par ailleurs, la proximité rime encore avec solidarité en 2021 pour le réseau commercial de Prévoir-Vie France.** Les actions « soutenons le commerce de proximité » se sont poursuivies : elles visent à proposer aux commerçants de mettre en place une tombola dans leur commerce, créant ainsi du lien social localement et permettant de relancer la vie économique des Travailleurs Non Salariés, particulièrement touchés par les périodes de confinement ou de fermeture. Cela représente la moitié des actions locales réalisées par Prévoir-Vie France.



Restaurateurs à Capbreton ayant bénéficié de l'action "soutenons le commerce de proximité"



## INDICATEUR-CLÉ DE PERFORMANCE

### Part de l'effectif hors sièges sociaux

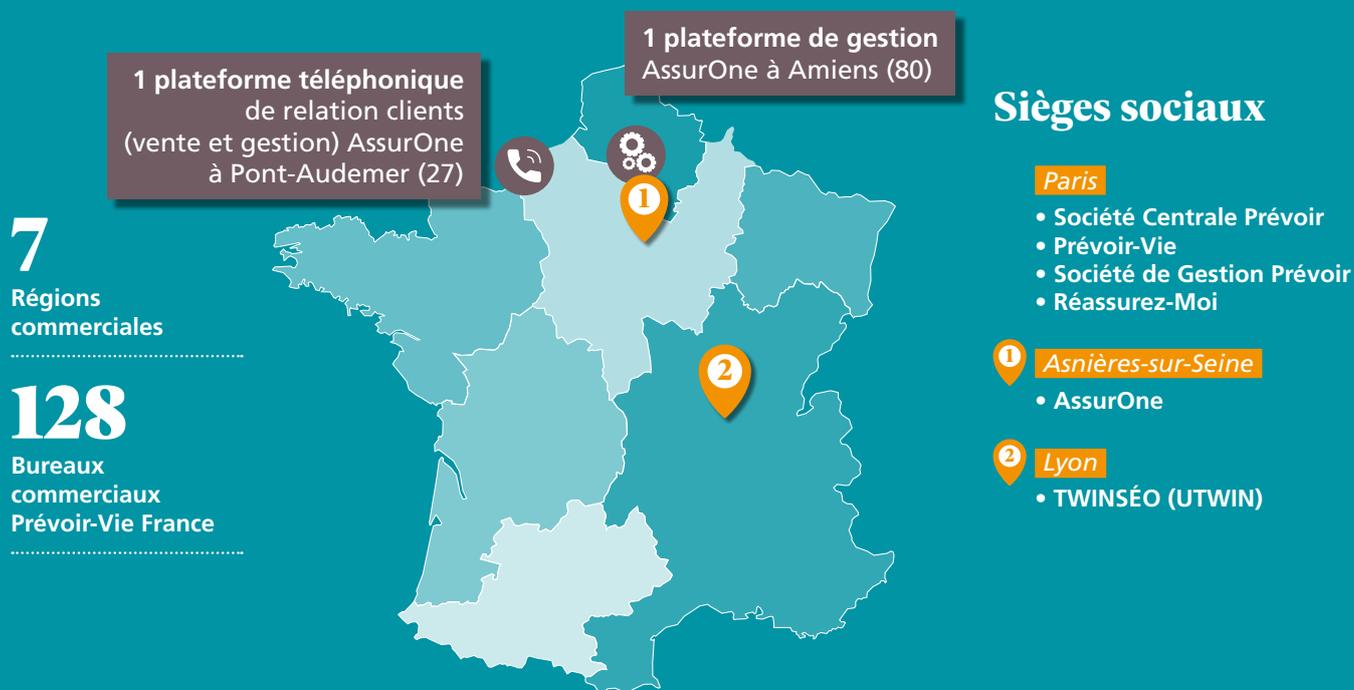
Objectif : être présent sur tous les territoires

Groupe PRÉVOIR

**55,68 %**

v/s 57,36% en 2020

# Une présence sur L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE



## 10

Nombre de bureaux  
Prévoir-Vie Pologne

## 17

Nombre de bureaux  
Prévoir-Vie Portugal

## 1764

Nombre de courtiers  
AssurOne

## 881

Nombre de courtiers  
TWINSÉO (UTWIN)

Siège social de Prévoir-Vie Pologne

Siège de  
TWINSÉO (UTWIN) à Lyon

# EMPLOYEUR SOCIALEMENT RESPONSABLE

Tandis que PRÉVOIR a lancé en 2021 son premier Plan Stratégique au niveau du Groupe, il est rappelé dans cette rubrique l'importance du capital humain du Groupe. Tandis que nous avons vécu deux ans de pandémie, le sens du collectif, l'importance du lien social en entreprise s'est encore plus révélé et c'est collectivement, équipes dirigeantes, instances représentatives du personnel et salariés de chaque entité, que nous nous engageons dans une nouvelle étape de développement du Groupe.

La transformation, l'évolution du Groupe n'a de sens que si chacun de ses salariés y trouve sa place. Cela passe par d'importants efforts en termes de formation et de conduite de changement.

La diversité sous toutes ses formes et la pluralité des compétences constituent la richesse du Groupe : elles font partie de la culture de PRÉVOIR, en particulier l'égalité entre les sexes qui existe depuis toujours au sein des équipes.



Collaboratrices  
de l'équipe  
connaissance  
client de  
Prévoir-Vie France

THÈMES	RISQUE	OBJECTIF	Impacts				
			financier	image et réputation	relations clients	opérationnel	réglementaire
<b>P.32</b> LE DIALOGUE SOCIAL	Mauvaise qualité de dialogue social, dysfonctionnement des instances représentatives en place, détérioration du climat interne de l'entreprise.	Créer les conditions d'un dialogue constructif entre la direction et ses collaborateurs à travers les instances représentatives.	●	●	●	●	
<b>P.33</b> LA DIVERSITÉ	Discrimination à l'emploi et manque de diversité des profils, traitement inégal des collaborateurs.	Maintenir un esprit d'ouverture à toutes les sources de richesses humaines et culturelles. Lutter contre toute forme de discrimination.			●	●	●
<b>P.34</b> LE BIEN-ÊTRE DES SALARIÉS	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.	Offrir aux collaborateurs un cadre professionnel de qualité favorisant le sentiment d'appartenance, la qualité relationnelle et l'engagement des collaborateurs.			●	●	●
<b>P.35</b> DES COLLABORATEURS FORMÉS	Défaillances dans le développement du capital humain, difficultés à attirer ou à retenir les talents.	S'assurer des compétences techniques (assurantielles, commerciales et réglementaires) permettant de proposer la meilleure solution et une relation de qualité au client.		●	●	●	●

## Les Objectifs de Développement Durables concernés



# Le dialogue social



## RISQUE

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



## OBJECTIF

**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 2021

➤ **Le dialogue social a été très soutenu en 2021 dans l'ensemble des sociétés du Groupe.** Pour Prévoir-Vie France, on peut noter les rendez-vous réguliers avec les instances représentatives du personnel concernant le Projet d'Entreprise, le bilan du PE6 et la mise en place du 7<sup>e</sup> Projet lancé en décembre 2021. Le dialogue social s'est aussi illustré dans les mesures prises pour s'adapter à la situation sanitaire et aux divers protocoles. Surtout, l'élaboration d'une charte sur le télétravail a été l'occasion tant chez Prévoir-Vie France que chez AssurOne et TWINSÉO (UTWIN) d'échanger à plusieurs reprises avec les représentants du personnel. Les versions définitives ont d'ailleurs reçu des avis favorables à l'unanimité.

➤ **Au Portugal, la convention collective de travail a été signée** dans le cadre de l'Association d'Assurance portugaise qui regroupe 17 compagnies d'assurance de taille équivalente.

➤ **Au total, 9 accords ont été conclus sur les 9 présentés** grâce au dialogue de qualité instauré par les ressources humaines de chaque entité auprès des instances représentatives.



Collaborateurs d'AssurOne



## INDICATEURS-CLÉS DE PERFORMANCE

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

### Nombre de réunions CSE (dont exceptionnels)

Groupe PRÉVOIR

**39**

v/s 18 en 2020  
(Prévoir-Vie France et AssurOne)

### Nombre d'accords signés/Nombre d'accords présentés

Groupe PRÉVOIR

**9/9**

v/s 6/7 en 2020

# La diversité



## RISQUE

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

## OBJECTIF

**Maintenir un esprit d'ouverture** à toutes les sources de richesses humaines et culturelles. Lutter contre toute forme de discrimination

## 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 2021

➤ **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, au sein des équipes, des équipes dirigeantes et des Conseils d'Administration.

➤ **Chez AssurOne, en 2021, une enquête et une action de sensibilisation ont été menées** avec l'organisme Gloria qui promeut la diversité et l'inclusion en entreprise.

➤ **Signalons aussi que nous sommes attentifs aux personnes en situation de handicap.** Tout est mis en œuvre pour que les personnes qui se retrouvent dans cette situation pendant leur carrière puissent poursuivre leur activité au sein du Groupe : leur poste de travail et leurs horaires peuvent être ainsi aménagés chez Prévoir-Vie France. Par ailleurs, la semaine du handicap a été l'occasion de sensibiliser tous les collaborateurs d'AssurOne.



## INDICATEURS-CLÉS DE PERFORMANCE

Objectif : maintenir la diversité, sous toutes ses formes

### L'index d'égalité femmes/hommes

[Moyenne pondérée des indicateurs des entités concernées : Prévoir-Vie France, AssurOne, TWINSEÓ (UTWIN)]

Groupe PRÉVOIR

**87 / 100**

v/s 91/100 en 2020 (Prévoir-Vie France et AssurOne)

### Part des collaborateurs en situation de handicap

Groupe PRÉVOIR

**6,04 %**

Nouvel indicateur - pas de comparaison possible par rapport à l'exercice 2020

# 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

**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. C'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.

## ACTIONS 2021

> **L'année 2021 s'est encore déroulée au rythme des divers protocoles sanitaires.** L'attention a été portée dans toutes les entités à soutenir les collaborateurs dans cette période troublée.

> **Chez Prévoir-Vie France,** par exemple, un webinar permettant aux parents de concilier, au mieux, la garde des enfants et le télé-travail a été proposé.

> **Au Portugal et en Pologne,** un soin a été apporté sur de nouveaux équipements offrant un plus grand confort dans le cadre du travail. Des actions de team-building ont été mises en place, à distance ou en présentiel, dans le respect de la sécurité sanitaire.

> **Chez Réassurez-Moi,** une newsletter mensuelle et la mise en place d'un chat interne « slack » permettent de maintenir le lien entre tous.

> **Chez AssurOne,** des actions de prévention contre les cancers et pour l'arrêt du tabac ont été mises en place et une sensibilisation, notamment à la santé mentale, a été proposée pendant la semaine de la Qualité de Vie au Travail.

> **Chez TWINSÉO (UTWIN),** différentes initiatives permettent de garder un lien social fort entre les collaborateurs: une newsletter mensuelle « Tous ensemble », des petits-déjeuners réguliers avec les dirigeants et une rencontre semestrielle de tous les collaborateurs avec de vrais moments de convivialité.



Remise des diplômes de l'Université PRÉVOIR à Metz



## INDICATEUR-CLÉ DE PERFORMANCE

### Taux d'absentéisme (sont exclus les congés maternité et parentaux)

Objectif: mesurer la qualité des conditions de travail des collaborateurs

Groupe PRÉVOIR

**8,42%**

v/s 8,99% en 2020

# Des collaborateurs formés



## RISQUE

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

## OBJECTIF

**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 2021

L'année 2021 fut encore une année dense en termes de formation pour toutes les entités du Groupe.

➤ Côté Prévoir-Vie France, plusieurs dizaines de nouveaux conseillers ont été formés. Une attention particulière a été portée à la formation des nouveaux collaborateurs des services du front et back office de Prévoir-Vie France, et des nouveaux recrutés chez TWINSÉO (UTWIN).

➤ Pour les personnes plus confirmées, plusieurs promotions de l'Université PRÉVOIR ont soutenu leur mémoire fin septembre.

➤ Au Portugal, les managers ont bénéficié d'un cycle de formation, personnalisé en fonction de l'expérience de chacun.

➤ Dans le cadre de la préparation au concours Élu Service Client de l'année, TWINSÉO (UTWIN) a mis en place des formations pour l'ensemble des collaborateurs en lien avec le client ou les courtiers, notamment par des coachings individuels et collectifs. Pour les collaborateurs de la gestion, différents supports ont pu être proposés comme Focus Client et des formations Zoom.

➤ **Formation rime aussi avec optimisation des ressources chez PRÉVOIR...** quelques exemples : Réassurez-Moi réalise toutes ces formations en interne, en Pologne, une partie des formations est subventionnée par l'Union européenne (UE) et la plateforme pele@, mise en place par Prévoir-Vie France est utilisée par AssurOne et TWINSÉO (UTWIN), de même l'Université PRÉVOIR est désormais ouverte à toutes les entités.



## INDICATEURS-CLÉS DE PERFORMANCE

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

**Part des dépenses formation/masse salariale**

Groupe PRÉVOIR

**7,66 %**

v/s 7,54% en 2020

**Nombre de jours de formation par collaborateur formé**

Groupe PRÉVOIR

**6,03**

v/s 7,10 en 2020

Le nombre d'heures de formation des succursales et de Réassurez-Moi n'a pas pu être comptabilisé pour l'exercice 2021.



# DES PROGRAMMES DE FORMATION dédiés aux collaborateurs du Groupe



Nouvelle promotion du programme Managers, en formation avec Raphaël Hoch - Enseignant Chercheur Associé de l'IAE de Metz

**3** programmes de formation - le cycle Managers, le cycle Affaires, le cycle Assurance

**32** participants aux programmes en 2021



**Laurent Marquet**  
Responsable des Ressources Humaines chez Prévoir-Vie France, responsable de l'Université PRÉVOIR

L'Université PRÉVOIR est un projet gagnant/gagnant pour le salarié qui développe son employabilité et pour l'entreprise qui accroît sa compétitivité.

## Qu'est-ce que l'Université PRÉVOIR ?

L'Université PRÉVOIR regroupe différents programmes de formation créés par PRÉVOIR et qui présentent des caractéristiques communes. Ces programmes, réalisés en partenariat avec une université, sont spécifiquement dédiés aux collaborateurs du Groupe et leur permettent d'obtenir un diplôme. Les participants sont incités à réaliser, le plus souvent en binôme, un travail personnel (mémoire, note de recherche) permettant de relier les aspects théoriques de la formation aux situations qu'ils rencontrent concrètement dans leur travail.

## Pourquoi l'Université PRÉVOIR ?

PRÉVOIR s'est engagé *via* son plan stratégique dans une transformation de son organisation, des produits et services offerts à ses clients et de ses méthodes de travail. Plusieurs acquisitions d'entreprises ont concrétisé ces intentions, et accéléré ces évolutions (digitalisation des activités, nouveaux *business models*...). D'une manière plus globale, le monde des affaires, et en particulier celui de l'assurance, subissent de profonds bouleversements : nouvelles attentes des clients et des salariés, montée des exigences réglementaires, avènement du tout digital, globalisation de la compétition économique.

**Le développement de nouvelles compétences, l'exigence renouvelée de coopération, en interne comme avec l'externe, rendent indispensables l'engagement des collaborateurs.**

Cet engagement peut être favorisé par une offre de programmes de formation

adaptés et de qualité, apportant aux salariés accompagnement et reconnaissance. Les enjeux nouveaux auxquels nous sommes confrontés nécessitent d'aller chercher des réponses du côté de la théorie comme de la pratique : une bonne connaissance du terrain, de la réalité de travail des salariés comme des projets en cours dans l'entreprise doit s'allier à une capacité à prendre de la hauteur, à faire évoluer les pratiques et à inventer de nouvelles manières de travailler. Ainsi donc est né le « cahier des charges » de l'Université PRÉVOIR : des programmes de formation exigeants développés avec des universités partenaires, un travail personnel et la possibilité de reconnaissance liée au diplôme.

## Comment se matérialise l'Université PRÉVOIR en 2021 ?

En 2021, l'Université PRÉVOIR propose 3 programmes de formation. Le Cycle Managers prépare au Diplôme d'Université Management et Transformation des Organisations. Il vise à permettre aux managers de piloter les changements à l'œuvre dans leurs unités. Le cycle Affaires conduit au Diplôme d'Université Management et Société Digitale. Il cherche à préparer les participants aux nouveaux modèles d'affaires issus en particulier de la généralisation du numérique. Le cycle Assurance prépare au Diplôme d'Université Gestion du Risque Assurantiel des Biens et des Personnes. Il s'adresse à une nouvelle génération d'experts techniques, capables de décliner les compétences-clé de l'entreprise dans des produits et des services offrant toujours plus de valeur pour les clients et les partenaires des entités du Groupe.



Ces programmes sont développés sur-mesure avec des universités. Trois équipes pédagogiques sont mobilisées, deux au sein de l'Université de Lorraine (Institut d'Administration des Entreprises de Metz), une à l'Université de Caen-Normandie (IUP banque – Finance – Assurance de l'IAE de Caen). Un programme complémentaire de type Incubateur managérial est proposé aux participants du Cycle Managers, pour les accompagner dans la mise en place d'une innovation managériale.

***L'Université PRÉVOIR :  
des programmes de  
formation exigeants  
développés avec des  
universités partenaires,  
un travail personnel  
et la possibilité de  
reconnaissance liée  
au diplôme.***

## FOCUS



*J'ai voulu faire l'Université PRÉVOIR pour m'ouvrir à d'autres sujets, pour avoir une corde de plus à mon arc qui peut me permette de contribuer à la transformation de l'entreprise. La formation de management, de conduite de changement était une bonne occasion d'aborder un autre aspect de ma fonction, qui reste très technique. Et ce fut une très belle aventure ! J'ai rencontré des personnes que je n'aurais pas eu l'occasion de connaître autrement. Mon binôme pour rédiger la note de recherche était un responsable de région du réseau commercial : un duo inédit et complémentaire ! Nous avons travaillé sur la légitimité du manager. C'était vraiment intéressant, rassurant de se retrouver à plusieurs managers avec des problématiques communes. L'Université PRÉVOIR, c'est aussi un véritable engagement personnel – et familial. J'ai passé quelques soirées et week-ends à plancher sur mes cours. Mais la formation continue est une vraie chance, il faut la saisir ! Et puis, j'ai hâte de pouvoir poursuivre les travaux via l'incubateur managérial et mettre en application quelques-unes de nos recommandations.*

**Vincent Debono**, *actuaire Prévoir-Vie France*



*Depuis octobre je participe à la formation PRÉVOIR : Diplôme Universitaire Management et Société digitale, cette formation m'apporte beaucoup à la fois dans mon quotidien comme dans ma culture professionnelle. Notre groupe est composé de collaborateurs PRÉVOIR, UTWIN et AssurOne avec des missions différentes ce qui permet d'avoir des échanges de qualité. Je suis très heureuse et honorée de participer à cette formation basée sur des échanges et du travail d'équipe.*

**Charlyne Barq**, *chef de service American Express et assuronline, AssurOne*



# INVESTISSEUR RESPONSABLE

PRÉVOIR exerce aussi une activité d'investisseur avec Prévoir Asset Management au regard de son activité assurantielle et en tant que pur investisseur. Dans le cadre de cette activité, PRÉVOIR a toujours eu à cœur d'allier pour ses clients et ses investisseurs, prudence et rentabilité. C'est donc guidé par une vision long terme que Prévoir Asset Management propose des fonds régulièrement primés. Conscient de sa responsabilité et de ses qualités, la Société de Gestion Prévoir s'attache à développer une finance responsable qui se traduit par une attention particulière aux critères Environnementaux, Sociétaux et de Gouvernance des fonds ou des sociétés dans lesquels elle investit.





Impacts  
financier  
image et réputation  
relations Clients  
opérationnel et organisationnel  
réglementaire

EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DE NOS INVESTISSEMENTS	RISQUE	OBJECTIF					
<p><b>P. 40</b></p> <p><b>L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DE NOS CHOIX D'INVESTISSEMENT</b></p>	<p>Non-anticipation du changement climatique et de ses conséquences, non-participation financière à la transition écologique.</p>	<p>Participer à la transition écologique dans son financement et la prise de conscience de son empreinte dans chaque acte.</p>	●	●	●	●	●

## Les Objectifs de Développement Durables concernés



# 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

**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 2021

> En 2021, Prévoir Asset Management poursuit sa stratégie d'investissements rentables sur le long terme qui l'amène naturellement vers des investissements responsables au sens des critères ESG (Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance).

> Pour illustrer cet engagement, la société de gestion des actifs a mis en place en 2021 une charte ESG, en ligne sur son site.

> Le comité controverses mis en place en 2020 s'est régulièrement réuni pour aligner au mieux nos engagements.

## FOCUS

### Des investissements responsables pour les clients Prévoir-Vie France

Depuis avril 2020, les clients de **Solution Retraite**, produit d'assurance-vie de préparation à la retraite distribué par le réseau commercial, peuvent choisir des Unités de Compte Responsables.

**OFI Euro Equity** : Fonds commun de placement, géré par OFI AM. Il bénéficie du label ISR et est investi principalement dans les grandes capitalisations de la zone Euro.

**Insertion Emplois Dynamique** : Fonds commun de placement, géré par NATIXIS. Il est labélisé Finansol et investit en partenariat avec France Active, entre 5 % et 10 % de son encours dans des entreprises et structures solidaires.

**Sycomore Eco Solutions** : SICAV luxembourgeoise, gérée par SYCOMORE. Elle se concentre sur les acteurs dont les business-modèles contribuent à la transition écologique et énergétique.

En 2021, première année pleine avec cette proposition, **10,7 % des Solutions Retraite vendus sont responsables.**



## INDICATEURS-CLÉS DE PERFORMANCE

### Part des encours privés et États 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.

96,90 % du portefeuille Prévoir-Vie a été couvert par l'analyse ESG en 2020.

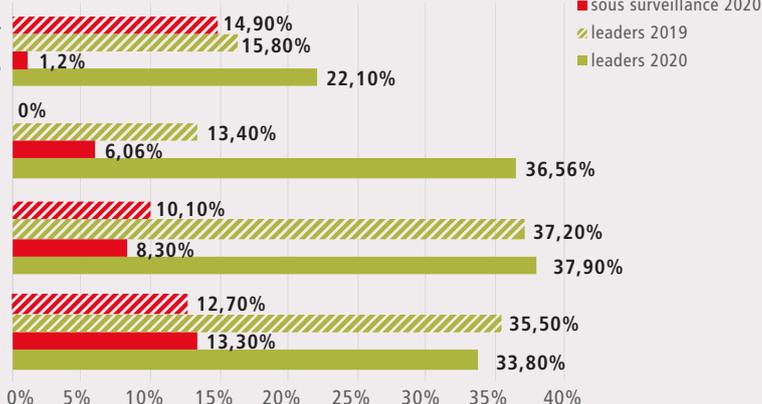
100 % du portefeuille SCP a été couvert par l'analyse ESG en 2020.

Société Centrale Prévoir  
encours privés

Prévoir-Vie  
encours États

Prévoir-Vie  
encours privés

Ensemble  
du marché



# Interview croisée



**Louis Puga**

Responsable de valeurs mobilières  
Prévoir Asset Management

## On parle beaucoup aujourd'hui d'investissements responsables. Prévoir Asset Management suit la tendance ?

**LP :** Dans les faits, la société de gestion a toujours investi de façon responsable : la philosophie d'investissement repose sur la sélection d'entreprises avec des points communs avec le Groupe : actionnariat stable, ouverture au monde et création de valeur sur le long terme. La notion de développement durable se marie très bien avec l'ambition que nous avons pour Prévoir Asset Management : se développer sur la durée, donc de manière responsable.



**Ladislav Eonnet**

Responsable commercial  
Prévoir Asset Management

## Alors, qu'est-ce qui change aujourd'hui ?

**LE :** Les enjeux sociaux et environnementaux sont bien plus importants, il y a eu une vraie prise de conscience ces dernières années. Alors, les démarches se structurent. C'est pourquoi, par exemple, nous avons mis en place une charte ESG. Nous formalisons ainsi clairement l'intégration des critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance dans notre politique d'investissements.

## Concrètement, que retrouve-t-on dans la charte ?

**LP :** Cela se matérialise autour de trois axes : l'exclusion, le dialogue et la performance. Par exclusion, il faut comprendre que nous nous engageons à exclure de notre périmètre d'investissement des entreprises qui ne respectent pas les normes définies par le Pacte Mondial des Nations Unies en termes de droits de l'homme, d'éthique ou de respects environnementaux. Par exemple, nous n'investissons pas dans les entreprises productrices de tabac, dans les entreprises de production d'armes ou celles dont l'exploitation de charbon dépasse 25 % de leur chiffre d'affaires. Concernant le dialogue, cela passe par notre rôle en tant qu'actionnaire (droit de vote, proposition de résolution) et par les contacts réguliers avec les directions des entreprises dans lesquelles nous investissons. Nous abordons en plus des aspects stratégiques et financiers les enjeux ESG. Enfin, nous suivons depuis plusieurs années le degré de maturité ESG de nos portefeuilles. C'est un audit indépendant, réalisé par Ofi Asset Management, qui permet d'évaluer la qualité de nos encours selon les critères ESG et de nous comparer par rapport aux marchés.

## Qu'est-ce qu'on pourrait faire de plus ?

**LE :** Nous sommes au début de la démarche. C'est important qu'on continue dans ce sens. Nos partenaires, nos investisseurs nous le demandent d'ailleurs. Ainsi, on pourrait, par exemple, signer les PRI, les Principes d'Investissements Responsables mis en place en partenariat avec les Nations Unies. Il s'agit d'un label qui récompense les investissements responsables à long terme, investissements profitables pour l'environnement et la société. On peut aussi mettre en place un fonds responsable, fonds que l'on pourrait proposer à nos investisseurs et inclure dans les contrats en Unités de Compte proposés par Prévoir-Vie.

**LP :** On va aussi s'efforcer de prendre en compte les critères ESG dans la sélection des titres de Prévoir Asset Management. Nous aurons ainsi un point de vigilance en amont et en aval. Devenir un investisseur encore plus responsable est une ambition forte du projet d'entreprise de la société de gestion, c'est aussi un pilier de la politique RSE du Groupe !

**La notion de développement durable se marie très bien avec l'ambition que nous avons pour Prévoir Asset Management : se développer sur la durée, donc de manière responsable.**

# LA « TAXONOMIE VERTE », une nouvelle réglementation au service de la finance durable

Dans le cadre de son Plan sur la Finance durable, l'Union européenne a lancé des travaux en 2018 pour encourager le financement de la transition énergétique. La première action de ce plan réside en la mise en place de la taxonomie verte à partir de janvier 2022 (pour l'exercice 2021). Cette mesure concerne les sociétés ou groupes de plus de 500 collaborateurs.

Le périmètre pris en compte dans le cadre de la taxonomie concerne toutes les entités du Groupe PRÉVOIR, en France et à l'international. Nous gardons le même périmètre que celui utilisé pour la Déclaration de Performance Extra-Financière, à savoir les activités en France, au Portugal et en Pologne étant donné que nous ne sommes pas majoritaires au Vietnam. La taxonomie (règlement (UE) 2020/852) est une classification instaurée au niveau européen, dont l'objectif est de définir ce qu'est une activité durable au regard de 6 objectifs sur le plan environnemental (adaptation au changement climatique, atténuation du changement climatique, biodiversité, etc.). Le règlement établit plusieurs critères qui déterminent si une activité est considérée comme « verte » : sa contribution substantielle à l'un des 6 objectifs tout en n'amenant aucun préjudice significatif aux autres objectifs et enfin en respectant les garanties minimales de gouvernance en matière sociale et fiscale (par exemple, celles données par l'Organisation Internationale du Travail). Ainsi, la taxonomie instaure de nouvelles obligations d'information et de reporting pour les entreprises et investisseurs. Cependant, la mise en place de cette nouvelle réglementation va se faire par étape. Ainsi, pour l'exercice 2021, il s'agit d'identifier la part des activités éligibles au regard des critères des deux premiers objectifs, à savoir l'atténuation du changement climatique et l'adaptation au changement climatique.

Selon la matrice proposée par l'Union européenne, nous considérons que seule l'activité d'investissements est concernée. Nous prenons en compte nos portefeuilles actions et obligations et notre parc immobilier dont la rénovation participe à diminuer les factures énergétiques (les données concernant les forêts ne sont pas disponibles). L'assurance non-vie fait partie des activités proposées par la matrice, en particulier les activités liées à l'assurance habitation et voiture, distribuée par AssurOne. N'étant pas l'assureur de ces contrats, nous ne les prenons pas en compte dans notre reporting taxonomie.

***Il s'agit, pour l'exercice 2021, d'identifier la part des activités qui pourraient être éligibles au regard des objectifs d'atténuation et d'adaptation au changement climatique.***





## Portefeuilles d'actions et obligations

Taux d'éligibilité estimé au 31/12/2021

Estimations en pourcentage des revenus éligibles à la taxonomie - Source Bloomberg

	Moyenne
<b>Prévoir-Vie</b>	<b>41,7%</b>
<i>Taux de disponibilité des données</i>	37,8%
<b>Société Centrale Prévoir</b>	<b>26,5%</b>
<i>Taux de disponibilité des données</i>	55,6%
<b>Prévoir PGA</b>	56,7%
<b>Prévoir Perspective</b>	57,7%
<b>Prévoir Pangéa</b>	13,0%

## Parc immobilier

Les travaux de restructuration ou de rénovation lourde du parc immobilier du Groupe PRÉVOIR embarquent toujours un objectif d'amélioration de la performance énergétique. Ces travaux incorporent, entre autres :

- le remplacement systématique des menuiseries pour des ouvrants aux performances énergétiques les plus élevées,
- la rénovation des toitures et des murs pour renforcer l'isolation avec des matériaux performants,
- l'optimisation des systèmes de production et de circulation d'air « chaud et froid ».

Grâce à ce programme de restructuration du patrimoine immobilier en cours depuis plusieurs années, la part de nos surfaces participant à l'atténuation des impacts climatiques par une limitation des émissions est évaluée en 2021 à 15,5% de la surface totale, soit 20% du patrimoine en valeur de marché.

m <sup>2</sup> restructurés	Valeur de réalisation restructurée	% en m <sup>2</sup>	% en valeur
16 161	252 400 000	15,5%	20,0%

# ACTEUR SOUCIEUX DE SON ENVIRONNEMENT

PRÉVOIR, par ses activités, influe sur l'environnement. C'est en toute conscience des enjeux climatiques qui se présentent pour nous et pour les générations futures que PRÉVOIR est attentif à son environnement. Cette responsabilité s'exerce à tous les niveaux: au quotidien, pour les collaborateurs, mais aussi dans l'évolution de nos process pour diminuer la consommation de papier, dans notre politique de mobilité ou dans notre programme de rénovation de notre parc immobilier.

Impacts  
financier  
image et réputation  
relations clients  
opérationnel et organisationnel  
réglementaire

RISQUE	RISQUE	OBJECTIF
<p><b>P. 45</b></p> <p><b>L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DANS NOTRE ORGANISATION</b></p>	<p>Non-anticipation du changement climatique et de ses conséquences dans l'organisation.</p>	<p>Participer à la transition écologique dans son financement et la prise de conscience de son empreinte dans chaque acte.</p>

## Les Objectifs de Développement Durables concernés



# L'empreinte environnementale dans notre organisation

## RISQUE

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

## OBJECTIF

**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.



## ACTIONS 2021

> **Une des actions importantes en faveur de l'environnement concerne la diminution de notre consommation de papier pour nous**, pour nos clients et comme pour nos partenaires.

Aussi, les parcours dématérialisés se poursuivent : parcours digitalisés pour les Solution Prestations Obsèques et Solution Prévoyance Famille commercialisées par Prévoir-Vie France, e-sélection médicale pour l'assurance emprunteur de TWINSÉO (UTWIN), mise en place d'un portail pour les agents du Portugal.

> **Côté immobilier, nous sommes attentifs à la qualité environnementale des bureaux**, comme ceux du siège de Prévoir Pologne qui bénéficient d'un « Green Label » ou à la rénovation de notre parc immobilier permettant de mieux isoler les bâtiments et de réduire ainsi les factures énergétiques.

Citons par exemple, l'immeuble avenue d'Iéna à Paris, entièrement rénové depuis fin septembre 2021 et les travaux commencés au siège social de Prévoir-Vie France.

> **Enfin, parce que chaque geste compte, les collaborateurs sont régulièrement sensibilisés aux gestes favorables à l'environnement :** une marche « nettoyage » a été organisée chez AssurOne aux abords des sites, des contenants en verre ont été mis en place chez TWINSÉO (UTWIN) et chez Prévoir-Vie France, un webinar pour calculer sa propre empreinte carbone a été proposé lors de la Semaine du Développement Durable.

## FOCUS

### Taux de signature électronique

Contrats signés électroniquement en 2021

**52 %**  
au niveau du Groupe

### Économies de CO<sub>2</sub> réalisées par le retraitement des déchets en 2021

**1,69 T**  
(Prévoir-Vie France : sites de Paris et d'Aubervilliers)



## INDICATEURS-CLÉS DE PERFORMANCE

Objectif : mesurer l'impact environnemental de notre organisation en vue de le diminuer

**Consommation de papier en gramme rapporté au nombre de contrats**

Groupe PRÉVOIR  
**106 g/contrat**  
v/s 89 g/contrat en 2020

**Parc automobile\* : taux de CO<sub>2</sub>/km**

Groupe PRÉVOIR  
**123 g/km**  
Non comparable avec 2020

\*données constructeurs

# RÉCAPITULATIF des indicateurs

	OBJECTIF	INTITULÉ DE L'INDICATEUR	VALEUR 2021
<b>ASSUREUR RESPONSABLE</b>	<b>La confiance que nos actionnaires, clients, partenaires, collaborateurs nous témoignent nous oblige.</b>		
<b>P.21</b> <b>LA GOUVERNANCE</b>	Composer un Conseil d'Administration rassemblant de multiples compétences permettant d'exercer au mieux son rôle de conseil auprès de la direction	Répartition des administrateurs selon la part famille / indépendant	<b>7 administrateurs familiaux*</b> <b>3 administrateurs indépendants</b>
		Participation aux comités d'audit	<b>96 %</b>
		Participation aux comités d'investissement	<b>100 %</b>
		Participation aux comités stratégiques	<b>100 %</b>
		Participation aux comités des nominations, des rémunérations et des carrières	<b>100 %</b>
		Participation aux Conseils d'Administration (dont exceptionnels)	<b>100 %</b>
<b>P.22</b> <b>LA STABILITÉ FINANCIÈRE</b>	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	Ratios de solvabilité S2 année N-1 (taux de couverture de l'exigence de solvabilité - Solvabilité 2)	<b>264%**</b>
<b>P.23</b> <b>LE FACTEUR HUMAIN DANS LA CYBERSÉCURITÉ</b>	Sensibiliser régulièrement l'ensemble des collaborateurs sur leur rôle pour maintenir leur vigilance aux différents risques cyber par un comportement adapté.	Part de collaborateurs sensibilisés à la cybersécurité	<b>100%</b>
<b>P.24</b> <b>L'ÉTHIQUE DANS LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES</b>	Garantir confiance et loyauté dans les relations de travail et les pratiques professionnelles	Part des collaborateurs formés ou sensibilisés à un enjeu de conformité	<b>79,40%</b>
<b>P.25</b> <b>L'ÉTHIQUE DANS LA RELATION CLIENTS</b>	Accroître la qualité de l'expérience client pour qu'elle soit pleinement satisfaisante pour le client, à tout moment de son parcours	Taux de réclamation	<b>1,41 %</b>
		Satisfaction relation clients Prévoir-Vie France AssurOne	<b>4,7 / 5</b> <b>4,05 / 5</b>
<b>P.26</b> <b>LA FIDÉLISATION DE NOS CLIENTS</b>	Maintenir une relation de confiance avec l'ensemble des clients, courtiers et partenaires	Taux de sortie anormale	<b>6,10%</b>
		Part des collaborateurs en contact avec le client	<b>70 %</b>
<b>P.27</b> <b>DES PRODUITS ADAPTÉS</b>	Proposer à chacun une solution d'assurance adaptée à ses besoins	Taux de commercialisation des produits dans le marché cible	<b>96 %</b>
		Satisfaction client au moment de la souscription : Prévoir-Vie France Réassurez-Moi AssurOne TWINSÉO (UTWIN)	<b>4,45/5</b> <b>4,55/5</b> <b>4,54/5</b> <b>4,5 / 5</b>
<b>P.28</b> <b>L'ANCRAGE TERRITORIAL</b>	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	Part de l'effectif hors siège sociaux	<b>55,68%</b>

\* jusqu'au 30 juin 2021 \*\*Valeur 2020

	OBJECTIF	INTITULÉ DE L'INDICATEUR	VALEUR 2021
<b>EMPLOYEUR RESPONSABLE</b>	<b>L'engagement de nos collaborateurs est un actif de l'entreprise : il doit être soutenu par des actions favorisant leur fidélité et leur implication.</b>		
<b>P.32</b> <b>LE DIALOGUE SOCIAL</b>	Créer les conditions d'un dialogue constructif entre la direction et ses collaborateurs à travers les instances représentatives	Nombre de réunions du CSE (dont exceptionnels)	<b>39</b>
		Nombre d'accords signés par rapport aux accords proposés	<b>9/9</b>
<b>P.33</b> <b>LA DIVERSITÉ</b>	Maintenir un esprit d'ouverture à toutes les sources de richesses humaines et culturelles Lutter contre toute forme de discrimination	Index d'égalité Femmes/Hommes	<b>87/100</b>
		Part des collaborateurs en situation de handicap	<b>6,04%</b>
<b>P.34</b> <b>LE BIEN-ÊTRE DES SALARIÉS</b>	Offrir aux collaborateurs un cadre professionnel de qualité favorisant le sentiment d'appartenance, la qualité relationnelle et l'engagement des collaborateurs	Taux d'absentéisme	<b>8,42%</b>
<b>P.35</b> <b>DES COLLABORATEURS FORMÉS</b>	S'assurer des compétences techniques (assurantielles, commerciales et réglementaires) permettant de proposer la meilleure solution et une relation de qualité au client	Part dépenses formation / masse salariale	<b>7,66%</b>
		Nb de jours de formation / collaborateurs	<b>6,03 jours / coll.</b>

<b>INVESTISSEUR RESPONSABLE</b>	<b>En tant qu'investisseur, PRÉVOIR à travers sa société de gestion d'actifs exerce une réelle responsabilité au regard des critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance.</b>		
<b>P.40</b> <b>L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DE NOS CHOIX D'INVESTISSEMENT</b>	Participer à la transition écologique dans son financement et la prise de conscience de son empreinte dans chaque acte	Part des encours**	
		privés leaders SCP	<b>22,10%</b>
		privés sous surveillance SCP	<b>1,2%</b>
		privés leaders Prévoir-Vie	<b>37,90%</b>
		privés sous surveillance Prévoir-Vie	<b>8,30%</b>
		états leaders Prévoir-Vie	<b>36,56%</b>
états sous surveillance Prévoir-Vie	<b>6,06%</b>		

<b>ACTEUR SOUCIEUX DE SON ENVIRONNEMENT</b>	<b>La transition écologique est une nécessité sociétale. Elle exige la prise en compte de la dimension environnementale dans chacune de nos activités.</b>		
<b>P.45</b> <b>L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DANS NOTRE ORGANISATION</b>	Participer à la transition écologique dans son financement et la prise de conscience de son empreinte dans chaque acte	Consommation de papier rapporté au nombre de contrats	<b>106 g / contrat</b>
		Taux d'émission de CO <sub>2</sub> du parc automobile (données constructeurs)	<b>123 g / km</b>

# Perspectives 2022

Maison de la Mutualité  
- 2 décembre 2021 -  
lancement du PE7



## Patricia Lacoste

*Président-Directeur général*

En 2022, avec l'appui du Conseil d'Administration, je mettrai en œuvre la stratégie définie, en particulier en poursuivant la diversification du Groupe vers le courtage. La prise de participation majoritaire dans la start-up Easyblue va dans ce sens. Ainsi, PRÉVOIR pose les bases d'un avenir plus innovant, plus digital, plus adapté à son écosystème en trouvant de nouveaux relais de croissance. Je suis déterminée, avec tous les dirigeants du Groupe, à mettre tout en œuvre pour créer et renforcer les conditions d'une croissance rentable qui assurera la pérennité de l'entreprise.



## Édouard Bidou

*Directeur général délégué de Prévoir-Vie*

2022 est la première année du PE7 : il s'agit de mettre en programme toutes nos ambitions : celles pour le réseau, les partenariats et les opérations. Le schéma directeur du système d'information est planifié pour suivre les évolutions nécessaires pour une plus grande efficacité de tous. Nous prévoyons également des travaux sur la rentabilité de nos portefeuilles. Enfin, un vaste programme d'accompagnement, de formation est prévu. Mon ambition est de faire en sorte que toute l'entreprise se mobilise pour la conquête afin que Prévoir-Vie devienne l'assureur préféré des classes moyennes.



## Khamsaya Soukhavong

*Responsable du développement international de Prévoir-Vie*

En 2022, nous cherchons à accélérer la croissance dans chacun des pays, le Portugal, la Pologne et le Vietnam. Cela passe par l'amélioration des modèles opérationnels existants et par le développement de nos partenariats.



## Corinne de Caumont

*Président-Directeur général de la Société de Gestion Prévoir (Prévoir Asset Management)*

En 2022, notre ambition de croissance s'appuie avant tout sur la performance de notre gestion tant en gestion d'actifs sous mandat pour le Groupe que dans la gestion de nos fonds actions. Nous allons également développer notre politique d'investissement responsable avec pour objectif d'en faire un moteur de performance.



## Éric Dodin

Président  
d'AssurOne

Après deux années et demies de forte croissance et d'amélioration de sa rentabilité, AssurOne se donne des objectifs clairs de consolidation et de renforcement de son socle social et sociétal pour 2022. Dans ce contexte, nous mettons en place une politique RSE très opérationnelle et co-construite avec nos collaborateurs afin qu'elle soit concrète et se vive au quotidien en interne et avec l'écosystème globalement. Tout cela sera imaginé en lien avec nos valeurs fondatrices : intégrité, imagination, collectif.



## Martin Vancostenoble

Cofondateur et Président de  
TWINSÉO (UTWIN)

L'année 2022 va être marquée par de nouveaux challenges avec la mise en place de la résiliation à tout moment en assurance emprunteur et la suppression des questionnaires de santé pour environ 50 % des emprunteurs. L'occasion pour UTWIN de saisir de nouvelles opportunités sur le marché. Nous saurons nous appuyer sur nos offres, nos outils performants, nos équipes agiles et la confiance de nos partenaires pour relever ces nouveaux défis avec toujours le souci de délivrer une expérience client la plus fluide possible.



## Antoine Fruchard

Président-fondateur  
de Réassurez-Moi

2022 sera l'année d'un tournant sur l'un de nos produits phares, l'assurance emprunteur. Avec la Loi Lemoine, de nouvelles opportunités mais aussi de nouveaux défis sont à venir. Réassurez-Moi devra en 2022 s'adapter avec agilité, pour rester, un des leaders du courtage en ligne, sur les assurances de prêt mais également sur nos 40 autres produits. Nous aurons une ligne directrice : la satisfaction client.

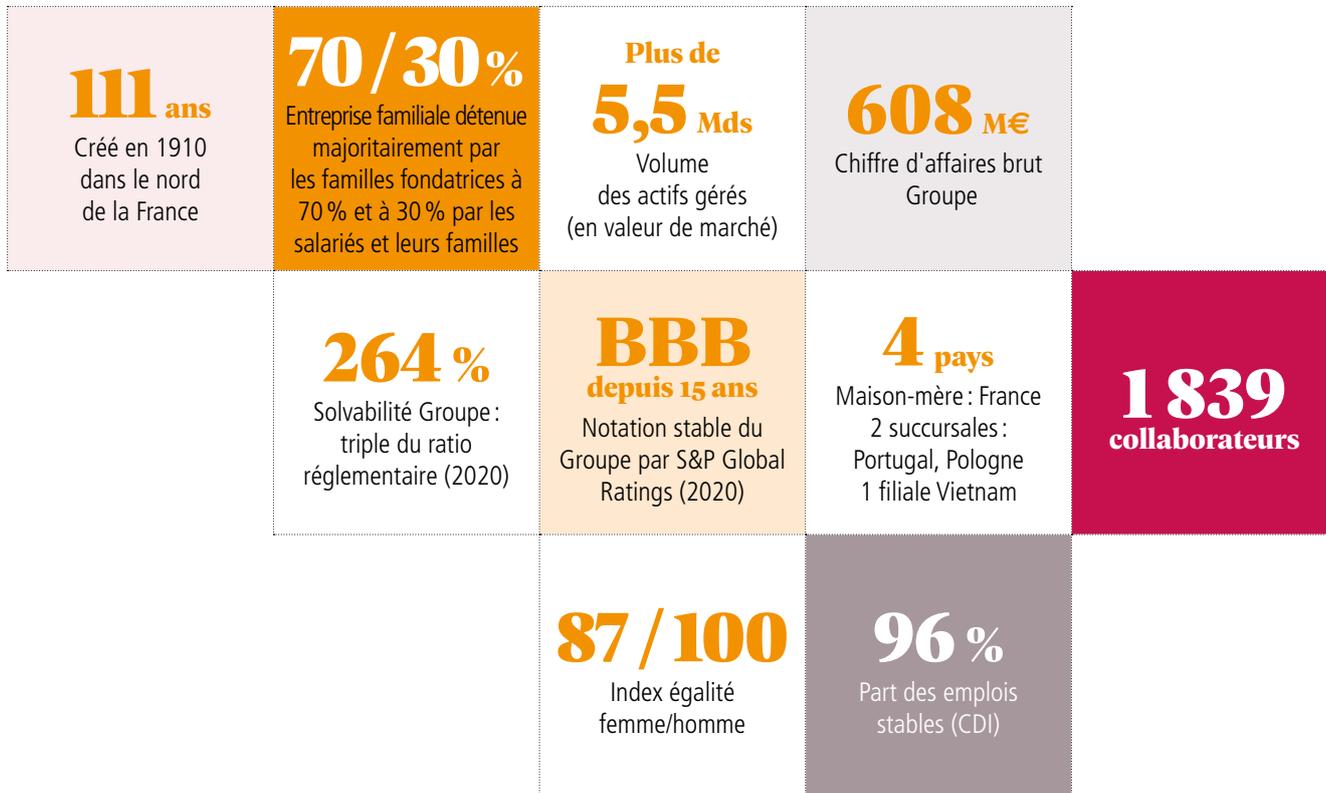


## François-Xavier Combe

Fondateur et  
CEO d'Easyblue

Grâce au rapprochement avec le Groupe PRÉVOIR, en tant qu'investisseur et partenaire industriel, je souhaite qu'Easyblue devienne dans les cinq prochaines années la référence européenne pour l'assurance des créateurs d'entreprise. 2022 sera placée sous le signe de la mise en œuvre concrète et immédiate de synergies avec différentes entités du Groupe, vecteurs de croissance future forte. Nous aurons aussi à coeur la mise en place effective de notre stratégie d'accélération commerciale pour Easyblue sur son marché des entrepreneurs et dirigeants d'entreprise : nouvelles offres innovantes et 100 % digitalisées !

# 10 CHIFFRES à connaître sur PRÉVOIR



## 6 POINTS à retenir sur PRÉVOIR

### 1 Experts

#### AVEC 3 GRANDS METIERS

- Assurance de personnes (Prévoir-Vie)
- Courtage (AssurOne, TWINSÉO (UTWIN), Réassurez-Moi, Easyblue)
- Gestion d'actifs (Prévoir Asset Management)

### 2 Partenaires

#### AVEC NOS CLIENTS BtoB

Courtiers, banques, assureurs, constructeurs automobiles, courtiers-grossistes, mutuelles, grande distribution

### 3 Proches

#### DE NOS CLIENTS FINAUX

Avec notre réseau commercial, en ligne et par nos plateformes de relations clients

### 4 Responsables

#### AVEC 4 AXES DE TRAVAIL

- Assureur responsable
- Employeur responsable
- Investisseur responsable
- Acteur conscient de l'environnement

### 5 Créateurs d'emplois

#### SUR TOUS NOS SITES

Paris, Asnières-sur-Seine, Lyon, Amiens, Pont-Audemer, et dans nos 128 bureaux commerciaux partout en France

### 6 Solidaires

#### AVEC NOTRE FONDATION

Qui soutient l'engagement bénévole des actionnaires, salariés et retraités du Groupe

# Structure du Groupe PRÉVOIR



À fin janvier 2022

## 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  
via des établissements financiers  
et des constructeurs automobiles

**netvox**

Distribution  
via des courtiers

**assuronline**

Distribution directe  
sur internet

### Filiale TWINSÉO (UTWIN)

Solutions digitales d'assurance emprunteur – courtier-grossiste

**utwin**  
SIMPLIFIER L'ASSURANCE

Distribution intermédiée  
courtage et partenaires

### Filiale Réassurez-Moi

Courtier-grossiste comparateur – solutions digitales

**Réassurezmoi**

### Filiale EasyBee (Easyblue)

Courtier digital – Assurances pour les professionnels

**easyblue**

### 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 – Groupe PRÉVOIR**  
Siège social : 22 rue de La Rochefoucauld – 75009 PARIS

Société anonyme au capital de 88 390 500 € - 572 084 028 RCS Paris



[www.prevoir.com](http://www.prevoir.com)  
[www.assurone-group.com](http://www.assurone-group.com)  
[www.utwin.fr](http://www.utwin.fr)  
[www.sgprevoir.fr](http://www.sgprevoir.fr)  
[www.reassurez-moi.fr](http://www.reassurez-moi.fr)  
[www.prevoir.pt](http://www.prevoir.pt)  
[www.prevoir.pl](http://www.prevoir.pl)  
[www.easyblue.io](http://www.easyblue.io)