

L'ASSURANCE **DE PROXIMITÉ**

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018







500
points de vente



7^e réseau
d'agents généraux
de France



2 milliards
d'euros d'actifs gérés

SOMMAIRE 03 Profil | 07 Chiffres clés | 11 Activités

La confiance assurée

Aréas Assurances est un groupe indépendant de sociétés d'assurance mutuelles. Représenté par le 7^{ème} réseau d'agents généraux de France, son ancrage local est historique. Aujourd'hui encore, l'implantation et l'organisation d'Aréas permettent au client, qu'il soit particulier, TNS ou entreprise de bénéficier de protections efficaces à travers une relation de proximité.

→ **Une conviction anime les choix d'Aréas** : promouvoir l'offre de conseil et d'expertise de son réseau au bénéfice des clients en attente d'une présence humaine disponible et compétente. C'est ainsi qu'Aréas affirme ses valeurs mutualistes.

→ **En 2018, le Groupe Aréas** a poursuivi la modernisation de ses outils et process en mobilisant toutes les lignes de métiers et a lancé de nouveaux projets pluri-annuels de transformation de ses services. La priorité a été donnée aux actions de fidélisation des clients. La conquête de nouveaux clients a bénéficié

de la dynamique commerciale sur l'offre en assurance Auto, générant une croissance modérée mais assurée. Une nouvelle fois, l'exercice est marqué par l'obtention de résultats positifs d'un niveau satisfaisant qui permettent de conforter la solidité du groupe.

→ **En 2019, Aréas** accentue la mobilisation de ses équipes sur l'ensemble des enjeux qui concourent à la satisfaction client afin qu'à tous les moments de la relation et quels que soient les domaines d'expertise, le client trouve chez Aréas un service différencié, efficace et rassurant.

éditorial

Entretien avec **Sylvain Mortera**,
Directeur Général

QUEL BILAN TIREZ-VOUS DE L'EXERCICE 2018 ?

Sylvain Mortera : Le bilan est positif avec une croissance du chiffre d'affaires pour le groupe de 1,9 %, tiré par une belle performance du chiffre d'affaires en IARD. Les indicateurs commerciaux ont été positifs qu'il s'agisse de la croissance du nombre de clients (près de 2 %) sur notre réseau d'agences ou de celle du nombre de contrats (+ 3 % en dommages). D'ailleurs, dans la quasi-totalité des branches, le nombre d'affaires nouvelles (en progression) a été supérieur au nombre de résiliations (en baisse).

Au terme de l'exercice, les deux sociétés affichent des résultats significatifs : 21,9 millions d'euros pour Aréas Dommages et 7 millions d'euros pour Aréas Vie, venant renforcer une nouvelle fois la solidité financière des sociétés, même si les marchés financiers perturbés en fin d'année ont pénalisé la valorisation de nos actifs. Notons cependant que cette volatilité des marchés aura été, pour partie, compensée par le poids significatif et l'extrême qualité de nos actifs immobiliers. Nous avons à nouveau privilégié une approche prudente de la réalité de nos comptes, que ce soit en alimentant la Provision pour participation aux excédents ou en continuant à doter la Provision pour égalisation.

En tant que sociétés d'assurance mutuelles, ces résultats permettent aussi de récompenser les parties prenantes : les agents généraux (qui ont perçu des primes exceptionnelles en Vie et en IARD), les salariés (qui bénéficient cette année encore de la participation aux bénéfices dans le cadre d'un système dérogatoire), et les clients pour lesquels une politique tarifaire raisonnable reste privilégiée.

QUELLE ANALYSE FAITES-VOUS DE LA SINISTRALITÉ DOMMAGES EN 2018 ?

Globalement, la sinistralité en 2018 a été bien orientée. Il s'agit de la 2^{ème} meilleure

performance historique de la société Dommages en termes de ratio combiné ! Même si les événements climatiques ont été significatifs, la sinistralité Dommages nous a permis de dégager un résultat tout à fait satisfaisant grâce à une politique technique bien maîtrisée.

UN CONTEXTE PLUS COMPLEXE POUR LA BRANCHE VIE ?

La volatilité des marchés à la fin de l'année 2018 a été forcément perturbante pour les clients, mais la branche Vie s'est bien comportée. Nous partions d'une très belle performance en 2017 et, si une très légère décroissance du chiffre d'affaires Vie a été observée en 2018, notre capacité à conserver les clients n'a pas été affectée. Le très bon niveau de cash-flow illustre le capital confiance des sociétaires. Notre gestion d'actifs nous a permis d'offrir des rendements satisfaisants par rapport à la concurrence, compris entre 1,60 % et 2,20 %^{(1) (2)}. Dans un contexte de volatilité, notre vocation d'accompagner nos clients par le conseil est essentielle, mais nous restons persuadés qu'une épargne avec une part d'unités de compte significative reste la meilleure manière d'optimiser un patrimoine à moyen-long terme.

Plus globalement, notre activité patrimoniale incluant l'offre des services d'Aréas Immobilier creuse son sillon : de plus en plus d'agents généraux commercialisent des investissements sur des produits labellisés par Aréas et les clients en sont très satisfaits

DES FAITS MARQUANTS À SOULIGNER DANS LE CADRE DE CETTE RÉTROSPECTIVE ?

Tout d'abord, la 2^{ème} convention nationale des agents généraux que nous avons organisée en décembre dernier. Le dynamisme et l'agilité de l'entreprise étaient au rendez-vous des 9 ateliers recensant les innovations majeures du Groupe Aréas et des 2 conférences données sur nos enjeux de satisfaction client et de modernisation.



Par ailleurs, l'implication de nos agents sur le digital se concrétise, dans la continuité de notre conquête via ce nouveau canal. Nous envisageons désormais avec sérénité des actions de fidélisation via la multidétention des clients. Nous voulons renforcer la valeur ajoutée que constitue un agent général dans une relation commerciale de proximité.

Pour les clients des agences en attente de la nomination d'un futur agent général, nous avons réussi, via une présence commerciale et une relation client dédiées, à proposer un service adapté.

Nous avons renforcé notre cabinet de courtage captif Audassur afin de garantir à nos agents généraux l'accès à des offres sur lesquelles Aréas ne souhaite pas se positionner.

Enfin, de nombreuses évolutions réglementaires ont été intégrées : directive sur la distribution des produits d'assurance, règlement général sur la protection des données, règlement européen Priips...

VOUS DONNEZ DÉSORMAIS UNE FORTE IMPULSION SUR L'EXIGENCE DE LA SATISFACTION CLIENT...

C'est d'abord un axe d'entreprise qui renvoie au statut d'assurance mutuelle tourné vers ses sociétaires. Je le considère incontournable pour répondre aux attentes des clients et stimulant pour chacune de nos équipes ou de nos agences. Pour animer les projets s'y rattachant, nous avons créé en 2018 un Pôle satisfaction client. L'écoute de la voix du client y tient une place prépondérante et nous souhaitons permettre à chaque équipe de suivre, via des indicateurs appropriés, la progression de la satisfaction client. Nous avons conscience que nos efforts devront se concentrer sur la refonte des processus pour que notre client bénéficie d'un accès toujours plus simple à l'information, au service, au conseil ou à une prestation. Mais la capacité de présence physique de nos agents reste un atout essentiel par rapport à des formes de distribution plus anonymes.

PAR AILLEURS VOUS MAINTENEZ UN NIVEAU D'INVESTISSEMENT ÉLEVÉ SUR VOS PROJETS DE MODERNISATION...

Nous avons pris la décision structurante de piloter le projet Cap Ambition avec une architecture propre en Dommages. En Assurances de personnes, nos choix se sont affirmés sur une solution progicelle et le projet est maintenant sur les rails. Nous associons à cette refonte une modernisation significative de la gamme de produits : en assurance Automobile, puis en Multirisque habitation, en Multirisque professionnelle...

En parallèle, Aréas En ligne, notre espace client a évolué pour donner plus d'autonomie au client dans l'accès aux e-documents. De même, la refonte du portail d'entreprise, plus collaboratif et accessible aux collaborateurs

en mobilité a été engagée. Enfin, nous invitons toujours plus d'agents généraux à choisir les services d'indemnisation ou de permanence téléphonique pour se concentrer davantage encore sur la relation commerciale de proximité.

Nos investissements ont également été déterminants en formation (par exemple en gestion patrimoniale) ou sur la volonté d'améliorer la connaissance du client avec des données plus exhaustives pour une approche multicanal.

UNE DYNAMIQUE QUI CONTINUE DE TRANSFORMER L'ENTREPRISE ?

Nous maintenons notre volonté d'être une société différente et socialement responsable. Par exemple, à Beauvais, nous avons noué un partenariat avec une entreprise d'insertion qui forme à la restauration collective et à Paris, nous faisons des efforts importants sur la dimension énergétique des bâtiments.

La dynamique de transformation s'illustre aussi dans notre politique de recrutement. 2018 aura été marquée par de nombreuses intégrations qui apportent compétences et enthousiasme. Enfin, pour mettre en œuvre de nouvelles pratiques managériales, un plan de formation adressé à l'ensemble des managers d'équipes va se déployer sur deux ans.

QUELLE EST VOTRE ANALYSE SUR L'ÉVOLUTION DE LA DISTRIBUTION ?

Nous sommes tout d'abord persuadés que le métier d'agent général a de l'avenir compte tenu de sa capacité à accompagner des clients certes en attente de compétitivité tarifaire, mais également de service et de disponibilité. D'ailleurs, nous continuons à suivre les mouvements démographiques pour envisager la création de nouveaux

points de vente. Pour autant, le digital fait partie de notre stratégie. D'ores et déjà, bon nombre de clients conquis via le digital trouvent satisfaction à avoir un interlocuteur de proximité.

Pour notre branche courtage, qui constitue un axe de développement complémentaire, nous avons décidé de renforcer notre implantation par l'ouverture en 2018 d'un bureau de souscription à Lyon.

POUR CONCLURE, COMMENT PILOTEZ-VOUS LE COUPLE EXIGENCE DE RENTABILITÉ / RELAIS DE CROISSANCE ?

C'est tout l'enjeu du pilotage de trouver le curseur optimum entre ces deux critères pour viser la pérennité de l'entreprise, sachant qu'on se doit d'y intégrer le développement de nos agents généraux et le bien-être de nos collaborateurs. Aréas se veut un groupe à visage humain : le corpus social et le sentiment d'appartenance sont fondamentaux.

Même si c'est un challenge complexe à mettre en œuvre, nous devons aussi considérer notre sociétaire dans une approche client globale en termes de valeur client qui ne prend pas en compte la simple rentabilité à court terme mais l'ensemble de la relation que nous sommes capables de développer avec lui.

¹ Taux net de frais de gestion et brut de prélèvements sociaux.

² Sous conditions, pour chaque contrat d'épargne Multisupport et/ou de retraite Arélia Multisupport dont l'encours au 31 décembre 2018 est supérieur ou égal à 5 000 € et dont la part en unités de compte :
- est ≥ à 25 % et < à 35 % (1.90 %)
- est ≥ à 35 % (2.20 %)

Gouvernance

CONSEILS D'ADMINISTRATION

Aréas Dommages

Présidents d'honneur

Alain Tempelaere

Président

Jacques Deparis

Vice-Présidents

Bernard de Baudreuil, Philippe Chartier

Administrateurs

André Arrago, Bénédicte Dollfus, Alain Ficheur, Pascale Gallego, Marcel Nicolaï, Bernard Pottier, Vincent Tempelaere et Jean-Philippe Taslé d'Héliand.

Administrateur élu par le personnel salarié

Nabila Benzid

Aréas Vie

Président d'honneur

Alain Tempelaere

Président

Jacques Deparis

Administrateurs

André Arrago, Bernard de Baudreuil, Nabila Benzid, Philippe Chartier, Bénédicte Dollfus, Alain Ficheur, Pascale Gallego, Marcel Nicolaï, Bernard Pottier, Vincent Tempelaere et Jean-Philippe Taslé d'Héliand.

Comité de Direction

Sylvain Mortera Directeur général

Martine Chouissa Directrice générale adjointe

Commerciale

Antoine Foulonneau

Souscription

Hervé Danet

Indemnisation

Laurence Rio-Chouvin

Marketing &

communication

Muriel Lescanne-Gosselin

Distribution

David Bellahsen

Gestion assurances

de personnes

Sébastien Inghels

Informatique

Rémi Prochasson

Ressources humaines

Laurence Rio-Chouvin

Comptable et fiscale

Arnaud Chatellier

Technique IARD

Laurent Cochet

Technique VIE

Hamza Rabhi

Projets transverses

Christophe Isnard

Conformité & coordination juridique

David Bellahsen

Gestion des risques & réassurance

Clément Pravin

Nos engagements d'assureur mutualiste

Aréas Assurances adhère à ROAM.
Réunion des organismes
d'assurance mutuelle



Les sociétés d'assurance à taille humaine, membres de Roam, prennent pour engagements :

1. Respecter une gouvernance démocratique
2. Garantir l'équité entre les sociétaires
3. Gérer dans une vision à long terme
4. Maîtriser les fonds propres
5. Garantir la meilleure sécurité au meilleur coût
6. Développer compétences, loyauté, sincérité et respect
7. Promouvoir une protection durable des personnes et des biens
8. Promouvoir l'actualité du modèle mutualiste

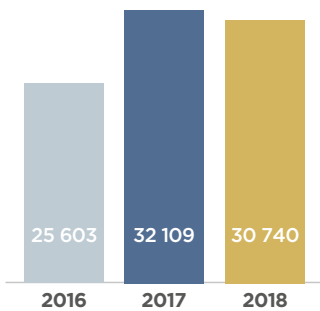
Aréas Assurances est membre de l'AAM. Association des assureurs mutualistes



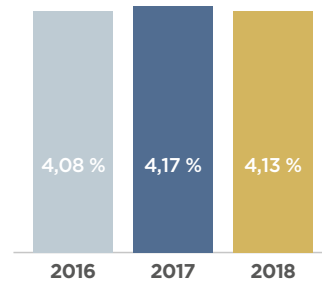
Chiffres-clés

Résultat du groupe

Résultat net après impôt sur les sociétés
En milliers d'euros

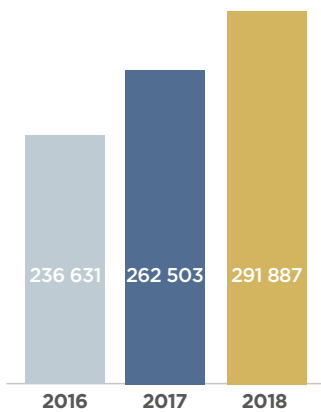


Évolutions des provisions mathématiques par rapport au chiffre d'affaires du groupe

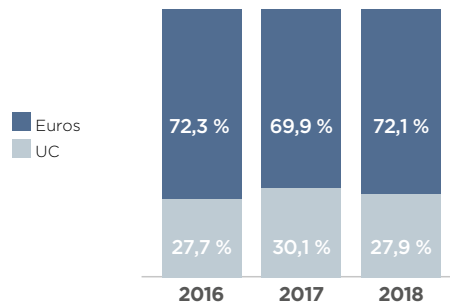


Évolution des fonds propres du groupe

En milliers d'euros



Provisions mathématiques sur le fond général d'Aréas Vie : part euros / UC



COMPTES COMBINÉS

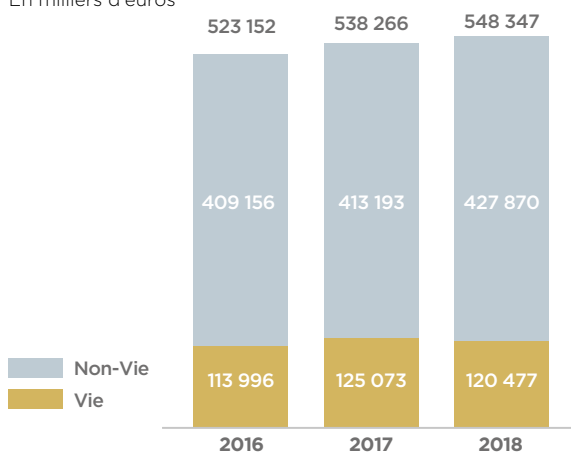
ÉLÉMENTS FINANCIERS DU GROUPE ARÉAS ASSURANCES

Compte de résultat combiné simplifié
Au 31/12/2018 en milliers d'euros

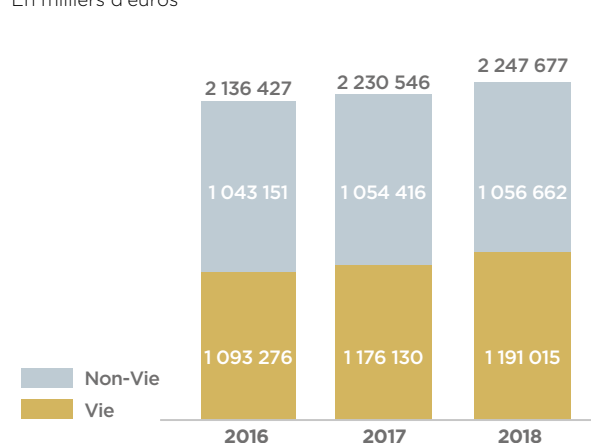
	Activités assurance non vie	Activités assurance vie	Autres Activités	Total 2018	Total 2017
Cotisations émises	427 870	120 477	-	548 347	538 266
Variation des cotisations non acquises	- 4 041	-	-	- 4 041	- 3534
Autres produits d'exploitation	- 3 653	- 2 137	11	- 5 779	- 5 835
Chiffre d'affaires ou produits des autres activités	-	-	50 758	50 758	5 932
Produits financiers nets de charges	31 456	- 21 685	1	9 772	81 303
Total produits d'exploitation courante	27 084	- 23 824	50 771	54 751	81 400
Charges des prestations d'assurance	314 810	81 261	-	396 071	447 587
Charges / produits nets des cessions en réassurance	7 631	- 3155	-	4 476	11 991
Charges de gestion	104 125	10 651	45 196	159 956	112 879
Total charges d'exploitation courante	426 567	88 757	45 196	560 520	572 456
RESULTAT D'EXPLOITATION COURANTE	25 066	7 896	5 575	38 536	43 675
Autres produits nets				4 456	6 420
Résultat exceptionnel				- 4 938	- 7 899
Impôts sur les résultats				7315	10 087
RESULTAT NET (part du groupe)				30 740	32 109

CONTRIBUTION DES SOCIÉTÉS AUX ÉLÉMENTS FINANCIERS

Chiffre d'affaires
En milliers d'euros



Provisions techniques
En milliers d'euros



Bilan combiné simplifié

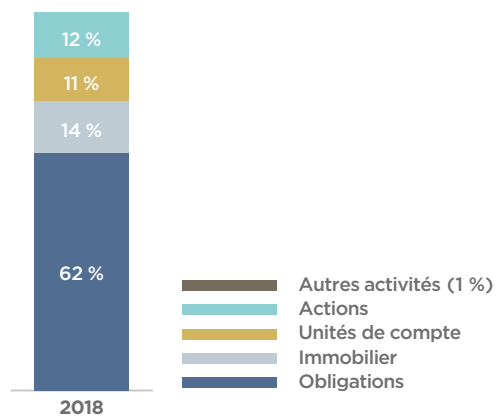
Au 31/12/2018 en milliers d'euros

ACTIF	2018	2017
Actifs incorporels	3 917	4 808
Placements	1 887 876	1 856 830
Placements représentant les provisions techniques afférentes aux contrats en unités de comptes	267 387	289 420
Placements des autres entreprises	53 955	89 825
Part des cessionnaires et rétrocessionnaires dans les provisions techniques	173 465	165 404
Créances	103 164	87 756
Autres actifs	121 073	67 015
Comptes de régularisation - Actif	59 257	57 929
Total de l'actif	2 670 094	2 618 988

PASSIF	2018	2017
Capitaux propres	291 887	262 503
Passifs subordonnés	25 000	25 000
Provisions techniques brutes	1 980 417	1 941 131
Provisions techniques des contrats en unités de compte	267 260	289 415
Provisions pour risques et charges et Provisions réglementées	19 106	15 589
Dettes pour dépôts en espèces reçus des cessionnaires	5 929	4 313
Autres dettes	60 508	60 216
Compte de régularisation - Passif	19 987	20 820
Total passif	2 670 094	2 618 988

État des placements

En pourcentages





ACTIVITÉS | 12 Organisation | 14 Aréas Dommages | 16 Aréas Vie | 18 Implantations

Orienté client

Le groupe Aréas oriente résolument son conseil vers la protection globale du client : protection des personnes et des biens, protection patrimoniale et prévention des risques. La palette des besoins des clients et de leurs proches est large ! Aussi, la relation client se fonde sur l'écoute, l'expertise et la qualité de service. En 2019, Aréas confirme sa volonté d'évoluer par l'adaptation de l'offre, le renouvellement des services, la simplification des démarches... La mobilisation des équipes sur les enjeux de satisfaction client s'appuie sur l'incontournable feed-back client mais également sur la perception des agents généraux, acteurs de proximité et de confiance, et sur la capacité des équipes à collaborer et innover pour transformer l'entreprise.



ACTIVITÉS ORGANISATION

Une organisation orientée vers la fidélisation du client

L'organisation d'Aréas vise à fonder l'approche commerciale sur la découverte globale des besoins du client pour le conseiller avec pertinence, tout en affirmant une présence de proximité continue, compétente et disponible. Depuis 2013, l'entreprise s'est mobilisée pour transformer ses process et son organisation avec un plan d'investissement destiné à construire une entreprise plus moderne. En 2018 et pour les années à venir, les équipes s'investissent sur l'ensemble des enjeux participant à l'amélioration de la satisfaction client.

Ressources humaines et formation

Outre les formations individuelles, l'accent a encore été mis sur des actions de formation collectives ayant vocation à accompagner les équipes dans le déploiement de la stratégie. Un important programme de certification CGPC a été mis en place pour notre stratégie patrimoniale en assurance vie et des actions de formation réglementaires ont été renforcées concernant la lutte anti-blanchiment et la lutte contre la corruption en application de la loi Sapin II. En 2018, 3,47 % de la masse salariale ont été consacrés à la formation continue, soit un volume de 8 992 heures de formation dont 280 collaborateurs ont bénéficié.

Deux chantiers majeurs ont été menés en 2018 avec d'une part la mise en place de la réforme sur les instances représentatives du personnel qui a abouti, à l'issue des négociations avec les partenaires sociaux, à la reconnaissance de deux établissements distincts au sein de l'entreprise et la mise en œuvre du télétravail dans le cadre d'un accord qui prévoit, pour tout collaborateur justifiant d'un an d'ancienneté et dont les fonctions le permettent, de solliciter une

journée de télétravail par semaine. 86 collaborateurs en bénéficient d'ores et déjà.

Les projets de formation et de négociations porteront en 2019 sur les thématiques du temps de travail et de l'évolution de notre organisation et de nos process autour de la satisfaction clients, l'accompagnement du management pour fédérer les équipes dans ces évolutions et une meilleure attractivité de l'entreprise auprès de futurs candidats à travers la marque Employeur.

Effectif fin décembre 2018 :

- 497 salariés (hors agences).
- 37 embauches en CDI en 2018.

Écouter et répondre aux sollicitations des clients

Dès 2017, Aréas a revu la modalité des enquêtes de satisfaction auprès des clients. Des questionnaires envoyés par mail ou par SMS permettent aux clients de donner leur point de vue sur la qualité de service. Et l'écoute de la « voix » du client

passé aussi par une animation attentive des pages Aréas sur les réseaux sociaux ou sur les forums. Pour approfondir le feedback client, Aréas déploie en 2019 une solution d'enquêtes plus larges pour cerner davantage d'étapes du parcours client.

Le service relations clientèle, en charge du traitement des réclamations adressées par les clients ou les tiers, examine également les demandes d'information parvenant au siège de la part des assurés souhaitant obtenir plus rapidement des réponses à leurs interrogations, afin de les orienter auprès du bon interlocuteur. Il participe ainsi au renforcement de l'attention portée à la qualité de la relation avec les clients, en répondant à des attentes avant même qu'une réclamation ne soit formulée et contribue à maintenir la confiance des assurés. Il joue également un rôle essentiel dans l'amélioration de l'activité.



◀ Aréas En ligne, disponibilité et réactivité

Depuis 2016, les services de l'espace client Aréas En ligne ne cessent de s'enrichir, répondant aux besoins d'autonomie et de disponibilité de clients de plus en plus nombreux. Dans le cadre d'un espace personnel sécurisé, les clients ont accès 24h/24 et 7j/7 à leurs contrats. Le site permet notamment de recevoir des courriers en ligne, de consulter les remboursements en santé, de faire une demande de prise en charge hospitalière, de suivre un contrat d'épargne ou de retraite, d'effectuer le règlement d'une cotisation en ligne, de déclarer un sinistre Auto ou MRH, de télécharger une attestation en Multirisque habitation, de laisser un message à l'agent général pour être rappelé... En 2018, les clients santé et assurance vie ont bénéficié de services plus étendus dans l'accès aux e-documents.

Quelques clics pour plus de services de proximité et des démarches vraiment simplifiées.

Un réseau d'agents généraux renouvelé

Afin de recruter des agents généraux, commerciaux performants et managers impliqués, l'anticipation des reprises des agences à pourvoir, l'accompagnement des clients des agences en transition et la sélection pointue des candidats sont des préalables indispensables.

Depuis 2016, Aréas a renforcé ces missions en faisant intervenir des inspecteurs réseau. Ils sont à l'écoute de profils plus spécifiques sur le développement en vie et sur le marché des professionnels pour des points de vente dont le potentiel est en adéquation. Un plan de formation adapté ainsi qu'un accompagnement terrain par l'inspection sont ensuite organisés.



▲ Proximité avec les agents généraux

Aréas privilégie une relation d'échanges et de proximité avec son réseau d'agents généraux.

Temps fort de l'année 2018, l'organisation d'une convention nationale pour les agents généraux centrée sur les projets innovants et leurs applications concrètes notamment en vue d'améliorer la satisfaction client. L'évènement était construit autour d'ateliers et de rencontres entre collaborateurs et agents ainsi que de conférences.

Quels ont été les constats ? Une attention de qualité aux projets présentés, des échanges constructifs et impliquants, du partage d'information encore et toujours, une meilleure connaissance des équipes... Bref, un état d'esprit qui constitue la marque des relations d'Aréas avec son réseau de référence.



▲ Remercier nos clients « ambassadeurs »

Depuis plusieurs années, le parrainage de nouveaux clients par des clients actuels satisfaits reste un outil de conquête naturel et significatif. Les agents généraux constatent tout autant la satisfaction des clients qu'ils accompagnent au quotidien que l'influence de leur image locale. Une action de réseautage naturelle et efficace, incontournable en dommages ou en vie, pour des clients particuliers ou professionnels qui privilégient les relations personnelles dans leur choix de services.

● 49 agents généraux ont été nommés en 2018.



ACTIVITÉS ARÉAS DOMMAGES Particuliers et professionnels

Pour la 7^{ème} année consécutive, Aréas Dommages consolide un résultat positif qui s'élève en 2018 à 21,9 millions d'euros¹. La société Dommages enregistre une augmentation de son chiffre d'affaires qui atteint 427,8 millions d'euros² (+ 3,6 %).

A noter, la quasi-totalité des branches bénéficie de taux de couverture positifs consécutifs à une baisse des taux de résiliation conjuguée à la progression des affaires nouvelles.

Après des particuliers et des TNS

Le lancement d'un nouveau tarif auto plus segmenté depuis juin 2017 a continué à porter la croissance commerciale. La branche automobile a bénéficié en 2018 d'une croissance du nombre de contrats de + 4 % et celle du dommages aux biens de + 3,3 %.

Elément également contributif de cette performance, depuis 2016, Aréas présente son offre en assurance automobile sur des comparateurs en ligne. Aréas développe ainsi la visibilité de la marque et celle de l'offre et affirme sa volonté de séduire de nouveaux clients qui n'auraient pas poussé la porte d'une agence pour demander conseil. En 2018, Aréas a avancé sur l'implémentation de ce canal de conquête au bénéfice des agences en permettant à ces nouveaux clients de bénéficier du conseil d'un agent général de proximité pour une protection qui englobe l'ensemble de ses besoins.

LES
TRUCS & ASTUCES
Automobile
Particuliers et Professionnels
n°13

Roulez en toute sérénité,
quelle que soit la route
que vous prenez !

AREAS
assurances

¹ Après impôt

² Exprimé en primes acquises



En assurances de personnes, la mobilisation centrée sur les facultatives

Dans la continuité de la mobilisation sur le marché des collectives depuis la signature de l'ANI (Accord national interprofessionnel sur l'emploi) les actions commerciales se sont poursuivies et sont désormais plus centrées sur la commercialisation des garanties facultatives. Sur le marché des particuliers, l'offre santé permet de répondre aux attentes plus ciblées des retraités et des étudiants. La branche assurances de personnes a bénéficié en 2018 d'une croissance du nombre de contrats de + 2,2 %

Résultat tangible de l'ensemble des travaux sur l'offre et les services, la complémentaire santé individuelle et la complémentaire santé « Madelin » ont à nouveau été récompensées en 2019 par deux Labels d'excellence³ ! En 2019 les services sont désormais mobilisés sur l'intégration de la réforme du 100% Santé.



³ Récompenses décernées pour l'année 2019 par « Les Dossiers de l'épargne »

Pour affirmer la présence d'Aréas auprès des entreprises

Pour Aréas, le développement sur le marché des entreprises est un élément clé de la stratégie. En 2018, les missions de l'inspection des risques d'entreprises ont été élargies afin d'accentuer leur présence auprès des jeunes agents généraux et mieux accompagner les agents généraux à fort potentiel. Par ailleurs, le cabinet captif Audassur s'est renforcé afin d'offrir aux clients les meilleures solutions sur les risques qu'Aréas ne pratique pas.

Pour les partenaires courtiers spécialisés

Afin de conforter l'activité historique avec les courtiers parisiens et d'accentuer la présence sur le courtage, un bureau de souscription basé à Lyon a été ouvert. En 2018, le chiffre d'affaires de la branche courtage a bénéficié d'une progression + 7,3 %.



Cap Ambition

Depuis 2016, Aréas a réalisé les nombreux déploiements venant concrétiser sa vision de l'agence de demain, dans le cadre du programme Aréas Avenir. La démarche a été la plus collaborative possible : de nombreux agents généraux ayant été associés aux équipes Aréas.

Depuis 2017, une nouvelle impulsion a été donnée avec le projet Cap Ambition qui porte désormais la refonte des processus, de l'offre et de l'outil informatique Aréas en dommages et en assurances de personnes. Un leitmotiv : simplifier le parcours client et renforcer le conseil pour une satisfaction renouvelée.



Aréas engagé en prévention

Axe de communication incontournable pour un assureur auto, les actions de prévention renforcent la notoriété d'Aréas auprès d'une clientèle familiale, attachée à la protection de ses proches et de ses biens. Pour cela, en 2018, Aréas a de nouveau privilégié des actions de sensibilisation orientées clients via des mailings personnalisés notamment à l'approche des vacances, ainsi que sur la page Facebook, l'affichage dynamique et sa publication Aréas Et Vous diffusée à tous les clients particuliers.

En 2019, Aréas soutient Les journées de la prévention de la sécurité routière au travail et organise divers relais d'information, notamment auprès des clients professionnels.

L'indemnisation au service de la qualité

Afin que l'expérience client, au moment sensible du sinistre, soit la plus satisfaisante possible, d'importants efforts ont été réalisés sur les process afin, notamment, de renforcer l'information du client. Par ailleurs, les délais ont été mis sous objectifs. La cible : le traitement des pièces sous 5 à 10 jours. En 2018, près de 83 % des pièces ont été traitées sous 10 jours, dont plus de 70 % sous 5 jours.

Fin 2018, 195 agences bénéficient du service de gestion des sinistres par Aréas Contact Indemnisation.

ACTIVITÉS ARÉAS VIE

Vie, retraite, prévoyance et patrimoine

Pour la 8^{ème} année consécutive, Aréas Vie consolide un résultat positif qui s'élève en 2018 à 7 millions d'euros¹. Si l'année 2018 n'a pas permis de renouveler la performance 2017 de progression du chiffre d'affaires, lequel avait progressé de 10 % en 2017, en atteignant 120,5 millions d'euros en 2018, le chiffre d'affaires Vie s'inscrit en 2^{ème} meilleure performance jamais obtenue.

Parmi les indicateurs positifs, la forte progression en retraite (+ 6,3 %) ainsi qu'en prévoyance (+ 4,8 %), des rachats contenus (le cash flow est quasi stable à 53 millions d'euros) et une répartition très satisfaisante de la collecte épargne entre le fonds en euros (59 %) et les unités de compte (41 %). La stratégie reste orientée sur le développement d'une démarche patrimoniale globale.

Assurance vie, prévoyance et retraite

2018 s'illustre comme un millésime très volatile sur les marchés financiers avec - 10,95 % sur l'indice CAC 40[®] ou - 13,42 % sur l'indice Euro Stoxx 50[®]. A l'instar du marché, les unités de compte Aréas ont terminé l'année en territoire négatif. Toutefois, dans un contexte où les épargnants ont constaté le maintien d'une rémunération basse pour l'épargne réglementée et les fonds en euros, les unités de compte intégrées aux divers contrats Multisupport proposés par Aréas sont restées une alternative essentielle à la rentabilité sur l'épargne à moyen – long terme.

De nombreux produits ont bénéficié des mécanismes de rappel ou de clôture favorables comme : Résonance 5 avec un rappel le 19 janvier 2018 (+ 6 %² de gain par année écoulée sur 2 ans), Résonance 9 avec un rappel le 24 janvier 2018 (+ 5,5 %² de gain en un an), Résonance 6 avec un rappel le 31 mai 2018 (+ 6 %⁴ de gain par année écoulée sur 2 ans) et Elite 5 arrivé à échéance le 2 juillet 2018 (+ 4,40 %⁵ par an depuis 2010).

L'année 2018 a permis à Aréas d'offrir de nouvelles opportunités d'investissement limitées dans le temps : Résonance 11 (du 30 janvier au 29 mai 2018) et Résonance 12 (du 1^{er} juin au 28 septembre 2018) ou le lancement de Monéta Multi Caps le 1^{er} juin 2018. Ces propositions ont été ciblées pour des clients désireux d'investir sur les marchés actions en réduisant le risque de perte en capital³.

Enfin, en 2018, le fonds en euros des contrats d'épargne multisupport et d'Arélia multisupport a bénéficié de bonus avec une rémunération portée jusqu'à 2,20 %⁴. Le fonds en euros des contrats d'épargne monosupport a reçu une rémunération de 1,60 %². Cette démarche s'est accompagnée d'une nouvelle dotation complémentaire à la provision pour participation aux excédents afin de pouvoir conforter les rendements futurs.



¹ Après impôt

² Performance 2018 nette de frais de gestion et brute de prélèvements sociaux.

³ Sauf faillite ou défaut de paiement de l'Emetteur et du Garant de l'Emetteur.

⁴ Sous conditions, performance 2018 nette de frais de gestion et brute de prélèvements sociaux, réservée aux contrats dont l'encours au 31 décembre 2018 est supérieur ou égal à 5 000 € et dont la part en unités de compte :
- est \geq à 25 % et $<$ à 35 % (1,90 %)
- est \geq à 35 % (2,20 %)

⁵ Performance annuelle moyenne nette de frais de gestion et brute de prélèvements sociaux



Aréas Immobilier

Aréas Immobilier permet, depuis 2013, d'approfondir la démarche patrimoniale en agence en offrant aux clients un projet patrimonial personnalisé et unique tout en sécurisant l'investissement immobilier des clients.

Des conseillers patrimoniaux interviennent à la demande des agents généraux auprès des clients afin de proposer des simulations personnalisées ou des études patrimoniales. Elles présentent de manière objective et personnalisée l'ensemble des flux de trésorerie à prendre en compte (loyer, économie d'impôt, frais bancaires, charges, assurances, taxes, impôts ...) et les rendements pouvant être obtenus.

En 2018, l'inspection assurances de personnes a bénéficié d'un important programme de certification CGPC pour accompagner la stratégie patrimoniale en assurance vie. Par ailleurs, le label Aréas Immobilier a été accordé à 76 nouveaux programmes : en Pinel, en LMPP, en Démembrement ou en Déficit foncier.



Programme à Caen, ayant bénéficié du label Aréas Immobilier.



◀ Récompenses produits

Labels d'excellence, Oscars, Victoires... La presse spécialisée a de nouveau salué en 2018 la qualité des offres d'Aréas Vie en les couronnant de nombreuses récompenses ! Le contrat d'assurance vie Multisupport 3 s'est tout particulièrement distingué en remportant à lui seul un Label d'excellence, et deux Oscars⁵. Le contrat PERP Multisupport s'illustre également par un Label d'excellence et un Oscar⁵ ! Le contrat Capital obsèques remporte un Oscar. Ces récompenses consacrent les évolutions apportées à l'offre ainsi que la qualité de la gestion.

⁵ Récompenses décernées en 2018 par « Les Dossiers de l'épargne » (Labels d'excellence) et « Gestion de fortune » (Oscars).



▲ Relation client

Lancements d'offres réservées, annonce d'un taux bonifié, obtention de récompenses ou organisation d'une réunion Expresso sont autant d'occasions de valoriser les conseils d'expert des agents généraux et des conseillers patrimoniaux. Tout au long de l'année, diverses campagnes multicanal sont organisées à l'attention des clients afin de contribuer à leur information et à leur réflexion.

Implantations

PRÈS DE 500 AGENCES À L'ÉCOUTE DE NOS CLIENTS

Siège social

49, rue de Miromesnil
75008 Paris
Tél. : 01 40 17 65 00

Délégation de Bourgogne

16, boulevard des Gorgets
BP n° 51892
21018 Dijon Cedex
Tél. : 03 80 54 81 10

Délégation de Picardie

20, avenue Jean Rostand
CS n° 30265 Voisinlieu
60002 Beauvais Cedex
Tél. : 03 44 14 42 00

Délégation du Poitou

Téléport 1 - Avenue Galilée
CS 20249
86963 Futuroscope
Chasseneuil Cedex
Tél. : 05 49 18 64 64

Direction commerciale Sud

222 place Ernest Granier
Imm. Arches Jacques Cœur
34000 Montpellier
Tél. : 04 67 17 75 28

Bureau de souscription

2 place Camille Georges
69002 Lyon

Centre de formation

Domaine de Ketzring
57815 Gondrexange
Tél. : 03 87 24 59 00



EST

Aiguebelle
Annecy
Annemasse
Aubenas
Aurec-sur-Loire
Auxerre
Avignon
Bar-sur-Aube
Bar-sur-Seine
Bart
Baume-les-Dames
Beaujeu
Belfort
Besançon
Bourges
Bourgoin-Jallieu
Brumath
Capavenir Vosges
Carpentras
Cavaillon
Ceyzériat
Chadrac
Chagny
Chamalières
Chambéry
Charry
Châtillon-sur-Seine
Chaumont
Chevigny-St-Sauveur
Clairvaux-les-Lacs
Clamecy
Clermont-Ferrand
Colmar
Combronde
Commentry
Corps

Cosne-Cours-sur-Loire
Dijon
Dole
Embrun
Évian-les-Bains
Gérardmer
Gien
Grenoble
Imphy
Issoire
Joigny
La Chapelle-St-Ursin
La Mure
Le Mayet-de-Montagne
Les Avenières
Les Martres-de-Veyre
Lezoux
Longvic
Lons-le-Saunier
Louhans
Lyon
Mâcon
Maringues
Meroux
Messeix
Migennes
Montbard
Montbrison
Montceau-les-Mines
Montélimar
Montluçon
Montrond-les-Bains
Moulins
Neufchâteau
Noiretable
Orange
Paray-le-Monial
Pernes-les-Fontaines
Port-sur-Saône
Pouilly-en-Auxois
Préveranges
Reignier
Remiremont
Ribeauville
Riedisheim
Roanne

Roche-la-Molière
Rolampont
St-Amand-Montrond
St-Bonnet-en-Champsaur
St-Didier-sur-Chalaronne
St-Dié-des-Vosges
St-Dizier
St-Étienne
St-Florentin
St-Galmier
St-Genis-Laval
St-Genis-Pouilly
St-Germain-des-Fossés
St-Just-en-Chevalet
St-Just-Malmont
St-Marcel
St-Marcel-Hes-Valence
St-Parres-aux-Tertres
St-Péray
St-Vallier
Strasbourg
Saulieu
Schiltigheim
Sélestat
Sens
Sorgues
Tarare
Tauves
Toulaut
Vesoul
Vierzon
Villefranche-sur-Saône
Villenauxe-la-Grande
Wasselonne
Wiwersheim



NORD

Abbeville
Alençon
Amiens
Anet
Argenteuil
Armentières
Auberchicourt
Aubigny-en-Artois
Auchel
Auffay
Avesnes-sur-Helpe
Bar-le-Duc
Bazancourt
Beaumont-sur-Oise
Beauvais
Boulogne-sur-Mer
Brie-Comte-Robert
Briey
Brou
Calais
Caudry
Chalons-en-Champagne
Charleville-Mézières
Château-Thierry
Clermont
Conflans-Ste-Honorine
Corbeil-Essonnes
Courtenay
Courtois
Crépy-en-Valois
Deauville
Dieppe
Doullens
Douzy
Épernay

Eu
Évreux
Fleury-les-Aubrais
Forges-les-Eaux
Foucarmont
Fournes-en-Weppes
Gournay-en-Bray
Guyancourt
Harnes
Hayange
Ifs
La Garenne-Colombes
La Loupe
Laon
Le Chatelet-sur-Returne
Le Havre
Lille
Lisieux
Longuenesse
Longuyon
Loon-Plage
Louviers
Luisant
Luneville
Maisons-Alfort
Mantes-la-Jolie
Margny-les-Compiègne
Maubeuge
Meaux
Metz
Meung-sur-Loire
Montcornet
Montereau
Moulins-les-Metz
Nancy
Nemours
Neufchâtel-en-Bray
Olivet
Orgères-en-Beauce
Orléans
Pargny-sur-Saulx
Paris
Pavilly
Pithiviers
Pont-l'Évêque
Pontoise

Puiseaux
Rambouillet
Reims
Rosières-en-Santerre
Rouen
Sedan
Sevran
Sézanne
Soissons
St-Avold
St-Germain-en-Laye
St-Laurent-Blangy
St-Mard
St-Saens
Ste-Menehould
Thionville
Toul
Vaires-sur-Marne
Valenciennes
Varennnes Jarcy
Vaucouleurs
Vaux-le-Pénil
Vaux-sur-Seine
Verdun
Versailles
Villemoisson-sur-Orge
Vire
Vitry-le-Francois



OUEST

Angers
Angoulême
Argenton-les-Vallées
Argenton-sur-Creuse
Azay-le-Ferron
Azay-le-Rideau
Beaumont-en-Véron
Bléré
Blois
Blois
Bourgueil
Brest
Brissac Quince
Callac
Challans
Chalonnes-sur-Loire
Chalus
Chambray-les-Tours
Chantonnay
Château-Gontier
Château-la-Vallière
Château-Renault
Châtelleraut
Chauvigny
Chemillé
Cholet
Cognac
Coutances
Descartes
Dinan
Dol-de-Bretagne
Étaules
Fontenay-le-Comte
Guéret
Hénébont
Jonzac

Joué-lès-Tours
La Châtre
La Flèche
La Glacière
La Rochelle
La Souterraine
Lannion
Laval
Le Blanc
Le Mans
Les-Sables-D'olonne
Levroux
Lezay
Ligueil
L'Île-Bouchard
Limoges
Loches
Longué-Jumelles
Lorient
Luçon
Lussac-les-Églises
Mamers
Marennes
Mauléon
Mirebeau
Montbrion
Montmorillon
Nantes
Niort
Nouan-le-Fuzelier
Objat
Parthenay
Picauville
Poitiers
Pontivy
Pontorson
Pouzauges
Quimper
Redon
Rennes
Rochefort
Royan
Saumur
St-Brévin-L'océan
St-Brice-en-Cogles
St-Brieuc

St-Étienne-de-Montluc
St-Jacques-de-la-Lande
St-Jean-de-Liversay
St-Junien
St-Léonard-de-Noblat
Ste-Luce-sur-Loire
St-Malo
St-Nazaire
Ste-Pazanne
St-Pierre-des-Corps
St-Pierre-d'Oléron
St-Laurent-de-Céris
Thésée
Thouars
Tournon-Saint-Martin
Tours
Vannes
Vendôme
Vernou-sur-Brenne
Vihiers
Yzeures-sur-Creuse



SUD

Agde
Agen
Aix-en-Provence
Albi
Alès
Anglet
Antibes
Argelès Gazost
Arles
Auch
Bandol
Bayonne
Bédarieux
Bergerac
Béziers
Biarritz
Billère
Boé
Bordeaux
Brignoles
Cadaujac
Cahors
Canet-Plage
Cannes La Bocca
Carbon-Blanc
Carcassonne
Castres
Caussade
Cavignac
Ciboure
Clermont-L'Hérault
Colomiers
Condom
Coutras
Dax
Draguignan

Fleury-d'Aude
Florac Trois Rivières
Florac
Fréjus
Grasse
Gujan-Mestras
Hagetmau
Hyères
Istres
La Ciotat
La Teste-de-Buch
La Valette
Lacaune
Lambesc
Langon
Lannemezan
Lattes
Le Bugue
Le Grau-du-Roi
Le Haillan
Le Taillan-Médoc
Le Vigan
Lège-Cap-Ferret
Les Angles
Lescar
Libourne
Limoux
Boé
Linxé
Lormont
Lourdes
Marciac
Marmande
Marseille
Martel
Martigues
Marvejols
Mauguio
Mende
Millau
Mont-de-Marsan
Montauban
Montayral
Montpellier
Morlaas
Mougin
Mouries

Narbonne
Nérac
Nice
Nîmes
Oloron-Ste-Marie
Orthez
Pamiers
Pélessanne
Périgueux
Perpignan
Piégut-Pluviers
Plan-de-Cuques
Pomarez
Ribérac
Rodez
Roquemaure
Salies-de-Béarn
Salin-de-Giraud
Salon-de-Provence
Sète
Sigean
Six-Fours-les-Plages
Solliès-Pont
Soorts Hossegor
St-Alban
St-Céré
St-Ciers-sur-Gironde
St-Gaudens
St-Gilles
St-Jean-d'Ilac
St-Jean-de-Védas
St-Jean-Pied-de-Port
St-Laurent-du-Var
St-Lys
St-Médard-en-Jalles
St-Sulpice
Tarbes
Tonneins
Toulon
Toulouse
Vallauris
Valleraugue
Villefranche-de-Lauragais
Villeneuve-sur-Lot

www.areas.fr



49, rue de Miromesnil 75380 Paris Cedex 08
Tél. : 01 40 17 65 00 - www.areas.fr

Aréas Dommages | Aréas Vie
N° Siren : 775 670 466 | N° Siren : 353 408 644
Sociétés d'assurance mutuelles à cotisations fixes
Entreprises régies par le Code des assurances