

L'ASSURANCE **DE PROXIMITÉ**

RAPPORT D'ACTIVITÉ **2017**







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 | **10** 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 de bénéficier de protections efficaces à travers une relation de conseil et 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'un conseil différencié et humain. C'est ainsi qu'Aréas affirme ses valeurs mutualistes.

→ **En 2017, 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. Une nouvelle fois, l'exercice est marqué par l'obtention de résultats positifs qui permettent de conforter la solidité du Groupe.

Pour atteindre ces objectifs, priorité a été donnée aux actions de fidélisation des clients en valorisant de nouveaux services notamment dans le domaine patrimonial. La conquête de nouveaux clients a bénéficié du lancement de la nouvelle offre Aréas en assurance auto, générant une croissance modérée mais assurée.

→ **Pour 2018, Aréas** renforce son offre visant à satisfaire et fidéliser ses clients en développant une gamme de services d'experts, notamment à l'attention des professionnels et des entreprises et en matière patrimoniale.

éditorial

Entretien avec
Sylvain Mortera,
Directeur Général

ÊTES-VOUS SATISFAIT DE L'EXERCICE 2017 ?

Sylvain Mortera : Oui, nous en sommes très satisfaits ! Tout d'abord, nous avons obtenu l'alignement favorable de plusieurs indicateurs quantitatifs qu'il s'agisse de la croissance d'activité ou de la progression des résultats sur les deux sociétés, lesquels sont de très bon niveau avec, pour le groupe Aréas, un résultat net après impôt de 32,1 millions d'euros, en progression de 25 %. Nous avons amélioré notre marge de solvabilité et, sur le plan financier, les plus-values latentes ont cru au cours de cet exercice. En Dommages, nous bénéficions d'une baisse de l'expense dans un contexte de conquête positive en nombre de clients.

En parallèle, sur le plan qualitatif, les divers baromètres de satisfaction que nous avons adressés à nos clients, à nos agents et à nos salariés nous ont permis de mesurer la qualité de la relation, que nous avons avec nos parties prenantes. Pour entretenir cette satisfaction, nous avons maintenu vis-à-vis de nos clients une démarche d'évolution tarifaire modérée et fidélisante, nous avons récompensé nos agents généraux des efforts en qualité de souscription et de gestion via le versement d'une prime en Vie et en Dommages et nous avons versé aux salariés une participation aux bénéfices en augmentation significative grâce à une formule dérogatoire.

VOS PERFORMANCES SUR LA BRANCHE VIE EN PARTICULIER SONT-ELLES CONFORMES À VOS ATTENTES ?

En Vie, notre activité a bénéficié d'une croissance de 10 % surperformant le marché (- 2 %).

L'augmentation du chiffre d'affaires en épargne a notamment bénéficié aux unités de compte en épargne-retraite et un cash flow extrêmement positif a été obtenu. Au sein des unités de compte, le lancement d'Aréas Patrimoine, qui permet de cibler une performance satisfaisante avec une volatilité modérée¹ a connu un succès significatif dès son lancement. Les bons résultats de nos actifs nous ont permis d'offrir un rendement satisfaisant au fonds en euros des contrats Multisupport permettant à certains clients d'accéder au taux boosté de 2,3 %². Enfin, la sur-sinistralité en prévoyance a été neutralisée par l'intervention de la réassurance.

Notre volonté de renforcement du devoir de conseil s'est encore poursuivie et 12 agents généraux ont été certifiés par l'Institut du Patrimoine. Aujourd'hui, l'intégralité de notre réseau propose et commercialise notre offre en assurance vie, offrant ainsi une gamme de réponses complète à nos clients.

QUELLE ANALYSE FAITES-VOUS DE LA SINISTRALITÉ EN 2017 ?

Tout d'abord, la sinistralité en événements climatiques a été plus clémente qu'en 2016, d'autant plus que grâce à notre choix de ne pas être implantés dans les Antilles, nous n'avons pas eu à subir les dégâts majeurs causés par l'ouragan Irma au mois de septembre. La fréquence et les coûts moyens sont restés bien orientés. Le conseil des réseaux de réparation partenaires progresse grâce à l'implication des équipes d'Aréas Contact Indemnisation. Ainsi, notre ratio combiné s'est amélioré, nous permettant de dégager un excédent au-delà des produits financiers.



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

En l'absence d'actionnaires, notre capacité à prendre en compte dans nos fonds propres l'intégralité de notre résultat nous place dans un modèle gagnant à moyen terme. Cela nous permet d'envisager sereinement, dans un marché très concurrentiel, un équilibre intelligent entre rentabilité et développement.

DES FAITS MARQUANTS AU TERME DE CET EXERCICE ?

Sur le plan commercial, les évolutions apportées en 2017 à nos produits nous ont permis d'obtenir rapidement des retours satisfaisants grâce à la réactivité des équipes. C'est le cas notamment en Temporaire décès ou en Automobile.

Au mois de septembre, nous avons décidé de réunir nos agents généraux à la fois pour entretenir le dialogue essentiel à notre relation mais également pour constater la transformation de l'entreprise et sa

dynamique. Un moment marquant pour celles et ceux qui y ont pris part.

Enfin, nous avons décidé d'investir dans la refonte de notre outil de production et de gestion en lard et en assurances de personnes. Ce projet que nous nommons Cap Ambition, est porté en interne. Il engage la mobilisation de nos équipes non seulement sous l'angle informatique, mais également sous celui de la double refonte simultanée des processus et des produits.

VOUS MAINTENEZ DONC LE RYTHME SUR LES PROJETS DE MODERNISATION...

En effet. Deux grands axes ont été définis. D'une part, les investissements dans nos outils permettant à nos agents, à nos équipes et à nos clients de gagner en réactivité et en simplicité, et d'autre part, la volonté d'améliorer pour nos collaborateurs les conditions de travail. Des initiatives telles que la mise en œuvre d'une expérimentation du télétravail ou la refonte d'un portail plus collaboratif sont d'ores et déjà engagées.

UNE DYNAMIQUE QUI TRANSFORME L'ENTREPRISE ?

Après une phase d'amélioration de la santé économique de l'entreprise, nous cherchons maintenant à gagner en dynamique et en vitesse pour nous adapter à un monde en mutation. Cela se traduit notamment par notre présence sur le digital dans la conquête de clients, par la prise en compte du numérique dans l'intégralité des parcours des clients, par notre volonté d'être présents sur les réseaux sociaux, d'être à l'écoute de nos agents et de nos clients... Mais, dans cette mutation, nous souhaitons conserver

notre singularité que constitue notre statut de société d'assurance mutuelle.

VOTRE ANALYSE SUR L'ÉVOLUTION DE LA DISTRIBUTION ?

La montée en compétence, avec des formes de spécialisation sur des thématiques patrimoniales ou sur le marché des entreprises, s'inscrit dans nos projets afin de mieux répondre aux attentes des clients. Si nous considérons qu'il y a encore de la place sur le marché des particuliers, et nous commençons à en voir les effets à travers la mise en œuvre de notre GRC d'entreprise Efficiencie, nous observons qu'il y a encore des progrès à faire pour améliorer la performance commerciale sur ce marché.

COMMENT ACCOMPAGNEZ-VOUS EN PARTICULIER VOS AGENTS GÉNÉRAUX ?

Tout d'abord, nous cherchons à être à leur écoute ! Et une relation étroite est entretenue avec les représentants de Convergences dans la volonté d'un double respect. Cette exigence de respect implique, en ce qui nous concerne, de toujours considérer le statut de chef d'entreprise de chaque agent général. Elle nécessite également, de la part de l'agent général, d'adhérer aux orientations de l'entreprise et à notre volonté de dynamique.

Bien entendu, nous restons sensibles à l'évolution des commissions des agents généraux et, en 2017, une progression moyenne de 2,3 % a été constatée.

POUR CONCLURE, VOUS INSISTEZ SUR LA FIDÉLISATION DES CLIENTS, QUELLE EST VOTRE CONVICTION ?

Aujourd'hui, une part de nos clients arrive par le canal digital. Notre enjeu est de remettre de l'Humain, de l'écoute et du conseil dans cette relation. La proximité offerte par un réseau d'agents généraux est un avantage indéniable. En 2018, nous mobilisons des agents généraux pour prendre en compte les attentes de ces clients. C'est une démarche de moyen terme et l'offre patrimoniale, qui permet de répondre aux incertitudes notamment liées à la retraite, est essentielle. Face aux nouveaux comportements des clients, nous sommes convaincus que la disponibilité humaine, l'approche du conseil et l'expertise peuvent transformer sa perception et faire la différence.

De manière assez concrète, nous cherchons également à renforcer la continuité du service, un challenge pour organiser l'entreprise au bénéfice de cette exigence. Nous développons un plan de fidélisation que nous voulons voir irriguer les divers projets de l'entreprise : accueillir le client, entendre sa voix, répondre à ses attentes les plus spécifiques... C'est un haut niveau de conseil et de service que nous souhaitons appliquer.

¹ Inférieure à celle de l'Euro Stoxx 50.

² Taux net de frais de gestion et brut de prélèvements sociaux pour les contrats Multisupport dont l'encours au 31 décembre 2017 est supérieur ou égal à 5 000 € et dont la part en unités de compte est supérieure à 35 %.

Gouvernance

CONSEILS D'ADMINISTRATION

Aréas Dommages

Présidents d'honneur

Guy-René de Talhouët, Alain Tempelaere

Président

Jacques Deparis

Vice-Présidents

Bernard de Baudreuil, Philippe Chartier

Administrateurs

André Arrago, Bénédicte Dollfus, Alain Ficheur, Pascale Gallego, Jean-Dominique Lafay, 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

Martine Chouissa

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 Mutuelle ont pris les 8 engagements mutualistes communs :

1. Respecter une gouvernance démocratique
2. Garantir la plus grande équité entre les sociétaires
3. Gérer avec efficacité dans le cadre d'une vision à long terme
4. Assurer indépendance et développement grâce à la maîtrise des fonds propres
5. Garantir la meilleure sécurité au meilleur coût
6. Développer et promouvoir des valeurs de compétence professionnelle, de loyauté, de sincérité et de respect
7. Promouvoir des objectifs de protection durable des personnes et des biens
8. Présenter et défendre le modèle mutualiste comme un mode de fonctionnement totalement en phase avec les enjeux et les valeurs de la société et de l'économie contemporaine

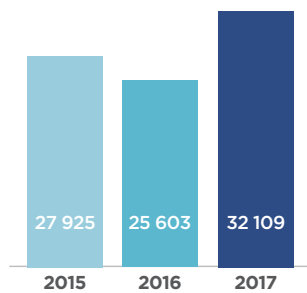
Aréas Assurances est membre de l'AAM. Association des assureurs mutualistes



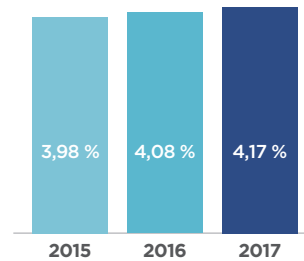
Chiffres-clés

Résultat du groupe

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

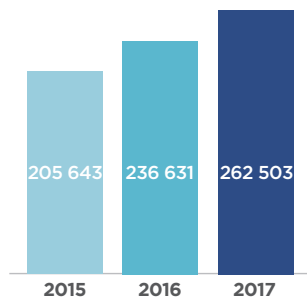


Évolutions des provisions mathématiques par rapport au chiffre d'affaires du groupe

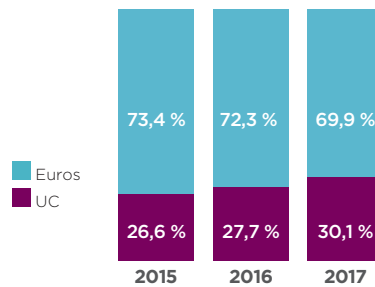


Évolution des fonds propres du groupe

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

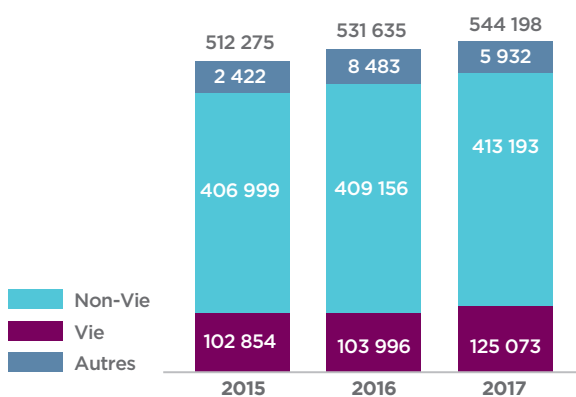
Au 31/12/2017 en milliers d'euros

	Activités assurance non vie	Activités assurance vie	Autres Activités	Total 2017	Total 2016
Cotisations émises	413 193	125 073	-	538 266	523 152
Variation des cotisations non acquises	- 3 534	-	-	- 3 534	- 616
Autres produits d'exploitation	- 3 812	- 2 029	6	- 5 835	- 5 179
Chiffre d'affaires ou produits des autres activités	-	-	5 932	5 932	8 483
Produits financiers nets de charges	31 194	50 127	- 19	81 303	84 870
Total produits d'exploitation courante	27 382	48 098	5 919	81 400	88 174
Charges des prestations d'assurance	294 280	153 307	-	447 587	462 899
Charges / produits nets des cessions en réassurance	14 706	- 2 715	-	11 991	- 7 416
Charges de gestion	98 025	9 961	4 894	112 879	115 793
Total charges d'exploitation courante	407 010	160 553	4 894	572 456	571 276
RESULTAT D'EXPLOITATION COURANTE	30 031	12 169	1 025	43 675	39 433
Autres produits nets				6 420	4 842
Résultat exceptionnel				- 7 899	- 10 073
Impôts sur les résultats				10 087	8 599
RESULTAT NET (part du groupe)				32 109	25 603

CONTRIBUTION DES SOCIÉTÉS AUX ÉLÉMENTS FINANCIERS

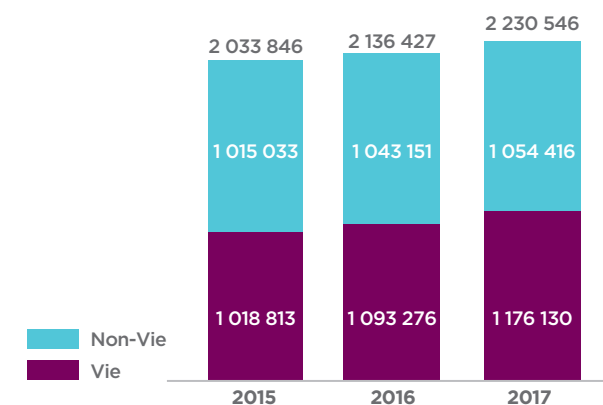
Chiffre d'affaires

En milliers d'euros



Provisions techniques

En milliers d'euros



Bilan combiné simplifié

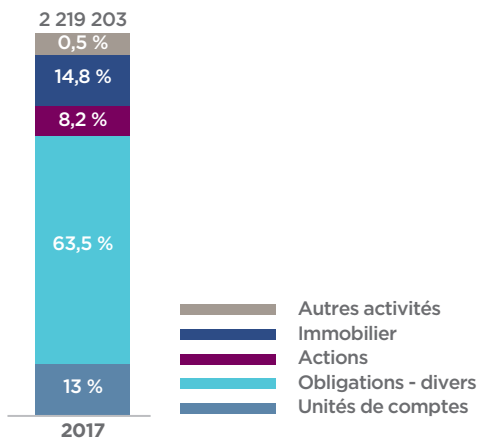
Au 31/12/2017 en milliers d'euros

ACTIF	2017	2016
Actifs incorporels	4 808	5 030
Placements	1 856 830	1 808 591
Placements représentant les provisions techniques afférentes aux contrats en unités de comptes	289 420	248 376
Placements des autres entreprises	89 825	67 172
Part des cessionnaires et rétrocessionnaires dans les provisions techniques	165 404	162 558
Créances	87 756	92 453
Autres actifs	67 015	22 029
Comptes de régularisation - Actif	57 929	64 183
Total de l'actif	2 618 988	2 470 392

PASSIF	2017	2016
Capitaux propres	262 503	236 631
Passifs subordonnés	25 000	25 000
Provisions techniques brutes	1 941 131	1 889 414
Provisions techniques des contrats en unités de compte	289 415	247 013
Provisions pour risques et charges et Provisions réglementées	15 589	11 518
Dettes pour dépôts en espèces reçus des cessionnaires	4 313	3 961
Autres dettes	60 216	36 202
Compte de régularisation - Passif	20 820	20 653
Total passif	2 618 988	2 470 392

État des placements

En milliers d'euros et en pourcentage





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

Orienté client

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, le conseil s'enrichit d'une démarche fondée sur l'écoute et la compréhension des attentes.

Face à la mutation des attentes des clients, une conviction anime le groupe Aréas : conforter le conseil de l'agent général, acteur de proximité et de confiance, tout en modernisant les outils au service d'une information plus fluide pour les clients.

En 2017, l'attention donnée à la qualité de relation client est réaffirmée afin de se traduire dans tous les projets de l'entreprise.



ACTIVITÉ I 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 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 2017, trois enquêtes de satisfaction ont été réalisées auprès des collaborateurs, des agents généraux et des clients afin d'améliorer davantage encore la qualité de service.

Ressources humaines et formation

Pour Aréas, le développement des compétences des collaborateurs est essentiel pour assurer la qualité de service et favoriser la mobilisation des salariés autour des orientations stratégiques de l'entreprise. Ainsi, en 2017, 2,63 % de la masse salariale ont été consacrés à la formation continue, bien au-dessus de la moyenne du secteur de l'assurance (2 %) et de l'obligation légale (1 %). Cela correspond à un volume de 5 023 heures de formation dont 269 collaborateurs ont bénéficié.

Aréas favorise également les démarches de qualification des collaborateurs notamment par différents accords d'entreprise signés ces dernières années autour de l'emploi et de la formation. En 2017, 2 778 heures de formation ont été réservées à la préparation d'un diplôme via le Compte personnel de formation.

En 2017, un accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les

hommes a été signé le 1er juin 2017 et un accord relatif à la gestion prévisionnelle des emplois et des parcours professionnels a été signé le 30 octobre 2017.

Enfin, une négociation a été engagée dès début 2018 afin de pouvoir mettre en place le télétravail, pour lequel les collaborateurs ont manifesté une forte attente.

● Effectif fin décembre 2017 :

- 502 salariés (hors agences).
- 25 embauches en CDI en 2017.

Écouter et répondre aux sollicitations des clients

En 2017, Aréas a revu la modalité des enquêtes de satisfaction auprès des clients. Des questionnaires désormais envoyés par mail ou par SMS permettent aux clients de donner leur point de vue sur la qualité de service. Des solutions appelées à être plus largement encore déployées lors de toutes les étapes du parcours client. Par ailleurs, l'écoute de la « voix » du client passe désormais aussi par une animation attentive des pages Aréas sur les réseaux sociaux ou sur les forums.

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...

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 entretient une relation de proximité avec son réseau d'agents généraux. Temps forts de l'année 2017, tout d'abord la réalisation au premier semestre d'une vaste enquête de satisfaction auprès des agents généraux sur une cinquantaine de thématiques permettant de générer tout autant des avis que des commentaires ou des suggestions. Au second semestre, l'organisation d'une convention nationale réunissant les agents généraux, centrée sur l'activité commerciale du réseau et la transformation de l'entreprise, a permis à tous les participants constater une belle dynamique collective.



▲ Remercier nos clients « ambassadeurs »

Depuis plusieurs années, le parrainage par des clients 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.

● 18 nouveaux agents généraux ont été nommés en 2017.

Site de recrutement, vecteur privilégié d'une prise de contact pour les candidats à la fonction d'agent général :

www.areas-deveniragent.fr

ACTIVITÉ I ARÉAS DOMMAGES Particuliers et professionnels

Pour la cinquième année consécutive, Aréas Dommages a consolidé ses bénéfices en 2017, permettant ainsi à la société d'accroître ses fonds propres. Aréas Dommages enregistre en 2017 une légère augmentation de son chiffre d'affaires (+0,3 %¹).

Après des particuliers et des TNS

Le lancement d'un nouveau tarif auto plus segmenté au mois de juin 2017 a fortement contribué à la performance commerciale 2017. Couplé à une baisse du taux de résiliation, la branche Auto a bénéficié d'une croissance du nombre de contrats de + 2,9 %.

Elément également contributif de cette performance, depuis 2016, Aréas présente son offre en assurance automobile sur des comparateurs. Avec cette opération, Aréas développe 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 prolonge l'expérience 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.

En 2017, plusieurs offres commerciales ont également été proposées : les campagnes Fidélité récompensée et Avantages pros et entreprises ont permis de s'adresser à des cibles de clients ou prospects particuliers et professionnels.

¹ Exprimé en primes acquises





En assurances de personnes

Dans la continuité de la mobilisation sur le marché des collectives depuis la signature de l'ANI (Accord national interprofessionnel sur l'emploi) et sa mise en vigueur en 2016, les actions commerciales se sont poursuivies et sont désormais plus centrées sur la commercialisation des garanties facultatives.

- Sur le marché des particuliers, depuis février 2017, une nouvelle offre santé permet de répondre aux attentes plus ciblées des retraités et des étudiants.

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 par deux Labels d'excellence² !



² Récompenses décernées pour l'année 2017 par « Les Dossiers de l'épargne »

Pour affirmer la présence d'Aréas auprès des Entreprises

Pour accompagner la stratégie d'Aréas, la direction de la souscription soutient le développement sur le marché des entreprises.

Depuis 2014, 70 agents environ s'impliquent chaque année dans Démarche Active Entreprises, partenariat de développement en souscription soutenu par un accompagnement dédié tout au long de l'année qui inclut désormais un dispositif de formation. Dans un marché considéré comme très concurrentiel en 2017, ces agents ont réalisé une croissance de + 26 % sur le montant de leurs affaires nouvelles.

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 : plusieurs agents généraux ayant été associés aux équipes Aréas.

En 2017, une nouvelle impulsion a été donnée avec le projet Cap Ambition qui porte désormais la refonte des processus 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 2017, Aréas a privilégié des actions de sensibilisation orientées clients via sa page Facebook, l'affichage dynamique et sa publication Aréas Et Vous diffusée à tous les clients particuliers.

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 2017, près de 90 % des pièces ont été traitées sous 10 jours, dont près de 80 % sous 5 jours.

Fin 2017, 180 agences bénéficient du service des gestion des sinistres par Aréas Contact Indemnisation.

ACTIVITÉ I ARÉAS VIE

Vie, retraite, prévoyance et patrimoine

L'année 2017 a permis de poursuivre le développement du chiffre d'affaires qui a clôturé en hausse de 10 %. En atteignant 125 millions d'euros de chiffre d'affaires, un nouveau seuil symbolique a encore été passé. Parmi les indicateurs positifs, la forte progression en retraite individuelle Perp et Madelin (+ 17 %) et une répartition satisfaisante en assurance vie entre le fonds en euros (59 %) et les unités de compte (41 %). Les enjeux restent résolument orientés vers le développement d'une démarche patrimoniale globale.

Assurance vie, prévoyance et retraite

2017 s'illustre comme un bon millésime notamment par la hausse de + 6,49 % de l'indice Euro Stoxx 50® ou par la progression de + 9,26 % de l'indice CAC 40®. 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 ont profité d'une orientation très favorable comme en témoignent les performances des fonds profilés : Aréas Equilibre avec + 4,38 %¹ ou Aréas Dynamique avec + 6,51 %¹.

Parmi les fonds proposés en partenariat avec de grandes signatures, des performances se sont également distinguées : EdR Tricolore Rendement C avec + 7,70 %¹, Lazard Small Caps Euro A avec + 13,70 %¹ ou Magellan C avec + 19,80 %¹.

L'année 2017 a également permis à Aréas d'offrir des opportunités d'investissement

limitées dans le temps : Résonance 9 (du 28 septembre 2016 au 31 janvier 2017), Résonance Duo II (du 1^{er} février au 30 mai 2017) et Résonance 10 (du 31 mai au 26 septembre 2017). Ces propositions ont été ciblées pour des clients désireux d'investir sur les marchés actions en réduisant le risque de perte en capital².

Enfin, le lancement d'Aréas Patrimoine au 1^{er} octobre 2017, destiné à dégager une performance positive et régulière est venu renforcer la gamme des unités de compte pour l'ensemble des contrats épargne et retraite Multisupport.

Dans le même temps, de nombreux produits ont bénéficié des mécanismes de rappel ou de clôture favorables comme : Résonance 4 avec un rappel le 26 janvier 2017 (+ 6 %¹ de gain en un an), Aréas Elite 2 Saint Gobain et Aréas Elite 2 Fiat respectivement arrivés à échéance le 11 avril 2017 (+ 4,67 %⁴ par an depuis 2009) et le 12 juin 2017 (+ 7,12 %⁴ par an depuis 2009), Résonance 7 avec un rappel au 23 mai 2017 (+ 6 %¹ de gain en

un an), Résonance 2 avec un rappel le 23 juin 2017 (+ 12,80 %¹ de gain en 2 ans) et Résonance 8 avec un rappel au 2 octobre 2017 (+ 5,50 %¹ de gain en un an).

Enfin, en 2017, le fonds en euros des contrats d'épargne multisupport et d'Arélia multisupport a bénéficié d'un bonus avec une rémunération portée à 2,30 %³. Le fonds en euros des contrats d'épargne monosupport a reçu une rémunération de 1,70 %^{1*}. 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 Performance 2017 nette de frais de gestion et brute de prélèvements sociaux.

² Sauf faillite ou défaut de paiement de l'Emetteur et du Garant de l'Emetteur.

³ Sous conditions, performance 2017 nette de frais de gestion et brute de prélèvements sociaux, réservée aux contrats dont l'encours au 31 décembre 2017 était supérieur ou égal à 5 000 euros et la part en unité(s) de compte supérieure ou égale à 35 %.

⁴ Performance annuelle moyenne nette de frais de gestion, brute de prélèvements sociaux et hors réinvestissement des coupons.



Aréas Immobilier

Au lancement de la filiale Aréas Immobilier en 2013, l'objectif était 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.

Depuis, des conseillers patrimoniaux ont été nommés. Ils interviennent à la demande des agents généraux auprès des clients. De 2015 à 2017, l'Institut du patrimoine d'Aréas a accueilli trois promotions d'une cinquantaine d'agents généraux chacune. Le retour des investisseurs sur le marché, la stabilité des prix et le maintien des taux bas offrent un environnement favorable au mix immobilier - assurance vie. La qualité de la sélection par Aréas Immobilier renforce la confiance au moment d'un choix engageant.

Au terme de l'année 2017, 600 clients ont bénéficié de simulations personnalisées accompagnées parfois d'études patrimoniales. Elles présentent aux clients, 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 obtenus.

Le label Aréas Immobilier a été accordé à 56 nouveaux programmes en 2017 : en Pinel, en LMPP, en démembrement ou en immobilier ancien occupé.



Programme à Bordeaux, quartier de Tivoli, ayant bénéficié du label Aréas Immobilier.



LES BONNES NOUVELLES Assurance vie

10 récompenses reçues par Aréas Vie en 2017

AREAS assurances

◀ Récompenses produits

Labels d'excellence, Oscars, Victoires... La presse spécialisée a de nouveau salué 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. Les contrats Temporaire décès et PERP obtiennent également chacun un Label d'excellence » un Oscar⁴ ! 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 2017 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

Centre de formation

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



Domaine
de Ketting



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
Charny
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
Moulines
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-Germain-Pouilly
St-Germain-des-Fossés
St-Just-en-Chevalet
St-Just-Malmont
St-Marcel
St-Marcel-les-Valence
St-Parres-aux-Tertres
St-Péray
St-Vallier
Saulieu
Schiltigheim
Sélestat
Sens
Sorgues
Sully-sur-Loire
Tarare
Tauves
Toulard
Vesoul
Vierzon
Villefranche-sur-Saône
Villenauxe-la-Grande
Wasselonne
Wiwersheim



NORD

Abbeville
Alençon
Amiens
Anet
Argenteuil
Auberchicourt
Aubigny-en-Artois
Auchel
Auffay
Avesnes-sur-Helpe
Bar-le-Duc
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
Courtisols
Crépy-en-Valois
Deauville
Dieppe
Doullens
Douzy
Épernay
Eu

Évreux
Fleury-les-Aubrais
Forges-les-Eaux
Foucarmont
Fournes-en-Weppes
Gournay-en-Bray
Harnes
Hayange
Houplines
Iffs
La Garenne-Colombes
La Loupe
Laon
Le Chatelet-sur-Retourne
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
Moulines-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
Varennes Jarcy
Vaucouleurs
Vaux-le-Pénil
Vaux-sur-Seine
Verdun
Versailles
Vincennes
Vire
Vitry-le-Francois
Witry-les-Reims



OUEST

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

Hénebon
Jonzac
Joué-lès-Tours
L'Isle-Jourdain
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
Lusignan
Lussac-les-Églises
Mamers
Marennes
Mauléon
Mirebeau
Montbron
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-Lambert-du-Lattay
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
Bordeaux
Brignoles
Cadaujac
Cahors
Canet-Plage
Cannes La Bocca
Carbon-Blanc
Carcassonne
Castres
Caussade
Cavignac
Ciboure
Colomiers
Condom
Coutras
Dax
Draguignan
Eysines

Fleury-d'Aude
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 Taillan-Médoc
Le Vigan
Lège-Cap-Ferret
Les Angles
Lescar
Libourne
Limoux
Linxe
Lormont
Lourdes
Marciac
Marmande
Marseille
Martel
Martigues
Marvejols
Mauguio
Mende
Millau
Monsempron-Libos
Mont-de-Marsan
Montauban
Montpellier
Morlaas
Mouguins
Mouries
Narbonne

Nérac
Nice
Nîmes
Orthez
Pamiers
Péligueux
Périgean
Piégut-Pluviers
Plan-de-Cuques
Pomarez
Ribérac
Rodez
Roquemaure
Salies-de-Béarn
Salin-de-Giraud
Salon-de-Provence
Sète
Six-Fours-les-Plages
Solliès-Pont
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