

L'ASSURANCE DE PROXIMITÉ

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

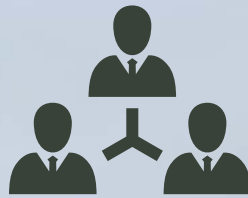






500

points de vente

7^e réseaud'agents généraux
de France

2,4 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, 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 2020, face à la crise sanitaire,** la priorité a été donnée aux dispositifs de soutien des clients professionnels et entreprises les plus fragilisés par les fermetures administratives. Maintien des garanties même en cas de retard de paiement, financement de mois offerts ou dispenses de cotisations, services d'aide juridique ou de téléconsultation gratuits... Au plus près des réalités du terrain, les agents généraux ont contribué à témoigner de la proximité et du soutien d'Aréas. Les actions de fidélisation des clients se sont poursuivies et les clients Auto les plus fidèles ont bénéficié d'un remboursement de 50 euros sur leur cotisation 2020.

→ **Le groupe Aréas** a également veillé à poursuivre la modernisation de ses outils et process mobilisant diverses lignes de métiers. La conquête de nouveaux clients a bénéficié de la dynamique commerciale liée au lancement de notre nouvelle offre en assurance Auto. L'exercice est certes marqué par l'obtention de résultats positifs d'un niveau inférieur à celui des années précédentes, mais il témoigne de l'ampleur inédite des mesures de soutien déployées, tout en permettant de conforter, une année de plus, la solidité du Groupe.

→ **En 2021, Aréas** maintient 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

COMMENT LE GROUPE ARÉAS A-T-IL TRAVERSÉ L'ANNÉE 2020 ?

Permettez-moi de séquencer selon nos parties prenantes, en commençant par nos clients. Dès le début de la crise sanitaire, nous avons orienté nos soutiens vers nos sociétaires professionnels et entreprises dont les activités étaient les plus en difficulté du fait des fermetures administratives (hôtels, cafés, restaurants, activités ou commerces dits « non essentiels » ...). Nos mesures ont consisté à maintenir leurs garanties, à adapter nos modalités de paiements, voire à délivrer des allègements de cotisations et à geler des cotisations pour l'année 2021. Nous avons également organisé un service d'assistance juridique, notamment afin de permettre à nos clients d'accéder aux formalités administratives. Dès le début de la crise sanitaire, nous avons proposé à tous nos clients assurés en complémentaire santé un service de téléconsultation médicale. Enfin, nous avons déployé un remboursement de 50 euros à l'attention de tous nos clients particuliers et fidèles assurés en automobile. Notre diversification en termes d'activités et sur le plan géographique nous a permis à la fois d'affecter des ressources plus importantes aux secteurs les plus pénalisés et d'avoir une bonne capacité de résistance à la crise.

Vis-à-vis de nos agents généraux, autre partie prenante clé, nous avons été en capacité de mettre en œuvre dès le premier jour du confinement des moyens efficaces pour permettre l'activité à distance de toutes les agences tout en conservant le contact avec les clients. Nous leur avons donné des moyens pour accompagner les clients via la mise en œuvre de fonds de soutien dédiés. D'ailleurs, afin de les récompenser du travail réalisé auprès des clients, nous avons versé en fin d'année les commissions sur les primes non encaissées, car ristournées aux clients, ainsi qu'une prime exceptionnelle en lard. Nous avons en effet considéré, qu'au-delà des résultats qui se sont amoindris, il était important que nos agents généraux

aient une juste récompense des efforts déployés.

Enfin, vis-à-vis de nos collaborateurs également partie prenante, nous avons déployé le télétravail généralisé dès le début du confinement. La présence sur nos sites a été restreinte aux missions ne pouvant pas être effectuées à distance. D'ailleurs, ce respect des règles sanitaires nous a permis, jusqu'à aujourd'hui, d'avoir réussi à préserver la santé de nos collaborateurs. Tous nos salariés ont bénéficié d'un salaire plein et intégral tout au long de l'année 2020. Alors que la participation avait vocation à se réduire significativement, nous avons décidé, compte-tenu des efforts réalisés auprès des sociétaires, de mettre en œuvre une formule dérogatoire pour qu'elle puisse atteindre un niveau satisfaisant et récompenser ainsi les efforts de tous les collaborateurs.

LA CRISE SANITAIRE A-ELLE AFFECTÉ VOS RÉSULTATS ?

Notre groupe se porte bien et nous avons pu garder le cap d'une bonne solidité économique et financière. Le chiffre d'affaires groupe s'affiche en croissance de +1,3 % sur l'année 2020.

Le retrait du chiffre d'affaires Vie de -4,1 % intervient dans un contexte où le marché a constaté une baisse de près de 20 %. Bien entendu, nous aurions aimé un marché plus dynamique, nos concitoyens ayant préféré l'épargne de précaution, mais la société Vie dégage un résultat tout à fait satisfaisant. Nous constatons un cash-flow positif en unités de compte et nos produits financiers ont dégagé des performances satisfaisantes. Nous avons également pu continuer à doter la Provision pour Participation aux Excédents permettant d'atteindre des taux de sécurisation des produits financiers à venir significatifs.

Le chiffre d'affaires en lard est en croissance de +2,7 %¹. Nos taux de résiliation ont baissé et c'était l'un de nos objectifs 2020. Les



taux de couverture (rapport entre affaires nouvelles et résiliations) sont supérieurs à 100 pour la plupart des produits, venant démontrer la capacité d'avoir su rester commercialement présents malgré les contraintes subies par nos clients du fait des confinements. En définitive, nos divers gestes commerciaux ont impacté d'environ 3 % la hausse de notre chiffre d'affaires ! Aussi, nous considérons notre croissance comme satisfaisante dans les conditions amoindries par la crise sanitaire.

Au terme de l'exercice, les deux sociétés présentent des résultats significatifs avant impôt : 16,2 millions d'euros pour Aréas Dommages et 9,1 millions d'euros pour Aréas Vie, venant renforcer une nouvelle fois la solidité financière des sociétés du groupe Aréas.

Enfin, nos actifs financiers se sont bien comportés puisque, à la fin de l'année 2020, nous avons retrouvé un niveau de plus-values latentes équivalent à celui de fin 2019. Ils contribuent à la solidité de notre groupe et à notre capacité d'absorber des vents contraires, alors même que les marges de prudence dans les provisions sont

considérées comme significatives. Nos fonds propres, qui dépassent un ratio de 50 % sur chiffre d'affaires, nous permettent d'aborder l'avenir avec confiance.

COMMENT ANALYSEZ-VOUS CETTE RÉSILIENCE AUX EFFETS DE LA CRISE ?

Nous pouvons tout d'abord nous féliciter d'avoir pu mettre en œuvre, dès le premier jour du confinement, le télétravail généralisé. Nos outils informatiques se sont révélés performants et adaptés pour être déportés à domicile. La relation entre tous a pu être entretenue avec les réunions à distance, des webinaires, des « pauses-café » virtuelles, des newsletters... Nous avons ainsi réussi à travailler de manière efficace malgré la distance. Pour autant, le lien social que constitue la présence physique demeure un élément à la fois d'épanouissement et d'efficacité au sein de l'entreprise, aussi nous attendons avec impatience le moment où le déconfinement sera plein et entier.

VOUS AVEZ DONC CHOISI D'IMPLIQUER VOS AGENTS GÉNÉRAUX DANS VOS DIVERS DISPOSITIFS DE SOUTIEN. UNE CONVICTION SUR LA RELATION QUE VOUS ENTRETENEZ AVEC VOTRE RÉSEAU ?

Nous avons mis à la disposition de notre réseau des fonds de soutien dans un principe de confiance, de subsidiarité et de proximité. Ceci a plutôt bien fonctionné et les agents généraux ont pu allouer, de manière pertinente les réductions de primes aux clients qui en avaient le plus besoin. Ce choix s'est révélé performant et sans doute plus efficace que des allocations forfaitaires.

VOS VALEURS DE PROXIMITÉ S'EN SONT-ELLES TROUVÉES RENFORCÉES ?

Oui, je le pense. Notre réseau d'agents généraux représente un atout essentiel dans la relation client de proximité. Nous avons cherché à relancer le commerce local et l'avons affirmé de manière innovante en partenariat avec La Mutuelle de Poitiers Assurances et Mapa Assurances.

En fin d'année, nous avons alloué à nos salariés, via les œuvres sociales, un doublement des chèques cadeaux dans le cadre de l'enveloppe fiscale qui était mise en place par le gouvernement, afin de contribuer à la fois à satisfaire nos salariés et à contribuer à la relance de l'économie locale car ces chèques ont vocation à être consommés localement.

VOUS FAITES DE LA FIDÉLISATION DES CLIENTS UN ENJEU MAJEUR, CONCRÈTEMENT ?

L'objectif n'est pas de réaliser des affaires nouvelles sèches mais de construire une relation de confiance, dans la durée, qui permette de conseiller notre client à 360° : protéger ses biens, lui et ses proches, son avenir... Cette intimité que nous souhaitons que notre réseau puisse créer avec le client repose sur un nombre de contrats significatif. C'est ce qui permet à l'agent général d'offrir une relation de qualité. Certes nous souhaitons favoriser le développement, car les agents généraux en ont besoin, mais tout en œuvrant dans la fidélisation. Cela passe par plusieurs items : mieux connaître nos clients, mieux les récompenser de leur fidélité (que ce soit dans une dimension tarifaire ou de garanties) et délivrer un conseil de qualité. En 2020, avec la baisse de nos taux de résiliation, nous voyons les premiers résultats de nos efforts sur cette thématique.

DES FAITS MAJEURS CONCERNANT VOTRE OFFRE VIE ?

Nous avons lancé en 2020 notre offre Plan d'Épargne Retraite individuel. Une belle opportunité ! Par ailleurs, si nous restons vigilants sur l'activité Vie, compte tenu de l'impact fort de la courbe des taux sur la marge de solvabilité, nous avons considéré qu'au regard de nos fonds propres accumulés et de la qualité de nos résultats, nous pouvions offrir à nos sociétaires une rémunération sur le fonds en euros de même niveau qu'en 2019. En continuant à privilégier, via un bonus de 0,60 %², les clients ayant notamment une part en unités de compte d'au moins 40 %, nous nous situons parmi les meilleurs du marché.

NOUS ÉVOQUONS DEPUIS QUELQUES ANNÉES UN NIVEAU D'INVESTISSEMENT ÉLEVÉ SUR DIVERS PROJETS DE MODERNISATION, CEUX-CI SE POURSUIVENT-ILS ?

Dans un contexte délicat, les équipes sont restées mobilisées sur ce challenge de moyen terme. Nos divers projets de modernisation concernent à la fois l'ard, les assurances de personnes et le parcours Vie. A chaque fois, il s'agit d'une refondation de nos process, de nos produits et de notre manière de travailler avec les agents ou de nous adresser à nos clients... Le niveau d'investissement est significatif et nous obtenons les premiers succès puisque l'assurance Automobile, la Multirisque Agricole et le PER Individuel ont été déployés en 2020. La Multirisque habitation et la Santé collective standard vont l'être en 2021. D'autres contrats suivront : la Multirisque entreprise simplifiée, la Multirisque professionnelle... Au-delà de notre capacité à récompenser les parties prenantes et à renforcer nos fonds propres, nous pouvons déployer ces investissements.

Enfin, nous modernisons notre siège social afin d'améliorer sa consommation énergétique et de favoriser les conditions de travail lorsque nos collaborateurs reviendront sur site.

POUR CONCLURE, D'AUTRES OBJECTIFS ET PROJETS QUI MOBILISERONT LE GROUPE ARÉAS EN 2021 ?

Après avoir prouvé la résilience de notre groupe à la crise que nous traversons, nous allons en 2021 continuer à travailler sur l'expérience client afin d'obtenir des taux de recommandation et de satisfaction encore meilleurs. Nous souhaitons réduire à nouveau nos taux de résiliation et accompagner davantage de clients vers le multi-équipement. Nous sommes convaincus que la satisfaction de notre réseau d'agents généraux, passe par cette exigence de conseil global et diversifié.

¹ Exprimé en primes acquises affaires directes.

² Bonus sous conditions, pour les contrats d'épargne Multisupport et/ou de retraite Arélia Multisupport dont les encours, cumulés par type de contrats au 31 décembre 2020, sont \geq à 5 000 € et dont la part en unités de compte est \geq à 40 %. Taux net de frais de gestion et brut de prélèvements sociaux.

Gouvernance

CONSEILS D'ADMINISTRATION

Aréas Dommages

Présidents d'honneur

Alain Tempelaere

Président

Jacques Deparis

Vice-Présidents

Bernard de Baudreuil, Philippe Chartier

Administrateurs

Christophe Bourland, Jean-Jacques de Gournay, Bénédicte Dollfus, Alain Ficheur, Pascale Gallego, Marcel Nicolaï, Jean-Philippe Taslé d'Héliand et Vincent Tempelaere.

Administrateur élu par le personnel salarié

Nabila Benzid

Aréas Vie

Président d'honneur

Alain Tempelaere

Président

Jacques Deparis

Administrateurs

Bernard de Baudreuil, Nabila Benzid, Christophe Bourland, Philippe Chartier, Bénédicte Dollfus, Alain Ficheur, Pascale Gallego, Jean-Jacques de Gournay, Marcel Nicolaï, Jean-Philippe Taslé d'Héliand et Vincent Tempelaere.

Comité de Direction

Sylvain Mortera Directeur général

Martine Chouissa Directrice générale adjointe

Commerciale

Antoine Foulonneau

Distribution

David Bellahsen

Marketing & communication

Muriel Lescanne-Gosselin

Technique IARD

Laurent Cochet

Technique VIE

Sébastien Inghels

Souscription

Hervé Danet

Gestion des risques et réassurance

Clément Pravin

Informatique

Rémi Prochasson

Projets transverses

Christophe Isnard

Indemnisation

Laurence Rio-Chouvin

Ressources humaines

Laurence Rio-Chouvin

Gestion assurances de personnes

Sébastien Inghels

Conformité & coordination juridique

David Bellahsen

Comptable et fiscale

Arnaud Chatellier

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

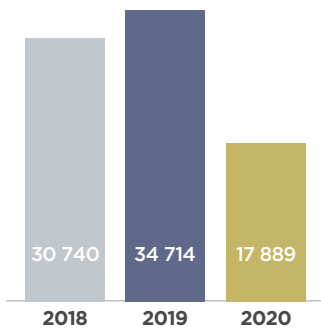
Aréas Assurances est membre de l'AAM. Association des assureurs mutualistes



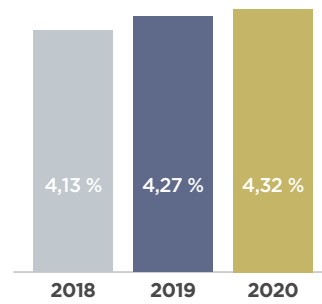
Chiffres-clés

Résultat du groupe

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

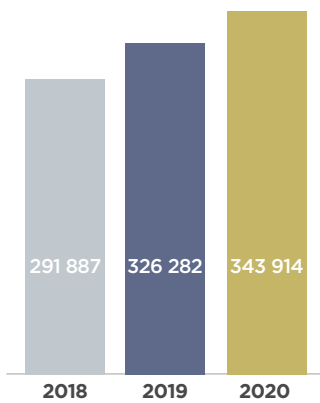


Évolutions des provisions mathématiques par rapport au chiffre d'affaires du groupe

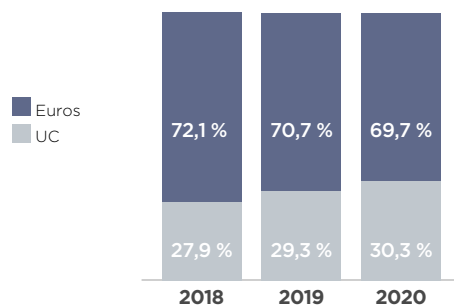


Évolution des fonds propres du groupe

En milliers d'euros



Provisions : part euros / UC sur le fonds général



COMPTES COMBINÉS

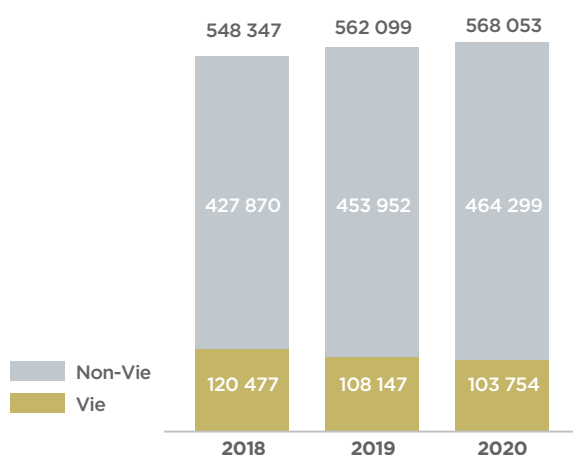
ÉLÉMENTS FINANCIERS DU GROUPE ARÉAS ASSURANCES

Compte de résultat combiné simplifié
Au 31/12/2020 en milliers d'euros

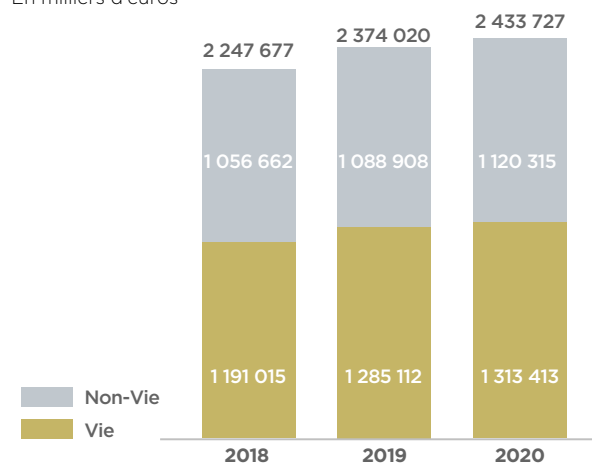
	Activités assurance non vie	Activités assurance vie	Autres Activités	Total 2020	Total 2019
Cotisations émises	464 299	103 754	-	568 053	562 099
Variation des cotisations non acquises	- 5 418	-	-	- 5 418	- 6 595
Cotisations acquises	458 882	103 754	0	562 636	555 504
Autres produits d'exploitation	- 5 167	- 1 194	14 235	7 874	- 4 356
Chiffre d'affaires ou produits des autres activités	-	-	3 299	3 299	31 531
Produits financiers nets de charges	25 370	33 474	-7	58 836	113 303
Total produits d'exploitation courante	20 203	32 280	17 526	70 009	140 479
Charges des prestations d'assurance	354 604	116 438	-	471 042	508 319
Charges / produits nets des cessions en réassurance	- 8 126	2 838	-	- 5 288	7 181
Charges de gestion	115 621	6 570	16 131	138 322	139 293
Total charges d'exploitation courante	426 099	125 846	16 131	604 076	654 793
RESULTAT D'EXPLOITATION COURANTE	16 896	10 187	1 395	28 569	41 189
Autres produits nets				4 496	4 045
Résultat exceptionnel				- 6 582	- 1 719
Impôts sur les résultats				8 593	8 802
RESULTAT NET (part du groupe)				17 889	34 712

CONTRIBUTION DES SOCIÉTÉS AUX ÉLÉMENTS FINANCIERS

Chiffre d'affaires
En milliers d'euros



Provisions techniques
En milliers d'euros



Bilan combiné simplifié

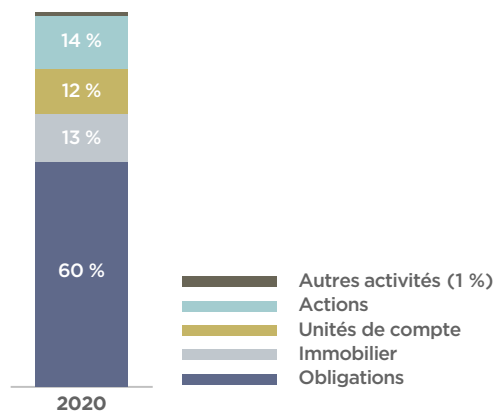
Au 31/12/2020 en milliers d'euros

ACTIF	2020	2019
Actifs incorporels	15 401	7 059
Placements	1 997 049	1 934 318
Placements représentant les provisions techniques afférentes aux contrats en unités de comptes	317 726	304 141
Placements des autres entreprises	24 483	35 372
Part des cessionnaires et rétrocessionnaires dans les provisions techniques	186 411	178 654
Créances	199 817	200 668
Autres actifs	105 048	109 313
Comptes de régularisation - Actif	55 908	54 237
Total de l'actif	2 901 843	2 823 763

PASSIF	2020	2019
Capitaux propres	343 914	326 282
Passifs subordonnés	25 000	25 000
Provisions techniques brutes	2 115 866	2 069 886
Provisions techniques des contrats en unités de compte	317 862	304 134
Provisions pour risques et charges et Provisions réglementées	16 445	15 986
Dettes pour dépôts en espèces reçus des cessionnaires	4 063	4 111
Autres dettes	55 818	59 519
Compte de régularisation - Passif	22 875	18 841
Total passif	2 901 843	2 823 763

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. Face au caractère inédit des impacts de la crise sanitaire, de nombreux dispositifs ont pu être rapidement déployés dans un esprit mutualiste afin de soutenir les clients les plus en difficulté, notamment parmi les professionnels et les entreprises, ceux qui étaient directement impactés par les mesures de fermeture administrative.

La reconnaissance apportée aux clients les plus fidèles s'étoffe. Elle s'adresse notamment à tous ceux qui ont choisi Aréas depuis de nombreuses années ou qui ont renouvelé ce choix en sélectionnant les divers contrats proposés par Aréas. De nouveaux services, des gestes de reconnaissance ou des offres leur sont prioritairement réservés. Cette mobilisation pour mériter la fidélité des clients s'appuie également sur les enquêtes de satisfaction réalisées désormais tout au long de l'année ainsi que sur la perception des agents généraux, partenaires de proximité et de confiance.





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 se mobilise pour transformer ses process et son organisation avec un vaste plan d'investissement destiné à construire une entreprise plus moderne.

Ressources humaines et formation

L'année 2020 aura été fortement marquée par la crise sanitaire sans précédent. Suite à l'annonce brutale du confinement au début du mois de mars, une nouvelle organisation du travail a été immédiatement mise en place afin de pouvoir préserver au mieux la santé des salariés et, dans le même temps, limiter la propagation du virus. Priorité a été donnée à la mise en place du télétravail pour tous les collaborateurs dont l'activité le permettait et, malgré les difficultés, toutes les équipes ont été en mesure d'assurer leurs services tant aux agents généraux qu'aux assurés.

Cette expérience inédite entrainera probablement à terme une évolution de l'organisation des entreprises. S'agissant du télétravail, un nouvel accord, signé en janvier 2021, a d'ores et déjà tenu compte de ces évolutions puisqu'en accord avec les partenaires sociaux, il a été convenu d'étendre à deux jours la possibilité de télétravailler pour les collaborateurs éligibles.

De nombreuses actions pour maintenir la communication au sein des équipes malgré la distance ont été engagées et, même si toutes les formations initialement prévues

n'ont pas pu être planifiées, des modules de formation ont été développés en visio conférence pour préserver le lien social et assurer l'accompagnement professionnel des salariés.

Enfin, la situation sanitaire n'a pas empêché de recruter et d'intégrer de nouveaux collaborateurs dans un marché de l'emploi qui est resté assez dynamique puisqu'Aréas Dommages a embauché 41 personnes en CDI en 2020, tous métiers confondus.

Effectif fin décembre 2020 :

- 499 salariés

Écouter et répondre aux sollicitations des clients

Depuis 2019, Aréas a renforcé son dispositif d'écoute de la voix du client avec la mise en place d'un outil de feed-back client. Ces enquêtes permettent de cerner davantage d'étapes du parcours client afin de corriger les points de difficulté. En 2020, 82 % des clients interrogés¹ ont

indiqué être « satisfait » ou « très satisfait » des services proposés par Aréas. Bien entendu, l'écoute de la « voix » du client s'effectue également via 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 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 client, 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.

En 2020, 82 % des clients interrogés¹ ont indiqué être « satisfait » ou « très satisfait »

¹ Sur un panel de 5200 réponses clients en 2020



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.

Dans le contexte de crise sanitaire, Aréas a pu efficacement assurer la continuité pédagogique en dispensant à distance les formations initiales et permanentes des agents généraux et en renforçant son dispositif d'e-learning.

● 21 agents généraux ont été nommés en 2020.

◀ Aréas En ligne, disponibilité et réactivité

Pour répondre aux besoins d'autonomie et de disponibilité des clients 24h/24 et 7j/7, les services de l'espace client Aréas En ligne sont incontournables et complètent les services en agence. Lors des semaines de confinement du printemps 2020, l'espace client a notamment contribué à suppléer les difficultés postales et a permis de déployer l'accès à l'offre de téléconsultation en complémentaire santé. Ces services ont vocation à s'enrichir en 2021 et dans les années à venir.



▲ Proximité avec les agents généraux

Aréas privilégie une relation d'échanges et de proximité avec son réseau d'agents généraux. Tout au long de la crise sanitaire, les agents généraux sont restés au cœur de la relation client, notamment auprès des clients impactés par les mesures de fermeture administrative. Ils ont pu rassurer les clients sur le maintien des garanties, accorder des délais de paiement, réaliser des remises de primes, conseiller le service d'aide juridique déployé spécialement à cette occasion... Au cœur des dispositifs de soutien, leur présence de proximité s'est avérée rassurante et précieuse. Un état d'esprit qui constitue la marque des relations d'Aréas avec son réseau de référence.



▲ Remercier nos clients « ambassadeurs »

Le parrainage de nouveaux clients par des clients actuels satisfaits est 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.

ACTIVITÉS ARÉAS DOMMAGES

Particuliers et professionnels

Pour la 9^{ème} année consécutive, Aréas Dommages consolide un résultat positif qui s'élève en 2020 à 16,2 millions d'euros¹. La société Dommages enregistre une augmentation de son chiffre d'affaires qui atteint 456,8 millions d'euros² (+ 2,7 %, représentant + 11,8 millions d'euros). Le chiffre d'affaires et le résultat 2020 sont impactés par les remises de cotisations accordées sous forme de gestes de soutien aux clients professionnels et entreprises et aux assurés en automobile. La quasi-totalité des branches bénéficie de taux de couverture positifs grâce à la baisse des taux de résiliation et à la progression satisfaisante du nombre de contrats (+ 2,2 %).

En Automobile et en habitation

Soutenu par le lancement de la nouvelle offre d'assurance automobile au premier semestre et par les offres commerciales au second semestre, la branche automobile a bénéficié d'une croissance du nombre de contrats de 2,1 % en 2020. En dommages aux biens (et garages) cette croissance s'établit à 3,1 %.

En fin d'année, Aréas a décidé de soutenir les clients particuliers les plus fidèles détenant un contrat Auto (1^{ère} catégorie) en accordant un dispositif exceptionnel de remboursement de 50 euros sur la cotisation 2020³. Au total, près de 94 000 contrats ont été éligibles à ce remboursement et 42 000 autres contrats peuvent encore en bénéficier si le client devient « multi-équipé » en 2021.

Depuis 2016, Aréas présente également 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. En 2020, Aréas a maintenu

ce canal de conquête en permettant à ces nouveaux clients de bénéficier du conseil d'un agent général de proximité pour une protection qui englobe l'ensemble des besoins.

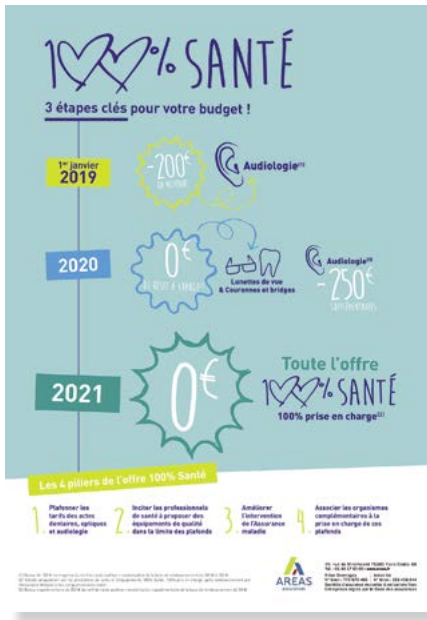


Pour affirmer la présence d'Aréas auprès des Entreprises

Pour Aréas, le développement sur le marché des entreprises est un élément clé de la stratégie et c'est la branche construction qui a plus particulièrement bénéficié d'une croissance du nombre de contrats de 3,5 % en 2020.

Sur l'année 2020, l'activité a principalement été marquée par les diverses mesures de soutien déployées à l'attention des clients qui subissaient les mesures de fermeture administrative (Hôtels cafés et restaurants, salles de sport, évènementiel, commerces dits « non essentiels » ...). Selon leurs situations, ils ont bénéficié du maintien des garanties en cas de difficulté de paiement, du report des échéances de paiement, de gestes de soutien et du gel des cotisations pour 2021... De plus, un service de conseil juridique a également été mis en place dès la fin du mois de mars 2020 afin de faciliter l'accès des clients aux démarches administratives.

¹ Avant impôt et participation ² Exprimé en primes acquises affaires directes ³ Sous conditions



◀ En assurances de personnes

En 2020, la branche assurances de personnes se stabilise avec une croissance du nombre de contrats de 0,4 %. Les services ont été particulièrement mobilisés en début d'année sur l'intégration de la réforme du 100% Santé. Début avril, afin d'accompagner les assurés dans leurs démarches, un service de téléconsultation a été offert à tous les assurés en complémentaire santé. Il est maintenu en 2021.

Face aux difficultés plus persistantes, les clients Hôtels cafés et restaurants ont notamment bénéficié d'un trimestre de cotisation offert sur leurs contrats santé et prévoyance collective.

A noter, la complémentaire santé individuelle (pour la 5^{ème} année) et la complémentaire santé « Madelin » (pour la 4^{ème} année) ont été récompensées en 2020 par un Label d'excellence⁴ !



⁴ Récompenses décernées pour l'année 2020 par « Les Dossiers de l'épargne »



▲ Cap Ambition

Depuis 2017, une nouvelle impulsion a été donnée avec le programme Cap Ambition qui porte en Dommages et en Assurances de personnes la refonte des processus, de l'offre et de l'outil informatique. Un leitmotiv : simplifier le parcours client et renforcer le conseil pour une satisfaction renouvelée. En 2020 les déploiements ont notamment bénéficié à l'offre Automobile et à celle de la Multirisque agricole.

▲ Pour les partenaires courtiers spécialisés

En 2020, le chiffre d'affaires en courtage (courtiers spécialisés) est resté en forte progression (+ 10 %), grâce notamment à la diversification des partenaires. La démarche affinitaire lancée en 2019 s'est également affirmée.



▲ Aréas engagée 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 2020, Aréas a maintenu son soutien aux Journées de la prévention et de la Sécurité routière au travail.

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 sont restés sous objectifs. La cible : le traitement des pièces sous 5 à 10 jours. En 2020, près de 82 % des pièces ont été traitées sous 5 jours, dont près de 91 % sous 10 jours. Fin 2020, 240 agences bénéficient du service de gestion des sinistres par Aréas Contact Indemnisation.

ACTIVITÉS ARÉAS VIE

Vie, retraite, prévoyance et patrimoine

Pour la 10^{ème} année consécutive, Aréas Vie consolide un résultat positif qui s'élève en 2020 à 9,1 millions d'euros¹. Dans un contexte marqué par la forte volatilité des marchés financiers et par une baisse des cotisations sur le marché de l'ordre de 20 %, le chiffre d'affaires d'Aréas Vie s'établit à 103,7 millions d'euros, en retrait de - 4,1 % (représentant - 4,1 millions d'euros). Parmi les indicateurs positifs, la collecte en unités de compte a continué à progresser de 2 %. A 39 %, la part des unités de compte dans la collecte Epargne a gagné 8 points en 2020. La stratégie reste orientée sur le développement d'une démarche patrimoniale globale, dynamisée par le lancement de l'offre PER individuel en juillet 2020.



Assurance vie

2020 s'illustre comme un millésime extrêmement volatile sur les marchés financiers. Le CAC 40[®] a chuté de plus de 2 000 points en seulement quelques semaines avant de remonter de presque autant au cours des mois suivants et finir l'année en recul de 7,14 %. Au regard des conséquences économiques de la crise sanitaire, cette baisse est relativement limitée. Les épargnants ont également 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. Elles ont très globalement terminé l'année en territoire positif.

Aréas a décidé d'offrir en mars 2020 à ses clients la possibilité d'investir vers des fonds de performance absolue à faible volatilité, tels Lazard Patrimoine ISR ou Pictet-Multi Asset Global Opportunities. Pour permettre aux clients qui le souhaitent d'orienter leur épargne vers des investissements socialement responsables (ISR) tout en contribuant au financement de la tran-

sition énergétique, Aréas a renforcé sa gamme ISR de nouveaux fonds comme Echiquier Positive Impact Europe A.

L'offre Elite 7, commercialisée en avril 2012, a bénéficié le 19 juillet 2020 du mécanisme d'arrivée à l'échéance avec un gain de 4,00 %² nets par an.

L'année 2020 a permis à Aréas d'offrir (du 1^{er} septembre au 27 octobre 2020) une nouvelle opportunité d'investissement limitée dans le temps : Transparence 4. Cette proposition a été ciblée pour des clients désireux d'investir sur les marchés actions en réduisant le risque de perte en capital³.

Enfin, le rendement du fonds en euros des contrats multisupport s'est élevé en 2020 à 1,00 %⁴. Pour les catégories de contrats dont l'encours au 31 décembre 2020 est supérieur ou égal à 5 000 euros et dont la part en unités de compte est supérieure à 40 %, le taux a été porté à 1,60 %^{4,5}. Cette démarche s'est accompagnée d'une nouvelle dotation à la provision pour participation aux excédents afin de pouvoir conforter les rendements futurs.



¹ Avant impôt

² Nets de frais de gestion sur encours et hors application des droits d'entrée et de la fiscalité applicable au cadre d'investissement.

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

⁴ Performance 2020 nette de frais de gestion et brute de prélèvements sociaux.

⁵ Sous conditions, on entend par catégorie de contrat, d'une part les contrats dénommés «Multisupport» et d'autre part les contrats dénommés «Multisupport 3».



Retraite

Aréas a lancé en 2020 le PER (Plan d'Épargne Retraite) individuel Aréas, nouvelle offre Retraite créée notamment pour s'adapter à des parcours professionnels de plus en plus diversifiés. Institué par la loi PACTE (Plan d'Action pour la Croissance et la Transformation des Entreprises). Ce produit d'épargne retraite à long terme qui permet d'épargner pendant la vie active dans un cadre fiscal avantageux pour obtenir le versement d'un capital et/ou d'une rente à la retraite. Deux modes de gestion sont prévus : la gestion profilée par horizon et la gestion libre.

Relation client

Dans le cadre du programme Cap Ambition, Aréas a lancé le nouveau parcours Vie en juillet 2020. Il vient contribuer à renforcer l'information du client, à recueillir ses exigences et besoins et à formaliser le conseil. Le nouveau parcours Vie permet également de collecter et centraliser l'ensemble des informations et justificatifs nécessaires aux contrôles requis dans le cadre de Lutte Contre le Blanchiment et le Financement du Terrorisme et contribue à la validation des dossiers.

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 bénéficier de simulations personnalisées ou d'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.



Programme à Toulouse, coeur de ville, ayant bénéficié du label Aréas Immobilier.



◀ Récompenses produits

La presse spécialisée a de nouveau salué en 2020 la qualité de l'offre Aréas⁶. L'Oscar du meilleur contrat d'assurance vie proposé par un assureur mutualiste a été décerné au contrat Multisupport 3 (récompense obtenue pour la 8e fois depuis 2012), complété par l'Oscar du meilleur contrat d'assurance vie à gestion profilée, récompense obtenue pour la 2e fois (2018 et 2020).

Le contrat Capital obsèques a également remporté, pour la 4e année consécutive, un Oscar du meilleur contrat. Ces récompenses consacrent l'offre et la qualité de la gestion.

⁶ Récompenses décernées en 2020 par « Gestion de fortune ».

Implantations

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
Tél. : 06 44 29 39 48

Centre de formation

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



PRÈS DE 500 AGENCES À L'ÉCOUTE DE NOS CLIENTS



NORD-EST

Abbeville
Alençon
Amiens
Argenteuil
Armentières
Arras
Aubigny-en-Artois
Auchel
Auffay
Auxerre
Avesnes-sur-Helpe
Bar-le-Duc
Bar-sur-Aube
Bar-sur-Seine
Bart
Baume-les-Dames
Bazancourt
Beaumont-sur-Oise
Beauvais
Besançon
Boulogne-sur-Mer
Bourges
Brie-Comte-Robert
Briey
Brumath
Brunoy
Calais
Cambrai
Capavénir Vosges
Caudry
Chagny
Chalons en Champagne
Charleville-Mézières
Charny

Château-Thierry
Châtillon-sur-Seine
Chaumont
Chevigny-St-Sauveur
Clairvaux-les-Lacs
Clamecy
Clermont
Colmar
Commeny
Conflans-St-Honorine
Corbeil-Essonnes
Cosne-Cours-sur-Loire
Courtenay
Courtisols
Crépy-en-Valois
Dijon
Dole
Douai
Doullens
Douzy
Épernay
Fournes-en-Weppes
Fragnes
Gérardmer
Gien
Guyancourt
Harnes
Imphy
Joigny
La Chapelle-St-Ursin
La Garenne-Colombes
Laon
Le Chatelet-sur-Retourne
Le Mayet-de-Montagne
Lille
Longuyon
Longvic
Lons-le-Saunier
Loon-Plage
Louhans
Luneville
Mâcon
Maisons-Alfort
Mantes-la-Jolie
Margny-les-Compiègne

Maubeuge
Meaux
Meroux
Metz
Meung-sur-Loire
Migennes
Montbard
Montceau-les-Mines
Montcornet
Montereau Fault Yonne
Montluçon
Moulins
Moulins-les-Metz
Mulhouse
Nancy
Nemours
Neufchâteau
Olivet
Orléans
Paray-le-Monial
Pargny-sur-Saulx
Paris
Pithiviers
Pontoise
Port-sur-Saône
Pouilly-en-Auxois
Préveranges
Puisseaux
Rambouillet
Reims
Remiremont
Ribeauville
Rolampont
Rosières-en-Santerre
Saint Martin Lez Tatinghem
Saulieu
Schiltigheim
Sedan
Sélestat
Sens
Sevrans
Sézanne
Soissons
St-Amand-Montrond
St-Avoid

St-Dié-des-Vosges
St-Dizier
Ste-Menehould
St-Florentin
St-Germain-des-Fossés
St-Germain-en-Laye
St-Mard
St-Parres-aux-Tertres
Thionville
Toul
Vaires-sur-Marne
Valenciennes
Vaucouleurs
Vaux-le-Pénit
Vaux-sur-Seine
Verdun
Versailles
Vesoul
Vierzon
Villemoisson-sur-Orge
Villenauxe-la-Grande
Vitry-le-François
Wasselonne
Wiwersheim



GRAND-OUEST

Agen
Alençon
Anet
Angers
Angoulême
Argenton-les-Vallées
Argenton-sur-Creuse
Auffray
Azay-le-Ferron
Azay-le-Rideau
Beaumont-en-Véron
Bergerac
Bléré
Blois
Boé
Bordeaux
Bourgueil
Brest
Brissac Quince
Brou
Cadaujac
Cahors
Callac
Carbon-Blanc
Cavignac
Challans
Chalonnnes-sur-Loire
Chalus
Chambray-les-Tours
Chantonay
Château-Gontier
Château-la-Vallière
Château-Renault
Chateauroux

Châtelleraut
Chauvigny
Chemillé en Anjou
Cholet
Cognac
Condom
Coutances
Coutras
Deauville
Descartes
Dieppe
Dinan
Dol-de-Bretagne
Eu
Évreux
Fontenay-le-Comte
Forges-les-Eaux
Foucarmont
Gournay-en-Bray
Guéret
Gujan-Mestras
Hénnebont
Ifs
Jonzac
Joué-lès-Tours
La Châtre
La Flèche
La Glacière
La Loupe
La Rochelle
La Souterraine
La Teste-de-Buch
Langon
Lannion
Laval
Le Blanc
Le Bugue
Le Haillan
Le Havre
Le Mans
Le Taillan-Médoc
Lège-Cap-Ferret
Les-Sables-D'olonne
Levroux
Lezay



Libourne
 Liguéil
 L'Île Bouchard
 Limoges
 Lisioux
 Loches
 Longué-Jumelles
 Lorient
 Lormont
 Louviers
 Luçon
 Luisant
 Lussac-les-Églises
 Maen Roch
 Mamers
 Marennes
 Marmande
 Martel
 Mauléon
 Mirebeau
 Montayral
 Montbron
 Montmorillon
 Nantes
 Nérac
 Neufchâteau-en-Bray
 Niort
 Nouan-le-Fuzelier
 Objat
 Orgères-en-Beauce
 Parthenay
 Pavilly
 Périgueux
 Picauville
 Poitiers
 Pontivy
 Pont-l'Évêque
 Pontorson
 Pouzauges
 Quimper
 Redon
 Rennes
 Ribérac
 Rochefort
 Rouen

Royan
 Saumur
 St-Brévin-L'océan
 St-Brieuc
 St-Céré
 St-Ciers-sur-Gironde
 Ste-Luce-sur-Loire
 Ste-Pazanne
 St-Étienne-de-Montluc
 St-Jacques-de-la-Lande
 St-Jean-d'Ilac
 St-Jean-de-Liversay
 St-Junien
 St-Laurent-de-Céris
 St-Léonard-de-Noblat
 St-Malo
 St-Médard-en-Jalles
 St-Nazaire
 St-Pierre-d'Oléron
 St-Pierre-des-Corps
 St-Saens
 Thésée
 Thouars
 Tonneins
 Tournon-Saint-Martin
 Tours
 Vannes
 Vendôme
 Vernou-sur-Brenne
 Vihiers
 Villeneuve-sur-Lot
 Vire
 Yzeures-sur-Creuse



Agde
 Aigüebelle
 Aix-en-Provence
 Albi
 Alès
 Anglet
 Annecy
 Annemasse
 Antibes
 Arles
 Aubenas
 Auch
 Aurec-sur-Loire
 Avignon
 Bandol
 Bayonne
 Beaujeu
 Bédarieux
 Béziers
 Bourgoin-Jallieu
 Brignoles
 Canet-Plage
 Cannes La Bocca
 Carcassonne
 Carpentras
 Castres
 Caussade
 Cavaillon
 Ceyzériat
 Chadrac
 Chamalières
 Chambéry
 Ciboure
 Clermont-Ferrand
 Combronde

Corps
 Dax
 Draguignan
 Embrun
 Évian-les-Bains
 Fleury-d'Aude
 Florac Trois Rivières
 Fréjus
 Hagetmau
 Hyères
 Issoire
 Istres
 La Ciotat
 La Mure
 La Valette
 Lacaune
 Lambesc
 Langeac
 Lannemezan
 Lattes
 Le Grau-du-Roi
 Le Vigan
 Les Angles
 Les Avenières
 Les Martres-de-Veyre
 Lescar
 Lezoux
 Limoux
 Linxe
 Lourdes
 Brignoles
 Lyon
 Marciac
 Marignac
 Marseille
 Martigues
 Marvejols
 Mauguio
 Mende
 Messeix
 Millau
 Montauban
 Montbonnot Saint Martin
 Montbrison
 Mont-de-Marsan
 Montélimar

Montpellier
 Montrond-les-Bains
 Morlaas
 Mougins
 Mouriès
 Narbonne
 Nice
 Nîmes
 Noiretable
 Oloron-Ste-Marie
 Orange
 Orthez
 Pamiers
 Pau
 Pélissanne
 Pernes-les-Fontaines
 Perpignan
 Pers Jussy
 Plan-de-Cuques
 Pomarez
 Roanne
 Roche-la-Molière
 Rodez
 Roquemaure
 Salies-de-Béarn
 Salin-de-Giraud
 Salon-de-Provence
 Sète
 Sigean
 Six-Fours-les-Plages
 Solliès-Pont
 Soorts Hossegor
 Sorgues
 St-Just-Malmont
 St-Alban
 St-Bonnet-en-Champsaur
 St-Didier-sur-Chalaronne
 St-Étienne
 St-Galmier
 St-Gaudens
 St-Genis-Laval
 St-Genis-Pouilly
 St-Gilles
 St-Jean-de-Védas
 Saint Juste en Chevalat

St-Laurent-du-Var
 St-Lys
 St-Marcel-Hes-Valence
 St-Péray
 St-Sulpice
 St-Vallier
 Tarare
 Tarbes
 Tauves
 Tulaud
 Toulon
 Toulouse
 Vallauris
 Valleraugue
 Villefranche-de-Lauragais
 Villefranche-sur-Saône

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