

L'ASSURANCE  
**DE PROXIMITÉ**

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2015







500  
points de vente



7<sup>e</sup> réseau  
d'agents généraux  
de France



2 milliards  
d'euros d'actifs gérés

**PROFIL** 04 Éditorial | 06 Gouvernance | 07 Chiffres clés | 08 Comptes Combinés

# La confiance assurée

Aréas Assurances est un groupe indépendant de sociétés d'assurance mutuelles. Représenté par le 7<sup>ème</sup> 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 2015, Aréas** a poursuivi les actions d'optimisation de sa performance en mobilisant toutes les lignes de métiers. 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 ou en matière de protection sociale.

→ **Pour 2016, Aréas** maintient ses axes visant à fidéliser ses clients, développer l'offre patrimoniale et moderniser ses outils et process.

# éditorial

Entretien avec  
**Sylvain Mortera,**  
Directeur Général

## COMMENT LE GROUPE ARÉAS ASSURANCES A-T-IL PASSÉ LE CAP DE L'ANNÉE 2015 ?

**Sylvain Mortera :** L'année 2015 a d'abord été une année de changements significatifs pour le Groupe Aréas : la mise en place de l'ANI et l'entrée en vigueur de la Loi Hamon sont notamment venues modifier durablement notre environnement. Dans le même temps, les rendements obligataires s'inscrivent toujours en baisse significative à des niveaux jamais connus.

Notre objectif 2015 visait la confirmation des résultats bénéficiaires hors plus-values, afin de renforcer la pérennité de l'entreprise, dont la solidité économique et financière était déjà satisfaisante. La performance a été au rendez-vous avec, pour le Groupe Aréas, un résultat net de 28 millions d'euros avant impôt. Cela nous a permis de conforter nos fonds propres mais aussi de réaffirmer notre statut de société d'assurance mutuelle. Ainsi, nous avons choisi de récompenser d'une part, les clients avec une politique de majoration extrêmement modeste et volontairement fidélisante, d'autre part les agents avec une prime versée à chacun d'entre eux récompensant leurs efforts quant à la qualité de leurs portefeuilles en IARD. Enfin, les salariés ont bénéficié du versement d'une participation multipliée par 4 par rapport au calcul qu'aurait donné la formule légale.

## QUELLE ANALYSE PORTEZ-VOUS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS ?

Nous poursuivons des objectifs séquencés : 1. Conforter la capacité bénéficiaire de l'entreprise, 2. Orienter nos agents vers les marchés cibles et 3. Investir pour offrir

des outils performants et des services améliorés pour les clients. L'année 2015 nous a permis de conforter chacune de ces séquences. Une grande partie des objectifs ont d'ailleurs été atteints. Au 31 décembre 2015, le Groupe Aréas affiche une couverture du SCR de 155 %, renforcée par ses résultats bénéficiaires et par sa bonne santé financière. Solvabilité II a favorisé le renforcement de notre gouvernance avec la nomination de Martine Chouissa à la fonction de Directrice générale adjointe. Tout au long de l'année, l'amélioration de notre gouvernance a porté sur les comités réguliers dont les thématiques sont adressées par Solvabilité II.

## DES SATISFACTIONS EN DOMMAGES ?

Après des efforts drastiques sur la qualité du portefeuille Dommages, la baisse du chiffre d'affaires s'atténue de plus en plus, nous permettant d'envisager l'exercice à venir avec sérénité même si, comme bon nombre d'acteurs du marché, nous avons pu mesurer les effets néfastes de la loi Hamon.

Toutefois, nous avons eu la satisfaction d'observer une dynamique commerciale renforcée pour la mise en œuvre de l'ANI dont le rendez-vous de fin d'année était crucial. Bon nombre de nos clients Dommages ont adhéré à notre offre en Santé collective alors que, simultanément, l'érosion du portefeuille en santé individuelle était compensée par notre offre en santé facultative.

S'agissant du service aux clients, nous avons pu initier, lors des événements naturels subis sur la Côte d'Azur en fin d'année, de nouveaux dispositifs destinés à soutenir encore plus efficacement les clients sinistrés et leurs agents, en particulier en cas de sinistres majeurs.



Enfin, point important de mesure de la performance, la rémunération de nos agents à l'aune de nos résultats a pu progresser, nous confortant dans notre stratégie d'amélioration de la qualité et de la rigueur technique.

## DES POINTS DE TENSION MALGRÉ TOUT ?

En effet, si la qualité technique du travail réalisé nous a permis d'avoir une faible exposition en termes de sinistres d'intensité, permettant à nos réassureurs de conforter notre partenariat et nous autorisant à aborder les exercices à venir dans des conditions favorables, la baisse des rendements financiers a cependant un impact non négligeable sur les branches longues. Ainsi, quelques branches pour lesquelles l'équilibre technique prenait en compte des taux d'intérêt révolus ont nécessité des politiques d'ajustements tarifaires liées à ce nouvel environnement financier. Les perspectives des taux d'intérêt futurs doivent désormais nous inciter à envisager des ratios combinés pour lesquels les produits financiers pourraient à terme devenir totalement accessoires. En ce sens, nous avons également continué à mener une politique rigoureuse avec nos partenaires courtiers en continuant à privilégier la qualité des résultats.

## S'AGISSANT DE L'ACTIVITÉ VIE ET, PLUS LARGEMENT PATRIMONIALE ?

Nous sommes particulièrement satisfaits d'avoir pu dépasser le cap symbolique des 100 millions d'euros de chiffre d'affaires ! Tout au long de l'année, nous avons élargi notre gamme d'unités de compte avec des produits « à fenêtre » permettant de capter les meilleures opportunités du marché. Les services d'Aréas Immobilier ont également contribué à proposer des études patrimoniales et des solutions de diversification très complémentaires. Pour l'année 2015, nos clients ont pu bénéficier d'un taux bonifié de 3,40 %, dans le cadre d'un bonus accessible sous conditions à partir d'une détention d'actifs abaissée à 5000 €. Mais comme en Dommages, notre approche est restée prudente. La constitution d'une réserve chaque année de plus en plus significative sécurise l'avenir de nos rendements. Soulignons également que, contrairement à bon nombre d'acteurs du marché, le Groupe Aréas n'est quasiment pas engagé sur des taux minimums garantis.

Une nouvelle fois, le travail des équipes a été récompensé par l'attribution de nombreuses récompenses sur les contrats vie. Nos investissements convergent vers une ambition : celle d'une activité vie et patrimoniale de plus en plus stratégique et qui simultanément constitue une part de rémunération de plus en plus importante pour les agents.

## L'AN DERNIER, VOUS ÉVOQUIEZ VOS PROJETS DE MODERNISATION... QUELLES EN SONT LES AVANCÉES ?

Nous avons connu une belle concrétisation avec de nombreux déploiements : création de notre pôle Aréas contact indemnisation, nouvel outil de gestion de la relation client, ouverture d'une permanence d'accueil des clients par téléphone, diversification des modes de paiement présentés aux clients, mise à disposition des services Santéclair, lancement du nouvel espace client sécurisé

« Aréas En ligne »... Ces projets, portés par des avancées technologiques et soutenus par des plans de formation qui s'inscrivent dans la durée, ont également bénéficié de l'investissement d'une centaine de collaborateurs et de presque autant d'agents généraux. La transformation de l'entreprise progresse avec efficacité et sérénité.

## PLUS GÉNÉRALEMENT, QUELS ONT ÉTÉ LES FAITS MARQUANTS POUR VOTRE RÉSEAU D'AGENTS GÉNÉRAUX ?

En 2015, le syndicat Convergences a vu son bureau renouvelé. Une volonté réciproque de qualité de dialogue a été réaffirmée. Nous partageons la conviction que les agents généraux sont le socle de la stratégie d'Aréas. Comment ? Avec des éléments concrets que sont notamment :

- notre ambition de faire progresser la rémunération des agents généraux ainsi que le partage de la récompense sur l'amélioration des résultats ;
- notre volonté d'associer les agents généraux aux projets de modernisation de l'entreprise, mais aussi d'apporter des réponses pertinentes aux attentes légitimes de court terme.

## PEUT-ON PARLER D'UNE RELATION COLLABORATIVE NOUVELLE AVEC LES AGENTS ?

Plus affirmée que jamais, certainement ! 2015 a vu la concrétisation d'une charte signée avec le syndicat Convergences définissant des engagements respectifs pour la construction de « l'agence de demain ». Ainsi, notre volonté de prendre en compte le canal de conquête via le Digital a fait l'objet d'un accord pour inscrire les agents au cœur de cette stratégie. Ainsi également, la mise en œuvre d'Aréas Contact Indemnisation a été basée sur le volontariat. Face à l'enjeu d'offrir à nos agents plus de disponibilité commerciale dans la relation client, nous nous inscrivons dans la volonté de satisfaire tout autant les clients qui recourent à nos services que les agents qui y sont associés.

## EN DÉFINITIVE, QUELS SONT LES DÉFIS MAJEURS AUXQUELS LE GROUPE ARÉAS DOIT FAIRE FACE EN 2016 ?

Tout d'abord, renouveler notre capacité à avoir des résultats probants en renforçant une nouvelle fois notre solidité financière. Egalement, accentuer notre développement sur les activités « à valeur » pour nos clients et pour nos agents, activités dans lesquelles l'intermédiation a toute sa place. Enfin, et bien que cet enjeu soit moins visible de tous, nous adapter à un environnement de taux durablement bas, impactant la performance des produits d'épargne patrimoniale mais également la gestion de nos actifs. Nous devons penser des solutions de diversification intelligentes mais aussi compatibles avec Solvabilité II.

Bien entendu, il faut que nos projets de modernisation, désormais fédérés par une nouvelle Direction des projets transverses, continuent d'être ceux de toute l'entreprise et faire que l'énergie consacrée renforce l'adhésion au projet mutualiste où l'Humain a toute sa place.

## UNE VISION STRATÉGIQUE QUI S'AFFIRME ?

Une compétence renforcée au service des clients, accentuation de notre positionnement sur des marchés à valeurs ajoutées, des process et outils plus performants, intégration du digital dans notre stratégie, tout cela au service d'une ambition mutualiste où plus que jamais, les valeurs de solidarité, de cohésion et de respect mutuel constitueront un élément clé de notre efficacité.

# 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, Eric Duthoo, Alain Ficheur, Pascale Gallego, Marcel Nicolai, Bernard Pottier, Vincent Tempelaere, Michel de Vasselot, Didier Villet

### Aréas Vie

#### Président d'honneur

Alain Tempelaere

#### Président

Jacques Deparis

#### Administrateurs

André Arrago, Bernard de Baudreuil, Alain Ficheur, Pascale Gallego, Jacques Massonau, Marcel Nicolai, Bernard Pottier, Vincent Tempelaere

### Comité de Direction

**Sylvain Mortera** Directeur général

**Martine Chouissa** Directrice générale adjointe

#### Distribution et développement

Franck-Eric Morel

#### Commercial

Antoine Foulonneau

#### Marketing et communication

Muriel Lescanne-Gosselin

#### Réseaux et distribution

David Bellahsen

#### Technique IARD

Laurent Cochet

#### Souscription

Hervé Danet

#### Technique Vie

Rabhi Hamza

#### Ressources humaines et Indemnisation

Laurence Rio-Chouvin

#### Gestion assurances de personnes

Fabrice Pairon

#### Informatique

Rémi Prochasson

#### Comptabilité et fiscalité

Arnaud Chatellier

#### Projets transverses

Christophe Isnard

### Nos engagements d'assureur mutualiste



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

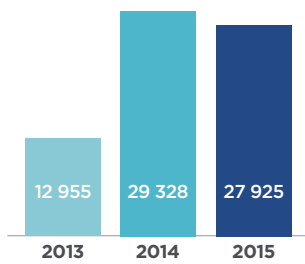
**Les Sociétés d'Assurance Mutuelle** ont pris les 8 engagements mutualistes communs :

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**

# Chiffres-clés

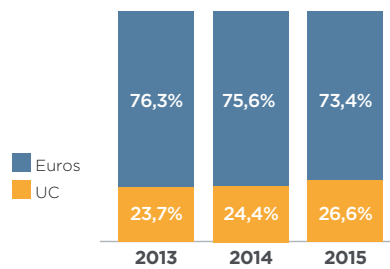
## Résultat Groupe

Résultat net après impôt sur les sociétés



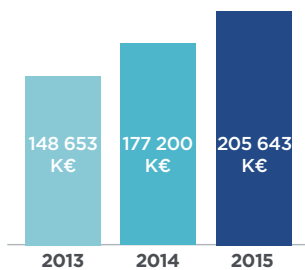
## Provision Part €/UC

Sur le fonds général

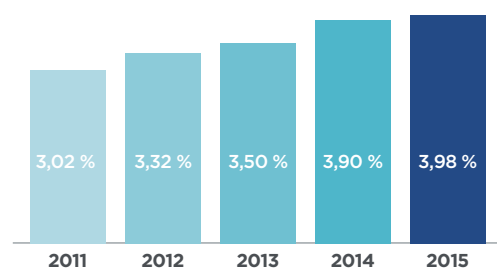


## Évolution des fonds propres

En milliers d'euros



## Évolution des provisions par rapport au CA du Groupe



# COMPTES COMBINÉS

## ÉLÉMENTS FINANCIERS DU GROUPE ARÉAS ASSURANCES

### Compte de résultat combiné simplifié

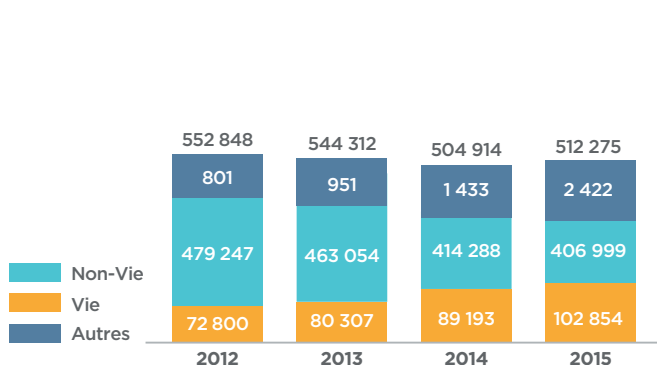
En milliers d'euros

	Activités assurance non vie	Activités assurance vie	Autres Activités	Total 2015	Total 2014
Cotisations émises	406 999	102 854	2 422	512 275	503 481
Variation des cotisations non acquises	1 247	-	-	1 247	5 629
Autres produits d'exploitation	-3 931	-2 298	27	-6 202	-7 592
Chiffre d'affaires ou produits des autres activités	-	-	2 422	2 422	1 433
Produits financiers nets de charges	43 051	49 679	-470	92 261	91 982
<b>Total des produits d'exploitation courante</b>	<b>39 120</b>	<b>47 382</b>	<b>1 979</b>	<b>88 481</b>	<b>85 822</b>
Charges des prestations d'assurance	293 245	136 599	-	429 844	433 161
Charges ou produits nets des cessions en réassurance	16 600	-116	-	16 484	15 266
Charges de gestion	100 231	8 294	2 573	111 098	105 056
<b>Total des charges d'exploitation courante</b>	<b>410 076</b>	<b>144 776</b>	<b>2 573</b>	<b>557 425</b>	<b>553 484</b>
Résultat de l'exploitation courante	37 290	5 459	-594	42 156	41 448
Autres produits nets				-18	907
Résultat exceptionnel				-5 236	-4 831
Impôts sur les résultats				8 977	8 197
<b>RESULTAT NET (part du groupe)</b>				<b>27 925</b>	<b>29 329</b>

## CONTRIBUTION DES SOCIÉTÉS AUX ÉLÉMENTS FINANCIERS

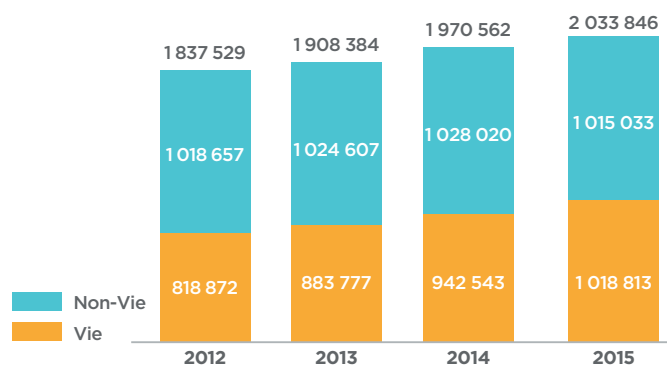
### Chiffre d'affaires

En milliers d'euros



### Provisions techniques

En milliers d'euros





## Bilan combiné simplifié

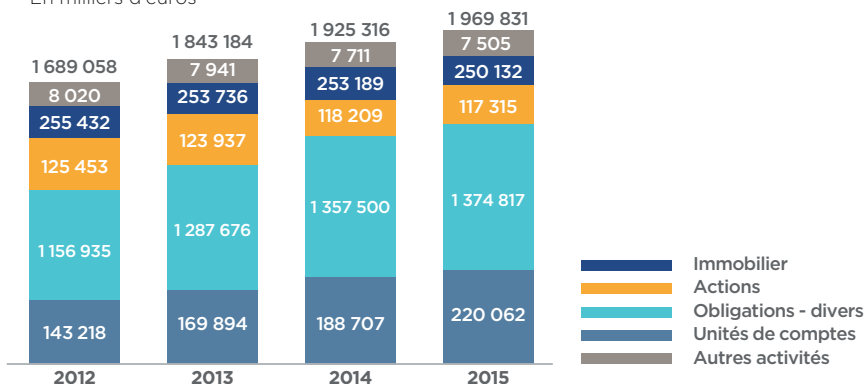
En milliers d'euros

ACTIF	2015	2014
Actifs incorporels	3 778	3 854
Placements	1 790 549	1 725 807
Placements représentant les provisions techniques afférentes aux contrats en unités de comptes	220 062	188 707
Placements des autres entreprises	7 505	7 711
Part des cessionnaires et rétrocession dans les provisions techniques	146 607	150 066
Créances	66 962	78 773
Autres actifs	36 929	19 360
Comptes de régularisation - Actif	68 934	67 973
<b>Total de l'Actif</b>	<b>2 341 326</b>	<b>2 242 249</b>

PASSIF	2015	2014
Capitaux propres	205 643	177 200
Passifs subordonnés	25 000	25 000
Provisions techniques brutes	1 813 829	1 782 051
Provisions techniques des contrats en unités de compte	220 016	188 511
Provisions pour risques et charges et Provisions réglementées	16 048	13 570
Dettes pour dépôts en espèces reçus des cessionnaires	3 622	3 545
Autres dettes	40 478	37 008
Compte de régularisation - Passif	16 692	15 364
<b>Total du Passif</b>	<b>2 341 326</b>	<b>2 242 249</b>

## État des placements

En milliers d'euros





**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.



## 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 afin d'améliorer le service ainsi que la qualité de ses résultats. Avec le projet labellisé « Aréas Avenir », l'entreprise oriente avec détermination ses investissements pour construire une entreprise plus moderne.

### Ressources humaines/ Formation

En 2015, les axes prioritaires de la formation au sein du groupe Aréas ont été inscrits autour de trois priorités :

- développer les compétences en assurances collectives afin d'accompagner le lancement du nouveau produit dans le cadre de l'ANI.
- mise en place d'un dispositif de formation à destination des collaborateurs d'agence destiné à les former à la capacité professionnelle de niveau III, afin de satisfaire aux obligations dans le cadre de Solvabilité II.
- initier les formations sur l'entretien professionnel obligatoire.

Au total 284 collaborateurs ont été formés en 2015 (140 hommes et 144 femmes) dont 163 séniors (plus de 45 ans), ces derniers représentant plus de 58 % des personnes formées.

Effectif fin décembre 2015 : 537 salariés (hors agences). 30 embauches en CDI en 2015.

L'écoute des salariés intégrés dans de nombreux groupes de travail dans le cadre

du projet Aréas Avenir a permis une plus grande implication de tous et une meilleure prise en compte de leurs points de vue dans les prises de décisions.

Suite à la réflexion menée en partenariat avec les représentants des différentes instances du personnel, et plus particulièrement des CHSCT, une Charte d'utilisation des nouvelles technologies a été diffusée. Elle est destinée à améliorer la communication en interne et à limiter les situations de stress liées à la prolifération des mails et leur inévitable intrusion dans la vie privée.



### 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 et la sélection pointue des candidats sont des préalables indispensables. En 2016, Aréas renforce ces missions en faisant intervenir des Inspecteurs réseau, 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 nécessaires.

### 18 nouveaux agents ont été nommés en 2015

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

[www.areas-deveniragent.fr](http://www.areas-deveniragent.fr)

## Écouter et répondre aux sollicitations des clients

Le service relations clientèle est en charge du traitement des réclamations adressées par les clients ou les tiers. Il 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.



## Remercier les clients qui deviennent nos ambassadeurs

En valorisant le parrainage auprès des clients, les agents généraux constatent tout autant la satisfaction des clients qu'ils accompagnent au quotidien que l'influence de leur image locale. Le parrainage Aréas reste 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.

## « Aréas Avenir » et l'agence Aréas de demain

En 2015, l'entreprise a initié les déploiements des nombreux projets et investissements constitutifs de sa vision de « L'agence de demain », dans le cadre du programme « Aréas Avenir ». Des déploiements qui se poursuivent tout au long de l'année 2016 et bénéficient, pour certains, d'un plan de formation soutenu visant à accompagner le changement. Dans le cadre d'une démarche voulue la plus collaborative possible, de nombreux agents généraux sont restés associés aux collaborateurs impliqués sur les divers projets.

L'avenir reste résolument orienté sur l'approfondissement d'une dynamique commerciale et de conseil de l'agent général, afin de satisfaire tant une clientèle de particuliers en quête de conseil que des professionnels et des entreprises. Le renfort du digital, au service des clients et des agents, complète la vision cible. Des modes de contact client renouvelés se profilent avec l'appui de nouvelles méthodes et outils.

## Aréas En ligne, tout nouveau et déjà indispensable

Avec le lancement d'Aréas En ligne, dédié dans un premier temps à tous les clients en complémentaire santé, le Groupe Aréas renforce ses services de proximité, facilite les démarches et délivre une information disponible 24h/24 et 7j/7, dans le cadre d'un espace personnel sécurisé.

Les déploiements se poursuivront tout au long de l'année 2016 pour concerner plus particulièrement les clients détenteurs de contrat d'épargne ou de retraite puis tous les



## Aréas Contact Indemnisation

Pour privilégier la qualité du conseil au client, l'organisation de certaines agences évolue et Aréas Contact Indemnisation prend désormais le relais des agences dans l'indemnisation des sinistres. L'information du client à chaque étape de son indemnisation est alors renforcée et les délais d'indemnisation sont mis sous objectif. Au début de l'année 2016, une centaine d'agences est concernée.

Aréas Contact Indemnisation intervient également lors d'événements d'ampleur, par exemple lors des inondations dans le Sud-Est en octobre 2015, permettant le soutien de toutes les agences concernées, via l'activation d'un n° vert communiqué aux clients.



## ACTIVITÉ I ARÉAS DOMMAGES Particuliers et professionnels

Pour la troisième année consécutive, Aréas Dommages a consolidé ses bénéfices en 2015, permettant ainsi à l'entreprise d'accroître ses fonds propres et d'aborder avec sérénité l'entrée en vigueur de Solvabilité 2. Toutefois, le contexte de taux bas impacte les branches longues et nécessite d'envisager des ratios combinés où les produits financiers sont accessoires.



### Une politique de souscription vertueuse sur de nombreuses branches

La qualité de la souscription a permis de bénéficier d'une faible exposition en termes d'intensité malgré l'accélération constatée du rythme de survenance des événements climatiques (entre août et octobre 2015, quatre séries de crues et inondations sont intervenues, notamment dans le Sud-Est, mais aussi le Centre et l'Est).

En Multirisque habitation, la branche a bénéficié d'une diminution de la sinistralité principalement due à une moindre fréquence des dégâts des eaux et des cambriolages. En Automobile, Aréas n'a pas eu à déplorer d'aggravation du nombre des sinistres graves en 2015 alors que les statistiques de la Sécurité routière ont été

à nouveau mauvaises. La sélection des risques sur les années passées a contribué à ce phénomène.

Les clients les plus fidèles en Auto et en Multirisque habitation ont à nouveau bénéficié en 2015 d'attentions particulières : un nombre extrêmement significatif d'entre eux a pu profiter d'une ou de plusieurs mesures de maintien de ses cotisations. En 2016, des actions permettant des ciblage de relance commerciales sont organisées sur les marchés de l'Automobile et de l'Habitation. En début d'année 2016, l'offre Multirisque professionnelle d'Aréas a été largement revue notamment à l'attention des prestataires de services, introduisant souplesse et modularité, mais également afin de proposer de nouvelles garanties (besoins en mobilité, en énergies renouvelables...).

## En assurances de personnes, une mobilisation centrée sur la santé collective

Dans la continuité de la mobilisation sur le marché des collectives depuis la signature de l'ANI (Accord National Interprofessionnel sur l'emploi) en 2013, une forte impulsion a été donnée avec la sensibilisation et la formation du réseau ainsi que l'adaptation de l'offre. La mise en conformité des contrats « responsables » et la création de renforts facultatifs ont permis d'engager les actions commerciales dans de bonnes conditions pour l'échéance de l'entrée en vigueur de l'ANI. Fin 2015, le nombre d'affaires nouvelles en santé collective s'établissait en croissance de 28 % par rapport à 2014.

En début d'année 2016, l'ouverture des services Santéclair ainsi que celle du nouvel espace client Aréas En ligne, ont renouvelé les services. Résultat tangible de l'ensemble des travaux sur l'offre et les services, la Complémentaire santé collective et la Complémentaire santé individuelle ont été récompensées par deux Labels d'Excellence<sup>1</sup>.



**SANTÉ COLLECTIVE -  
FRAIS DE SANTÉ**  
ARÉAS ASSURANCES



**COMPLÉMENTAIRE SANTÉ**  
ARÉAS ASSURANCES

<sup>1</sup> Récompenses décernées pour l'année 2016 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 a structuré ses ressources afin de soutenir le développement sur le marché des entreprises. Les moyens mis en œuvre visent à mieux identifier les secteurs d'activité, élargir le conseil sur l'ensemble de la gamme Aréas et répondre aux demandes d'expertise des agents.

En 2015, près de 80 agents ont opté pour la « Démarche Active Entreprises », partenariat de développement en souscription soutenu par un accompagnement particulier tout au long de l'année. Dans un marché considéré comme plus concurrentiel en 2015, ces agents ont réalisé une croissance de 12 % du montant de leurs affaires nouvelles.

## 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. En 2015, Aréas a parrainé une chronique sur Radio Vinci Autoroutes 107.7 diffusée de mai à juin puis de septembre à octobre les jours d'important trafic routier. Avec une vingtaine de conseils différents, la saga « Auto Quizz » a valorisé les bons comportements pour une route plus sûre.

Des campagnes systématiquement relayées sur le site areas.fr et le réseau social Facebook.

En 2016, Aréas renforce ses actions auprès de ses clients. Son dispositif Fidélité récompensée permet à 60 000 clients de recevoir une information et des conseils très personnalisés.

## 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. Des objectifs en termes de délais ont été définis. La cible, le traitement des pièces sous 5 à 10 jours. En 2015, près de 80 % des pièces ont été traitées sous 10 jours, dont près de 70 % sous 5 jours.

## ACTIVITÉ I ARÉAS VIE

### Vie, retraite et patrimoine

L'année 2015 a permis de poursuivre le développement du chiffre d'affaires qui a clôturé en hausse de 13,6% (notamment porté par la progression de 18% de la collecte en épargne). Un seuil symbolique a été passé en atteignant 102,8 millions d'euros de chiffre d'affaires. Parmi les indicateurs positifs, une répartition satisfaisante sur l'assurance vie entre le fonds en euros (62 %) et les unités de compte (38 %). Les enjeux sont résolument orientés vers le développement d'une démarche patrimoniale globale.



### Assurance vie, prévoyance et retraite

Le CAC 40® à 4637,06 points a fini l'année 2015 en croissance de 8,53 %. Dans un contexte où les épargnants ont constaté le maintien d'une rémunération de l'épargne réglementée basse, les unités de compte intégrées aux divers contrats Multisupport proposés par Aréas ont profité d'une orientation satisfaisante comme en témoignent les performances des fonds profilés : Aréas Prudence avec + 2,75 %<sup>1</sup>, Aréas Équilibre avec + 2,50 %<sup>1</sup> et Aréas Dynamique avec + 7,76 %<sup>1</sup>.

Parmi les fonds proposés par Aréas, en partenariat avec de grandes signatures pour constituer des solutions d'investissements pertinentes, des performances se sont distinguées : EdR Tricolore Rendements C avec + 16,09 %<sup>1</sup>, Norden avec + 15,49 %<sup>1</sup>, Agressor avec + 11,90 %<sup>1</sup> ou encore Objectif Small Caps Euro A avec + 31,05 %<sup>1</sup>.

L'année 2015 a également permis à Aréas d'offrir des opportunités d'investissement désormais trimestrielles, limitées dans le temps : Résonance Duo (du 8 janvier au 31 mars 2015), Résonance 2 (du 1<sup>er</sup> avril au 30 juin 2015), Résonance 3 (du 1<sup>er</sup> juillet

au 29 septembre 2015) et Résonance 4 et 5 (du 1<sup>er</sup> octobre 2015 au 26 janvier 2016). Ces propositions ont été ciblées pour des clients désireux d'investir sur les marchés actions en réduisant le risque de perte en capital<sup>2</sup>.

En 2015, les fonds en euros des contrats d'épargne Multisupport et d'Arélia Multisupport a bénéficié d'un bonus avec une rémunération portée à 3,40 %<sup>3</sup>. Le fonds en euros des contrats d'épargne monosupport a reçu une rémunération de 2,40 %<sup>1\*</sup>. Cette démarche s'est accompagnée d'une nouvelle dotation complémentaire à la Provision pour Participation aux Excédents afin de pouvoir conforter les rendements futurs.

<sup>1</sup> Performance 2015 nette de frais de gestion et brute de prélèvements sociaux.

<sup>2</sup> Sauf faillite ou défaut de paiement de l'Émetteur et du Garant de l'Émetteur.

<sup>3</sup> Sous conditions, performance 2015 nette de frais de gestion et brute de prélèvements sociaux, réservée aux contrats dont l'encours au 31 décembre 2015 était supérieur ou égal à 5 000 euros et la part en unité(s) de compte supérieure ou égale à 35 %.



## Aréas Immobilier

Depuis le lancement de la filiale Aréas Immobilier en 2013, l'activité patrimoniale en agence se renforce. En 2014, des conseillers patrimoniaux ont été nommés pour intervenir à la demande des agents généraux auprès des clients. En 2015, les réunions d'information organisées par les agents ont sensibilisé tout au long de l'année les clients sur les diverses réponses qui composent un projet patrimonial personnalisé et unique. En 2015 également, l'Institut du Patrimoine d'Aréas a accueilli sa première promotion composée d'une cinquantaine d'agents généraux.

Le retour des investisseurs sur le marché, la stabilité des prix et le maintien des taux bas offre 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 cette année, plus de 506 simulations personnalisées et études patrimoniales ont été remises.

Le label Aréas Immobilier a été accordé à 51 nouveaux programmes en 2015 : en Pinel, en LMPP, en démembrement ou en immobilier ancien occupé.



## Récompenses produits

Labels d'excellence et Oscars<sup>4</sup>... La presse spécialisée a de nouveau salué la qualité des offres d'Aréas Vie en les couronnant de plusieurs récompenses ! Le contrat d'assurance vie Multisupport 3 Aréas s'est tout particulièrement distingué en remportant à lui seul deux Oscars et un Label d'Excellence. Le contrat Temporaire décès Aréas a également bénéficié d'un nouveau Label d'excellence et d'un Oscar ! Le PERP Aréas, solution pertinente en vue de la retraite, est également couronné d'un Oscar. Autant de bonnes nouvelles qui consacrent les évolutions apportées à l'offre ainsi que la qualité de la gestion.



## 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. En 2016, l'action la campagne Conseils TNS sensibilise les indépendants sur les besoins de protection sociale et de retraite.

<sup>4</sup> Récompenses décernées pour l'année 2016 par « Les Dossiers de l'épargne » (Labels d'excellence) et « Gestion de Fortune » (Oscars).

# Implantations

503 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

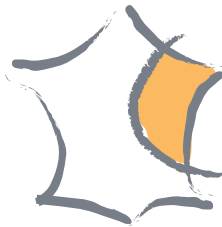
## Centre de formation

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



Domaine  
de Ketzing

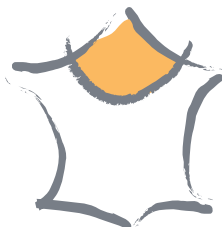
## EST



Aiguebelle  
Annecy  
Annemasse  
Argent-sur-Sauldre  
Aubenas  
Aurec-sur-Loire  
Auxerre  
Avignon  
Bar-sur-Aube  
Bar-sur-Seine  
Baume-les-Dames  
Beaujeu  
Belfort  
Besançon  
Bart  
Bourges  
Carpentras  
Cavaillon  
Ceyzériat  
Chadrac  
Chagny  
Chamalières  
Chambéry  
Capavenir  
Charny  
Châtillon-sur-Seine

Chaumont  
Clairvaux-les-Lacs  
Clamecy  
Clermont-Ferrand  
Colmar  
Combronde  
Commenry  
Corbas  
Corps  
Cosne-sur-Loire  
Dijon  
Dole  
Embrun

## NORD



Abbeville  
Alençon  
Amiens  
Anet  
Argenteuil  
Auberchicourt  
Aubigny-en-Artois  
Auchel  
Auffay  
Auneau  
Avesnes-sur-Helpe  
Bar-le-Duc  
Beaumont-sur-Oise  
Beauvais  
Boulogne-sur-Mer  
Brie-Comte-Robert  
Briey  
Brou  
Calais  
Caudry  
Châlons-en-Champagne  
Charleville-Mézières  
Château-Thierry  
Clermont  
Conflans-Ste-Honorine  
Corbeil-Essonnes

Courtenay  
Courtisols  
Crépy-en-Valois  
Deauville  
Dieppe  
Doullens  
Epernay  
Eu  
Evreux  
Fiers  
Fleury-les-Aubrais  
Forges-les-Eaux  
Foucarment

## OUEST

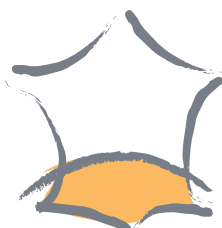


Amboise  
Angers  
Angoulême  
Argenton-les-Vallées  
Argenton-sur-Creuse  
Azay-le-Ferron  
Azay-le-Rideau  
Beaumont-en-Véron  
Béthines  
Bléré  
Blois  
Bonchamp-les-Laval  
Bourgueil

Brest  
Brissac-Quince  
Callac  
Carquefou  
Challans  
Châlus  
Chambray-les-Tours  
Chantonnay  
Château-Gontier  
Château-la-Vallière  
Château-Renault  
Châtellerault  
Chauvigny

Chemillé  
Cholet  
Cognac  
Coutances  
Descartes  
Dinan  
Dol-de-Bretagne  
Etaules  
Fontenay-le-Comte  
Guéret  
Hennebont  
Jonzac  
Joué-les-Tours

## SUD



Agde  
Agen  
Aix-en-Provence  
Albi  
Ales  
Anglet  
Antibes  
Arles  
Auch  
Bandol  
Bayonne  
Bédarieux  
Bergerac  
Béziers

Biarritz  
Billère  
Bordeaux  
Brignoles  
Cadaujac  
Cagnes-sur-Mer  
Cahors  
Canet-PLage  
Carbon Blanc  
Carcassonne  
Castres  
Caussade  
Cavignac  
Ciboure

Condom  
Coutras  
Dax  
Draguignan  
Fleury d'Aude  
Florac  
Fréjus  
Grasse  
Gujan-Mestras  
Hagetmau  
Hyères  
Ispoure  
Istres  
La Ciotat



Evian-les-Bains	Lezoux	Montluçon	Riedisheim	Saint-Germain-des-Fossés	Sorgues
Géardmer	Longvic	Montrond-les-Bains	Roanne	Saint-Just-en-Chevalet	Tarare
Grenoble	Lons-le-Saulnier	Moulins	Roche-la-Molière	Saint-Just-Malmont	Taues
Imphy	Louhans	Neufchâteau	Rolampont	Saint-Marcel	Vesoul
Issoire	Lyon	Noiretable	Saint-Armand-Montrond	Saint-Marcel les Valence	Vierzon
Joigny	Macon	Orange	Saint-Bonnet en Champsaur	Saint-Pares-aux-Tertres	Villefranche-sur-Saône
La Chapelle-Saint-Ursin	Maringues	Paray-le-Monial	Saint-Dié-des-Vosges	Saint-Peray	Villenauxe-la-Grande
La Mûre	Messeix	Pernes-les-Fontaines	Saint-Dizier	Saint-Pourçain-sur-Sioule	Wasselonne
La Roche-sur-Foron	Migennes	Port-sur-Soâne	Saint-Etienne	Saint-Vallier	Wiwersheim
Le Grand-Lemps	Montbard	Pouilly-en-Auxois	Saint-Florentin	Saulieu	
Le Mayet-de-Montagne	Montbrison	Prévéranges	Saint-Galmier	Schiltigheim	
les Avenières	Montceau-les-Mines	Remiremont	Saint-Genis-Laval	Sélestat	
Les Martres-de-Veyre	Montélimar	Ribeauvillé	Saint-Genis-Pouilly	Sens	
Fournes-en-Weppes	Lisieux	Meung-sur-Loire	Pithiviers	Saint-Saëns	Vaux-le-Penil
Gournay-en-Bray	Longuenesse	Montcornet	Pont-L'Évêque	Savigny-sur-Orge	Vaux-sur-Seine
Harnes	Longuyon	Montereau	Pontoise	Sedan	Verdun
Hayange	Loon Plage	Montigny-les-Metz	Puiseaux	Sevran	Versailles
Houplines	Louviers	Nancy	Rambouillet	Sézanne	Villers-lès-Nancy
Iffs	Luisant	Nemours	Reims	Soissons	Vincennes
La Garenne-Colombes	Lunéville	Neufchâtel-en-Bray	Rosières-en-Santerre	Sully-sur-Loire	Vire
La Loupe	Maisons Alfort	Olivet	Rouen	Thionville	Vitry-le-François
Laon	Mantes-la-Jolie	Orgères-en-Beauce	Saint-Avold	Toul	Witry-les-Reims
Le Châtelet-sur-Retourne	Margny-les-Compiègne	Orléans	Saint-Germain-en-Laye	Vaires-sur-Marne	
Le Havre	Maubeuge	Pargny-sur-Saulx	Sainte-Ménéhould	Valenciennes	
Le Touquet	Meaux	Paris	Saint-Laurent-Blangy	Varennes-Jarcy	
Lille	Metz	Pavilly	Saint-Mard	Vaucouleurs	
La Châtre	Limoges	Montmorillon	Redon	Saint-Lambert-du-Lattay	Vendôme
La Flèche	L'Isle-Jourdain	Nantes	Rennes	Saint-Laurent-de-Céris	Vernou-sur-Brenne
La Glacerie	Loches	Neuville-du-Poitou	Rochefort	Saint-Léonard-de-Noblat	Vihiers
La Rochelle	Longues-Jumelles	Niort	Royan	Saint-Malo	Yzeures-sur-Creuse
La Souterraine	Lorient	Nouan-le-Fuzelier	Saint-Brévin-L'Océan	Saint-Nazaire	
Lannion	Luçon	Objat	Saint-Brice-en-Cogles	Saint-Pierre-des-Corps	
Le Blanc	Lusignan	Parthenay	Saint-Brieuc	Saint-Pierre-d'Oléron	
Le Mans	Lussac-les-Eglises	Picauville	Sainte-Pazanne	Saumur	
Les Sables-d'Olonne	Mamers	Poitiers	Sainte-Sévère-sur-Indre	Thesée	
Levroux	Marennes	Pontivy	Saint-Etienne-de-Montluc	Thouars	
Lezay	Mauléon	Pontorson	Saint-Jacques-de-la-Lande	Tournon-Saint-Martin	
Ligueil	Mirebeau	Pouzauges	Saint-Jean-de-Liversay	Tours	
L'Île-Bouchard	Montbron	Quimper	Saint-Junien	Vannes	
La Salvetat-Saint-Gilles	Lège-Cap-Ferret	Millau	Péligonne	Saint-Gilles	Tonneins
La Teste de Buch	Les Angles	Monsempron-Libos	Périgueux	Saint-Jean-de-Védas	Toulon
La Valette	Libourne	Montauban	Perpignan	Saint-Jean-D'Illac	Toulouse
Lacaune	Linxe	Mont-de-Marsan	Piégut-Pluviers	Saint-Laurent-du-Var	Tournefeuille
Lambesc	Lormont	Montpellier	Plan-de-Cuques	Saint-Lys	Vallauris
Langon	Lourdes	Morlaas	Pomarez	Saint-Médard-en-Jalles	Valleraugue
Lannemezan	Marcillac	Mouins	Ribérac	Saint-Sulpice-la-Pointe	Villeneuve-sur-Lot
Lattes	Marmande	Mouries	Rodez	Salin-de-Giraud	
Le Bugue	Marseille	Narbonne	Roquemaure	Salles	
Le Cannet	Martel	Nérac	Saïes de Béarn	Salon-de-Provence	
Le Grau-du-Roi	Martigues	Nîmes	Saint-Alban	Sète	
Lescar	Marvejols	Orthez	Saint-Céré	Six-Fours-les-Plages	
Le Taillan Médoc	Mauguio	Pamiers	Saint-Ciers-sur-Gironde	Solliès-Pont	
Le Vigan	Mende		Saint-Gaudens	Tarbes	

www.areas.fr



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