



RAPPORT D'ACTIVITÉ
2008





Le mot du Président



Sur le plan commercial, l'année 2008 a été excellente pour QATREM : les objectifs de réalisation d'affaires nouvelles ont été largement dépassés et, avec un chiffre d'affaires de 1 180 M€, la progression depuis la création de la société, fin 2000, s'établit en moyenne à 13,6 % par an en taux d'intérêts composés.

Il convient aussi de souligner le succès que constitue en 2008 la création à Strasbourg de la Direction Régionale Grand Est, aujourd'hui pleinement opérationnelle.

En matière de résultats techniques, la sinistralité est bien maîtrisée, puisque, avant impôts et provisions à caractère financier, le bénéfice de la société ressort à 102,9 M€.

QATREM, qui disposait au 31 décembre 2008 de quelque 400 M€ de trésorerie, a donc été en mesure de provisionner très prudemment ses engagements au passif, ainsi qu'à l'actif ceux de ses investissements qui étaient en moins-value latente du fait de la crise financière. Et ce, sans affecter aucunement sa capacité à servir et à revaloriser durablement les prestations dues à ses clients, son bénéfice net s'élevant à 11,1 M€ et préservant ses fonds propres à 559 M€.

Enfin, QATREM va lancer en 2009 son troisième plan d'entreprise - axé sur le développement et la qualité - et ce, au service de ses clients et de ses partenaires apporteurs, qu'ils soient agents généraux ou courtiers, qui tous ont contribué au succès de notre société.

Christian Strulovici

Président du Directoire de QATREM

S O M M



A I R E



- 06 En bref**
QUATREM, la référence en matière d'assurances collectives
- 08 Organisation**
Des équipes spécialisées
- 10 Bilan 2008**
Une année de succès
- 12 Partenaires**
Des relations privilégiées avec les apporteurs
- 14 Plan d'entreprise**
La qualité au service du développement commercial
- 16 Produits**
Des réponses à toutes les attentes de nos clients
- 18 Marché**
Retraites collectives : un enjeu majeur
- 20 Horizon**
Une ambition intacte pour 2009 !



QUATREM EN BREF

La référence d'assurances



Créée en 2000, QUATREM repose sur de solides fondations : le partenariat fructueux et original entre deux grands groupes français de protection sociale complémentaire et d'assurance mutuelle : MALAKOFF MÉDÉRIC et MMA, dont l'expérience riche et ancienne n'est plus à démontrer.



en matière collectives



Une vocation : les assurances collectives

Depuis sa création, **QUATREM** concentre toutes les ambitions de **MMA** et **MALAKOFF MÉDÉRIC** en matière d'assurances collectives intermédiées par des courtiers ou des agents généraux d'assurance.

Le 1^{er} juillet 2008, **MALAKOFF** et **MÉDÉRIC** fusionnaient pour donner naissance au leader de la protection sociale paritaire en France. A cette occasion, **QUATREM** a été confirmée en tant que pôle de distribution "intermédiée" du Groupe en assurances collectives.

L'offre **QUATREM** se répartit entre deux grands secteurs : la prévoyance et la santé d'une part, l'épargne salariale et la retraite d'autre part. Aujourd'hui, grâce à une stratégie offensive, **QUATREM** se place parmi les leaders de la prévoyance collective en entreprise.

Un atout : sa spécialisation

Sa spécialisation sur les métiers des assurances collectives permet à **QUATREM** d'apporter à ses clients et à ses apporteurs d'affaires une proximité unique sur le marché.

Une force : sa solidité financière

QUATREM dispose d'une remarquable solidité financière, grâce à sa gestion rigoureuse et à l'implication de ses deux actionnaires, **MALAKOFF MÉDÉRIC** et **MMA**, qui gèrent ses actifs à travers leurs sociétés de gestion de portefeuilles, **Fédéris Gestion d'Actifs** et **MMA Finance**. L'importance de ses fonds propres (559 M€ en 2008) associée à une politique très prudente de provisionnement des risques, constituent autant de garanties supplémentaires de sécurité. En outre, structurellement, **QUATREM** n'est pas soumise au risque d'exigibilité. Les placements obligataires (80% de ses placements en valeur d'acquisition, exclusivement libellés en euros) peuvent ainsi être détenus jusqu'au terme de leur remboursement, sans contrainte de cession anticipée.

MALAKOFF MÉDÉRIC en 2008

Chiffres clés combinés assurances
de personnes

Chiffre d'affaires : 3,3 Md€

Fonds propres assurances : 2,9 Md€

Provisions techniques
assurances : 11,9 Md€

Nombre d'entreprises clientes : 182 000

Collaborateurs : 6 500

MMA en 2008

Chiffre d'affaires MMA
(primes émises) : 5,8 Md€

Fonds propres globaux : 3,4 Md€

Provisions techniques : 25 Md€

Nombre de clients : 3 209 000

Collaborateurs : 11 273

QUATREM

ORGANISATION

Des équipes spécialisées

Afin de garantir aux apporteurs une relation privilégiée avec des interlocuteurs spécialisés, QUATREM a mis en place une organisation qui s'articule autour de ses métiers. C'est la manière la plus efficace d'assurer une réactivité et une fiabilité uniques sur le marché des assurances collectives. Les conseillers QUATREM sont les experts de référence dans leurs spécialités respectives.



Christian STRULOVICI
Président du
Directoire



Jean-Marc NICOLAS
Direction Financière

LA DIRECTION
OPÉRATIONNELLE
AU 01/06/2009

Hugues MOUTARDE
Plan d'Entreprise
et Qualité



Alain SALIOU
Direction des
Opérations
et des Moyens



Michel PARPIROLLES
Direction du
Développement



Christian GOMMES
Direction
Technique



Laurence BOUQUET
Contrôle
Général

Jean-Bernard GENEZAY
Opérations Clients

Jean-Claude MICHAUD
Direction Régionale
Grand Est

Rose-Marthe FRANCIETTA
Ressources Humaines
et Moyens

Frédéric AUBEY
Informatique
et Organisation

Claude RENIÉ
Adjoint au Directeur
du Développement

Stéphane LOUARD
Commercial Courtage

Anne BIHOUÉE
Commercial Réseaux
Partenaires

Bruno COSQUER
Marketing
et Communication

Philippe BERNARD
Souscription

Florence DUROUSSEAU
Études et Réassurance

Jean-Pierre DESFARGE
Back-Office Financier
et Trésorerie

Nathalie MATTAN
Inventaire

Anne POTIEZ
Études juridiques
et fiscales

Gérard TISSOT
Contrôle de Gestion

Jean-Jacques VALARD
Audit et Gestions
Déléguées

LE DIRECTOIRE*

Christian STRULOVICI,
Président

Hugues du JEU

Michel PARPIROLLES

Alain SALIOU

LE CONSEIL DE SURVEILLANCE*

Pierre DESCHAMPS,
Président

Christian BAUDON,
Premier Vice-Président

Hubert COURAU,
Second Vice-Président

Jean-Luc COLIN

Denis COLOMBIER

Claude COUDRY

Roland JUNGES

Philippe-Jean LECAS

Robert SCUTTENAIRE

MÉDÉRIC Assurances,
représentée par
Pierre SERVANT

MÉDÉRIC Prévoyance,
représentée par
Dominique JANI

MMA IARD,
représentée par
Jean-Michel PESCHEUX

MMA Vie SA,
représentée par
Denis GUYARD

*Au 01/04/2009

QUATREM

BILAN 2008

Une

En 2008, QUATREM confirme son dynamisme. Son chiffre d'affaires, qui atteint 1 180,1 M€, a plus que doublé en sept ans. Les fonds propres s'élèvent à 559 M€, le taux de couverture de la marge de solvabilité est de 161% et, malgré une politique très prudente de provisionnement, le résultat s'élève à 11,1 M€.

Après les rapprochements avec Winterthur en 2002 et Aviva en 2003, QUATREM intègre en 2008 le portefeuille et l'équipe d'assurances collectives d'Azur en créant une Direction Régionale Grand Est. L'entreprise prend ainsi une nouvelle dimension et consolide sa position d'acteur incontournable du marché des assurances collectives.

La Prévoyance - Santé

En 2008, **QUATREM**, forte de son expérience de 3^e acteur français dans le domaine de la prévoyance collective dans les entreprises, enrichit sa gamme avec une nouvelle offre standard multi-réseau : **QUALIGE**.

Cette complémentaire santé et prévoyance est commercialisée par l'ensemble des courtiers partenaires de **QUATREM**. **QUATREM** a également conçu fin 2008 un nouvel extranet à l'intention des assurés et des entreprises. Accessible via le site quatrem.fr, l'**Espace Santé et Prévoyance QUATREM** propose une gamme complète d'informations sur la protection sociale et l'assurance collective.

Enfin, après le succès, en septembre 2007, de sa première conférence sur l'innovation en santé à destination de ses apporteurs, **QUATREM** a organisé un deuxième événement santé à l'automne 2008, sur le thème de l'hospitalisation.

L'Épargne - Retraite

Pour compléter son offre en retraite supplémentaire, **QUATREM** a commercialisé en 2008 une nouvelle version de son offre **QUALIA**. Elle permet aux entreprises d'anticiper et de pré-financer les indemnités de départ en retraite et, dans sa version IFC-IL, celles de licenciement. Cette nouvelle formule, qui tient compte des évolutions réglementaires récentes, propose désormais un placement dans un fonds en euros adossé à l'actif général de **QUATREM** (ce fonds bénéficie chaque année d'un taux minimum garanti).

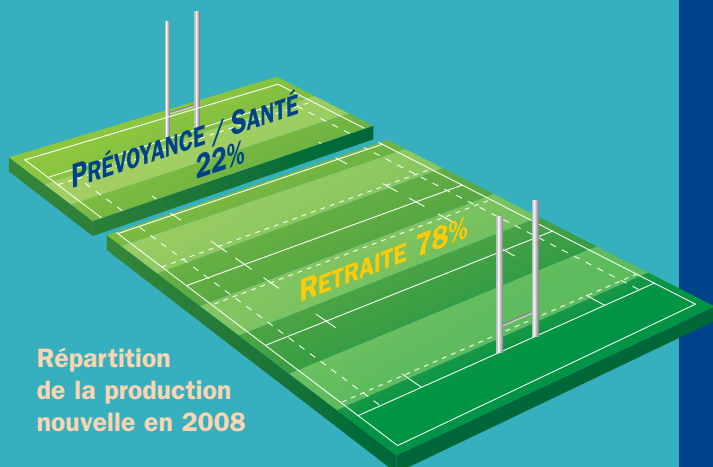
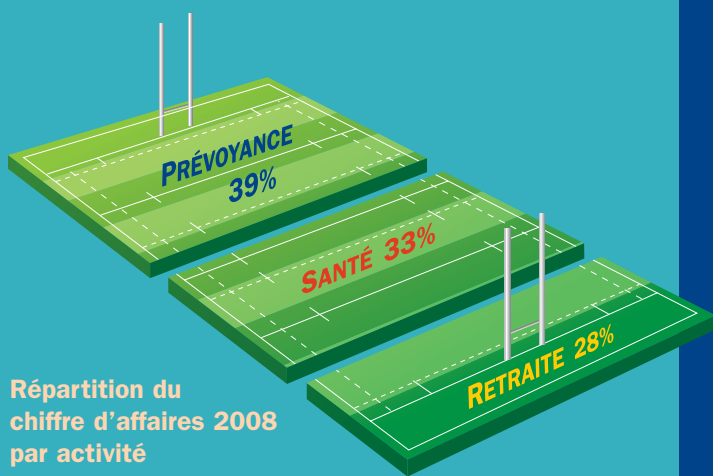


année de succès



Naissance de la Direction Régionale Grand Est

En créant une Direction Régionale Grand Est, **QUATREM** a souhaité aller au-delà du simple rachat du portefeuille d'assurances collectives d'Azur et affirmer sa volonté de s'ancrer plus fortement dans cette zone géographique à fort potentiel. Parfaitement autonome, la Direction Régionale Grand Est de **QUATREM** couvre l'ensemble des métiers de l'assurance collective : santé, prévoyance et retraite. Son périmètre comprend l'Alsace, la Lorraine, la Franche-Comté, l'Aube, la Haute-Marne et la Côte d'Or, soit treize départements.



Les chiffres clés 2008

5^e société d'assurances collectives en France

3^e acteur en prévoyance collective dans les entreprises

Chiffre d'affaires : 1 180,1 M€

Fonds propres : 559 M€

Actifs représentatifs des provisions techniques : 5,1 Md€

Taux de couverture de la marge de solvabilité : 161%

Actionnaires : 80% MALAKOFF MÉDÉRIC et 20% MMA

Portefeuille : 55 894 entreprises

Assurés : 2 millions

Collaborateurs : 511

QUATREM

PARTENAIRES

Des relations avec les appo

Depuis sa création en 2000, QUATREM a misé, pour la distribution de ses produits, sur un véritable partenariat et une vraie relation de confiance avec les distributeurs et leurs clients. Proximité, qualité, innovation, QUATREM s'engage et place la pérennité du lien avec ses apporteurs au centre de sa stratégie. Ils trouvent chez QUATREM un accompagnement unique dans leur développement et leur croissance à moyen et long terme.



privilégiiées rteurs

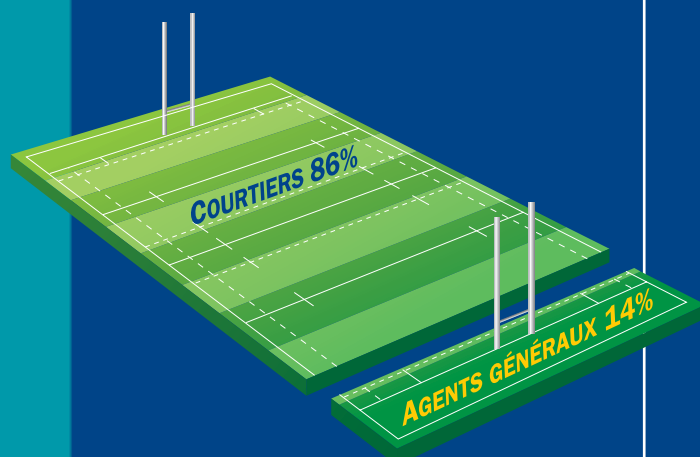
Qui sont nos apporteurs ?

Plus de 300 partenaires réguliers et spécialistes en assurances collectives distribuent les produits **QUATREM**, auxquels s'ajoutent 200 apporteurs plus occasionnels. Les courtiers, prépondérants sur ce marché, et les agents généraux **MMA**, mandataires de **QUATREM**, sont les deux principaux canaux de commercialisation. D'autres réseaux partenaires apportent une contribution complémentaire au développement de **QUATREM**.

Des relations commerciales soutenues

En 2008, de nouvelles initiatives ont renforcé les liens entre **QUATREM** et ses apporteurs :

- Le Département Commercial Courtage Spécialisé a été renforcé, portant le nombre de ses inspecteurs à quatorze. En octobre, **QUATREM** a inauguré officiellement sa direction courtage du Sud-Est de la France, qui vient compléter les délégations régionales déjà implantées à Bordeaux, Lille, Lyon, Nantes et Strasbourg. Le département commercial Courtage compte également quatre unités commerciales en Ile-de-France et une unité spécialisée en retraite, avec deux inspecteurs.
- Le Club de l'Innovation **QUATREM**, initiative de co-marketing proposée aux courtiers, a organisé de nouvelles réunions de créativité en 2008. Depuis septembre de la même année, le club diffuse également à ses membres la newsletter *Décalage*, qui fournit aux courtiers des informations et des conseils pour leur permettre d'anticiper les évolutions du marché. Ils conservent ainsi une longueur d'avance sur leurs concurrents.
- Les animations sur le thème du rugby se poursuivent, avec en particulier l'organisation d'une journée d'initiation au rugby baptisée *Graine d'Ovalie* à destination des enfants de courtiers.
- Les agents généraux **MMA** ont été conviés le 13 mars 2008 à la Convention Qualité, organisée par **QUATREM**. A cette occasion, les résultats du premier plan qualité de **QUATREM** leur ont été présentés. Un guide juridique a également été conçu spécialement pour eux. Il présente l'ensemble des aspects juridiques, fiscaux et sociaux des contrats collectifs.
- Enfin, **QUATREM** s'est vu décerner en 2008 le 1^{er} prix des Lauriers de l'Assurance Collective. Attribuée par la **Chambre Syndicale des Courtiers d'Assurances**, cette distinction récompense la qualité de l'information juridique et technique destinée aux apporteurs.



Répartition en 2008
des affaires intermédiées
par catégorie d'apporteurs



QUATREM

La qualité au service du développement



Lancé en juin 2005, le deuxième plan d'entreprise de QUATREM pour la période 2005-2008 comportait quatre volets : rentabilité, développement commercial, qualité et développement des ressources humaines/progrès interne. Les résultats obtenus dépassent les objectifs initiaux.

1. Rentabilité

QUATREM poursuit ses actions dans le domaine de la rentabilité : souscription sélective, surveillance du portefeuille, maîtrise des frais généraux, amélioration de la productivité et optimisation des produits financiers. Par ailleurs, sa politique prudente de provisionnement est un gage de sécurité et de pérennité pour ses assurés.



ce commercial



2. Développement RH et progrès interne

Un important travail de recrutement et de formation s'est poursuivi en 2008, ainsi qu'une harmonisation des statuts, suite à l'intégration du personnel venu d'Azur. La communication interne a été améliorée grâce à la diffusion d'un *Qui fait quoi ?* conçu en 2007 et remis à jour en 2008. Cet outil précise les responsabilités et les missions de chacun. Des concrétisations notables ont été accomplies dans deux autres domaines : la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, et le contrôle interne.

3. Développement commercial

2008 a été une année particulièrement dynamique sur le plan commercial, les objectifs commerciaux ambitieux fixés pour 2008 ayant été dépassés de 31%. Par ailleurs, **QUATREM** a poursuivi sa politique de développement axée prioritairement autour de la retraite, avec de nombreuses formations à destination des apporteurs, des opérations commerciales communes avec ces mêmes apporteurs et la diffusion de nouvelles documentations.

4. Qualité

En avril 2008 s'est achevé le premier plan Qualité de **QUATREM**. Sur les dix objectifs fixés neuf ont été atteints.

L'ÉTUDE IMAGE ET QUALITÉ 2008

En 2006, une première enquête sur la notoriété et l'image qualité de **QUATREM** avait été réalisée. Pour mesurer le chemin parcouru depuis, cette enquête a été reconduite en février 2008 auprès de 275 apporteurs avec lesquels **QUATREM** entretient des contacts réguliers. Résultat : des améliorations ont été constatées dans tous les domaines et la satisfaction des apporteurs a globalement progressé.

LA CHARTE D'ENGAGEMENTS QUATREM

A l'issue de son premier plan Qualité, **QUATREM** a diffusé une charte à l'ensemble de ses apporteurs. Elle comprend quatre engagements qui portent sur des délais sensibles pour ses partenaires comme pour leurs entreprises clientes :

- l'émission des affaires nouvelles standards en prévoyance, santé et retraite dans les quinze jours* ;
- le traitement des projets sur mesure en prévoyance, santé et retraite dans les quinze jours* ;
- le traitement des dossiers prestations (décès, indemnités journalières, indemnités de fin de carrière, capitaux article 82) dans les quinze jours* ;
- enfin, le traitement immédiat des appels par le service Clients **QUATREM** et en 48 heures si la question nécessite l'intervention d'un expert.

UN NOUVEAU PLAN QUALITÉ POUR 2008-2009

Soucieuse de continuer à accroître la qualité de ses services, **QUATREM** lançait en juillet 2008 le deuxième volet de son plan pour une durée de douze mois. Une démarche de certification ISO 9001 a été notamment initiée à l'automne. La première étape concerne la production des affaires nouvelles.

*Après réception de la demande complète par QUATREM.

QUATREM

PRODUITS

Des réponses aux attentes de nos

Expert des produits d'assurances collectives, QUATREM s'impose de prendre en compte rapidement les nouvelles réglementations afin de proposer des réponses adéquates aux entreprises, en matière de santé, de prévoyance, d'épargne salariale et de retraite.

Une gamme complète

- Prévoyance et santé :
 - Assurance décès, incapacité, invalidité ;
 - Rente éducation ;
 - Rente de conjoint ;
 - Complémentaire santé entreprise ;
 - Garantie homme clé ;
 - Assurance emprunteur.
- Retraite et épargne salariale :
 - Plan d'Epargne Retraite Entreprise : PERE (euros et unités de compte multigestionnaire) ;
 - Couverture des engagements de fin de carrière : IFC, IFC-IL (euros et unités de compte multigestionnaire) ;
 - Régime collectif de retraite à prestations définies : article 39 ;
 - Régime collectif de retraite à cotisations définies : article 83 (euros et unités de compte) ;
 - Régimes mixtes articles 39/83 pour répondre à certains profils d'entreprise ;
 - Cessation anticipée d'activité.

clients



Un service Clients QUATREM

Depuis le 12 novembre 2007 les entreprises, les assurés et les apporteurs de **QUATREM** disposent d'une ligne téléphonique et d'une équipe à leur écoute pour toute question relative à la vie des contrats. Peu de sociétés d'assurances collectives ont aujourd'hui mis en place une organisation identique. Joignable du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 sans interruption au 0 811 744 444, ses sept chargés de clientèle répondent à toutes les demandes sur la gestion des contrats, les cotisations et les prestations. Dans le cas où la demande ne saurait trouver une réponse immédiate, elle est transmise à un expert du département des Opérations Clients qui s'engage à apporter une réponse sous 48 heures.*

**Pour la souscription, les contrats emprunteurs et le commissionnement, les apporteurs continuent d'appeler leurs interlocuteurs habituels.*



Un outil de suivi des affaires nouvelles

Pour améliorer la qualité et les délais de traitement des affaires nouvelles et des avenants, **QUATREM** a conçu un outil informatique de suivi des demandes de tarification et d'établissement des contrats. Dénommé O2 (Optimisation de l'Organisation), il permet d'indiquer à tout moment aux apporteurs l'état d'avancement de leur dossier. Appliqué depuis 2007 aux contrats standards, il a été étendu aux contrats sur mesure courant 2008.



QUATREM MARCHÉ

Retraites collectives : un enjeu majeur

La loi Fillon a donné aux entreprises un rôle social de premier ordre pour assurer un revenu de retraite satisfaisant à leurs salariés. Depuis 2003, QUATREM a pris position sur le marché de la retraite, qui constitue un axe fort de son développement. Pour appuyer sa stratégie, QUATREM s'est dotée d'une gamme complète de produits retraite, avec le lancement, fin 2004, d'un PERE en euros, en 2007, d'un PERE multisupport et en 2008 d'un IFC multisupport et en euros.



Une opportunité pour l'assurance collective

La loi a entraîné de fortes modifications sur le marché de la retraite collective et de l'épargne salariale avec une nouvelle approche, offrant un éventail plus large de solutions pour les DRH et dirigeants d'entreprise. **QUATREM** considère la retraite comme un relais de croissance majeur pour elle et ses apporteurs. Le potentiel est considérable : seulement 15% des Français détenaient un produit dédié à la retraite en 2007 (offres collectives et individuelles confondues). Lors de la convention organisée pour les agents généraux **MMA** en mars 2008, Christian Strulovici rappelait : "L'assurance collective contribue au dialogue social. Elle constitue une brique de la politique sociale et permet de fidéliser les salariés. Son cadre est économiquement efficient. Ses avantages fiscaux et sociaux sont bien connus. La contribution de l'employeur est souvent l'argument décisif qui entraîne l'adhésion du corps social."



Les régimes par capitalisation de la loi Fillon

- Le PERE :

Contrat d'assurance qui permet de recevoir des versements effectués à titre individuel au sein d'un contrat de retraite collective.

- Le PERCO :

Fruit d'une évolution du PPESV, ce plan d'épargne salariale est clairement orienté vers la retraite.

- Le PERP :

Produit individuel d'assurance, destiné à la constitution progressive d'une épargne dédiée à la retraite, qui bénéficie d'un avantage fiscal à l'entrée.



Fin de la période transitoire instaurée par la loi Fillon : QUATREM accompagne ses apporteurs

La loi du 21 août 2003 a deux objectifs : confirmer et consolider le principe d'un socle de retraite par répartition et développer la constitution de compléments de retraite par capitalisation. Cette loi avait également instauré un régime transitoire de cinq années pour laisser le temps aux entreprises de se mettre en conformité avec ces nouvelles règles. Cette période transitoire s'est achevée le 31 décembre 2008 sur le plan social, et le 1^{er} janvier 2009 sur le plan fiscal. Pour aider ses apporteurs à conseiller leurs entreprises clientes dans cette phase de transition, **QUATREM** a réalisé une brochure qui expose les trois situations que peuvent présenter les contrats clients, ainsi qu'une lettre type pour chacune d'elles. Ces lettres ont permis aux apporteurs de rédiger des courriers personnalisés pour leurs clients, afin de les conseiller sur la meilleure façon d'optimiser leurs dispositifs en retraite supplémentaire.

QUATREM HORIZON

Une ambition pour 2009 !

En 2009, QUATREM se donne les moyens de maintenir la dynamique engagée en 2008. L'année sera marquée par le lancement du troisième plan d'entreprise et par la poursuite intensive du plan Qualité. QUATREM compte bien transformer l'essai aux côtés de ses partenaires sur ses différents segments de marché et de clientèle.

Des atouts pour faire face à la crise

QUATREM sera en 2009 plus que jamais aux côtés de ses apporteurs en proposant des formations, des opérations commerciales communes et de nouvelles documentations. Elle poursuivra sa démarche qualité avec notamment le lancement d'un processus de certification ISO 9001 sur la production des affaires nouvelles standards. La Direction Régionale Grand Est, parfaitement opérationnelle après un an d'existence, continuera de renforcer son ancrage dans cette zone géographique à fort potentiel.

Une nouvelle offre gérant majoritaire

En 2009, QUATREM commercialisera pour tous ses réseaux une offre gérant majoritaire complète : santé, prévoyance et retraite. Conçue sur le modèle des assurances QUATREM destinées aux salariés, cette nouvelle gamme présentera notamment l'avantage d'être réversible salarié/non salarié.



intacte



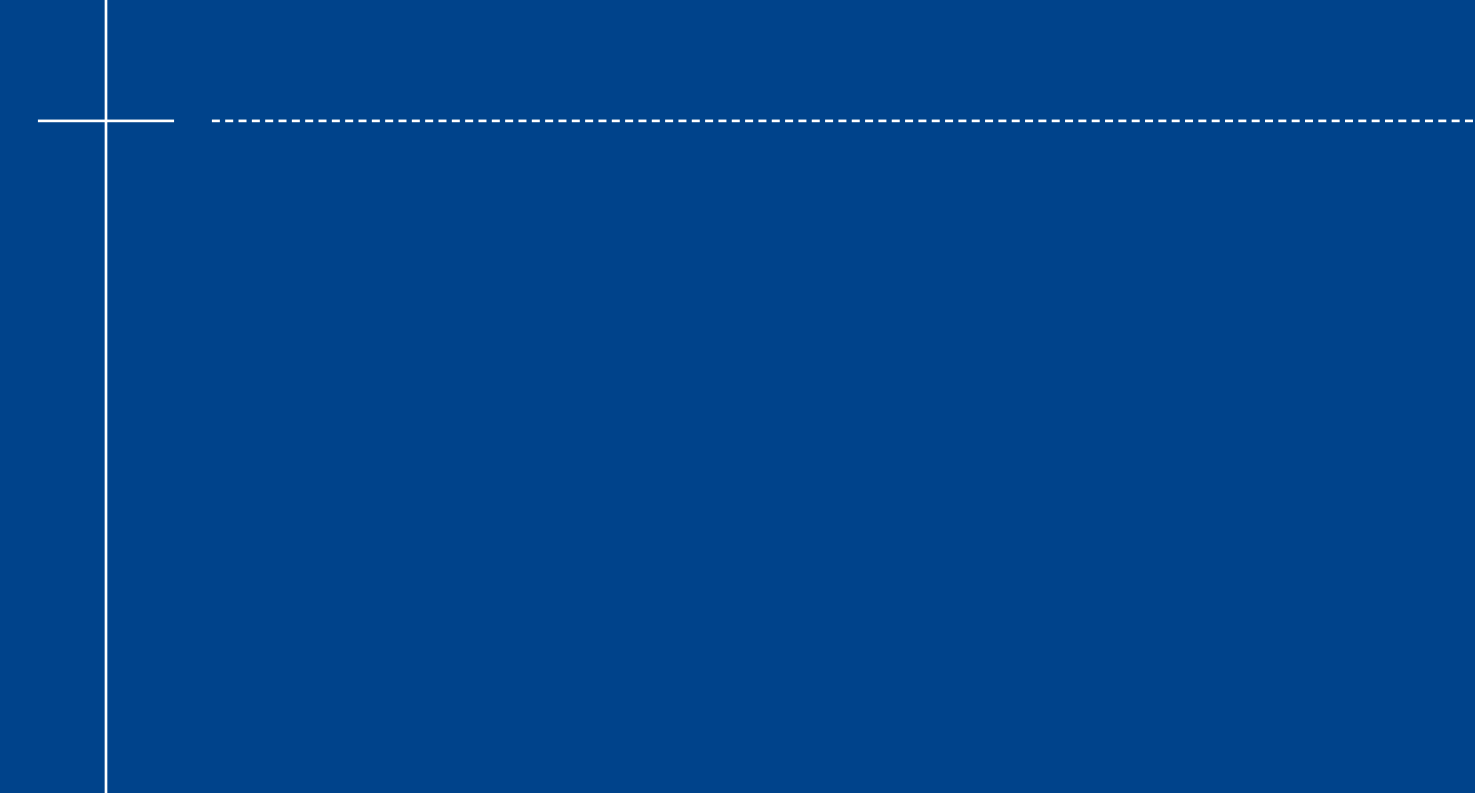
QUATREM conserve le ballon ovale pour sa communication 2009

Après deux jeunes talents du Stade Français en 2008, c'est Fabien Pelous, capitaine emblématique du Stade Toulousain et de l'équipe de France (106 sélections), qui incarnera la signature "QUATREM assureur de talents" tout au long de l'année 2009. Par ailleurs, QUATREM a renouvelé son soutien à l'ONG française Sport Sans Frontières. Cette association permet chaque année à des milliers d'enfants d'avoir accès à des programmes d'éducation et de développement par le sport, en France comme à l'international.

Comtoo et Quatrem.fr, nouvelle génération

En fin d'année, Comtoo (l'actuel extranet courtiers de QUATREM) fera place à Comfree, un extranet nouvelle génération. Parallèlement, le site institutionnel quatrem.fr innovera avec une nouvelle page d'accueil et un contenu éditorial enrichi. Parmi les nouveautés figureront un quiz sur les assurances collectives, des vidéos d'expert sur des sujets d'actualité, un dictionnaire français-anglais des assurances et une newsletter destinée aux entreprises.









Entreprise régie par le Code des Assurances

Société anonyme à directoire
et conseil de surveillance
au capital de 380 426 249 €

45-47, rue Le Peletier 75009 Paris
RCS PARIS 412.367.724