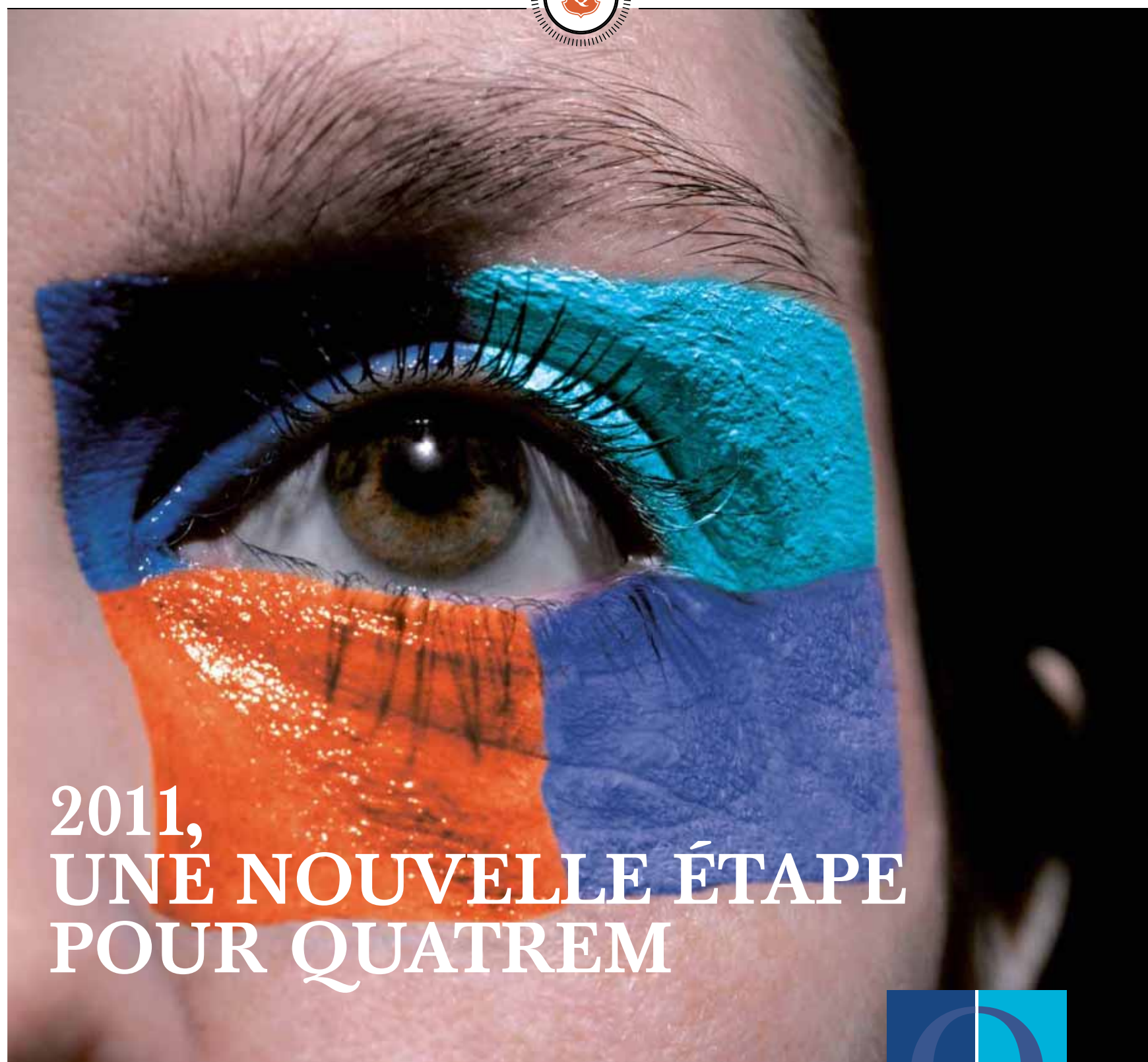


QUATREM PARTAGEONS NOS RÉUSSITES

Annuel - 8 pages



LES RÉSULTATS 2011



2011,
UNE NOUVELLE ÉTAPE
POUR QUATREM

QUATREM, LES ÉDITOS	02
QUATREM, EN BREF	03
La référence en matière d'assurances collectives	
QUATREM, ORGANISATION	04
Une nouvelle équipe	
QUATREM, BILAN CHIFFRÉ 2011	05
Une nouvelle étape pour QUATREM	

QUATREM, PARTENAIRES	06
La solution « intermédiaires » du groupe Malakoff Médéric	
QUATREM, PRODUITS ET SERVICES	07
Des réponses aux attentes des entreprises	
QUATREM, PERSPECTIVES	08
En route vers de nouveaux marchés	



QUATREM
Assurances Collectives

Une société du groupe
Malakoff Médéric



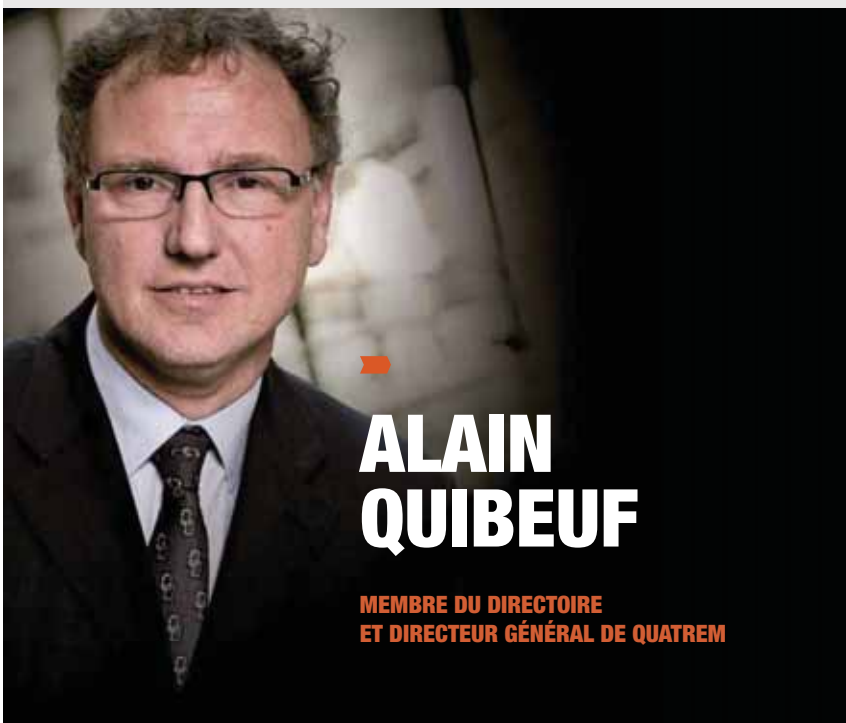
GUILLAUME SARKOZY

DÉLÉGUÉ GÉNÉRAL DU GROUPE
MALAKOFF MÉDÉRIC ET PRÉSIDENT
DU CONSEIL DE SURVEILLANCE DE QUATREM



YANN CHARRON

DIRECTEUR GÉNÉRAL OPÉRATIONS
DU GROUPE MALAKOFF MÉDÉRIC
ET PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE DE QUATREM



ALAIN QUIBEUF

MEMBRE DU DIRECTOIRE
ET DIRECTEUR GÉNÉRAL DE QUATREM

LE MOT DU DÉLÉGUÉ GÉNÉRAL

QUATREM a connu un changement de gouvernance majeur en 2011. Ma nomination comme président du conseil de surveillance en juin a posé les bases d'un plus fort ancrage des activités de QUATREM au cœur de la stratégie du groupe Malakoff Médéric.

Elle peut s'appuyer sur les atouts et la solidité financière d'un important groupe de protection sociale paritaire français. Ce soutien est déterminant pour faire face durablement à ses grands concurrents et pour s'adapter aux règles de Solvabilité 2.

QUATREM est la solution du Groupe pour les intermédiaires. Nos ambitions sur ce secteur, qui représente la moitié du marché des assurances collectives en santé et en prévoyance, sont importantes. QUATREM bénéficiera des investissements nécessaires pour développer des offres commerciales adaptées, et des innovations du groupe Malakoff Médéric, notamment dans

le domaine des services. Il est essentiel aujourd'hui d'intervenir sur l'ensemble de la chaîne de valeur : être assureur, distributeur, gestionnaire et offreur de services. En permettant de mieux gérer le risque, ces offres de services constituent une réelle valeur ajoutée pour l'assuré et son intermédiaire, qui trouve là matière à satisfaire davantage son client. Je souhaite que QUATREM renforce son modèle de spécialiste de l'intermédiation. Notre ambition est grande, je suis certain que cette nouvelle dynamique impulsée par le Groupe, sera pour QUATREM « une nouvelle réussite ».

L'ÉDITO DU PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE DE QUATREM

Depuis septembre 2011, j'occupe les fonctions de président du Directoire de QUATREM. QUATREM est une entreprise saine, riche de compétences et pleine de potentiel. Le groupe Malakoff Médéric, dont je dirige les opérations, croit véritablement en l'avenir de cette société et à ses perspectives de développement avec le courtage. Mon rôle est de veiller à ce que l'intégration de l'activité de QUATREM au sein du Groupe s'inscrive dans une logique de synergies et que toutes les ressources soient bien exploitées. Le groupe Malakoff Médéric a considérablement modernisé ses activités ces dernières années, QUATREM bénéficiera de ces

avancées. Les intermédiaires doivent être en capacité de trouver auprès de QUATREM toutes les solutions de portage de risques, par la compagnie elle-même ou par une institution de prévoyance ou une mutuelle du Groupe mais aussi tous les services d'accompagnement des assurés et de maîtrise des risques. En l'espace de dix ans, QUATREM s'est imposée comme une référence sur le marché des assurances collectives. Nous comptons bien mettre à profit la décennie à venir pour poursuivre ce développement et faire de QUATREM le partenaire incontournable des intermédiaires et le numéro un de la satisfaction clients.

L'ÉDITO DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

En 2011, QUATREM a engagé le renforcement de son modèle de spécialiste de l'intermédiation en commençant par ajuster son organisation commerciale par réseau de distribution tout en déployant de nouvelles capacités de traitement du service après-vente notamment par la création de postes de technico-commerciaux. « L'orientation client » de QUATREM a été confirmée par un élargissement de son périmètre certifié mais aussi par la réalisation d'enquêtes de satisfaction systématique.

Les nombreuses relations de la société avec des gestionnaires délégués nous ont conduits cette année à travailler à une plus grande maîtrise

de nos activités externes mais aussi à contribuer à une meilleure préparation des courtiers aux nouvelles exigences de Solvabilité 2. Notre société s'est également engagée avec le groupe Malakoff Médéric dans la définition et la construction d'un système informatique d'assurance moderne pour 2015. Par ailleurs, une première étape de migration vers le système informatique du Groupe a été franchie cette année. QUATREM se construit un nouvel avenir porté par les nouvelles ambitions de croissance du groupe Malakoff Médéric dans l'univers de l'intermédiation. C'est une aventure passionnante qui doit nous conduire à renforcer encore une position déjà bien établie sur le marché.

LA RÉFÉRENCE EN MATIÈRE D'ASSURANCES COLLECTIVES

Q

UATREM, société régie par le Code des Assurances, est depuis 2010 une filiale à 100 % du groupe Malakoff Médéric. C'est une opportunité pour QUATREM de développer son modèle de spécialiste de l'intermédiation en bénéficiant des atouts et de la solidité financière du premier groupe paritaire français.



UN DÉVELOPPEMENT FONDÉ SUR L'INTERMÉDIATION

QUATREM fonde son développement sur celui de ses intermédiaires : principalement les courtiers, les agents généraux MMA et quelques autres partenaires. Elle opère en direct avec plus de 3 000 intermédiaires et a pour mission de coordonner les relations du courtage et d'animer le partenariat commercial avec MMA. Elle met ainsi son savoir-faire technique, commercial et opérationnel au service de la construction de partenariats sur mesure pour des distributeurs.

LA RECHERCHE PERMANENTE DE LA SOLUTION LA MIEUX ADAPTÉE

QUATREM propose une offre complète dans les domaines de la complémentaire santé, de la prévoyance (capitaux décès ; rentes éducation et rentes de conjoint ; indemnités journalières et rentes d'inva-

lidité) et de la retraite supplémentaire (à cotisations définies, à prestations définies, indemnités de fin de carrière, et ce, tant en euros qu'en unités de compte). QUATREM a la volonté d'adapter en permanence ses produits pour répondre au mieux aux besoins de protection sociale des entreprises et de leurs salariés. QUATREM a vocation à assurer tout type d'entreprise quels que soient sa taille, son activité industrielle ou commerciale ou son secteur géographique y compris à l'international. Elle propose deux grandes catégories d'offres :

- ♦ des produits standards, dont la modularité permet une adaptation au profil de chaque entreprise ;
- ♦ des offres sur mesure en réponse à des cahiers des charges spécifiques ou à des appels d'offres formels définis par les clients.

UNE SOLIDITÉ FINANCIÈRE PÉRENNE

Grâce à sa gestion rigoureuse, à ses cash flows structurellement positifs et au soutien du groupe Malakoff Médéric, QUATREM bénéficie d'une bonne solidité financière. L'importance de ses fonds propres (616,8 millions d'euros en 2011) et sa politique très prudente de provisionnement des risques de passifs (provisions techniques, provisions d'égalisation, provisions pour participation aux excédents) et d'actifs (provisions pour dépréciation) constituent des éléments de sécurité supplémentaires.

EN CHIFFRES

MALAKOFF MÉDÉRIC
EN 2011 CHIFFRES CLÉS COMBINÉS
ASSURANCES DE PERSONNES

CA 3,4
Md€

5 700

COLLABORATEURS

* NOMBRE D'ASSURÉS *

↓ **3,5** MILLIONS
DE SALARIÉS
1,2 D'ASSURÉS INDIVIDUELS

13,975 Md€
PROVISIONS
TECHNIQUES
ASSURANCES

3,4 FONDS
PROPRES
ASSURANCES
Md€



UNE NOUVELLE ÉQUIPE

À l'automne 2011, Guillaume Sarkozy, Délégué Général du groupe Malakoff Médéric, a été désigné comme le nouveau président du conseil de surveillance de QUATREM. L'organisation de la société a également été ajustée. En tissant des liens plus étroits avec le Groupe, QUATREM souhaite renforcer son efficacité opérationnelle afin d'orienter sa stratégie vers toujours plus de satisfaction client, plus de proximité et plus de développement.

LA DIRECTION OPÉRATIONNELLE AU 26 JUIN 2012



LE DIRECTOIRE AU 26/06/2012

Yann CHARRON Président
Alain QUIBEUF Directeur Général
Pierre NUYTS
Olivier SENTISa

LE CONSEIL DE SURVEILLANCE AU 26/06/2012

Guillaume SARKOZY Président
Dominique TRÉBUCHET Vice-Président
Philippe-Jean LECAS
MALAKOFF MÉDÉRIC ASSURANCES représentée par Hugues du Jeu



UNE NOUVELLE ÉTAPE POUR QUATREM

Depuis sa création en 2000, le résultat net de QUATREM connaît une progression significative de + 8 % par an en moyenne, résultant d'une croissance interne dynamique et de l'acquisition de divers portefeuilles. En 2011, QUATREM a bien résisté à la crise et a atteint ses objectifs commerciaux. Sa situation financière est saine, avec des risques bien provisionnés, des fonds propres intacts, une couverture de la marge de solvabilité suffisante et un niveau de rentabilité satisfaisant.



UNE POLITIQUE DYNAMIQUE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

Fin 2011, QUATREM clôture avec succès la quatrième édition de son plan Qualité initié fin 2006. La société s'est engagée fin 2008 dans une démarche de certification ISO 9001. En mars 2010, elle passe avec succès un premier audit, portant sur le traitement des affaires nouvelles standards en santé, prévoyance et retraite. En 2011, le périmètre de la certification est étendu à l'émission des avenants standards. Enfin, 2012 voit l'aboutissement de la démarche de certification des prestations gérées en direct (Emprunteurs, Retraite, Prévoyance Entreprises et Collectivités Locales).



LA CHARTE D'ENGAGEMENTS QUATREM

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

- ◆ l'émission des affaires nouvelles standards Prévoyance, Santé et Retraite dans les quinze jours* ;
- ◆ le traitement des projets sur mesure 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.

*Après réception de la demande complète par QUATREM.

LA SOLUTION « INTERMÉDIAIRES » DU GROUPE MALAKOFF MEDÉRIC

Q

UATREM mise, pour la distribution de ses produits, sur un véritable partenariat et une relation de confiance pérenne avec les intermédiaires et leurs clients. Les courtiers prépondérants sur ce marché, et les agents généraux MMA sont ses deux principaux canaux de distribution.

D'autres réseaux partenaires apportent une contribution complémentaire à son développement. En 2010, QUATREM a ainsi conclu un accord avec l'Union Financière de France (UFF) qui est la première banque française spécialisée dans le conseil en gestion de patrimoine. Pour accompagner ses clients à l'international, QUATREM s'appuie sur deux réseaux: The International Group Program (IGP) et The ING Global Network.

Les relations avec MMA se poursuivent dans le cadre d'un accord commercial renouvelé. En mars 2011, a été lancé le club Quartz dont l'objectif est d'accompagner le développement des agents MMA déjà experts en assurances collectives par de l'information et des formations techniques et juridiques spécifiques.

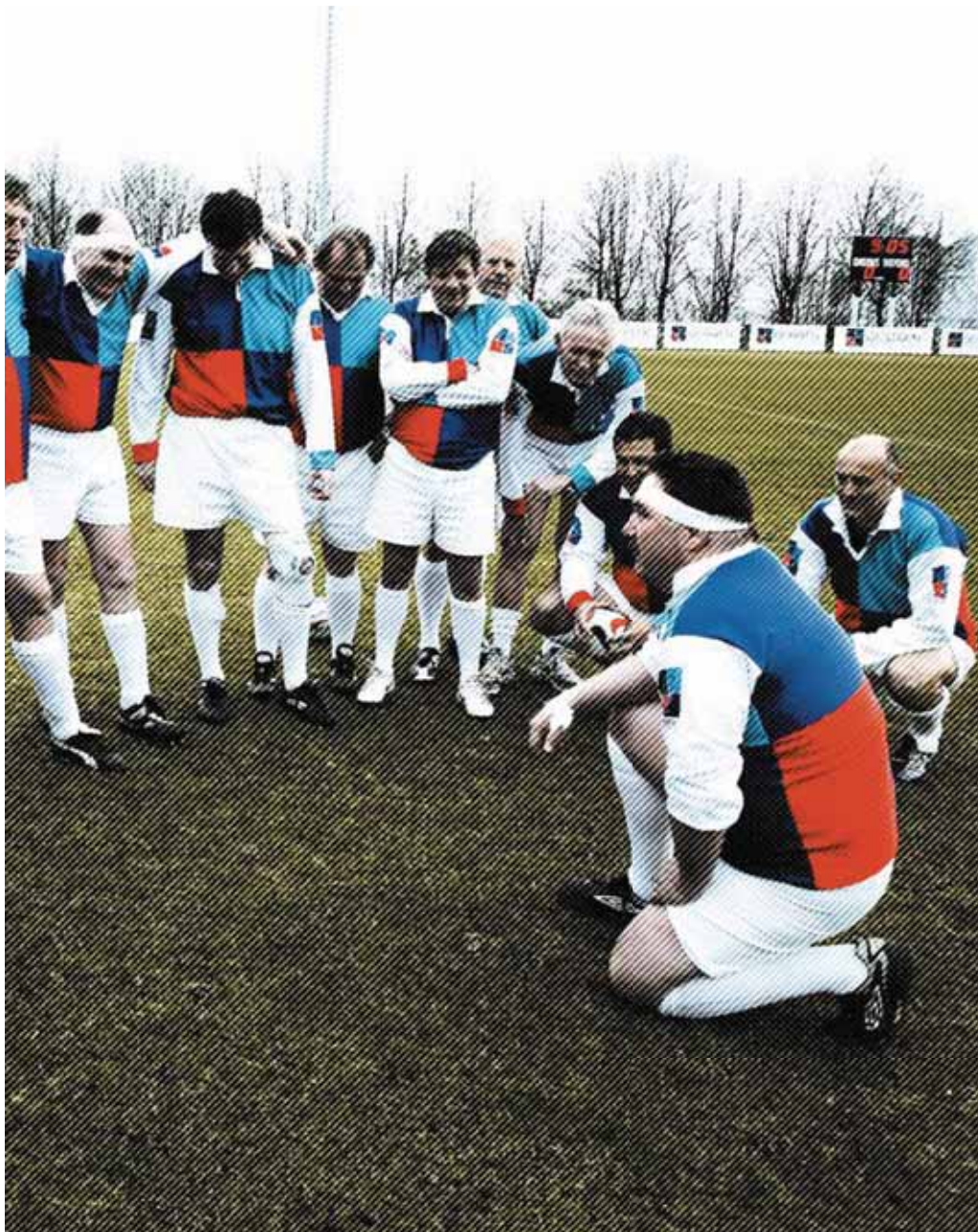
QUATREM LANCE LA NOUVELLE VERSION DE SON EXTRANET DÉDIÉ AUX COURTIER : COMTOO²

Après deux ans d'élaboration, Comtoo², la nouvelle version de l'extranet QUATREM dédié aux courtiers, a été officiellement lancé en 2011 et répond ainsi à la volonté de QUATREM de faciliter au quotidien le travail de ses partenaires. Présentant un nouveau design et plus d'outils, cet extranet permet aux courtiers d'avoir une vision consolidée de leur portefeuille QUATREM en accédant à l'ensemble de leurs saisies, tarifications et contrats grâce à des menus plus simples et plus accessibles. Ces nouveaux moyens opérationnels favorisent ainsi la transparence et une meilleure traçabilité des opérations.

Depuis le 14 décembre 2011, les courtiers peuvent visualiser la synthèse et le détail de leurs commissions et de leurs indemnités de gestion réglées. Cette consultation peut être réalisée au global, pour le cabinet, en cumul par domaine (santé, prévoyance ou retraite) ou en détail, par contrat avec les cotisations, les numéros de quittance et les dates de règlement.

SOLVABILITÉ 2, UN ENJEU MAJEUR POUR LES ACTEURS DE L'ASSURANCE

QUATREM aide ses partenaires apporteurs à se mettre en conformité avec les exigences de Solvabilité 2. Plusieurs actions ont été initiées en 2011, dont un petit déjeuner d'information en direction des courtiers ou encore l'animation d'un atelier à REAVIE (le Congrès International des assureurs vie et de personnes) sur les conséquences de solvabilité 2 pour les courtiers, les délégataires de gestion et les grossistes.



DES RÉPONSES AUX ATTENTES DES ENTREPRISES

Expert des produits d'assurances collectives, QUATREM intègre d'ores et déjà les nouvelles réglementations en proposant des réponses adéquates aux entreprises, en matière de santé, de prévoyance, d'épargne salariale et de retraite.

LE RÉSEAU D'OPTICIENS ET D'AUDIOPROTHÉSISTES KALIVIA PROPOSÉ AUX COURTIERIS

En qualité de filiale du groupe Malakoff Médéric, QUATREM bénéficie progressivement de ses offres innovantes de services. En permettant de mieux gérer le risque, ils représentent une réelle valeur ajoutée, pour l'assuré et son intermédiaire, qui trouve là matière à conseiller son client. Le réseau d'opticiens et d'audioprothésistes Kalivia a été conçu en partenariat avec Harmonie Mutuelle et le service de tiers payant Viamédis (filiale du groupe Malakoff Médéric). Kalivia est désormais ouvert aux courtiers.

Kalivia optique est le premier réseau d'optique de France avec plus de 2 300 opticiens agréés. Il propose des

tarifs négociés sur plus de 150 000 références de verres et de lentilles, soit plus de 97 % du marché, et des tarifs en moyenne 40 % moins chers que les prix moyens habituellement constatés. 1 017 audioprothésistes ont été retenus sur la base des critères de qualité de service et de modération tarifaire. Ce réseau ouvert, fondé sur la qualité des prestations, permet une réduction importante du reste à charge.

UNE GAMME COMPLÈTE

◆ Prévoyance et santé :

- Capitaux décès ;
- Rentes éducation ;
- Rentes de conjoint ;
- Indemnités journalières ;
- Rentes d'invalidité ;
- Complémentaire santé entreprise ;
- Garantie homme clé ;
- Assurance emprunteur ;
- Offre santé et prévoyance pour le gérant majoritaire.

◆ Retraite et épargne salariale :

- Plan d'Épargne Retraite Entreprise : PERE (euros et unités de compte multigestionnaire) ;
- Couverture des engagements de fin de carrière (IFC) ;
- 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 ;
- Gérant majoritaire (article 62).

UN SERVICE CLIENTS DÉDIÉ

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 disposent d'une organisation identique. Joignable au 0 811 744 444 (du lundi au jeudi de 9h à 18h et le vendredi de 9h à 16h sans interruption), les chargés de clientèle répondent à toute question concernant 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 des services de gestion qui s'engage à un retour dans un délai maximum de 48 heures. Depuis 2009, le service Clients de QUATREM apporte une nouvelle prestation : il réalise désormais des campagnes d'appels sortants pour le compte des différents services en interne.

RETRAITES COLLECTIVES : UN ENJEU MAJEUR

La réforme des retraites, promulguée le 9 novembre 2010, compte une série de mesures qui favorisent l'épargne collective. Depuis 2003 (année de promulgation de la loi Fillon), QUATREM a pris un positionnement fort sur le marché de la retraite. La réforme 2010 conforte QUATREM dans sa volonté de faire de la retraite un véritable levier de développement.

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DU PERCO ET DE L'ÉPARGNE SALARIALE . Pour les entreprises disposant d'un Perco (Plan d'épargne pour la retraite collectif) et en l'absence de décision du salarié, la participation sera directement affectée pour moitié sur le Perco et pour l'autre moitié dans les conditions qui auront été définies par l'accord de participation.

DES PASSERELLES ENTRE LE COMPTE ÉPARGNE TEMPS (CET) ET L'ÉPARGNE RETRAITE . En l'absence de CET dans l'entreprise, le salarié aura désormais la possibilité d'affecter sur un produit d'épargne collective (article 83 ou Perco) les jours de congés non pris, au-delà de la 5^{ème} semaine de congés payés et dans la limite de 5 jours par an. C'est un bon moyen pour les salariés de se constituer un complément d'épargne sans que cela pèse sur leur revenu immédiat. Dans le cas où l'entreprise a mis en place un CET, ces passerelles participent à diminuer son passif social.

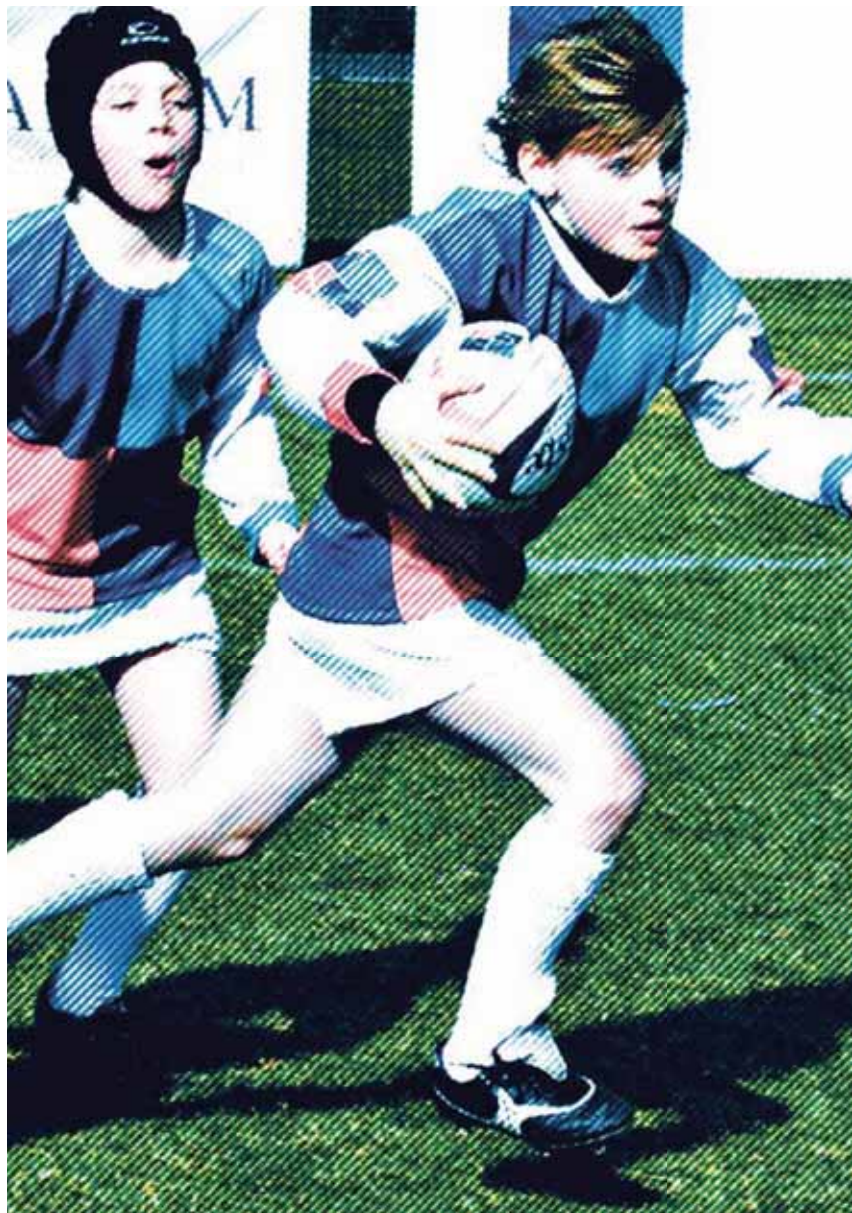
NOUVELLES MESURES POUR LES RETRAITES À PRESTATIONS DÉFINIES . Les entreprises qui souhaitent mettre en place un régime à prestations définies « article 39 », réservé à une catégorie de salariés, doivent désormais être équipées d'un Perco ou d'un régime « article 83 » pour l'ensemble de leurs salariés. Pour les entreprises qui n'ont pas de dispositif en place, cette mesure va leur permettre de mener une réflexion globale sur la retraite supplémentaire et de bénéficier des avantages des régimes mixtes article 39/article 83.

VERSEMENTS INDIVIDUELS FACULTATIFS . Désormais les salariés peuvent effectuer des versements individuels facultatifs sur les plans de retraite « article 83 ». Ces versements, complémentaires à ceux de l'employeur, bénéficient d'un avantage fiscal. En 2011, QUATREM a mis en place les versements individuels facultatifs sur ses plans de retraite entreprise « Retraite 83 euro » et « MMA Retraite 83 ». En 2012, QUATREM commercialise une nouvelle version encore plus performante de son « article 83 » multisupports.



QUATREM ET LA RÉFORME DES RETRAITES

QUATREM adapte ses offres aux évolutions de la réglementation. C'est ainsi que début 2011, elle a publié un document présentant la réforme des retraites et les mesures se répercutant directement ou indirectement sur les dispositifs de retraite supplémentaire.



EN ROUTE VERS DE NOUVEAUX MARCHÉS

En 2012, QUATREM, soutenue par le groupe Malakoff Médéric, définit une politique de croissance ambitieuse. Elle compte bien mettre à profit la décennie à venir pour poursuivre son développement. L'objectif : devenir l'acteur préféré des intermédiaires, en étant reconnue comme le spécialiste de référence grâce à sa quadruple expertise : maîtrise technique, connaissance de l'intermédiation, maîtrise opérationnelle et animation commerciale. QUATREM souhaite également être le n°1 de la satisfaction client, capable de répondre à toutes les demandes de ses réseaux de distribution.

QUATREM ET LE GROUPE MALAKOFF MÉDÉRIC : LA FORCE DES SYNERGIES

En 2012, les liens entre le groupe Malakoff Médéric et sa filiale dédiée à l'intermédiation connaissent un tournant. Malakoff Médéric apporte non seulement à QUATREM des ressources financières, mais aussi une offre de services et de produits innovants. Par ailleurs, QUATREM et A3M (l'association de moyens Malakoff Médéric) s'organisent pour travailler de manière encore plus coordonnée et cohérente. Ce nouveau mode de fonctionnement qui favorise les synergies permet d'améliorer le service rendu aux clients.

UN NOUVEAU PLAN DE DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

« Il est important d'intervenir sur l'ensemble de la chaîne de valeur pour mieux servir les clients : être assureur, distributeur, gestionnaire et offreur de services », explique Guillaume Sarkozy, Délégué Général de Malakoff Médéric. C'est l'ambition du Groupe et QUATREM bénéficiera de ses investissements pour développer des offres commerciales adaptées à ses différents apporteurs. QUATREM a mené des travaux de réflexion pour aborder chaque type d'apporteurs selon ses caractéristiques. À l'avenir, QUATREM continuera de développer ses relations avec le courtage, d'investir sur l'international et dans des partenariats stratégiques avec les courtiers qui le souhaitent.

QUATREM CONSERVE LE BALLON OVALE POUR SA COMMUNICATION 2012

Le rugby est un sport qui correspond aux valeurs de QUATREM et à celles de ses apporteurs. Il incarne le travail collectif et l'esprit d'équipe, le partenariat gagnant et le savoir-faire. En 2012, nous déclinons notre communication autour de l'image percutante d'un joueur marquant un essai. La signature « Partageons nos réussites » rappelle la vocation d'assureur « intermédié » de QUATREM.

59-61, rue La Fayette - 75009 Paris
www.quatrem.fr

Entreprise régie par le Code des Assurances
Société anonyme à directoire et conseil
de surveillance au capital de 380 426 249 €
RCS Paris 412 367 724 - VG 1494 (08/12)



Conception graphique K&A
Crédits photographiques : www.lklb-images.com / Getty Images



QUATREM
Assurances Collectives

Une société du groupe
Malakoff Médéric