



RAPPORT D'ACTIVITÉ

2010



**QUATREM**  
Assurances Collectives

Une société du groupe  
Malakoff Médéric

# Q



\_\_\_\_\_ L'année 2010 a une signification particulière pour QUATREM puisqu'elle est celle de ses dix ans. Au cours de cette année, notre société aura à nouveau dépassé ses objectifs commerciaux avec 159 millions d'euros de production brute d'affaires nouvelles, ainsi que ses objectifs de rentabilité : 35,1 millions d'euros de bénéfice net, après impôt et provisionnement non récurrent de 48,8 millions d'euros au titre de l'allongement de la durée des prestations arrêt de travail résultant de la réforme des retraites.

Depuis sa création en 2000, le chiffre d'affaires de QUATREM présente une progression significative de +10,4 % par an en moyenne résultant d'une croissance interne dynamique (+ 8,1 % par an en moyenne) et de l'acquisition de divers portefeuilles.

L'année 2010 aura été particulièrement riche en événements. Parmi les faits les plus marquants, peuvent être cités :

\_\_\_\_\_ la sortie de MMA du capital de QUATREM et la signature d'un nouvel accord commercial pour une durée de cinq ans, renouvelable, pour la distribution exclusive par MMA des produits QUATREM en assurances collectives ;

\_\_\_\_\_ une nouvelle organisation commerciale avec le groupe Malakoff Médéric, QUATREM étant devenue filiale à 100 % du Groupe en juin 2010 et son pôle courtage ;

\_\_\_\_\_ l'obtention d'une certification qualité ISO 9001 en mars 2010 pour l'émission des

affaires nouvelles standards, et l'extension de la certification aux avenants en mars 2011.

QUATREM aura également défini en 2010 les fondamentaux de son troisième plan d'entreprise, *Ambition 2013*, qui s'inscrit dans les objectifs du *Pacte 2013* du groupe Malakoff Médéric.

Ce troisième plan d'entreprise sera simultanément l'approfondissement des précédents et un acte fondateur de l'entreprise « QUATREM de demain ». Ce plan intègre une évolution réglementaire majeure pour le monde de l'assurance, la mise en place de la directive européenne Solvabilité 2. Comme le précédent, il fait de la qualité un axe important de notre développement et poursuit la démarche de certification.

En l'espace de 10 ans, QUATREM s'est imposée comme une référence sur le marché des assurances collectives et compte bien mettre à profit la décennie à venir pour poursuivre son développement, en devenant le partenaire incontournable des intermédiaires et le numéro un de la satisfaction clients.



**Christian Strulovici**  
Président du Directoire  
de QUATREM



**QUATREM l'acteur préféré des intermédiaires à l'horizon 2013, notre rêve et notre ambition.**

Nous voulons placer la satisfaction de nos clients au cœur de nos préoccupations, au même titre que la sauvegarde des intérêts économiques de l'entreprise.

Nous comptons renforcer notre positionnement de spécialiste de l'intermédiation en combinant quatre expertises : l'animation commerciale, l'expertise technique, la connaissance du secteur de l'intermédiation et la maîtrise opérationnelle.

QUATREM bénéficie du soutien du groupe Malakoff Médéric, son actionnaire, qui lui a confié une mission claire. Les équipes sont habituées au changement et ont connu beaucoup de réussites ; nous voulons en avoir de nouvelles. Nous allons donc travailler à la façon de nous déployer sur l'ensemble des activités avec les apporteurs en assurances collectives, assurances individuelles et mise à disposition de services pour renforcer encore une position déjà bien établie sur le marché.



**Alain Quibeuf**  
Directeur Général  
de QUATREM





O



**QUATREM**  
Assurances Collectives

# SOMMAIRE

---

QUATREM, <b>EN BREF</b>	7
La référence en matière d'assurances collectives	
QUATREM, <b>ORGANISATION</b>	9
Des équipes spécialisées	
QUATREM, <b>BILAN 2010</b>	11
Une campagne commerciale 2010 exemplaire	
QUATREM, <b>PARTENAIRES</b>	13
Une ambition : devenir à l'horizon 2013 l'acteur préféré des intermédiaires d'assurances	
QUATREM, <b>PLAN D'ENTREPRISE</b>	15
10 ans et un nouveau plan d'entreprise	
QUATREM, <b>PRODUITS ET SERVICES</b>	17
Des réponses aux attentes de nos clients	
QUATREM, <b>MARCHÉ</b>	19
Retraites collectives : un enjeu majeur	

---

# LA RÉFÉRENCE EN MATIÈRE D'ASSURANCES COLLECTIVES

*QUATREM est issue du partenariat fructueux et original entre deux grands groupes français de protection sociale complémentaire et d'assurance mutuelle : Médéric (devenue Malakoff Médéric le 1<sup>er</sup> juillet 2008) et MMA. Détenue à 100 % par Malakoff Médéric*

*depuis juin 2010, QUATREM, société régie par le Code des Assurances, a été confirmée à cette occasion comme la solution du Groupe pour les intermédiaires d'assurances. 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. De son côté, MMA reste le partenaire commercial de QUATREM.*

## UNE VOCATION : LES ASSURANCES COLLECTIVES INTERMÉDIÉES

QUATREM distribue ses produits via plusieurs canaux : principalement les courtiers, les agents généraux MMA, et quelques autres partenaires, qui trouvent chez QUATREM un accompagnement personnalisé au service de leur développement, soit au total plus de 300 partenaires réguliers spécialisés en assurances collectives et 200 apporteurs plus occasionnels.





## UNE SOLIDITÉ FINANCIÈRE PÉRENNE

Grâce à sa gestion rigoureuse, à ses cash flows structurellement très positifs, et à l'implication de Malakoff Médéric, QUATREM bénéficie d'une remarquable solidité financière. L'importance de ses fonds propres (616,3 millions d'euros en 2010) 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.

## LA RECHERCHE PERMANENTE DE LA SOLUTION LA MIEUX ADAPTÉE

QUATREM propose une offre complète dans les domaines de la complémentaire santé, de la prévoyance (décès, incapacité, invalidité, rente éducation, rente de conjoint) 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).

Quelle que soit la taille de l'entreprise, son activité industrielle ou commerciale, ou son secteur géographique, QUATREM a vocation à l'assurer, grâce à deux grandes catégories d'offres :

des produits standards performants, dont la modularité permet une adaptation au profil de chaque entreprise ;

des offres totalement sur mesure en réponse à des cahiers des charges spécifiques ou à des appels d'offres formels définis par les clients.

## MALAKOFF MÉDÉRIC EN 2010

**CHIFFRE D'AFFAIRES**  
(en milliards d'euros)

3,4

CHIFFRES CLÉS COMBINÉS  
ASSURANCES DE PERSONNES

**FONDS PROPRES ASSURANCES**  
(en milliards d'euros)

3,2

**PROVISIONS  
TECHNIQUES  
ASSURANCES**  
(en milliards d'euros)

13,4

**NOMBRE D'ASSURÉS**

3,4

MILLIONS DE SALARIÉS

1,1

MILLION DE PARTICULIERS

**COLLABORATEURS**

6 000

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.

# DES ÉQUIPES SPÉCIALISÉES

## LA DIRECTION OPÉRATIONNELLE

AU 01/06/2011



## LE DIRECTOIRE

AU 01/06/2011

**Christian STRULOVICI**  
Président

**Alain QUIBEUF**  
Directeur Général

**Yann CHARRON**

**Pierre NUYTS**

**Olivier SENTIS**

## LE CONSEIL DE SURVEILLANCE

AU 10/05/2011

**Pierre DESCHAMPS**  
Président

**Jean-Luc COLIN**  
Premier Vice-Président

**Denis COLOMBIER**

**Claude COUDRY**

**Roland JUNGES**

**Philippe-Jean LECAS**

**Robert SCUTTENAIRE**

**MALAKOFF MÉDÉRIC ASSURANCES**  
Représentée par M. Pierre SERVANT

**MALAKOFF MÉDÉRIC Prévoyance**  
Représentée par Dominique JANI



# UNE CAMPAGNE COMMERCIALE 2010 EXEMPLAIRE

*Depuis sa création en 2000, QUATREM présente une progression significative de + 10,4 % par an en moyenne résultant d'une croissance interne dynamique (+ 8,1% par an en moyenne) et de l'acquisition de divers portefeuilles.*

*En 2010, QUATREM a dépassé ses objectifs commerciaux. Avec 159 millions d'euros de production brute d'affaires nouvelles, le taux d'atteinte des objectifs en prévoyance, santé et retraite s'élève au total à plus de 141 %. Fin 2010, QUATREM a conclu des accords commerciaux majeurs pour son développement : l'un avec l'Union Financière de France, l'autre avec The International Group Program.*

## SIGNATURE D'UN ACCORD DE DISTRIBUTION AVEC UFF, « UNION FINANCIÈRE DE FRANCE »

UFF est la première banque française spécialisée dans le conseil en gestion de patrimoine. Souhaitant diversifier son offre, UFF a choisi QUATREM comme partenaire commerciale en matière de prévoyance et santé collectives. UFF distribue les contrats Qualige (l'offre standard prévoyance/santé de QUATREM) pour les salariés et les gérants majoritaires, des offres spécifiques pour certaines professions, comme les experts-comptables, et des solutions sur mesure pour les grandes entreprises.

QUATREM a formé les Directeurs Entreprise, qui ont relayé cette formation théorique et pratique de deux jours auprès de leurs équipes commerciales. La gamme a été officiellement lancée dans les vingt-quatre agences de l'Union Financière de France, le 29 novembre 2010, et un premier contrat a été signé dès le mois de décembre.

## IGP : UN NOUVEAU PARTENARIAT À L'INTERNATIONAL POUR QUATREM

QUATREM poursuit son développement à l'international en signant un partenariat avec l'un des plus importants réseaux d'assurance-vie internationaux : The International Group Program (IGP). The International Group Program appartient à l'entité américaine John Hancock Life Insurance Company (USA), une filiale à 100 % de Manulife Financial Corporation, basée au Canada. IGP est l'un des premiers réseaux internationaux d'assurance-vie à avoir été fondé, en 1967. IGP couvre plus de 70 pays et dessert quelque 830 entreprises multinationales dans le monde. De même que le réseau IGP peut compter sur la connaissance de QUATREM en matière de protection sociale en France, QUATREM peut s'appuyer sur les compagnies et partenaires de ce réseau pour accompagner ses clients à l'international. QUATREM, qui a été désignée comme pôle d'expertise de développement opérationnel à l'international pour le compte du groupe Malakoff Médéric, peut aussi compter sur le réseau ING Global Network dont Malakoff Médéric est également membre et actionnaire.



## LES CHIFFRES CLÉS 2010

# 5<sup>E</sup>

SOCIÉTÉ  
D'ASSURANCES  
COLLECTIVES  
EN FRANCE

# 501

COLLABORATEURS

# 5,675

TAUX DE COUVERTURE  
DE LA MARGE DE SOLVABILITÉ

# 180 %

# 3<sup>E</sup>

ACTEUR EN PRÉVOYANCE  
COLLECTIVE DANS LES ENTREPRISES

CHIFFRE D'AFFAIRES  
(en millions d'euros)

# 1 139,4

ACTIFS  
REPRÉSENTATIFS  
DES PROVISIONS  
TECHNIQUES  
(en milliards d'euros)

# 616,3

FONDS PROPRES  
(en millions d'euros)

ASSURÉS (en millions)

# 2,06

PORTEFEUILLE D'ENTREPRISES

# 52 700

ACTIONNAIRE

# 100 %

MALAKOFF MÉDÉRIC  
DEPUIS JUIN 2010



## RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES 2010 PAR ACTIVITÉ

PRÉVOYANCE  
**45 %**



SANTÉ  
**39 %**



RETRAITE  
**16 %**



## RÉPARTITION DE LA PRODUCTION NOUVELLE EN 2010

PRÉVOYANCE  
SANTÉ  
**71 %**



RETRAITE  
**29 %**



# UNE AMBITION : DEVENIR À L'HORIZON 2013 L'ACTEUR PRÉFÉRÉ DES INTERMÉDIAIRES D'ASSURANCES

*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. En l'espace de 10 ans, QUATREM est devenue un acteur de référence sur le marché des assurances collectives.*

*QUATREM compte bien mettre à profit la décennie à venir pour poursuivre son développement et devenir l'acteur préféré des intermédiaires, en étant reconnu comme le spécialiste de référence grâce à sa quadruple expertise – animation commerciale, expertise technique, connaissance du secteur de l'intermédiation et maîtrise opérationnelle –, et le numéro 1 de la satisfaction client, capable de répondre à la demande des sept macro-segments de distribution identifiés comme stratégiques pour QUATREM.*

## QUI SONT NOS APORTEURS ?

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 sont les deux principaux canaux de commercialisation. D'autres réseaux partenaires apportent une contribution complémentaire au développement de QUATREM.

## QUATREM, LA SOLUTION COURTAGES DU GROUPE MALAKOFF MÉDÉRIC

QUATREM ayant été confirmée comme la solution courtage du groupe Malakoff Médéric, c'est désormais exclusivement à elle que s'adressera un courtier chargé de placer une affaire nouvelle, sachant qu'une instance interne traitera des modalités spécifiques applicables à quelques affaires atypiques.

## UN NOUVEAU PARTENARIAT COMMERCIAL AVEC MMA

Les relations avec MMA perdurent dans le cadre d'un accord commercial renouvelé. Une nouvelle Convention signée début 2010 donne un cadre solide pour prolonger un développement commercial à fort potentiel. « Notre partenariat fonctionne, rappelle Christian Strulovici, il a contribué à porter le chiffre d'affaires de QUATREM de 425 millions à plus d'1,139 milliard d'euros en quelques années, et à dégager des bénéfices. Sans MMA et son réseau d'agents généraux, nous n'aurions pas aussi bien réussi, et notre objectif est d'amplifier ce mouvement qui profite à chacun de nous. »

## QUATREM LANCE LA NOUVELLE VERSION DE SON EXTRANET DÉDIÉ AUX COURTIER : COMTOO<sup>2</sup>

Après deux ans d'élaboration, Comtoo<sup>2</sup>, la nouvelle version de l'extranet QUATREM dédié aux courtiers, a été officiellement lancé début 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, inscrivant Comtoo<sup>2</sup> dans la démarche qualité qui anime QUATREM depuis fin 2006.



# 10 ANS ET UN NOUVEAU PLAN D'ENTREPRISE

*En 2010, QUATREM a fêté ses 10 ans et a défini les fondamentaux de son troisième plan d'entreprise, Ambition 2013, qui s'inscrit dans les objectifs du Pacte 2013 du groupe Malakoff Médéric. Ce troisième plan d'entreprise sera simultanément l'approfondissement des précédents et l'acte fondateur de l'entreprise « QUATREM de demain ». Il s'agit d'un plan en cinq dimensions.*

## UN PLAN D'ENTREPRISE EN CINQ DIMENSIONS

\_\_\_\_\_ La plupart des chantiers du plan d'entreprise ont démarré fin 2010. Ils couvrent cinq domaines : le développement commercial et la communication, la poursuite de l'évolution de notre système d'information et la dématérialisation des échanges, le pilotage et la rentabilité avec un volet portant sur la mise en œuvre de Solvabilité 2, la qualité et enfin les ressources humaines.

ISO 9001  
BUREAU VERITAS  
Certification



La certification ISO 9001 : 2008 a été obtenue par QUATREM pour le traitement des affaires nouvelles et avenants standards santé, prévoyance et retraite.



## SOLVABILITÉ 2, UN ENJEU MAJEUR POUR LES ASSURANCES

Depuis trois ans QUATREM se prépare au déploiement des mesures liées à Solvabilité 2. Le plus souvent désignée sous sa forme anglophone, « Solvency 2 », cette directive a été adoptée par le Parlement européen le 22 avril 2009 ; elle sera effective le 1<sup>er</sup> janvier 2013 dans les 27 États membres. Les assurances de personnes sont particulièrement concernées par Solvabilité 2, car elles représentent des engagements à long terme. La sélection et la gestion des risques sont nos principaux outils pour garantir la rentabilité du portefeuille.

## UNE POLITIQUE DYNAMIQUE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

En 2006, QUATREM lançait son premier plan Qualité. Fin 2010, elle clôturait avec succès son troisième plan. Soucieuse de continuer à accroître la qualité de ses services, QUATREM lançait fin 2008 une démarche de certification ISO 9001. En mars 2010, QUATREM passait avec succès un premier audit, portant sur le traitement des affaires nouvelles standards en santé, prévoyance et retraite.

L'ambition qualité de QUATREM ne s'arrêtant pas là, elle a étendu le périmètre de la certification à la gestion des avenants standards. Du 28 au 30 mars 2011, BVC a procédé à un double audit à Paris et à Strasbourg à l'issue duquel QUATREM a obtenu l'extension de sa certification.

Forte de ce succès, QUATREM poursuit la préparation de la certification des prestations qui aura lieu dans un an, et lance le projet de certification du développement de l'offre produits.

## 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.*





# DES RÉPONSES AUX ATTENTES DE NOS CLIENTS

*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.*

## UNE GAMME COMPLÈTE

### Prévoyance et santé :

- Assurance décès, incapacité, invalidité ;
- Rente éducation ;
- Rente de conjoint ;
- 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 QUATREM

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 9 h à 18 h et le vendredi de 9 h à 16 h (sans interruption). Les 8 chargés de clientèle répondent à toutes questions 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 du département des Opérations Clients qui s'engage à apporter une réponse 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<sup>e</sup> 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.

## 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.



## 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.

Q





59-61, rue La Fayette  
BP 460 09 - 75 423 Paris Cedex 09

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 (08/11)

Conception graphique Kælia  
Crédit photographique : [www.lklb-images.com](http://www.lklb-images.com)



**QUATREM**  
Assurances Collectives

---

Une société du groupe  
Malakoff Médéric