quatrem
Assurances intermédiées
Groupe Malakoff Médéric

UNIR NOS FORCES MULTIPLIE VOS SUCCÈS

BROCHURE 2014

SOMMAIRE

4-5
QUATREM

6-7
BILAN 2013

8-11
SANTÉ ET PRÉVOYANCE

12-13
RETRAITE

14-15
INNOVATION

16-17
PARTENARIAT

UN MODÈLE FONDÉ SUR L'INTERMÉDIATION

La marque intermédiée du groupe Malakoff Médéric

Quatrem est la marque du groupe Malakoff Médéric dédiée à la distribution par les intermédiaires aux professionnels, aux entreprises et aux particuliers de complémentaire santé, prévoyance et retraite supplémentaire. Quatrem opère avec plus de 1300 apporteurs actifs. Les courtiers prépondérants sur ce marché, et les agents généraux des MMA sont ses deux principaux canaux de commercialisation. D'autres réseaux partenaires apportent une contribution complémentaire à son développement. Pour accompagner ses clients à l'international, la marque Quatrem s'appuie sur deux réseaux : The International Group Program (IGP), et The ING Global Network.

Assur-Distributeur, un modèle unique

Avec la marque Quatrem, Malakoff Médéric construit un nouveau modèle transversal, unique en son genre, à l'intention des intermédiaires : Assur-Distributeur. Véritable pont entre l'assureur et le distributeur, ce modèle conjugue trois expertises :

- les techniques d'assurance pour garantir la pérennité de la compagnie mais aussi pour qu'elles soient mises au service des intermédiaires ;

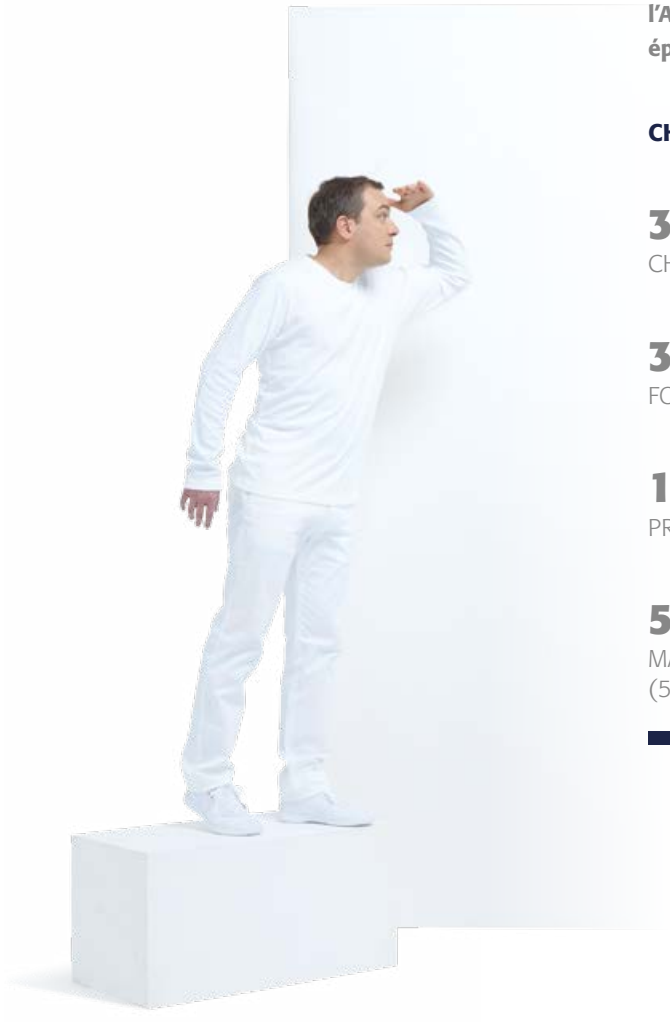
- l'organisation et le fonctionnement de la gestion déléguée et de la gestion directe dans une logique d'efficience partagée ;

- l'accompagnement sous toutes ses formes de la distribution intermédiée avec la prise en compte de sa segmentation.

Quatrem donne accès à une palette de solutions de portage de risques par une compagnie d'assurance, ou une institution de prévoyance ou une mutuelle. Elle propose une large gamme de produits standard et met également son savoir-faire technique, commercial et opérationnel au service de la construction de partenariats sur mesure pour des distributeurs. Elle propose également des flux automatisés à ses partenaires gestionnaires, des solutions d'aide à la vente et de suivi des ventes.

Malakoff Médéric
EN 2013

Groupe paritaire et mutualiste à but non lucratif, Malakoff Médéric exerce deux métiers : la gestion de la retraite complémentaire, une mission d'intérêt général menée pour le compte de l'Agirc-Arrco, et l'assurance des personnes (santé, prévoyance, épargne-retraite).



CHIFFRES CLÉS COMBINÉS–ASSURANCES DE PERSONNES

3,5 Mds€
CHIFFRE D'AFFAIRES RÉCURRENT

3,8 Mds€
FONDS PROPRES ASSURANCES

15,2 Mds€
PROVISIONS TECHNIQUES ASSURANCES

520 %
MARGE DE SOLVABILITÉ
(5,2 FOIS L'EXIGENCE RÉGLEMENTAIRE)

3,7 MILLIONS
DE SALARIÉS ASSURÉS ET

1,3 MILLION
D'ASSURÉS INDIVIDUELS

5 700
COLLABORATEURS

UNE ANNÉE COMMERCIALE COURONNÉE DE SUCCÈS

Une excellente campagne commerciale 2013

En 2011, le groupe Malakoff Médéric a défini pour Quatrem une politique de croissance ambitieuse pour les cinq années à venir. En 2013, les résultats sont d'ores et déjà au rendez-vous : la société dépasse ses objectifs commerciaux. En prévoyance santé, la production brute est de 173,9 millions d'euros, soit 167 % de l'objectif. La production nette est également très satisfaisante, à 115,8 millions d'euros. En épargne-retraite la production est légèrement inférieure aux objectifs, à 31,5 millions d'euros.

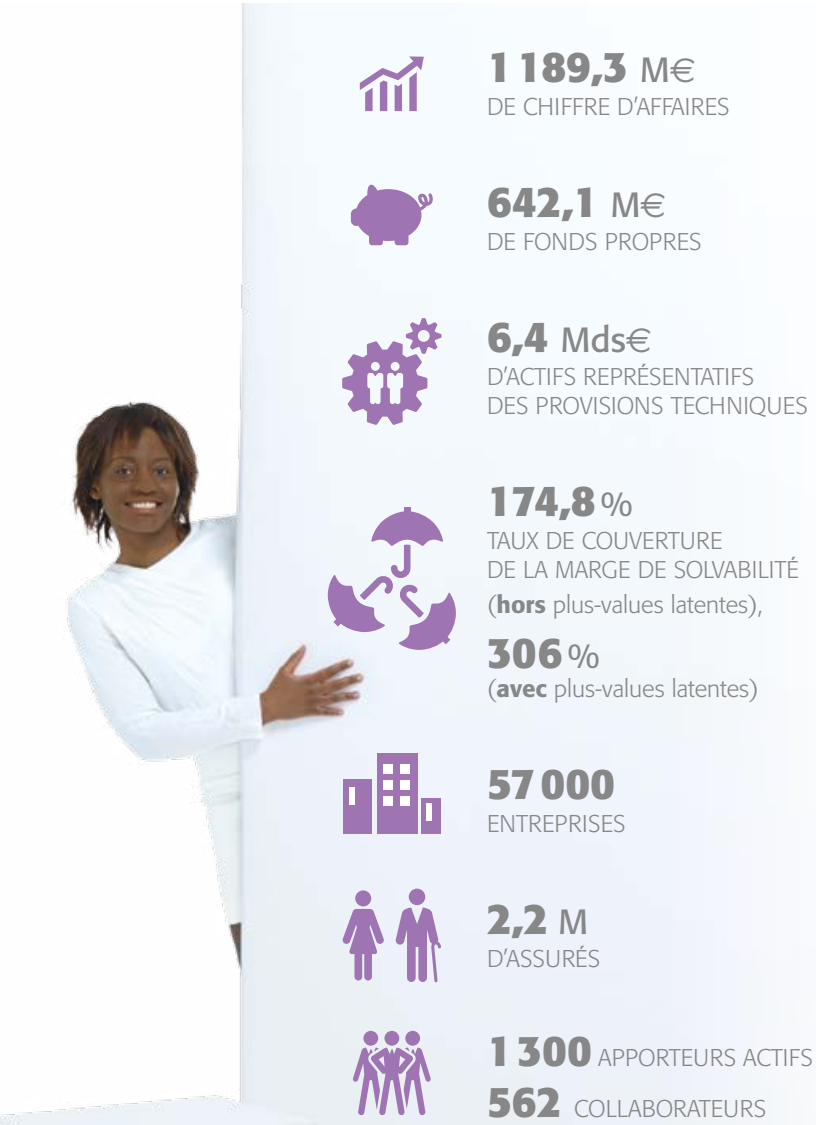
Dans un contexte économique difficile, son chiffre d'affaires de 1 189,3 millions d'euros progresse de près de 60 millions d'euros (soit + 5,2 %). Le résultat net se maintient à un niveau proche de celui de 2012, soit 15 millions d'euros.

Une approche commerciale personnalisée

Ces bons résultats commerciaux confirment les orientations stratégiques données à Quatrem par le Groupe en vue d'adapter ses actions et ses offres aux spécificités de chaque famille de distributeur. Quatrem a ainsi pu consolider son activité avec le courtage spécialisé, les courtiers grossistes et les agents généraux des MMA. La mise en place du réseau d'animation du courtage de proximité en 2013 commence à porter ses fruits. L'activité emprunteur a également été relancée.

UNE QUALITÉ DE SERVICE CERTIFIÉE ISO 9001

La certification ISO 9001 a été obtenue par Quatrem en mai 2010 et a été renouvelée au début de l'année 2013. Elle porte sur le traitement des affaires nouvelles et des avenants standards en santé, prévoyance et retraite, ainsi que sur la gestion directe des prestations prévoyance, retraite et emprunteurs.



Une solidité financière pérenne

Grâce à sa gestion rigoureuse, à ses cash flows structurellement positifs, et à la gestion performante des placements financiers réalisés par Malakoff Médéric, Quatrem bénéficie d'une très bonne solidité financière. L'importance de ses fonds propres (642,1 millions d'euros en 2013) et sa politique 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 pérennité supplémentaires.

DE L'ACTION SOCIALE POUR PLUS DE SOLIDARITÉ

Dès l'année prochaine, Quatrem proposera à ses assurés en santé, prévoyance ou épargne-retraite, un dispositif d'action sociale. Des aides financières individuelles seront accordées sous condition d'accès et de ressources. Elles concernent notamment le handicap, l'aide aux aidants, l'aide aux dépenses de santé et à la famille. Cette démarche s'inscrit dans le prolongement de la politique de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) de Malakoff Médéric.

UNE PROTECTION PERSONNALISABLE ET COMPÉTITIVE

Une complémentaire santé pour tous les salariés

Souple et avantageuse pour le chef d'entreprise, complète et personnalisable pour les salariés, simple à souscrire et à gérer, Qualiopée Santé Entreprise a tous les arguments pour faire l'unanimité. En s'appuyant sur les leviers de la gestion du risque et en particulier le réseau Kalivia (premier réseau de professionnels agréés en optique et en audio), Qualiopée Santé Entreprise permet aux entreprises de concilier l'accès à des soins de qualité pour leurs salariés avec la maîtrise de leur budget de protection sociale. L'économie réalisée est significative pour les assurés (réduction du reste à charge) et les entreprises (maîtrise des cotisations). Qualiopée Santé Entreprise a également été conçue en tenant compte de la diversité des prix des soins, les dépassements d'honoraires étant plus fréquents dans les grandes villes. Enfin, cette offre permet un commissionnement variable à la main du courtier. Cette offre s'est vue décerner le Label d'Excellence 2014 des *Dossiers de l'Épargne.* À l'automne 2014, Quatrem commercialisera une offre ANI « panier de soins ».

NOTRE

GAMME

PRÉVOYANCE ET SANTÉ

- / CAPITAUX DÉCÈS
- / RENTES D'ÉDUCATION
- / RENTES DE CONJOINT
- / INDEMNITÉS JOURNALIÈRES
- / RENTES D'INVALIDITÉ
- / COMPLÉMENTAIRE SANTÉ ENTREPRISE
- / COMPLÉMENTAIRE SANTÉ TNS
- / GARANTIE HOMME CLÉ
- / ASSURANCE EMPRUNTEUR
- / OFFRE SANTÉ ET PRÉVOYANCE POUR LE GÉRANT MAJORITAIRE

Une offre santé spécialement conçue pour les professionnels

Depuis février 2014, Quatrem commercialise Qualiopée Santé TNS. Avec cette offre, Quatrem s'adresse à tous les profils de travailleurs relevant du régime social des indépendants qu'ils soient travailleurs non salariés ou gérants majoritaires. Les travailleurs indépendants peuvent désormais accéder à tous les avantages d'un bon contrat collectif : des remboursements performants, grâce au réseau de soins Kalivia ; des renforts Optique/Dentaire et Prévention/Confort pour mieux rembourser les prestations coûteuses, les actes de prévention et de médecine douce. Les cotisations sont fiscalement déductibles (dans les limites et conditions de la loi Madelin).

Un accompagnement des courtiers dans leurs démarches auprès des professionnels, spécifique et moderne :

- un site dédié **www.onestprotns.com** ;

- une application pour mobile qui permet de réaliser des tarifications rapides, de calculer des remboursements de frais de santé et d'effectuer des simulations fiscales Madelin.

L'ANI

DES OPPORTUNITÉS COMMERCIALES À SAISIR

L'application de l'ANI (Accord national interprofessionnel) du 11 janvier 2013[1] donne la possibilité à Quatrem de démontrer sa capacité à se mobiliser en apportant des solutions d'accompagnement adaptées aux capacités de distribution de ses différents intermédiaires.

Sur son extranet Comtoo, Quatrem met à la disposition de ses apporteurs :

- un outil CCN pour télécharger sous forme de cahier des charges les obligations conventionnelles ;

- un kit de vente opérationnel complet qui comprend un argumentaire, des modèles de courriers, un flyer client, des fiches d'aide au diagnostic en rendez-vous, etc.

- le journal de l'ANI dédié à l'actualité des débats et des évolutions réglementaires ;

- des fiches synthétiques sur les points clés du dispositif.

Pour ses partenaires privilégiés, Quatrem propose le service Ciblage Expert des CCN.

86 %

DU CHIFFRE D'AFFAIRES

La complémentaire santé et prévoyance ont représenté respectivement 42 % et 44 % du chiffre d'affaires de Quatrem en 2013.

Qualiopée Prévoyance Entreprise pour un accompagnement global des salariés

En septembre 2014, Quatrem a renouvelé son offre standard prévoyance. Pour s'ajuster aux besoins et budgets de toutes les entreprises, Qualiopée Prévoyance Entreprise est modulaire et présente une grande amplitude de niveaux de garanties. Les démarches médicales sont simplifiées. Avec Qualiopée Prévoyance Entreprise, les salariés disposent d'un accompagnement global tant sur le plan financier qu'humain grâce à une assistance très complète incluse dans le contrat. L'entreprise peut ainsi faire de ses obligations légales un atout pour ses collaborateurs.

[1] Conformément à l'ANI (Accord national interprofessionnel) du 11 janvier 2013, à compter du 1er janvier 2016, l'ensemble des entreprises du secteur privé seront tenues de proposer à leurs salariés une complémentaire santé.

DES SOLUTIONS PERFORMANTES ET ADAPTÉES À TOUS

DES OUTILS D'AIDE
À LA VENTE

INNOVANTS

Via son extranet Comtoo, Quatrem met à la disposition des courtiers une application smartphone TNS avec un simulateur fiscal (en partenariat avec le cabinet d'experts-comptables BDO). Toujours sur Comtoo, les apporteurs ont la possibilité d'effectuer une tarification rapide, d'éditer jusqu'à trois simulations dans un même projet et de personnaliser leur mode de commission.

Pour compléter le revenu des professionnels

La pension de retraite moyenne des travailleurs indépendants est inférieure de 40 %[1] à celle des salariés. Le patrimoine professionnel peut constituer une source de revenu supplémentaire, mais un autre complément de retraite est à prévoir. Depuis février 2014, Quatrem commercialise l'offre Retraite Indépendants. Elle s'adresse à tous les profils de travailleurs relevant du régime social des indépendants qu'ils soient entrepreneurs individuels ou gérants majoritaires. Éligible à la loi Madelin, Retraite Indépendants permet au TNS de déduire de ses revenus les cotisations de son contrat d'épargne retraite et celles de son conjoint collaborateur. Cette offre multisupport s'adapte à toutes les sensibilités d'épargnant grâce à ses trois modes de gestion financière : sécurité (placement sur le fonds en euros), confort (gestion pilotée) et patrimonial (gestion libre).

[1] Source : DREES, Échantillon inter-régimes de retraités 2004

Retraite collective : parlons d'avantage retraite

Un plan de retraite supplémentaire 83 constitue pour les salariés un élément essentiel d'un « package » de rémunération attractif. Sa mise en place valorise l'image de l'entreprise, tout en optimisant sa politique salariale. Pour répondre à cette attente, Quatrem a conçu le produit d'épargne collective : Retraite 83 Multisupports Nouvelle Génération. Il se présente à la fois comme un produit d'assurance collective et d'épargne individuelle à la carte (avec son ouverture aux versements individuels et facultatifs). Ce produit « multigestionnaire », est destiné à tout type d'entreprise et à tout profil d'épargnant grâce, notamment, au choix laissé à l'entreprise de trois univers financiers (sécurité, confort et patrimonial). Il a reçu le Label d'Excellence 2014 des *Dossiers de l'Épargne*. L'offre Retraite 39 euros, quant à elle, permet de fidéliser efficacement les salariés clés de l'entreprise. La promesse d'une retraite supplémentaire à montant défini (sous condition de présence dans l'entreprise lors du départ à la retraite) est un argument significatif.

Quatrem propose donc toute la gamme des solutions existantes : contrats retraite à cotisations définies (article 83) ou à prestations définies (article 39), régimes mixtes articles 39/83 pour répondre à certains profils d'entreprises, et cessation anticipée d'activité. L'entreprise peut ainsi couvrir tout ou partie de ses salariés, de manière identique ou distincte, verser des cotisations supplémentaires pour la retraite si elle le souhaite. Quatrem propose également des solutions d'externalisation des engagements au titre des indemnités de fin de carrière.

14 %

DU CHIFFRE D'AFFAIRES

La retraite supplémentaire a représenté 14 % du chiffre d'affaires de Quatrem en 2013.

DES SERVICES À FORTE VALEUR AJOUTÉE

UN SERVICE CLIENT 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. Le service Clients est 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).

Un service d'optimisation des achats de soins

Le réseau d'opticiens (4 400 partenaires) et d'audioprothésistes (1 850 partenaires) Kalivia, donne aux assurés accès à des soins de qualité avec un reste à charge maîtrisé. Conçu en partenariat avec Harmonie Mutuelle et le service de tiers payant Viamédis (filiale du groupe Malakoff Médéric), ce réseau est ouvert aux courtiers partenaires de Quatrem. La réduction atteint ainsi 30 % en moyenne sur les lunettes et en audioprothèse, les bénéficiaires économisent 650 euros en moyenne pour un double équipement auditif (marque, gamme…) identique à celui qu'ils peuvent trouver en dehors des réseaux. Ce même assuré peut également se faire conseiller sur ses devis dentaires, optiques ou en cas d'hospitalisation pour garder le contrôle de ses dépenses. Le réseau de soins Kalivia associe prix, choix et qualité.

Des services de prévention et d'accompagnement santé en entreprise

Pour prévenir les risques en santé et en prévoyance, les limiter, en retarder la survenance ou encore les identifier, Quatrem propose une gamme de services dont un check-up médical à destination des cadres dirigeants. Il permet, entre autre, de détecter les risques de maladies cardiovasculaires. Il peut être complété d'un programme de remise en forme sur mesure. *Un Argus d'or* lui a été décerné en 2013.

Quatrem propose également une assistance santé en partenariat avec Auxia Assistance. Elle comprend notamment des prestations en cas d'hospitalisation programmée, de maladie grave et de dépendance (aide aux aidants).

Enfin, en partenariat avec la société Réhalto, Quatrem propose des dispositifs de prévention des arrêts de travail : Programme Accompagnement Entreprises (PAE) et le service Réadaptation-Retour santé et Vie Active.

Les outils de diagnostic sur la santé au travail de Malakoff Médéric

Les courtiers partenaires de Quatrem peuvent faire bénéficier leurs clients de deux outils de diagnostic sur la santé au travail conçus par Malakoff Médéric en association avec son partenaire JLO Conseil pour disposer d'une vision précise de la situation et déterminer les actions concrètes à mener pour prévenir ou réduire l'exposition aux risques de santé au travail :

- Le Baromètre santé et bien-être au travail, anciennement Mesure Management Santé, un outil d'auto-diagnostic clés en main qui permet d'établir une cartographie globale de la santé au travail au sein de l'entreprise et de la comparer à la moyenne du secteur, grâce aux données anonymes agrégées par Malakoff Médéric depuis plus de trois ans ;

- L'audit santé sur mesure qui fournit un diagnostic personnalisé, et des recommandations pour surveiller ses risques et agir le cas échéant sur leurs facteurs : organisation du travail, rythmes, conditions d'hygiène et de sécurité, risques psychosociaux, etc.

MON DOCUMENT UNIQUE PAR QUATREM

Pour que les entreprises puissent réaliser facilement leur Document unique d'évaluation des risques (DUER), un service web dédié a été conçu. À compter de l'automne 2014, ce service sera intégré à la nouvelle offre prévoyance de Quatrem. Gratuit pour ses clients, *Mon Document unique par Quatrem,* permet aux sociétés de gagner du temps, de l'argent et de remplir leurs obligations légales.

UN SUIVI SUR TOUS LES TERRAINS

85 %

DES COURTIERS

se déclarent satisfaits de leur relation avec Quatrem (enquête G&A Links, 2013).

Être un accélérateur de développement pour les intermédiaires

En qualité de spécialiste de l'assurance intermédiée, Quatrem propose à ses partenaires un accompagnement complet. En amont, ses inspecteurs les aident à promouvoir des projets en standard ou à bâtir des dossiers en sur mesure. Pour les apporteurs qui sont en phase de prospection, Quatrem propose des outils d'aide à la vente parmi lesquels un catalogue de mailings, des argumentaires téléphoniques, un outil de mesure de la fragilité de leur portefeuille, etc.

Quatrem c'est aussi une équipe commerciale complète : inspecteurs, conseillers commerciaux et technico-commerciaux. En 2013, Quatrem a renforcé son implantation dans les grandes places régionales du courtage et à Paris.

En aval, pour garantir la fiabilité et la réactivité dans le suivi de la vie des contrats, les apporteurs disposent d'une gestion efficace et des fonctionnalités de l'extranet Comtoo.

UNE CHARTE
D'ENGAGEMENTS POUR UN SUIVI EFFICACE DES CONTRATS

La charte Quatrem compte 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[1] ;

- le traitement des projets sur mesure prévoyance, santé et retraite dans les quinze jours[1] ;

- le traitement des dossiers prestations dans les quinze jours[1] ;

- le traitement immédiat des appels par le service Clients Quatrem et en 48 heures si la question nécessite l'intervention d'un expert.

L'extranet Comtoo : un accompagnement de tous les instants

Comtoo est l'extranet Quatrem dédié aux apporteurs. Entre autres fonctionnalités, il permet :

- de réaliser des tarifications en ligne rapides avec des simulations de tarif 24 h/24 ;

- de bénéficier d'un suivi des projets, des contrats, des commissions et d'avoir accès à une synthèse des dossiers des clients ;

- d'avoir accès à l'outil CCN qui permet de consulter les fiches de présentation de la CCN de son client ou prospect ;

- de commander de la documentation commerciale mais aussi de s'informer sur l'actualité notamment l'actualité réglementaire (CCN, ANI, etc.).

- de souscrire en ligne les contrats (automne 2014).

Se former pour monter en expertise

Pour aider les apporteurs à faire face aux évolutions réglementaires, Quatrem propose un dispositif d'information juridique complet : formations en association avec des cabinets spécialisés, newsletters électroniques, supports disponibles sur Comtoo ainsi qu'un *Guide juridique en pratique.* La Quatrem Academy propose d'ores et déjà des formations produits et techniques qui s'ajustent pour s'adresser aux apporteurs néophytes en protection sociale comme aux plus spécialisés.

Quatrem a reçu *le Laurier 2012 du CSCA* pour l'information et les formations offertes à ses courtiers.

[1] Après réception de la demande complète par Quatrem.

DEVENEZ COURTIER PARTENAIRE

Pour devenir courtier partenaire,
contactez votre inspecteur Quatrem.

Retrouvez les **comptes annuels 2013 de Quatrem**
et la version anglaise de cette brochure
sur www.quatrem.fr ou flashez ce code.

Pour plus d'informations sur nos offres,
commandez notre Guide Courtage 2014

Quatrem

Entreprise régie par le Code des assurances
Société anonyme au capital de 380 426 249 euros
59-61 rue La Fayette - 75009 Paris
RCS Paris 412 367 724

LABEL DIVERSITÉ
AFNOR CERTIFICATION
www.afnor.org

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification

paplers
Avec Ecofolio tous les papiers se recyclent.

TBWA\CORPORATE - © Quatrem - © Philippe Gueguen - Getty Images : © Yuri Arcurs, © Lava, © Moodboard, © Peopleimages, © TangRo - VG3187_1408

Généralisation de la couverture santé à tous les salariés,
optimisation de la protection sociale d'entreprise, statut des TNS…
Vous n'êtes pas seul.

Bénéficiez de l'accompagnement de Quatrem. Que ce soit en santé, prévoyance ou en épargne retraite, nos équipes vous donnent le meilleur pour vos clients, vos prospects… et donc pour vous.

Retrouvez nos offres sur quatrem.fr

quatrem
Assurances intermédiées
Groupe Malakoff Médéric