

**Résultats 2020****Une croissance soutenue dans une année si particulière**

En 2020, le groupe Thélem assurances a démontré une bonne résistance et une forte capacité d'adaptation lui permettant de poursuivre son développement à un niveau soutenu.

Le groupe Thélem assurances annonce pour 2020, un chiffre d'affaires consolidé de 390,4 millions d'euros (+4,2%) réalisé principalement par Thélem assurances pour les activités non-vie et sa filiale Thélem prévoyance pour les activités vie et mixtes. Le portefeuille progresse de 36 400 contrats.

Thélem assurances a su faire preuve d'agilité en s'adaptant très rapidement pour assurer la continuité de l'activité. Les solutions digitales à distance, déjà mises en place, ont fonctionné tant au siège que dans les réseaux de distribution et ont permis d'assurer la continuité opérationnelle et le service aux assurés. La satisfaction et la confiance des clients se sont d'ailleurs renforcées comme en témoigne la forte hausse du NPS (Net Promoter Score) qui atteint 40 en 2020.

**Thélem assurances**

Les cotisations acquises progressent de 4,1 % en 2020 pour s'établir à 377,3 millions d'euros.

Sur l'ensemble des activités d'assurance, la croissance de Thélem assurances est supérieure au marché. Le portefeuille Thélem assurances toutes branches confondues est en hausse de 31 900 contrats par rapport à l'année précédente soit une augmentation de 3,1%.

En effet malgré le contexte difficile, l'activité en affaires nouvelles est restée identique à 2019 et les résiliations se sont inscrites en forte baisse. La valeur des contrats en portefeuille au 31/12/2020 est en progression de 6,1%. La contribution des agents généraux à cette performance est à signaler et démontre la pertinence du modèle phygital de Thélem assurances.

Le résultat économique de 2020 s'inscrit dans les tendances du marché. Il s'élève à 7,8 millions d'euros, en retrait de 35% par rapport à 2019. Cette variation s'explique intégralement par les coûts liés à la crise sanitaire et à la baisse des taux d'intérêt.

L'entreprise, fidèle à ses valeurs, s'est révélée solidaire dans cette période sans précédent. La participation aux actions de la FFA, le soutien financier auprès des professionnels de santé, les actions de solidarité à l'égard des sociétaires principalement professionnels ainsi que la prise en charge de la contribution des organismes complémentaires santé représentent près de 6,5 millions d'euros. La société a également participé à hauteur de 3 millions d'euros aux fonds de relance de l'économie.

Il faut aussi mettre en évidence la faiblesse des taux d'intérêt qui a conduit à réhausser les provisions techniques de la branche responsabilité civile automobile. Le ratio combiné net de réassurance se maintient néanmoins à 98 % ce qui atteste de la bonne qualité des risques assurés.

La marge de solvabilité constituée est de 319 millions d'euros et couvre 195% du capital de solvabilité requis (SCR) en recul de 21 points par rapport à 2019, conséquence directe de la baisse des taux.

### Thélem prévoyance

La filiale Thélem prévoyance atteint, en 2020, un chiffre d'affaires de 8,2 millions d'euros, en progression de 20%. Le lancement de l'activité emprunteur représente fin 2020 encore une faible part du chiffre d'affaires de la société mais il est néanmoins très prometteur.

Son résultat est déficitaire à hauteur de 373 milliers d'euros en raison de de l'augmentation très significative des arrêts de travail dans le contexte sanitaire. La marge de solvabilité couvre 351% du capital de solvabilité requis (SCR).

Daniel Antoni, directeur général de Thélem assurances commente « *L'année 2020 devait être celle de notre bicentenaire, elle aura été aussi celle de notre résilience. Préparer l'avenir est resté au cœur des préoccupations de l'année écoulée et nous entendons continuer à investir pour développer le réseau d'agences générales qui répond parfaitement à cet objectif de proximité, de conseil et de suivi relationnel et faire évoluer à nouveau profondément nos solutions technologiques et nos pratiques pour rendre l'assurance toujours plus facile pour nos assurés. A 200 ans passés, nous souhaitons intensément continuer notre voyage en nous appuyant sur une distribution performante, une expertise métier renforcée et une expérience client renouvelée.* »

## **Les faits marquants de l'année**

### **Thélem assurances, un assureur responsable pour ses réseaux, ses assurés et ses collaborateurs.**

En maintenant un contact permanent avec les réseaux et ses représentants, les équipes ont su apporter un soutien moral et technique nécessaire dans cette période si particulière grâce aux communications opérationnelles et à des process de gestion souscription et indemnisation digitalisés.

Dans les agences et cabinets de courtage, le télétravail s'est largement répandu et les solutions de relation à distance avec les assurés ont permis de répondre toujours présents.

En assurant la continuité de ses activités en cette période complexe, Thélem assurances a honoré ses engagements d'assureur responsable et a renforcé le lien de partenariat en prouvant à ses réseaux qu'elle était à leurs côtés.

Assureur responsable Thélem assurances l'a aussi été pour ses sociétaires en garantissant la continuité de service et en s'engageant financièrement à leurs côtés. Elle a suspendu les recouvrements des primes impayées pendant plusieurs mois et elle a pris à sa charge pour les années 2020-2021 l'augmentation de la fiscalité sur l'assurance santé. Elle a aussi débloqué un budget important pour soutenir les assurés professionnels les plus en difficulté.

Par ailleurs, une attention particulière a été portée aux personnels de santé en leur octroyant systématiquement une assistance 0 km, en les rendant prioritaires en cas de sinistre et en prolongeant gratuitement la durée de prêt de leur véhicule de remplacement. Dès le début de la pandémie, Thélem assurances a fourni 20 000 masques FFP2 à l'Agence Régionale de Santé.

D'une manière plus collective au sein de la Fédération Française des Assureurs, elle a participé aux Fonds de solidarité et au Fonds de relance de l'économie.

L'activité des collaborateurs salariés a également été maintenue pour tous, en télétravail pour la très grande partie d'entre eux, grâce aux équipements et outils informatiques déployés. Une attention particulière a été portée à la santé physique et morale des collaborateurs qui ont su s'adapter, garder leur motivation et être solidaires dans cette année difficile.

### **200 ans dans une année particulière**

L'année 2020 devait être celle de la célébration des 200 ans de Thélem assurances où plus de 8 générations se sont succédées pour peu à peu transformer la société d'assurance mutuelle contre l'incendie née en 1820 en Thélem assurances d'aujourd'hui.

Pour fêter ce bicentenaire, Thélem assurances a conduit un plan médias ambitieux avec, en point d'orgue, la médiatisation d'un spot dédié à ses 200 ans. Celui-ci a été diffusé en trois vagues tout au long de l'année 2020 sur les écrans et en digital. L'enquête menée par l'IFOP en juin dernier a révélé une notoriété en hausse. Le spot a été reconnu par ¼ des Français interrogés et 63% du panel interrogé a beaucoup apprécié le film.

Le démarrage d'une action commerciale avec une offre promotionnelle inédite imaginée pour les 200 ans de l'entreprise a été déployée dès fin mai 2020 permettant de relancer l'activité commerciale très rapidement après le premier confinement. 8 000 nouveaux clients ont ainsi rejoint Thélem assurances pendant l'été.

### **Offre emprunteur**

Sept ans après avoir créé sa filiale Thélem prévoyance, Thélem assurances s'est lancée au mois de mars 2020 sur un nouveau marché, celui de l'assurance emprunteur. En s'associant à Multi-Impact pour la qualité de ses outils technologiques et son expertise de plus de 10 ans en matière de gestion et à Meilleur Taux pour la visibilité qu'elle offrait sur le net, Thélem assurances s'est donnée tous les moyens pour réussir le lancement cette nouvelle offre.

Le déploiement dans les réseaux de distribution physiques a eu lieu quant à lui en septembre et un temps fort commercial est prévu au premier trimestre 2021.

En cumulant de bonnes garanties, un positionnement tarifaire très concurrentiel et des formules innovantes, l'assurance emprunteur de Thélem assurances se place parmi les meilleures offres du marché.

### **Indemnisation, la naissance d'un nouveau modèle.**

Depuis 2018, Thélem assurances s'est engagée sur la voie de la clarification de ses processus pour gagner en réactivité, simplicité et efficacité. C'est dans ce sens que l'assureur mutualiste a créé son offre « gré à gré » pour les petits dégâts des eaux. Grâce à la création d'une cellule « télé-conseil et indemnisation clients » en interne, au siège, les dégâts des eaux de moins de 3 000 € sont clos en 48h contre 6 à 7 jours précédemment.

Forte de ce succès Thélem assurances pense à faire de ce processus un nouveau modèle afin de gérer avec le même succès une majorité de petits sinistres hors auto et donner plus de visibilité à la formule de gré à gré tant appréciée par les assurés.

### **A propos de Thélem assurances :**

Le groupe mutualiste Thélem assurances pratique les assurances de personnes, de biens et de responsabilités pour les particuliers et les professionnels (petites entreprises, artisans commerçants, agriculteurs...). L'entreprise, dont le réseau de distribution physique est composé de 285 agences réparties dans 53 départements et 246 courtiers, a réalisé un chiffre d'affaires de 390,4 millions d'euros en 2020, correspondant à un portefeuille d'1,1 million de contrats et 491 855 sociétaires.

Son siège social est basé à Chécy, dans le Loiret, avec également des sites à Châteauroux, Nantes et Paris. Créée en 1820, sous le nom de l'Orléanaise, Thélem assurances est née en 2004 de la fusion des MRA et des AMI (Assurances Mutuelles de l'Indre). Elle a fêté ses 200 ans en 2020 et compte aujourd'hui 479 collaborateurs salariés.

<https://www.thelem-assurances.fr/>

### **Contact presse**

Article Onze Corporate

Tél. : 01 55 60 24 45

Delphine Beauchesne – [dbeauchesne@articleonze.com](mailto:dbeauchesne@articleonze.com)