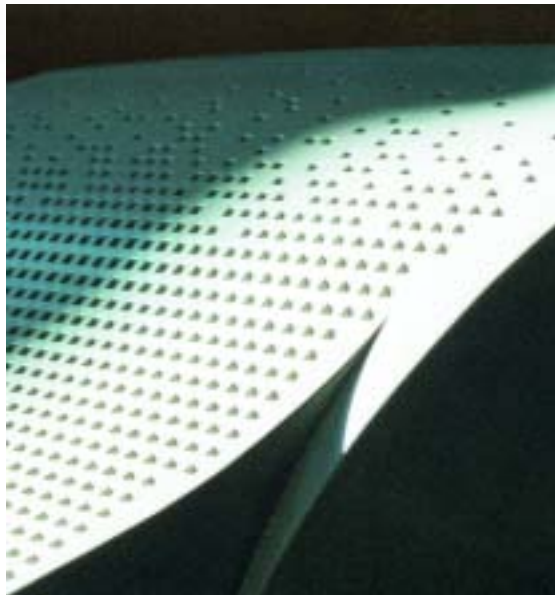


# Rapport Annuel 2003





## Sommaire

Rapport général \_\_\_\_\_ P.6

Rapports de gestion :

• P&V Assurances \_\_\_\_\_ P.18

• P&V Caisse Commune \_\_\_\_\_ P.24

• P&V Réassurance \_\_\_\_\_ P.25

Annexes \_\_\_\_\_ P.27

Synthèse des Comptes Annuels \_\_\_\_\_ P.41



## COLOPHON

Chaque année, à l'occasion de la publication du Rapport Annuel, nous consacrons l'illustration de ce bilan à l'un de nos départements ou à l'une de nos activités.

Cette fois, nous mettons l'accent sur le développement spectaculaire qu'a connu notre site internet ces deux dernières années. Cet outil s'est désormais inscrit durablement dans notre politique de communication. Au départ simple vitrine de nos produits, notre site offre des opportunités accrues d'interactivité entre la compagnie et le client. Les prochaines années verront encore celles-ci se développer, s'intégrant ainsi dans la stratégie multicanal déployée par P&V.

### **Responsable de la publication**

Marnic Speltdoorn  
Directeur du Département Communication P&V

### **Coordination - Rédaction**

François Bodinaux – Isabelle Ghislain

### **Création de la maquette et mise en page**

Centre de communication de l'économie sociale

### **Photographies et illustrations**

Viviane Duwaerts  
NTC pour les captures d'écran

### **Impression**

De Smedt, Grimbergen

P&V ASSURANCES scrl  
Société coopérative d'assurances fondée en 1907  
Rue Royale 151  
1210 Bruxelles  
078/15.90.90 (Service Clients)  
078/15.90.91 (Klantendienst)  
www.pv.be  
RCB 2179

*Entreprise d'assurances agréée sous le n° 58*

## ■ MESSAGE DU PRESIDENT DU COMITE DE DIRECTION ■

Le secteur de l'assurance a pris conscience, ces dernières années, de la nécessité de se mettre à l'abri des fluctuations des marchés financiers.

Depuis mars 2003, les bourses ont arrêté leur chute, mais elles sont toutefois loin d'avoir récupéré leurs pertes.

De plus, les taux à long terme, dont l'impact récurrent sur les comptes d'exploitation est considérable, ont continué à stagner à un niveau historiquement bas, inférieur aux promesses de taux faites à de nombreux assurés Vie. Et aucun analyste ne s'attend à une remontée rapide de ces taux.

La prudence, qualité essentielle pour garantir les engagements pris à l'égard de nos assurés, est plus que jamais notre mot d'ordre.

Prudence qui, pour la branche Vie, nous conforte dans la politique de réservation que nous menons depuis de nombreuses années.

Prudence qui, pour les branches IARD (Incendie, Auto et Risques Divers), nous incite à développer une stratégie de recherche d'équilibre avant revenus financiers.

Cette **politique** se traduit par :

- la poursuite de l'assainissement du portefeuille ;
- la recherche d'une amélioration de la productivité qui passe à la fois par une croissance saine de nos activités et une réduction de notre ratio de coût.

C'est dans ce contexte que nous avons, d'une part, renforcé notre réseau d'agents exclusifs en négociant un accord commercial avec ERGO et, d'autre part, gagné un accès au canal de distribution du courtage en acquérant Piette&Partners (PNP) d'un côté, et une partie importante des activités de Zurich de l'autre – activités logées au sein de Vivium.

Ces acquisitions nous permettent d'**accroître nos parts de marché** de manière significative et de mettre en place, dans le groupe, une **stratégie commerciale** reposant sur plusieurs canaux de distribution :

- les **conseillers exclusifs**, appuyés à la fois par des équipes logistiques légères réparties dans le pays et des centres d'appel (inbound et outbound) ;
- les **courtiers**, qui peuvent compter au sein des nouvelles sociétés du groupe (Vivium et PNP) sur une excellente qualité de service ;
- le **marketing d'affinité** avec divers partenaires ;
- la **vente directe**, notamment par internet, par le biais d'Actel.

Je suis conscient de la somme d'efforts déjà consentis et encore nécessaires pour la réussite de ces opérations.

Je tiens dès lors à remercier chaleureusement l'ensemble du personnel de P&V, de Vivium, de P&VD, ainsi que nos agents indépendants et nos courtiers, pour la qualité et l'efficacité du travail accompli au cours de l'exercice écoulé.

Jacques Forest



## ■ PRES D'UN SIECLE DE COOPERATION ■

### Fidèle à ses principes fondateurs

Dès notre création, les principes qui ont guidé et qui guident encore P&V aujourd'hui, sont ceux qui fondent toute coopérative: l'entraide mutuelle, la solidarité, le sens des responsabilités, l'absence de but lucratif, la recherche des meilleurs services aux plus justes prix et, en priorité, le respect des intérêts des usagers.

L'attachement de P&V à ces principes garantit à ses assurés la sécurité à laquelle ils aspirent.

Une partie des excédents d'exploitation est destinée, bien sûr, à garantir les engagements à l'égard des assurés, à préserver l'avenir de la compagnie et à développer en permanence de nouveaux produits et services.

Une seconde partie est ristournée aux assurés Vie et Accidents du Travail sous forme de participations bénéficiaires qui sont traditionnellement parmi les plus élevées du marché.

Une troisième partie, enfin, est consacrée à des activités sociales et humanitaires ainsi qu'au soutien d'initiatives d'intérêt général.

### Socialement engagée

En tant que coopérative, P&V considère que sa mission ne se limite pas à veiller aux intérêts de ses seuls assurés. Elle entend également être attentive aux problèmes de la collectivité au sein de laquelle elle exerce ses activités.

Elle développe ainsi une politique de partenariat ou de mécénat en faveur d'initiatives conformes à ses propres valeurs éthiques.

P&V intervient de la sorte dans les domaines les plus divers qui vont du soutien à des campagnes de prévention (santé, sécurité routière, environnement), à des projets éducatifs, au financement de recherches universitaires, à l'appui d'actions d'aide au tiers-monde, etc.

Enfin, P&V a mis en place une Fondation destinée à soutenir la lutte contre l'exclusion sociale.

## COMPOSITION DES INSTANCES

### Conseil d'Administration

#### *Président*

Guy PEETERS

#### *Membres*

Jean-Pierre BALAND

Dirk BOOGMANS

Michel BOUVY (\*)

Francis COLARIS

Maurice CORBISIER

Bernard DE BACKER

Armel DUMORTIER

Jacques FOREST

Jean-François HOFFELT

William JANSSENS

Herwig JORISSEN

Tony MARY

Jean-Marie REINHARD

Martin WILLEMS

### Comité de Direction

#### *Président*

Jacques FOREST

#### *Membres*

Jean-Pierre BALAND

Michel BOUVY (\*)

Francis COLARIS

Martin WILLEMS

Hilde VERNAILLEN (\*\*)

### Commissaire

Francis WILMET

### Comité d'Audit

#### *Président*

Dirk BOOGMANS

#### *Membres*

Armel DUMORTIER

Tony MARY

Jean-Marie REINHARD

### Comité des Rémunérations

#### *Président*

Guy PEETERS

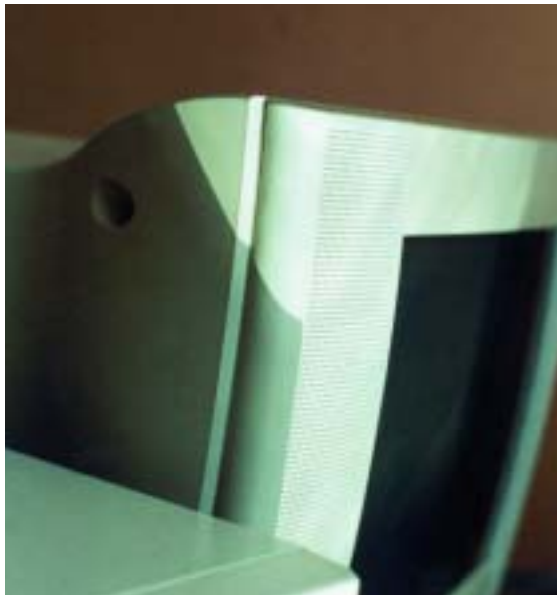
#### *Membres*

Tony MARY

Jean-Marie REINHARD

(\*) nomination effective au 19 février 2004

(\*\*) nomination effective au 1er janvier 2004



pratiques  
professionnelles



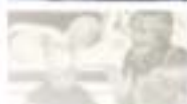
assurances  
indépendants  
et pme



épargne et  
placements



prêts  
hypothécaires



pension  
complémentaire



conseils  
pratiques

## ■ SYNOPSIS DES RESULTATS ■

Chiffres en milliers d'euros

	2003	2002
<b>P&amp;V ASSURANCES (*)</b>		
Actif	2.452.031	2.348.147
Primes émises	294.343	266.538
Produits financiers	169.290	128.959
Résultat net de l'exercice	23.799	- 123.387
<b>P&amp;V CAISSE COMMUNE</b>		
Actif	205.195	193.313
Primes émises	26.792	25.767
Produits financiers	10.261	10.190
Résultat net de l'exercice	1.991	- 1.167
<b>P&amp;V REASSURANCE (en run off)</b>		
Actif	42.805	47.136
Primes émises	30	31
Produits financiers	1.964	2.908
Résultat net de l'exercice	- 608	1.404

(\*) y compris succursale du L. Luxembourg

## ■ CONTEXTE ECONOMIQUE ET SOCIAL ■

L'année 2002 avait vu se poursuivre, tout en l'amplifiant, la dégradation du contexte économique: turbulence des marchés financiers, faiblesse des investissements, baisse des taux d'intérêt, sous-emploi, etc.

L'année 2003 se présente sous un jour un peu plus encourageant, sans toutefois justifier un retour trop hâtif à l'optimisme.

Le renversement de tendance qui s'est dessiné au cours de l'exercice en revue, quoi que timide encore, est toutefois bien réel et assez généralisé.

Après une phase prolongée de ralentissement économique, une **reprise internationale** s'est amorcée, principalement au départ des Etats-Unis et d'un certain nombre de pays asiatiques où la reprise des investissements et la consommation des ménages traduisent un incontestable rebond.

Les économies européennes sont entraînées par cette évolution. La Belgique en particulier qui, dans l'ensemble, affiche de meilleurs résultats que ses partenaires au sein de la zone euro.

Le **taux de croissance** s'y est légèrement amélioré, passant de 0,7% en 2002 à 1,1% en 2003. Cette amorce de redressement est principalement imputable à la consommation des ménages et à la bonne tenue des exportations.

La perte de compétitivité de notre commerce extérieur, qu'aurait pu faire craindre une dépréciation persistante du dollar face à l'euro, n'a eu jusqu'à présent qu'un effet limité, compensé par ailleurs par l'allègement des coûts de nos importations. Notre balance commerciale reste en conséquence bonne.

De son côté, notre **taux d'inflation** (1,5% contre 1,6% en 2002) est un des plus bas d'Europe.

La même constatation positive vaut pour les finances publiques dont les performances sont également supérieures à la moyenne de celles des pays de la zone euro et, en particulier, de nos proches voisins français et allemands.

Il convient toutefois de souligner que ce bon résultat est en bonne partie dû à une série de recettes exceptionnelles (reprise du Fonds de Pension Belgacom, etc.) alors que les allocations de chômage s'alourdissent et que les recettes fiscales diminuent ! Ce qui doit amener à tempérer l'impression générale de bonne santé de l'économie belge. Car un taux de chômage structurel élevé pèse sur elle affectant en particulier les femmes, les travailleurs allochtones et les personnes âgées de plus de 55 ans.

Le relèvement du niveau de l'emploi demeure en conséquence, et plus que jamais, une priorité afin de préserver la viabilité de notre système de sécurité sociale. Cet objectif constitue un **défi majeur** à un moment où on enregistre un accroissement des dépenses primaires entraîné principalement par une aggravation des dépenses de santé due au vieillissement démographique.

Dernière préoccupation à souligner: la nécessité pour notre pays d'améliorer qualitativement ses structures de production par le recours à des activités novatrices et par le renforcement des investissements publics dans les secteurs de la recherche et du développement.

## ■ SECTEUR DES ASSURANCES EN BELGIQUE ■

Au terme de trois années de sévères turbulences, qui ont culminé avec l'exercice 2002 et amputé lourdement les fonds propres de nombreuses entreprises d'assurances, une **éclaircie** s'est enfin dessinée dans le courant de 2003.

Il n'est pas difficile d'en comprendre les raisons qui vont bien au-delà de la relative amélioration de la situation des marchés boursiers.

La dégradation de l'environnement économique et financier a amené de nombreuses entreprises du secteur à se recentrer sur leur métier traditionnel d'assureur. C'était la solution la plus évidente pour se rendre beaucoup moins dépendants des produits financiers qui neutralisaient ou occultaient les mauvais résultats techniques, en particulier dans les branches Non Vie.

De manière assez générale, l'exercice écoulé a été marqué par des **adaptations tarifaires** accompagnées de politiques plus sévères d'acceptation des risques. Dans le même temps, on a assisté à un certain nombre de réajustements stratégiques et structurels.

Les bourses ayant effectué un certain rattrapage et la capacité d'épargne des ménages se renforçant, il devenait assez logique que la conjonction des différents facteurs évoqués ci-dessus ait eu une influence positive sur l'état de santé du monde des assurances.

Les chiffres de l'exercice 2003 disponibles fin février, basés sur un échantillon représentatif du secteur, témoignent à suffisance d'une reprise des activités et de la restauration de la rentabilité des opérations.

Le **montant total des primes encaissées** s'est élevé à **26,5 milliards EUR** contre 22,3 au cours de l'exercice précédent. En termes de croissance, cela représente une progression de près de 20%, soit plus du double de la croissance enregistrée en 2002 et du quadruple de celle de 2001 !

De même que les années précédentes, c'est à l'assurance Vie que cette évolution est largement imputable. L'encaissement global Vie s'y est élevé à 18 milliards EUR, effectuant ainsi un bond de l'ordre de 26%. Ces 18 milliards représentent aujourd'hui 68% de l'encaissement global, toutes branches d'assurances confondues.

Les primes en assurances Non Vie s'élèvent, quant à elles, à 8,4 milliards EUR traduisant une croissance plus modeste de 6,5%.

En examinant en détail les performances des branches **Vie individuelle**, on constate qu'elles perpétuent une évolution amorcée déjà en 2001. Ce sont les produits 'nouveaux' à taux garanti (Branche 21) qui, avec un encaissement de 12 milliards, se taillent la part du lion (63%).

Les produits liés à des fonds d'investissement (Branche 23), dont on se souviendra de l'extraordinaire succès avant l'effondrement de la bulle financière, continuent à régresser. L'encaissement ne s'y élève plus qu'à 2,3 milliards EUR, accusant ainsi un nouveau recul de près de 40% !

Les besoins de prévoyance et de sécurité expliquent ce reflux massif vers les formules Vie à taux garanti.

Les **assurances Vie groupe**, dopées par l'accès d'un nombre croissant de personnes à des régimes de pensions complémentaires, enregistrent, elles aussi, une belle progression de 17%, passant de 3,3 à 4 milliards EUR.

Dans le secteur **Non Vie**, l'encaissement global atteint quelque 8,5 milliards EUR, ce qui correspond à une hausse de 6,4%, inférieure toutefois à celle de l'année précédente (7,5%). Mais cette dernière était surtout la conséquence d'adaptations tarifaires plutôt qu'une augmentation réelle du volume des affaires.

Constatation qui est également valable pour l'exercice en revue. Car il est, lui aussi, marqué par le même souci

d'assainissements techniques en corrigeant les sous-tarififications pratiquées - concurrence oblige ! - pendant les années qui ont précédé l'effondrement des résultats financiers.

Au sein du secteur Non Vie, les encaissements des assurances "Auto" sont en progression. Leur montant s'élève à près de 3 milliards EUR. Tandis qu'en assurance "Incendie", le montant des primes a atteint 1,8 milliard EUR (+ 8%). Les autres Risques Divers progressent de 4%, avec un encaissement de 1 milliard.

Le niveau de l'emploi a continué à se dégrader, accusant un nouveau recul de près de 5%.

L'organisation professionnelle du secteur, Assuralia (ex UPEA) se plaît à souligner que la nouvelle coalition gouvernementale, au pouvoir depuis mi-2003, a entraîné un changement dans les rapports des assu-

reurs avec le monde politique. Les difficultés des entreprises d'assurances rencontrent une meilleure écoute et leurs revendications paraissent aujourd'hui mieux être prises en compte par les Pouvoirs publics.

Plusieurs thèmes chers aux Assureurs ont, du reste, été repris dans le contrat de Gouvernement (sécurité routière, accès à la justice, pensions complémentaires, etc.). Enfin, une batterie de mesures réclamées depuis longtemps par l'organisation professionnelle (lutte contre la non-assurance, mise en place d'un bureau de tarification, réexamen de la loi sur les catastrophes naturelles, RC auto des conducteurs débutants, semblent enfin vouloir faire l'objet de recherches de solutions.



## ■ ACTIVITES GENERALES ■

Les efforts fournis depuis plusieurs années – et qui visent tant l'augmentation de l'encaissement qu'une meilleure maîtrise des coûts de sinistres et des frais généraux – ont été poursuivis. 2003 a donc été largement consacrée à **la consolidation de nos acquis** et à **l'actualisation de nos produits**, notamment en auto. Notre réflexion sur nos structures commerciales nous a amenés à étudier deux dossiers d'acquisition : ERGO et Zurich. Ces dossiers, dont nous parlerons plus bas et qui ont mobilisé une bonne partie des efforts et du temps de nos départements et services, se sont concrétisés fin 2003 et début 2004. Ils offrent ainsi à notre stratégie multicanal un vecteur complémentaire : celui du courtage.

Notre nouveau modèle de service à la clientèle, matérialisé au travers de notre stratégie multicanal, repose sur l'étroite collaboration entre notre Service Clients, accessible par téléphone, et nos Conseillers sur le terrain. Ces deux éléments forment un **tandem efficace** offrant aux clients un service de qualité, une réaction rapide à leurs questions et à leurs problèmes d'assurance ainsi qu'une grande disponibilité. Nous avons ainsi souhaité faciliter l'accès à la compagnie, répondant de la sorte aux desiderata formulés par les consommateurs et nos clients. Ce fut également le thème mis en avant dans notre campagne publicitaire de cette année (*voir page 15*).

### ERGO et Zurich

L'élément marquant de cette année 2003 fut sans conteste la concrétisation des **deux dossiers d'acquisition** relatifs à ERGO et à Zurich.

Le comportement des Belges en matière d'assurances est extrêmement varié : certains préfèrent s'adresser à un courtier, d'autres à un agent, une banque ou une compagnie de vente directe. Certains assurés utilisent même divers canaux simultanément. P&V a donc souhaité rencontrer la diversité de ces attentes en offrant aux clients (actuels et potentiels) un éventail de possi-

bilités correspondant à leurs préférences. C'est à ce souhait que répondent les deux acquisitions de 2003.

Concernant **ERGO**, l'accord intervenu prévoit :

- la reprise par P&V du portefeuille d'assurances dommages de Hamburg-Mannheimer Belgique (HM s.a.), à l'exception des assurances Individuelles Accident ;
- l'arrêt des activités assurances dommages du Lion Belge (BLB) ; P&V se chargeant de la gestion du portefeuille en run off ;
- le rachat de la compagnie d'assurances Piette & Partners (PNP), située à Courtrai et commercialisant ses produits en Flandre orientale et en Flandre occidentale par le canal du courtage ;
- la diffusion, par le réseau de distribution d'Hamburg-Mannheimer Consulting (HMC), des produits Non Vie de P&V, à l'exception de l'Hospitalisation et de la Protection Juridique.

En ce qui concerne **Zurich**, l'accord porte sur l'acquisition des activités Non Vie de Zurich en Belgique sur le marché des particuliers et des PME. P&V acquiert également l'entière responsabilité du portefeuille Accidents du Travail ainsi que l'ensemble des activités Vie (Individuelles et Groupes) de Zurich en Belgique. Les activités nouvellement acquises seront gérées au sein de deux nouvelles entités juridiques, exclusivement dédiées au courtage : **Vivium** et **Vivium Life**. Le personnel de Zurich actif dans les activités transférées (400 personnes) sera désormais employé par ces deux nouvelles sociétés.

La totalité des portefeuilles transférés suite à ces accords représente près de 285 millions EUR. Ce n'est qu'en 2004 qu'ils feront sentir leurs effets ; nous aurons l'occasion d'y revenir dans le Rapport Annuel de l'exercice 2004.

### Campagne publicitaire

Communiquer sur la nouvelle politique de P&V en matière de service à la clientèle a été le moteur de la campagne publicitaire lancée au mois de mai 2003. Son objectif : démontrer qu'avec **un geste simple**, en l'occurrence un coup de fil au Service Clients, on peut accéder à tous les services de la compagnie.

Concrètement, des encarts dans la presse et des spots radio présentaient des situations de la vie quotidienne (mariage, naissance, pension, achat d'un logement...) qui déclenchent inévitablement toute une série de questions liées aux assurances. Un coup de fil au Service Clients permet de régler une bonne partie de ces problèmes en direct ou en organisant un rendez-vous avec un de nos conseillers.

### Nouveau produit auto

L'adaptation constante de nos produits à l'évolution du marché et de la société, mais surtout aux besoins des assurés, reste pour nous une préoccupation majeure. C'est pourquoi nos services techniques ont énormément travaillé à l'élaboration d'un nouveau produit, **Ideal Auto**, devenu opérationnel au premier trimestre 2004.

A part quelques modifications mineures, notre produit auto n'avait plus été revu depuis 10 ans. Tout en répondant à des préoccupations actuelles, Ideal Auto s'inscrit financièrement dans la moyenne du marché.

**Structure tarifaire.** Pour établir le montant de la prime d'assurance, nous tenons bien entendu compte de l'âge du conducteur, mais aussi – et c'est une des nouveautés – de l'ancienneté de son permis de conduire. Autre innovation, le tarif RC sera établi en fonction de la puissance et du poids du véhicule.

**Responsabilité civile.** Au degré 0 de l'échelle Bonus-Malus, les conducteurs payent aujourd'hui 54% de la prime. Pour les bons conducteurs, nous avons introduit des degrés négatifs dans cette échelle (jusqu'à moins 4), avec une diminution de prime en conséquence. Nous sommes allés plus loin que nos concurrents dans ce domaine.

**Garantie assistance.** Cette garantie s'articule désormais sur trois volets : assistance générale, assistance en cas de panne, assistance en cas d'accident.

Pour être complet, signalons que **l'outil d'assainissement des risques**, mis en application début 2001, continue à produire ses effets en remédiant à la dégradation des résultats de la branche auto. Cet outil permet d'appréhender la situation du client dans son ensemble en lui proposant diverses options (nouveau contrat, résiliation, augmentation de franchise, suppression de garantie, etc.). Bien que ces dispositions ne concernent chaque année qu'une faible partie de notre portefeuille, les résultats techniques de la branche auto s'en trouvent sensiblement améliorés.

### Partenariats

Conclure et renforcer des partenariats qui consolident nos acquis et permettent à nos clients de bénéficier de prestations de qualité s'inscrit dans une longue tradition de notre compagnie. Nous pouvons également, par ce biais, souligner notre spécificité d'assureur coopératif (*pour plus de détails sur ces partenariats, voir page 32 des Annexes*).

Parmi les nouveaux accords intervenus en 2003, signalons la conclusion d'un partenariat avec une organisation syndicale dont l'objectif est d'offrir à ses membres des produits d'assurance (auto et incendie) à des conditions préférentielles.

## ■ ACTIVITES COMMERCIALES ■

### Nouveau modèle de service

Dans le cadre de notre nouvelle organisation commerciale amorcée il y a quelques années et dont les précédents Rapports Annuels se sont déjà fait l'écho, notre Service Clients a pris une ampleur tout à fait particulière.

Le Service Clients est à même de répondre aux demandes de renseignements sur les contrats en cours, d'enregistrer des changements d'adresse, d'ajouter des garanties, de délivrer un duplicata ou une attestation... Il est également habilité à ouvrir immédiatement des dossiers sinistres en auto et en incendie. Il peut prendre rendez-vous avec les experts, les inspecteurs administratifs ou les garages conventionnés. Favorisant la **complémentarité** avec les conseillers, le Service Clients peut organiser un rendez-vous pour l'assuré. Le conseiller est toujours averti des démarches effectuées par ou pour un de ses clients.

Les enquêtes auxquelles nous avons procédé auprès de nos assurés (soit nous-mêmes, soit en faisant appel à une société extérieure) nous permettent de conclure que le dispositif ainsi mis en place répond à l'attente générale et qu'il est apprécié des utilisateurs.

Ainsi, le **niveau de satisfaction** du Service Clients atteint les 79%, après seulement 6 mois d'activité (le score maximum pour ce type de service est de 86%). Nous rééditerons régulièrement cette enquête de façon à mesurer l'évolution de ce taux de satisfaction.

### Canaux de distribution

La commercialisation de nos produits s'effectue au départ d'une structure multicanal.

*P&V Distribution.* Près de 230 conseillers salariés répartis sur 38 agences en Belgique. On dénombre également une quinzaine d'agents indépendants exclusifs.

*P&V Institutions.* Ce canal spécialisé s'adresse au secteur public ainsi qu'à différentes organisations et institutions (syndicats, mutualités, coopératives, associations, etc.).

*P&V Business.* Les activités de P&V Business restent orientées vers les indépendants et les PME. L'équipe d'inspecteurs de P&V Business est maintenant aussi à la disposition des conseillers qui souhaitent s'orienter vers ce segment de clientèle. Leurs connaissances professionnelles sont régulièrement développées via des formations et un soutien technique et organisationnel.

*Specific Insurance & Risk.* Cette société de courtage, dépendante de P&V, propose la couverture de risques prospectés par nos différents réseaux commerciaux et que P&V Assurances n'est pas directement en mesure de couvrir.

*Affinity.* Au cours du dernier trimestre 2003, des collaborations ont été lancées avec une organisation syndicale. Depuis toujours, le principe de solidarité guide tant les activités de cette organisation que celles de P&V. Ce partenariat en découle directement et comporte deux volets. Le premier offre la possibilité de souscrire des polices d'assurance classiques (auto et incendie) à des tarifs préférentiels. Le second porte sur un produit tout à fait original et unique sur le marché belge: un contrat visant la protection des militants dans le cadre de leurs activités syndicales. Une évaluation de cette collaboration sera réalisée en 2004.

### Actions commerciales

Des actions commerciales initiées, coordonnées et/ou soutenues par le Département Support Commercial, dans lequel est intégré le Service Marketing, sont organisées tout au long de l'année envers nos assurés. L'action dite **Check Up** permet au conseiller de parcourir avec le client toutes les assurances souscrites chez P&V en expliquant ce que ces contrats couvrent, le type de problèmes qu'ils résolvent, etc. A partir de cet examen, le conseiller peut envisager, avec le client, des adaptations ou la souscription de nouveaux contrats. Cette opération permet d'évaluer la capacité de nos produits à répondre aux besoins réels de notre clientèle. Sur la base des premiers résultats connus, près de 40% des contacts réalisés ont abouti à une modification de contrats ou à la souscription d'une nouvelle police.

Une autre action a été spécialement conçue à destination des **femmes de moins de 55 ans**, et ce suite à la modification de l'âge légal de la pension en ce qui les concerne. Le Service Marketing a développé des outils particuliers de prospection (tableaux, schémas, conséquences fiscales, nouvelles dispositions) pour les conseillers qui ont pris part à cette action.

### Les résultats commerciaux

Au 31 décembre 2003, l'**encaissement global** de P&V Coop (en ce compris la succursale du grand-duché de Luxembourg), traduit en primes émises nettes d'annulation, s'établit à **294,3 millions EUR**.

Par rapport à l'an dernier, ce résultat représente une progression de 28 millions EUR (soit 9,5%).

## ■ RESULTATS DE LA BRANCHE VIE ■

### *Gestion belge*

Dans la branche Vie individuelle, l'année 2003 n'a pas connu de lancement de nouveaux produits, et ce dans l'attente d'importantes modifications au niveau de la législation.

### Encaissement et résultats

L'encaissement global en affaires directes de la branche Vie s'élève à 105,6 millions EUR, au 31 décembre 2003, ce qui représente une hausse de l'encaissement de 13% par rapport à 2002.

L'exercice 2003 se clôture avec un résultat de 19,1 millions EUR, après transfert d'un montant de 10 millions EUR au Fonds pour dotations futures.

### Participations bénéficiaires

Pour l'exercice 2003, P&V Assurances attribue des participations bénéficiaires de **0,75%** pour les contrats garantissant un taux contractuel de 3,75% et répondant aux critères pour bénéficier de participations à taux fort.

En décès, P&V a maintenu sa politique de participation bénéficiaire élevée: 15% en Vie Individuelle et 32,50% en Vie Groupes.

En ce qui concerne les contrats Ideal CashPlan, une participation bénéficiaire de 0,25% sera attribuée.

En 2003, P&V a ainsi affecté aux participations bénéficiaires un montant de 1,7million EUR.

## ■ RESULTATS DE LA BRANCHE NON VIE ■

### *Gestion belge*

#### Branche Auto

Les primes émises reflètent une croissance de près de 15% par rapport à l'exercice précédent, pour atteindre 86,3 millions EUR.

Bien que la fréquence des sinistres évolue nettement à la baisse, la charge de ceux-ci augmente en conséquence du renchérissement des sinistres corporels. Le ratio des charges d'exploitation sur les primes acquises s'améliore, ainsi que les revenus financiers. La branche termine l'exercice avec une perte ramenée à près de 9,5 millions EUR, alors qu'elle se situait à 23 millions EUR en 2002.

#### Branche Autres Assurances Droit Commun

L'encaissement enregistre une très légère baisse puisqu'il passe de 21,7 en 2002 à 21,5 millions EUR cette année.

En dépit d'une très nette amélioration des risques des collectivités et institutions, la charge totale des sinistres reste trop lourde. Et malgré la contraction des frais généraux, la branche enregistre une perte de 4,1 millions EUR.

#### Branche Incendie – Risques Divers

L'érosion du portefeuille se poursuit en "risques simples" mais, sous l'effet de l'indexation automatique des capitaux assurés et des souscriptions en risques d'entreprises et d'institutions, l'encaissement progresse (+ 3,8%) pour atteindre 52,6 millions EUR.

Le ratio des charges d'exploitation sur les primes acquises s'améliore tandis que les coûts de la réassurance cédée pèsent de plus en plus sur la rentabilité. L'année 2003 n'ayant pas été marquée par des sinistres importants (tels que tempête, gros incendies, etc.), la charge des sinistres est donc exceptionnellement modérée, si bien que la branche renoue avec les bénéfices (+ 3,7 millions EUR).

#### La réassurance acceptée en IARD

Le résultat d'exploitation des acceptations en réassurance est très légèrement déficitaire (- 0,5 million EUR).

## ■ P&V LUXEMBOURG ■

Le marché luxembourgeois renoue avec la croissance

Après une année marquée par une stagnation de l'encaissement, le secteur luxembourgeois des assurances a renoué au cours de l'exercice 2003 avec la croissance des primes qui s'est même accélérée au cours du quatrième trimestre.

D'après les données publiées par le Commissariat aux Assurances, l'ensemble du secteur a ainsi progressé en 2003 de 14% par rapport à 2002.

Comme à l'accoutumée, c'est l'assurance Vie exercée en régime LPS (Libre Prestation de Service) qui se taille la part du lion, avec une augmentation de 20%. L'activité Vie classique, exercée sur le marché local, reste loin derrière, avec une progression de seulement 2%.

La croissance du marché de l'assurance Non Vie s'est élevée à 5%. La débâcle boursière de l'année 2002 n'a finalement pas laissé de traces indélébiles dans le secteur des assurances. Il en est autrement pour l'ensemble du secteur financier du grand-duché qui s'est caractérisé, en 2003, par une constante contraction du niveau de l'emploi.

Un cadre juridique et concurrentiel en constante évolution

Au cours de l'année sous revue, la transposition de la 4<sup>e</sup> directive sur l'assurance automobile a été finalisée. Nous avons ainsi dû désigner un représentant chargé du règlement des sinistres RC Auto dans chaque Etat membre de l'Union Européenne. En dépit des pressions communautaires, l'ancien système bonus/ malus uniforme a été maintenu.

La directive européenne sur l'intermédiation en assurance est en voie de transposition; l'adaptation en cours de la législation anti-blanchiment visera également le secteur des assurances Non Vie.

Outre ces ajustements législatifs, le marché national des assurances du particulier a vu l'émergence d'une plus grande réactivité tarifaire : les compagnies n'hésitent plus à appliquer sur le terrain des tarifications ponctuelles en fonction de la situation concurrentielle individuelle.

L'activité commerciale de la succursale a été remarquable

L'année écoulée a été mise à profit par notre succursale pour consolider son réseau commercial et son organisation informatique.

Notre activité commerciale a obtenu des performances remarquables, puisqu'elles dépassent de plus du double celles de la moyenne du marché: la croissance des primes Vie s'est ainsi élevée à 5%, contre 2 % pour l'ensemble des autres compagnies; celle des primes Non Vie à 12,5%, contre 5 % pour le marché.

Meilleur résultat obtenu par notre succursale depuis sa création en 1971

L'évolution favorable de la sinistralité nous a permis de réaliser, en 2003, un bénéfice technique de 2,8 millions EUR - dont 2 millions pour la gestion Vie et 0,8 million pour la gestion Non Vie - contre respectivement 2,2, 1,3 et 0,9 un an auparavant.

Après imputation du résultat non technique, le bénéfice net total s'élève à 1,9 million EUR contre 1,5 million l'exercice précédent, soit un accroissement de 27%. Depuis sa création en 1971, notre succursale grand-ducale n'avait jamais atteint un tel résultat bénéficiaire.



[🏠 accueil jobs](#)

[📄 travailler chez P&V](#)

[la philosophie de P&V](#)

[l'ambiance de travail](#)

[nos avantages](#)

[nos services](#)

[nos produits](#)

[nos](#)

[nos](#)

[nos](#)

[nos](#)

[nos](#)

[nos](#)

[nos](#)

[nos](#)

[nos](#)

[nos](#)

[nos](#)

[nos](#)

[nos](#)

[nos](#)

[nos](#)

[nos](#)

[nos](#)

[nos](#)

[nos](#)

[nos](#)

[nos](#)

[nos](#)

[nos](#)

[nos](#)

[nos](#)

[nos](#)

[nos](#)

[nos](#)

[nos](#)



## LES PLACEMENTS

L'année 2003 a été une année de contrastes. Le premier semestre a d'abord vu la poursuite de la baisse des bourses en Europe puis, enfin, la fin de la baisse au terme du premier trimestre. Les trois autres trimestres ont vu les marchés financiers revenir graduellement vers des valorisations plus raisonnables pour terminer l'année sur une performance enfin positive.

Les investisseurs sont toujours empreints d'une grande aversion au risque, mais aussi très demandeurs de rendements plus élevés que ceux des obligations bénéficiant d'un rating équivalent aux fonds d'Etat et assimilés. Nombre d'entre eux sont en proie à des sentiments concomitants et paradoxaux d'appétit pour le rendement et d'aversion au risque.

P&V a su profiter des circonstances pour procéder à des opérations de croissance externe en rachetant, notamment, plusieurs sociétés et branches d'activité de groupes étrangers en Belgique.

Le financement de ces acquisitions a influencé notre politique de placements en 2003.

### Le portefeuille titres

En **obligations**, notre portefeuille avait une valeur bilan de **533 millions EUR** et une valeur marché de 569 millions EUR au 31 décembre 2003.

En **actions**, notre portefeuille avait une valeur bilan de **485 millions EUR** et une valeur marché de 596 millions EUR au 31 décembre 2003.

Nos parts dans des **pools d'investissements** s'élevaient à **71 millions EUR**.

Au total, les **investissements** en titres représentent **1.089 millions EUR**.

### Le portefeuille hypothécaire

Au 31 décembre 2003, notre **portefeuille hypothécaire** avait une valeur comptable de **285 millions EUR**.

### Le portefeuille immobilier

Notre **portefeuille immobilier** avait au 31 décembre 2003 une valeur bilan après amortissements de **131 millions EUR**.

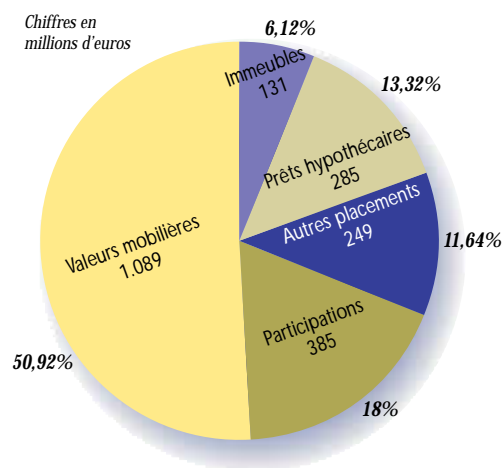
### Les participations

Au 31 décembre 2003, les **participations** représentent un montant de **385 millions EUR**.

La valeur de nos **autres placements** s'élève à **249 millions EUR**.

**Au total, l'ensemble des placements de P&V Assurances (Belgique et Luxembourg) atteint, fin 2003, un montant de 2.139 millions EUR.**

**Ce montant constitue 87,2% de l'actif de P&V Assurances qui s'élève à 2.452 millions EUR.**



Total des placements 2.139 = 100%

## ■ LES RESULTATS ■

Les taux d'intérêts à long terme se maintiennent à un niveau préoccupant. Les marchés boursiers se sont quelque peu calmés même s'ils restent encore volatiles. Nous n'avons dès lors plus eu à déplorer, au cours de l'exercice en revue, les réductions de valeur que nous avons connues au cours de l'année précédente.

Dans le même temps qu'une amélioration des produits financiers, nous avons enregistré en 2003 une progression de nos résultats commerciaux. **L'encaissement global** de P&V Assurances s.c. – gestion belge et luxembourgeoise confondues – s'élève à **294,3 millions EUR**, traduisant de la sorte un accroissement de 28 millions EUR, soit une progression de 9,5%.

En **branche Vie**, après transfert de 10 millions EUR au Fonds pour dotations futures(\*) et attribution aux assurés Vie d'une participation bénéficiaire de 1,7 million EUR, l'exercice s'est clôturé par un bénéfice de 21 millions EUR (y compris le grand-duché de Luxembourg).

En **branche Non Vie**, l'encaissement global s'est élevé pour sa part à 162 millions EUR, ce qui représente une progression de 6%. Le résultat de la branche correspond à - 9,6 millions EUR.

### Capitaux propres

Au 31 décembre 2003, les capitaux propres de P&V Assurances sont passés de 182.586.740 millions à 205.204.983 millions EUR. Ces capitaux se répartissent de la manière suivante :

<i>Capital</i>	<i>483.541 EUR</i>
<i>Réserves</i>	<i>204.721.443 EUR</i>
• réserve légale	74.028 EUR
• réserves indisponibles	195.359.175 EUR
• réserves immunisées	9.288.239 EUR

### Actif

L'actif net de P&V Assurances s'élève, fin 2003, à 2.452.030.717 EUR (*voir détails en pages 42 et 43*)

*(\*) Fonds pour dotations futures : fonds dont la répartition, soit aux assurés, soit aux actionnaires, n'est pas encore déterminée au moment de la clôture des comptes*

Les primes émises en 2003 s'élèvent à **26.792.271 EUR**, soit une augmentation de 4% par rapport à l'exercice 2002 : le secteur privé progresse de 11%, le secteur public régresse de 7%.

La sinistralité a été exceptionnellement favorable en 2003, tant au niveau des accidents survenus au cours de l'exercice, qu'au niveau des dégagements de provisions sur exercices antérieurs. Ceci ne doit pas nous empêcher de continuer à surveiller de près le niveau des prix pratiqués, particulièrement dans le secteur public.

En ce qui concerne le secteur privé, P&V Caisse Commune a maintenu sa décision de ne pas introduire de dossier de hausse tarifaire pour l'exercice 2004.

Nos provisions ont été renforcées de manière importante ; le niveau de ces dernières est garant de la solvabilité de P&V Caisse Commune.

La baisse des produits financiers, au fur et à mesure des échéances de notre portefeuille obligataire, se poursuit. Les frais généraux et commissions sont du même ordre qu'en 2002.

L'exercice comptable se solde par un excédent de **1.990.650 EUR**.

Dans le cadre de sa politique de ristourne de l'excédent à ses sociétaires, P&V Caisse Commune a réparti cet excédent de la manière suivante :

- 10%, soit 199.065 EUR, au Fonds de réserve statutaire ;
- le solde, soit 1.791.585 EUR, aux sociétaires.

Ces derniers 1.791.585 EUR seront ventilés à raison de 50% au prorata des cotisations versées et de 50% au prorata de la différence entre les cotisations versées et la charge des sinistres.

Pour rappel, la société est en *run off* depuis 1996.

Par rapport à l'exercice précédent, nous avons enregistré une diminution de nos charges techniques de l'ordre de 623 millions EUR.

Les résultats financiers accusent au cours du présent exercice une nette contraction.

L'exploitation se clôture par une perte de 607.000 EUR, ramenant les fonds propres de P&V Ré à 11,7 millions EUR.

Comme nous l'avons déjà signalé dans les rapports des années précédentes, nous portons une attention particulière à l'évolution des traités APH (asbestos, pollution, health) aux Etats-Unis. Depuis quelque temps toutefois, une certaine stabilisation semble se maintenir en cette matière.

- ... home
- ... services
- ... contact
- ... jobs
- ... **CYBERCLUB**
- ... Euro-converter



## ■ RESSOURCES HUMAINES DU POLE ASSURANCES - GROUPE P&V ■

L'effectif salarié du Groupe P&V (P&V Distribution, P&V Caisse Commune, P&V Coop, Specific Insurance & Risk) et de notre succursale au grand-duché de Luxembourg s'élève, au 31 décembre 2003, à **984 personnes** (soit 951,25 équivalents temps plein - ETP).

Sur ces 984 personnes, on dénombre 672 hommes (68,3%) et 312 femmes (31,7%).

La ventilation de cet effectif entre les différentes unités du Groupe P&V est la suivante :

<i>P&amp;V Coop</i>	555	(531,2 ETP)
<i>P&amp;V Distribution</i>	307	(300,9 ETP)
<i>P&amp;V Caisse Commune</i>	25	(24,4 ETP)
<i>Specific Insurance &amp; Risk</i>	8	(7,75 ETP)
<i>Succursale du Luxembourg</i>	89	(87 ETP)

Le personnel des entreprises d'assurances du Groupe P&V travaillant en **Belgique** (soit 895 collaborateurs) se répartit entre 573 francophones (64%) et 322 néerlandophones (36%).

En termes de qualification, un peu plus de la moitié (52,7%) des collaborateurs du siège (c'est-à-dire les effectifs groupés de P&V Assurances, P&V Caisse Commune et Specific Insurance & Risk) sont porteurs d'un diplôme de l'enseignement supérieur universitaire et/ou non universitaire. Ce pourcentage est de 39,4% pour les collaborateurs de P&V Distribution.

En Belgique, la répartition du personnel par tranche d'âge s'établit comme suit :

Tranche d'âge	Siège		P&V D		Total	
Moins de 25 ans	17	2,89%	11	3,58%	28	3,13%
De 25 à 30 ans	60	10,20%	43	14,01%	103	11,51%
De 30 à 35 ans	71	12,07%	51	16,61%	122	13,63%
De 35 à 40 ans	91	15,48%	57	18,57%	148	16,54%
De 40 à 45 ans	106	18,03%	44	14,33%	150	16,76%
De 45 à 50 ans	104	17,69%	44	14,33%	148	16,54%
De 50 à 55 ans	89	15,14%	27	8,79%	116	12,96%
De 55 à 60 ans	40	6,80%	25	8,14%	65	7,26%
Plus de 60 ans	10	1,70%	5	1,63%	15	1,38%
<b>Total</b>	<b>588</b>	<b>100%</b>	<b>307</b>	<b>100%</b>	<b>895</b>	<b>100%</b>

## Le recrutement

Les précédents Rapports Annuels avaient déjà insisté sur les difficultés de recrutement des conseillers et, par voie de conséquence, sur leur turn-over. Les campagnes de recrutement réalisées ces deux dernières années ont permis d'étoffer nos équipes commerciales. En 2003 toutefois, nous n'avons organisé que deux campagnes (au lieu de trois habituellement). Cette mesure, couplée à un profil recherché de plus en plus affiné, a sensiblement réduit le nombre de nouveaux conseillers engagés.

La rubrique "Jobs", mise en ligne fin 2002 sur notre site internet et réalisée conjointement par les Ressources Humaines et la Communication, précise les différents postes pour lesquels P&V recherche des candidats et offre la possibilité d'envoyer une candidature spontanée. Nous avons ainsi reçu 1.026 curriculum vitae par ce biais, soit une moyenne de 86 par mois (ce qui constitue une hausse de  $\pm 20\%$  par rapport à l'an dernier).

Tous canaux confondus, le Service Ressources Humaines a reçu un peu plus de 2.900 curriculum vitae (1.079 pour P&V Distribution et 1.823 pour P&V Coop) et testé près de 200 candidats (107 pour P&V Distribution et 82 P&V Coop). Au total, 68 personnes ont été engagées, dont 31 nouveaux conseillers. Une quarantaine de personnes a intégré P&V Coop, dont 8 Conventions Premier Emploi et deux contrats à durée déterminée.

## La formation

Bien que répondant aux demandes des services internes et de partenaires (comme Actel et HDP), le Service Formation est fortement mobilisé par le réseau commercial. Tout au long de l'année, des modules sont dispensés pour actualiser des connaissances et/ou pour se conformer aux exigences légales.

Des organismes extérieurs (comme FOPAS ou INSERT) sont également sollicités pour certaines formations : spécialisation en techniques d'assurance, fiscalité, nouvelles législations, cours de langues, spécialisations informatiques.

Fin 2003, un effort particulier de formation a été mené auprès du réseau Hamburg-Manheimer Consulting (courtiers, inspecteurs, affinity). Le Service Formation a élaboré et diffusé des cours spécifiques vers ce public : généralités sur P&V et son fonctionnement, produits auto et incendie, tarification,...

Le programme de formation a été également totalement renouvelé. La conceptualisation et la réalisation des syllabi de ces nouveaux cours ont été réalisés en 2003 pour démarrer en 2004. La formation s'articule désormais autour de 5 volets : formation de base, formation prolongée segment particuliers, formation prolongée segment indépendant, formation prolongée segment PME et une formation supplémentaire en comptabilité et législation qui permettrait, à ceux qui le souhaitent, d'accéder au statut d'indépendant agréé ou de responsable de distribution.

Traduites en unités de temps, les prestations totales du Service Formation se sont élevées à 9.480 heures de cours réparties sur 5,5 temps plein. 89% ont été destinées au réseau P&V D et 11% à P&V Coop. En 2003, 586 demandes de formations (une personne pouvant suivre plusieurs cours) ont été rencontrées, soit directement par le Service Formation, soit par des organismes extérieurs.

## ■ DISTRIBUTION DES PRODUITS DE P&V ASSURANCES ■

En Belgique, la distribution des différents produits de P&V s'effectue au travers de plusieurs canaux.

L'essentiel des ventes aux particuliers est réalisé au départ d'une société filiale, **P&V Distribution (P&V D)**. Celle-ci chapeaute un réseau d'agences réparties sur l'ensemble du territoire belge et placées sous l'autorité de trois Directeurs Régionaux qui sont responsables des zones géographiques suivantes :

- Anvers / Limbourg / Flandre orientale / Flandre occidentale / Brabant flamand / Bruxelles (néerlandophone)
- Hainaut / Brabant wallon / Bruxelles (francophone)
- Liège / Namur / Luxembourg

Le processus de réduction du nombre d'agences, amorcé en 2002 dans le cadre du nouveau modèle de service s'est épanoui en 2003. Le réseau commercial comporte 38 agences, définies comme des bases logistiques au sein desquelles nos conseillers trouvent le soutien humain (directeurs d'agences, collaborateurs

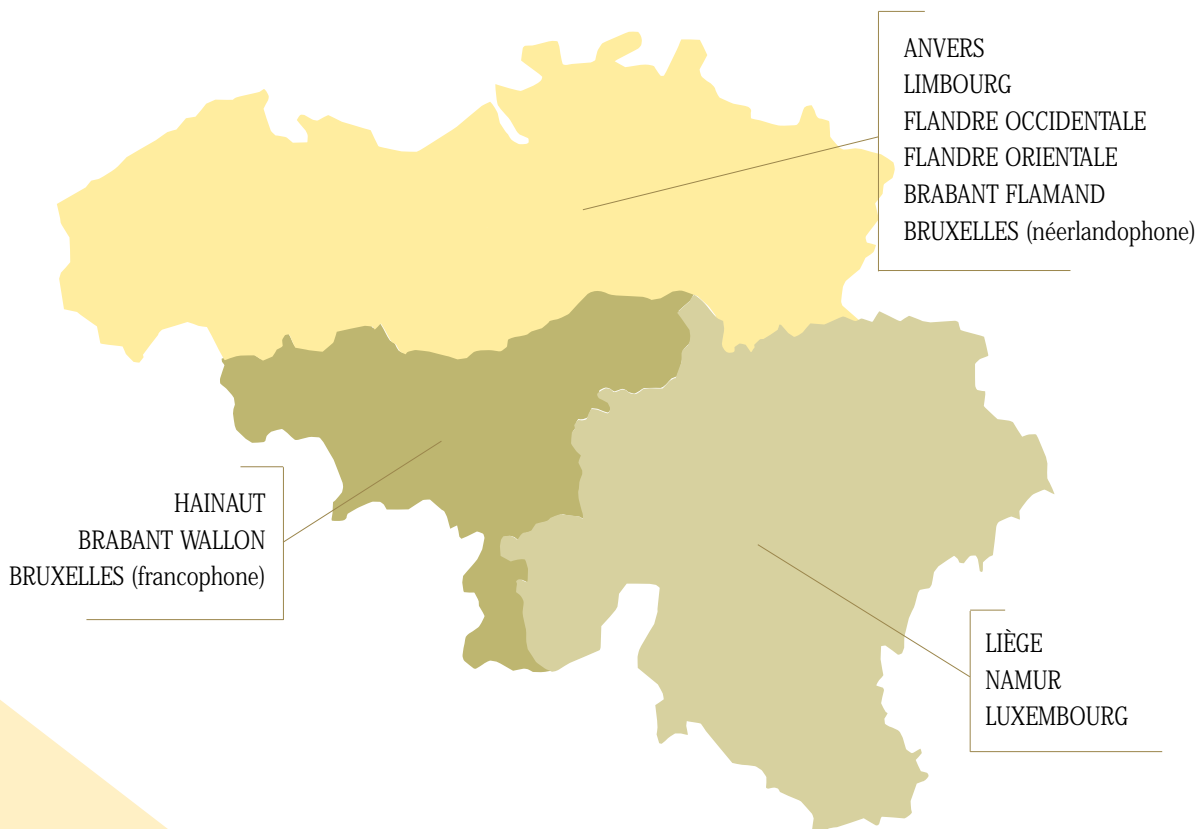
commerciaux et administratifs), matériel et logistique nécessaire à leur activité.

Au 31 décembre 2003, les effectifs de cette société se répartissent comme suit :

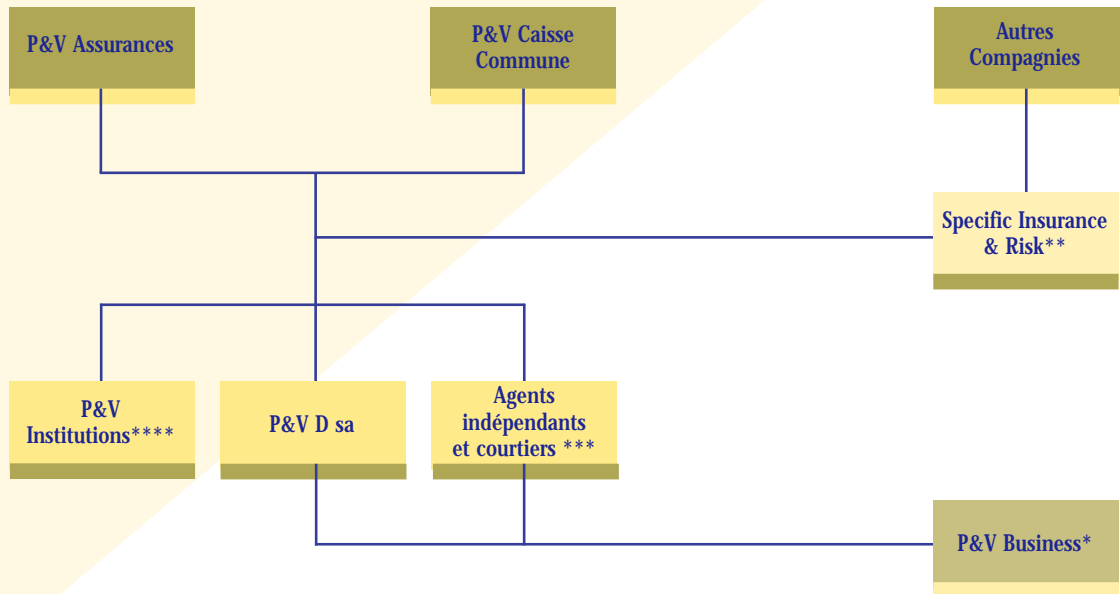
Anvers – Limbourg – Flandre occidentale – Flandre orientale – Brabant flamand – Bruxelles (néerlandophone) .....	110
Hainaut – Brabant wallon – Bruxelles (francophone) .....	119
Liège – Namur – Luxembourg .....	75
Effectifs totaux .....	304

La répartition, par fonction, de ces 304 employés est la suivante :

34	Directeurs d'agence
224	Conseillers
46	Assistants commerciaux et employés administratifs



LA VENTE DES PRODUITS DU GROUPE P&V



Légende du schéma

\* **P&V Business** intervient en soutien technique de P&V D et des agents indépendants dans le cadre de la prospection des PME

\*\* Pour le placement des risques pratiqués au sein du Groupe P&V, les différents canaux de distribution peuvent s'adresser à **Specific Insurance & Risk** qui se charge de trouver un assureur

\*\*\* P&V collabore avec une quinzaine d'**agents indépendants** exclusifs et une cinquantaine de courtiers

\*\*\*\* **P&V Institutions** est composée de 6 délégués qui s'adressent exclusivement au marché des administrations publiques et de diverses institutions



### ■ PARTENARIATS ■

En tant qu'assureur coopératif intégré au secteur de l'économie sociale, P&V s'inscrit dans une longue tradition de **partenariat**. C'est une pratique essentielle qui relève de nos origines.

#### Partenariats institutionnels

Dans cette optique, et depuis longtemps déjà, nous avons joint nos forces à celles de la **Fédération internationale des coopératives d'assurances** (FICMA) et de l'**Association des assureurs coopératifs et mutualistes européens** (ACME), deux organisations qui favorisent et renforcent la collaboration et l'échange d'expériences entre leurs membres.

Dès 1990, et avec d'autres partenaires de l'économie sociale européenne, P&V a été une des sociétés fondatrices d'**Euresa**. Ces compagnies occupent des positions souvent prépondérantes dans leurs marchés respectifs. Pratiquant toutes les branches d'assurances, elles couvrent aujourd'hui plus de 22 millions d'assurés et emploient environ 26.000 salariés. Leur chiffre d'affaires cumulé atteint plus de 12 milliards EUR.

Les membres d'Euresa sont :

- P&V (*Belgique*)
- Macif et Maif (*France*)
- Unipol (*Italie*)
- Folksam (*Suède*)
- Huk-Cobourg (*Allemagne*)
- LB Group (*Danemark*)

Euresa s'est dotée de **deux outils** opérationnels :

- un holding basé au Luxembourg. Celui-ci a participé à la création d'une société d'assurance Vie, Euresa Life (dont P&V est l'actionnaire principal) qui agit selon les directives sur la Libre Prestation de Service ;
- un groupement européen d'intérêt économique (GEIE) qui a initié des groupes de travail entre tous les membres permettant d'échanger des expériences et d'élaborer des services et des produits communs.

Parmi les réalisations concrètes d'Euresa, citons le **réseau d'accueil réciproque des sociétaires** – qui permet aux assurés de bénéficier d'une continuité de services dans toutes les compagnies membres – et la rédaction d'une Charte éthique intitulée "*Nos valeurs nous engagent*" – un document qui intègre et dépasse les recommandations européennes sur la responsabilité sociale des entreprises.

#### Autres partenariats

P&V a cherché à compléter ces échanges institutionnels par des collaborations plus concrètes et opérationnelles.

##### • *Rainbow ICT Services*

Rainbow ICT Services est un groupement d'intérêt économique (GIE) résultant de la synergie entre les services IT de P&V et des A.P. Au 1<sup>er</sup> juin 2003, un **troisième partenaire**, Swiss Life et sa filiale Zelia, est venu rejoindre le GIE.

Parmi les opérations mises en place par Rainbow, notons :

- la création d'un Helpdesk, joignable par téléphone et e-mail ;
- le développement de techniques de premier plan comme le V.o.I.P (Voice over Internet Protocol) qui utilise le réseau de transmission de données pour véhiculer la voix. Cette technologie de pointe n'avait jusque-là jamais encore été utilisée entre un siège (la Tour P&V) et 40 unités décentralisées (le réseau d'agences) ;
- la réalisation d'études de marché et l'élaboration de cahiers des charges pour la fourniture de matériel informatique et de téléphonie aux conseillers P&V.

- **SEPIA**

Autre illustration de la collaboration entre P&V et les A.P., la création de la société coopérative SEPIA début 2001. SEPIA est chargée de gérer les contrats générés par l'élargissement du régime de retraites légales aux **fonds de pensions sectoriels**. Le premier contrat important de SEPIA, signé en 2002, concerne les 48.000 ouvriers du secteur Federauto (entreprises de garage, du commerce de métal et de la carrosserie).

- **Flotte de véhicules**

Ces dernières années, P&V a conclu quelques contrats d'assurances pour des flottes de véhicules, devenant ainsi l'assureur de quelques-uns des plus grands "leasers" belges.

- Depuis trois ans, nous sommes liés à D'leteren Lease pour l'assurance de leur parc automobile. Ce partenariat a été élargi aux véhicules dont D'leteren s.a. est propriétaire.
- 2003 a également vu la mise en œuvre du contrat signé fin 2002 avec Hertz Lease – Axus (aujourd'hui ALD Automotive).
- Un accord en deux volets est aussi intervenu entre P&V et BMW (et les marques associées): d'une part, l'assurance de leur flotte de leasing et, d'autre part, les formules d'assurance proposées par les concessionnaires seront gérés par P&V à partir d'avril 2004.

De plus, un agent **souscripteur** a placé son portefeuille auto chez P&V. Les conséquences de cet accord ne jouera à plein qu'à partir de 2004.

- **IMA**

Depuis de nombreuses années, P&V confie à la filiale Benelux d'IMA (Inter Mutuelles Assistance) les missions d'assistance pour les assurés P&V.

Depuis le 4 septembre 2003, IMA Benelux traite aussi les appels en débordement du Service Clients ainsi que l'ensemble des appels en dehors des heures d'ouverture.

Enfin, IMA est également chargée, en Belgique, de l'assistance des véhicules de la marque Peugeot. IMA n'étant pas une compagnie d'assurance, elle a demandé à P&V d'assurer, dès 2004, les risques liés à cette activité.

- **IBSR**

Pour la 6<sup>e</sup> année consécutive, P&V a soutenu la campagne de sensibilisation au port de la ceinture de sécurité de l'Institut Belge pour la Sécurité Routière (IBSR). Pour P&V, le rôle d'une compagnie d'assurances ne se limite pas à indemniser les sinistres, elle doit aussi s'impliquer activement dans la prévention. C'est ce qui justifie **notre engagement aux côtés de l'IBSR**.

- **Etudes VUB et Partenariats presse**

P&V a **initié et soutenu** des études de l'Unité de recherche de sociologie de la VUB sur les différentes formes de solidarité et l'évolution de la sécurité sociale (en 2002) et sur la problématique de la fin de carrière (en 2003). Ces initiatives traduisent et renforcent la dimension d'entreprise citoyenne et solidaire de P&V : les thèmes choisis nous aident à comprendre la vie des gens, le contexte dans lequel ils évoluent et permettent d'ouvrir le débat sur des questions de société primordiales.

A l'occasion de la publication de ces enquêtes, P&V a conclu des partenariats avec des **organes de presse**. Knack, Le Vif L'Express, la RTBF et Kanaal Z se sont faits l'écho de ces études scientifiques universitaires au travers de reportages et de dossiers spéciaux.

En 2003 (tout comme en 2002), ces articles ont été prolongés par des **tables-rondes** au cours desquelles des lecteurs de Knack, du Vif L'Express et des membres du personnel de P&V ont débattu de ces enquêtes avec le ministre des Pensions, Frank Vandenbroucke, et d'autres personnalités du monde politique et associatif.

### ■ L'OMBUDSMAN DE P&V ■

Aujourd'hui fort répandue, la fonction d'ombudsman a été créée il y a 27 ans chez P&V, ce qui en fait un des précurseurs en la matière. Ayant rejoint le Département Communication, l'ombudsman centralise désormais les données relatives aux plaintes des clients et celles des diverses enquêtes de satisfaction menées régulièrement auprès de nos assurés.

Le rôle de l'ombudsman est d'être à l'écoute des clients mécontents. Il instruit les dossiers qui lui sont soumis en toute objectivité et s'efforce de parvenir à des solutions amiables dans le cadre des lois, règlements, conditions de contrats et règles de conduite édictées par le secteur des assurances. Il exerce sa fonction en toute indépendance.

#### *Nombre de dossiers*

En 2003, 347 nouveaux dossiers ont été adressés à l'ombudsman, ce qui représente un quasi statu quo par rapport aux années précédentes.

De plus en plus de plaintes (54%) sont directement envoyées à la compagnie, ce qui traduit la notoriété croissante de ce service; constatation également faite par l'ombudsman du secteur des assurances. Les plaintes qui transitent d'abord par Assuralia (anciennement UPEA) et l'OCA, et qui concernent P&V, représentent 19%. Un quart des plaintes transitent par les conseillers. Enfin, le solde se rapporte à des demandes d'information, ce qui n'entre pas dans les attributions normales de l'ombudsman.

#### *Motifs des plaintes*

C'est majoritairement au moment de la survenance d'un sinistre que les assurés émettent des reproches vis-à-vis de leur compagnie. Sans surprise, ce sont les branches Auto et Incendie qui recueillent la majorité des plaintes. Les motifs les plus souvent invoqués sont le refus d'intervention, la lenteur de la procédure, l'interprétation des conditions générales, le montant de l'indemnisation.

Ces dernières années, l'ombudsman a relevé un nombre croissant de plaintes dans le secteur des Soins de

santé concernant le refus d'intervention pour cause de maladies pré-existantes. Plus largement, les omissions volontaires d'information sont de plus en plus fréquentes. Ce qui entraîne, en cas de sinistres, des refus de couvrir qui, eux-mêmes, engendrent des réclamations.

#### *Rôle de l'ombudsman*

La qualité de la communication entre l'assuré et la compagnie, souligné comme un problème majeur tant par l'ombudsman de P&V que par celui du secteur des assurances, s'améliore. Cela traduit les efforts fournis depuis plusieurs années par P&V et renforcés par la signature des recommandations d'Assuralia concernant le traitement des plaintes et des dossiers sinistres.

De manière générale, l'ombudsman de P&V envoie un accusé de réception du courrier dans les 5 jours et, dans la mesure du possible, une réponse dans le mois (ce qui correspond aux recommandations d'Assuralia signées par P&V). D'un strict point de vue de la législation de l'assurance, deux tiers des dossiers sont non fondés. Même si l'assuré n'obtient pas gain de cause, il reçoit à tout le moins une explication claire et motivée sur la position de la compagnie.

Le rôle de l'ombudsman **dépasse donc la simple gestion des plaintes**. Chacune d'elle constitue un élément non négligeable de la perception qu'a l'assuré de sa compagnie. C'est pourquoi P&V considère que tenir compte des réclamations fait intégralement partie des services à rendre à la clientèle et s'intègre dans une politique de fidélisation.

Il faut d'ailleurs remarquer que 9 personnes sur 10 qui font appel à l'ombudsman de P&V restent clientes de la compagnie (même si 5% d'entre elles résilient le contrat qui a fait l'objet d'une plainte).

# Jobs

Bienvenue  
sur le site Jobs de P&V.

P&V est à la recherche de personnes  
comme vous. Des personnes qui  
croient qu'il est possible de faire



### WWW.PV.BE

Pour la première fois, l'an dernier, le Rapport Annuel abordait les activités liées au site internet de P&V. Les développements initiés en 2002 ont porté leurs fruits : 2003 a véritablement constitué une année charnière dans ce domaine pour P&V.

Au départ simple vitrine de nos produits, nos activités sur l'Internet se sont fortement développées en offrant de plus en plus d'opportunités d'interactivité et en devenant un outil de renforcement de notre image et de notre notoriété.

#### *Les services en ligne*

- La philosophie du site *www.pv.be* a toujours été d'offrir une information fiable et de qualité sur les assurances. C'est dans cette perspective que des **dossiers d'informations** ont été développés et mis en ligne tels que "Assurances à l'école", "Votre Pension" et "Votre Habitation". Les chiffres de fréquentation de ces dossiers démontrent sans conteste leur pertinence et l'utilité de disposer, sur le site, d'informations généralistes sur l'assurance.
- La création de **modules en ligne** s'inscrit également dans cette dimension de service. En un seul clic, ces modules offrent à l'internaute (client ou non) la possibilité de poser une question, de demander un rendez-vous avec un Conseiller P&V, de signaler un changement d'adresse, de demander qu'on le rappelle, de s'inscrire à notre e-newsletter, etc. La gestion de ces modules est confiée au Service Clients. L'utilisation intensive de ces modules reflète une tendance actuelle: les clients des compagnies d'assurance souhaitent réduire le temps consacré à la gestion administrative de leurs contrats en utilisant des moyens tels qu'internet, un call center, etc.
- Les formulaires de **demandes d'offres** ont également été revus dans un souci de simplification. Ces demandes sont aussi gérées par le Service Clients. 2003 a vu une explosion des chiffres dans ce secteur. Sur les 12 mois de l'année, nous avons reçu 8.600 demandes de

devis par internet<sup>(\*)</sup>. 10% de ces demandes ont abouti à la signature d'une police d'assurances P&V.

#### *E-mailing*

Quatre fois par an, nous envoyons un e-mailing aux personnes inscrites volontairement dans notre base de données. Celle-ci comporte 21.000 noms de clients et de prospects; un nombre qui a quasiment doublé en une année. Ces e-mailings avertissent l'internaute des nouveautés accessibles sur notre site. Le taux de réaction, c'est-à-dire le pourcentage de personnes activant un des liens directs de l'e-mailing vers notre site, atteint une moyenne de 30%.

#### *Rubrique "Jobs"*

Fin 2002, une rubrique "Jobs" a été mise en ligne. Nous avons recueilli, en 2003, 1.026 candidatures, spontanées ou en réponse à une offre, via cette rubrique (un chiffre qui dépasse largement celui de l'an dernier).

#### *Cyberclub*

Le CyberClub est le volet ludique de la présence de P&V sur l'Internet. Ce n'est pas un facteur à négliger car, tout comme la mise en page graphique et l'apport régulier de nouveaux contenus, il développe et entretient l'aspect convivial du site. Pour 2003, nous dénombrons près de 18.000 participations à nos concours.

#### *Augmentation du nombre de visiteurs*

Grâce à tous ces éléments, ainsi qu'à l'achat d'espaces médias on line, la conclusion de partenariats dédiés aux médias électroniques et au renvoi systématique vers le site dans notre communication "papier", nous avons multiplié par 10 le nombre de visiteurs uniques sur notre site en deux ans, atteignant près de 220.000 pour 2003 .

<sup>(\*)</sup> pour le seul mois de janvier 2004, nous totalisons déjà 1.200 demandes

## ■ LE CONSEIL DES USAGERS ■

Organe consultatif instauré en 1997, la mission principale du Conseil des Usagers est de formuler et de suggérer toutes les améliorations susceptibles de rencontrer les intérêts de nos assurés en renforçant la qualité des produits et des services qui leur sont offerts.

Il est composé de représentants des clients institutionnels de P&V : administrations et pouvoirs publics, syndicats, mutualités, associations (ces trois derniers agissant aussi comme porte-paroles de leurs affiliés). Les cadres et membres du personnel de l'entreprise sont également associés à ses délibérations.

A la demande du Conseil, des membres du Comité de Direction, des directeurs de départements et des spécialistes ont développé les **thématiques suivantes** :

- les évolutions récentes dans le secteur des assurances Soins de santé, sur base d'une étude de l'UPEA;
- les nouvelles mesures en assurance Auto avec, notamment, l'entrée en vigueur de la loi dite "Loi Monfils",

le lancement du Bureau de Tarification, les dispositions concernant la répression de la non-assurance, les nouvelles conditions de résiliation des contrats après sinistre;

- les résultats de l'enquête de satisfaction des clients vis-à-vis du Service Clients de P&V<sup>(\*)</sup>, réalisée par une société externe spécialisée;
- les différents modèles de partenariats en vigueur dans les sociétés membres de l'ACME (Association des Assureurs Coopératifs et Mutualistes Européens) et dont P&V pourrait s'inspirer.

*(\*) rappelons que l'an dernier, le Conseil des Usagers est descendu sur le terrain afin de prendre connaissance du fonctionnement quotidien du Service Clients*

### ■ LA FONDATION P&V ■

Créée en l'an 2000, la Fondation P&V – qui succède au Fonds P&V – entend lutter contre toutes les formes d'exclusion. Ses actions s'adressent essentiellement aux jeunes et visent à stimuler leur civisme, à leur apprendre le travail en partenariat et le respect mutuel.

Le projet *“Vivre ensemble dans une société plurielle”*, mené par la Fondation P&V, s'est clôturé en 2003. Initié en 2000, il a regroupé une trentaine de jeunes âgés de 18 à 25 ans – garçons et filles, francophones et néerlandophones, belges et d'origine immigrée. Ils ont débattu durant plusieurs mois sur le thème de l'intégration. Ces rencontres ont abouti, dans un premier temps, à l'élaboration d'une définition commune de concept d'intégration.

#### *Dimension européenne*

En plus de ces débats nationaux, les jeunes ont eu l'occasion de **partager leurs points de vue** avec des jeunes Espagnols, Français et Italiens. En effet, le projet mené par la Fondation s'inscrit dans le champ d'action du Pôle Européen des Fondations de l'Economie Sociale.

Trois autres membres de ce Pôle (Fondation Macif, Fondazione Cesar et Fundació Agrupació Mútua), tous nés d'entreprises d'assurances de l'économie sociale, ont réuni des jeunes afin d'explorer, eux aussi, les expériences réussies d'intégration dans leurs pays respectifs.

#### *Critères de sélection*

Au cours de leurs discussions, les jeunes ont établi une **liste de critères** qui, selon eux, permettent de retenir les expériences réussies dans le domaine de l'intégration des jeunes issus de l'immigration. Cette liste a été avalisée par les jeunes de toutes les fondations actives dans le projet du Pôle : les critères utilisés ont donc été identiques dans les quatre pays partenaires.

#### *Soutien financier*

Après l'appel à projets lancé en juin 2002, une quarantaine de dossiers sont arrivés au secrétariat de la Fondation. Chaque dossier a été soumis aux critères d'évaluation. Une dizaine de projets ont ainsi été retenus pour un second tour de table. Au terme de la procédure, **quatre** d'entre eux ont été sélectionnés. Ils traduisent au mieux la vision des jeunes de ce que doit être concrètement l'intégration.

La Fondation P&V a soutenu financièrement chacun de ces quatre projets par un montant de 12.500 EUR. Mais la contribution de la Fondation ne s'arrête pas là. En effet, les quatre projets belges ont été présentés aux autres Fondations membres du Pôle européen lors d'une réunion fin novembre 2002. L'un d'entre eux a été élu comme **“best practice”** par toute l'assemblée et a reçu une somme supplémentaire de 12.500 EUR. C'est le projet belge Solidarité qui a été retenu.

#### *Livre blanc et recommandations politiques*

En donnant la parole aux jeunes, les initiateurs du projet souhaitent que ceux-ci se prononcent sur le modèle de société qu'ils veulent construire, sur les **approches novatrices** de l'intégration et sur la mise en place de processus de participation active des jeunes eux-mêmes.

Au terme de cette expérience de trois ans, un Livre blanc a donc été rédigé à destination des autorités nationales et européennes. Il s'intitule *“Economie sociale et intégration dans la société européenne des jeunes issus de l'immigration”*. Ce document décrit chacune des initiatives retenues et reprend les recommandations émises par les jeunes eux-mêmes concernant les meilleures pratiques dans le domaine de l'intégration des jeunes issus de l'immigration.

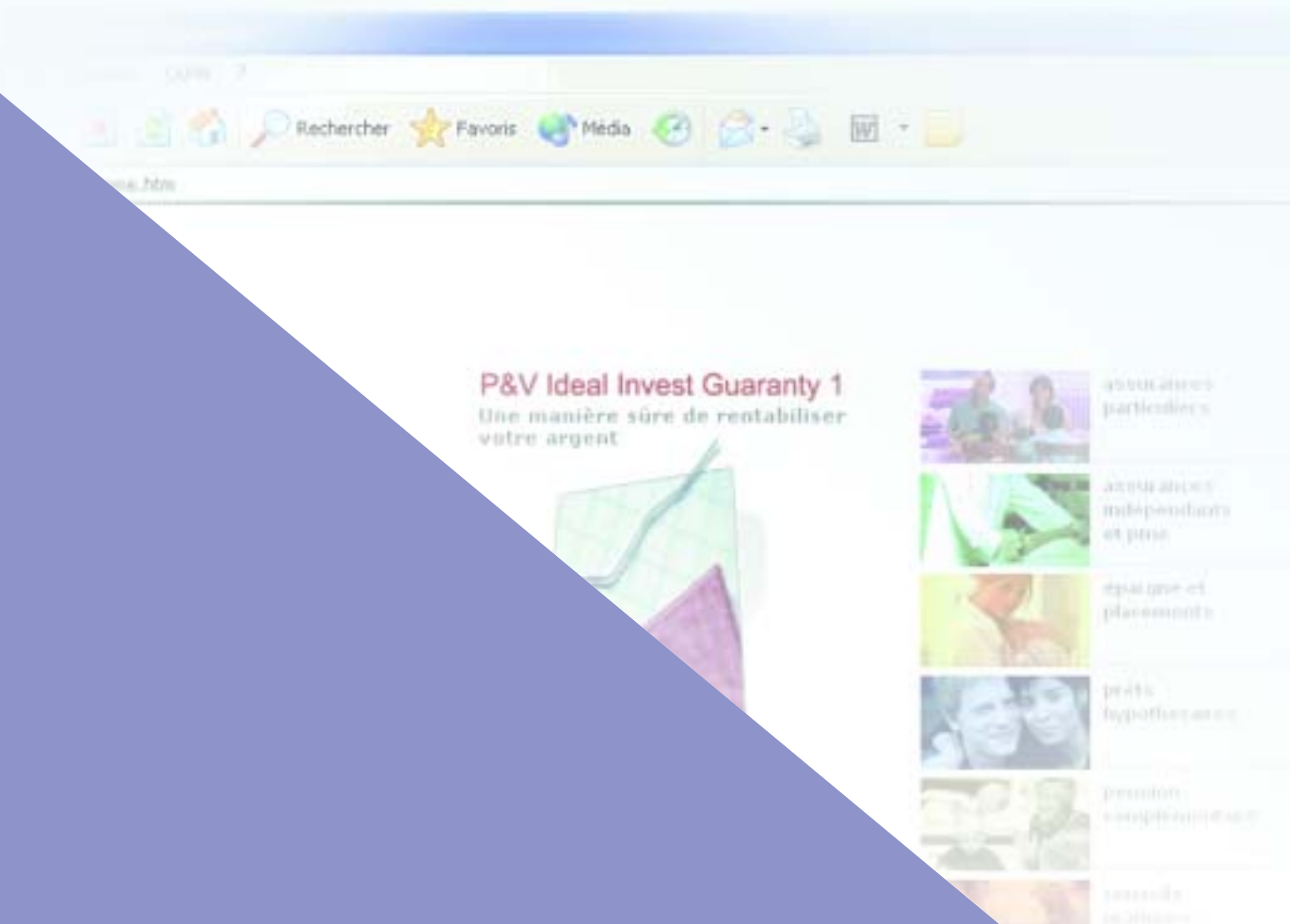
### *Partenariats médias*

Les travaux de la Fondation P&V ont été largement répercutés dans les médias : interviews télévisées, participation à des émissions de radio, articles de presse. Trois médias (*La Libre Belgique*, *De Morgen* et *Knack*) se sont plus particulièrement engagés aux côtés de la Fondation : ils ont accompagné les jeunes dans leurs démarches et ont rendu compte des leurs travaux en consacrant des **articles** ou des **suppléments** à la problématique de l'insertion des jeunes.

### *Projet 2004-2007*

En 2004, la Fondation P&V s'attellera à lancer un **nouveau programme d'actions triennal**. Son objectif de lutte contre l'exclusion sera cette fois abordé par le biais de la vie associative comme facteur d'intégration. Les associations de jeunes favorisent en effet le développement de soi et la participation active dans la société. Elles stimulent les contacts interculturels et contribuent à faire des jeunes des citoyens responsables, conscients de la diversité culturelle et ethnique de la société.





## Synthèse des Comptes Annuels

P&V ASSURANCES SCRL  
P&V CAISSE COMMUNE  
P&V REASSURANCE

## ■ P&V Assurances : synthèse ■

Bilan au 31 décembre 2003

en milliers EUR

<b>ACTIF</b>	<b>2003</b>	<b>2002</b>
Actifs incorporels	<b>33</b>	54
Placements	<b>2.139.460</b>	2.076.498
<i>Terrains et constructions</i>	130.651	135.869
<i>Entreprises liées et participations</i>	548.315	498.142
<i>Autres placements financiers</i>	1.456.001	1.439.456
<i>Dépôt auprès des entreprises cédantes</i>	4.494	3.031
Placements Branche 23	<b>16.073</b>	15.871
Part des réassureurs dans les provisions techniques	<b>47.380</b>	48.004
Créances	<b>148.458</b>	129.939
Autres éléments d'actif	<b>67.710</b>	39.057
<i>Actifs corporels</i>	1.597	2.104
<i>Valeurs disponibles</i>	66.113	36.953
Comptes de régularisation	<b>32.917</b>	38.734
<b>TOTAL</b>	<b>2.452.031</b>	<b>2.348.157</b>
<b>PASSIF</b>	<b>2003</b>	<b>2002</b>
Capitaux propres	<b>205.205</b>	182.587
<i>Capital</i>	484	484
<i>Réserves</i>	204.721	182.103
Fonds pour dotations futures	<b>20.000</b>	10.000
Provisions techniques	<b>2.031.307</b>	1.951.215
<i>Provisions d'assurances vie</i>	1.577.478	1.536.220
<i>Autres provisions techniques</i>	453.829	414.995
Provisions techniques Branche 23	<b>16.073</b>	15.871
Provisions pour autres risques et charges	<b>60.539</b>	74.644
Dépôts reçus des réassureurs	<b>34.529</b>	39.048
Dettes	<b>75.797</b>	67.433
Comptes de régularisation	<b>8.581</b>	7.359
<b>TOTAL</b>	<b>2.452.031</b>	<b>2.348.157</b>

Versión abregada de Comptes Annuels  
dépôtés à la Banque Nationale de Belgique

L'attestation des Comptes Annuels établie par le Commissaire-réviseur  
a été donnée sans réserve

Compte de résultats au 31 décembre 2003

en milliers EUR

<b>Compte technique Non Vie</b>	<b>2003</b>	<b>2002</b>
Primes acquises	161.282	152.425
Produits des placements	37.133	24.428
Autres produits techniques	403	135
Charges des sinistres	- 143.825	- 130.696
Variations des autres provisions techniques	- 122	- 1.426
Frais d'exploitation nets	- 61.039	- 60.826
Charges des placements	- 3.314	- 35.884
Autres charges techniques	- 133	- 90
<b>Résultats du compte technique Non Vie</b>	<b>- 9.614</b>	<b>- 51.934</b>

<b>Compte technique Vie</b>	<b>2003</b>	<b>2002</b>
Primes	114.943	102.572
Produits des placements	110.605	82.724
Corrections de valeur sur placement Branche 23	1.692	192
Charges des sinistres	- 107.791	- 91.299
Variations des autres provisions techniques	- 43.432	- 44.555
Participations aux bénéfices	197	9.080
Frais d'exploitation nets	- 26.947	- 27.971
Charges des placements	- 17.665	- 101.368
Corrections de valeur sur placement Branche 23	- 73	- 2.109
Autres charges techniques	- 373	- 508
Variation du fonds pour dotations futures	- 10.000	17.300
<b>Résultat du compte technique Vie</b>	<b>21.156</b>	<b>- 55.940</b>

<b>Compte non technique</b>	<b>2003</b>	<b>2002</b>
Résultat du compte technique Non Vie	- 9.614	- 51.934
Résultat du compte technique Vie	21.156	- 55.940
Produits des placements	21.552	21.807
Charges des placements	- 26.813	- 41.419
Autres produits et charges	5.534	1.708
<i>Résultat courant avant impôts</i>	11.814	- 125.777
Impôts sur le résultat	11.603	2.009
<i>Résultat de l'exercice</i>	23.418	- 123.768
Prélèvements sur les réserves immunisées	382	382
<b>Résultat de l'exercice à affecter</b>	<b>23.799</b>	<b>- 123.387</b>

## ■ P&V Caisse Commune – Accidents du travail : synthèse ■

Bilan au 31 décembre 2003

en milliers EUR

<b>ACTIF</b>	<b>2003</b>	<b>2002</b>
Placements	<b>189.346</b>	177.296
<i>Entreprises liées et participations</i>	998	998
<i>Autres placements financiers</i>	188.348	176.298
Part des réassureurs dans les provisions techniques	<b>9.920</b>	8.777
Créances	<b>14</b>	6
Autres éléments d'actif	<b>331</b>	921
<i>Valeurs disponibles</i>	331	921
Comptes de régularisation	<b>5.584</b>	6.313
<b>TOTAL</b>	<b>205.195</b>	<b>193.313</b>
<b>PASSIF</b>	<b>2003</b>	<b>2002</b>
Capitaux propres	<b>8.239</b>	8.040
<i>Capital</i>	13	13
<i>Réserves</i>	8.226	8.027
Provisions techniques	<b>181.051</b>	172.072
<i>Provisions pour sinistres</i>	144.633	140.973
<i>Autres provisions techniques</i>	36.418	31.099
Provisions pour autres risques et charges	<b>193</b>	77
Dépôts reçus des réassureurs	<b>8.107</b>	6.582
Dettes	<b>7.585</b>	6.523
Comptes de régularisation	<b>20</b>	19
<b>TOTAL</b>	<b>205.195</b>	<b>193.313</b>

*L'attestation des Comptes Annuels établie par le Commissaire-réviseur  
a été donnée sans réserve*

## ■ P&V Caisse Commune – Accidents du travail : synthèse ■

Compte de résultats au 31 décembre 2003

en milliers EUR

<b>Compte technique Non Vie</b>	<b>2003</b>	<b>2002</b>
Primes acquises	<b>24.729</b>	23.750
Produits des placements	<b>9.959</b>	9.883
Charges des sinistres	- <b>20.715</b>	- 27.436
Variations des autres provisions techniques	- <b>5.319</b>	- 847
Frais d'exploitation nets	- <b>4.354</b>	- 4.125
Charges des placements	- <b>274</b>	- 264
Autres charges techniques	- <b>2.632</b>	- 2.920
<i>Résultat du compte technique Non Vie</i>	<b>1.394</b>	- 1.959
<b>Compte non technique</b>	<b>2003</b>	<b>2002</b>
Résultat du compte technique Non Vie	<b>1.394</b>	- 1.959
Produits des placements	<b>302</b>	307
Charges des placements	- <b>3</b>	- 4
Autres produits	<b>116</b>	410
Autres charges	- <b>5</b>	- 4
<i>Résultat courant avant impôts</i>	1.804	- 1.250
Produits exceptionnels	<b>192</b>	86
Impôts sur le résultat	- <b>5</b>	- 3
<i>Résultat de l'exercice</i>	1.991	- 1.167
<i>Résultat de l'exercice à affecter</i>	<b>1.991</b>	- 1.167

## ■ P&V Réassurance : synthèse ■

Bilan au 31 décembre 2003

en milliers EUR

<b>ACTIF</b>	<b>2003</b>	<b>2002</b>
Placements	<b>38.775</b>	39.253
<i>Entreprises liées et participations</i>	17.085	17.855
<i>Autres placements financiers</i>	20.878	21.133
<i>Dépôt auprès des entreprises cédantes</i>	812	265
Part des réassureurs dans les provisions techniques	<b>1.004</b>	1.307
Créances	<b>927</b>	2.931
Autres éléments d'actifs	<b>1.901</b>	3.439
<i>Valeurs disponibles</i>	<b>1.901</b>	3.439
Comptes de régularisation	<b>198</b>	206
<b>TOTAL</b>	<b>42.805</b>	<b>47.136</b>
<b>PASSIF</b>	<b>2003</b>	<b>2002</b>
Capitaux propres	<b>11.693</b>	12.301
<i>Capital</i>	2.640	2.640
<i>Réserves</i>	9.053	9.661
Provisions techniques	<b>11.922</b>	13.675
<i>Provisions pour sinistres</i>	11.922	13.675
Provisions pour autres risques et charges		
Dépôts reçus des réassureurs	<b>776</b>	776
Dettes	<b>18.287</b>	20.366
Comptes de régularisation	<b>127</b>	18
<b>TOTAL</b>	<b>42.805</b>	<b>47.136</b>

*L'attestation des Comptes Annuels établie par le Commissaire-réviseur  
a été donnée sans réserve*

Compte de résultats au 31 décembre 2003

en milliers EUR

<b>Compte technique Non Vie</b>	<b>2003</b>	<b>2002</b>
Primes acquises	30	31
Produits des placements	1.672	2.571
Charges des sinistres	385	1.274
Participation aux bénéfices et ristournes		- 5
Frais d'exploitation nets	- 227	- 137
Charges des placements	- 1.284	- 2.141
Autres charges techniques		
<i>Résultats du compte technique Non Vie</i>	<i>576</i>	<i>1.593</i>
<b>Compte technique Vie</b>	<b>2003</b>	<b>2002</b>
Primes		
Produits des placements	2	56
Charges des sinistres	104	154
Frais d'exploitation nets		- 2
Charges des placements		- 38
<i>Résultat du compte technique Vie</i>	<i>106</i>	<i>170</i>
<b>Compte non technique</b>	<b>2003</b>	<b>2002</b>
Résultat du compte technique Non Vie	576	1.593
Résultat du compte technique Vie	106	170
Produits des placements	290	281
Charges des placements	- 1.506	- 638
Autres produits	2	49
Autres charges	- 69	
<i>Résultat courant avant impôts</i>	<i>- 601</i>	<i>1.455</i>
Impôts sur le résultat	- 7	- 51
<i>Résultat de l'exercice à affecter</i>	<i>- 608</i>	<i>1.404</i>