

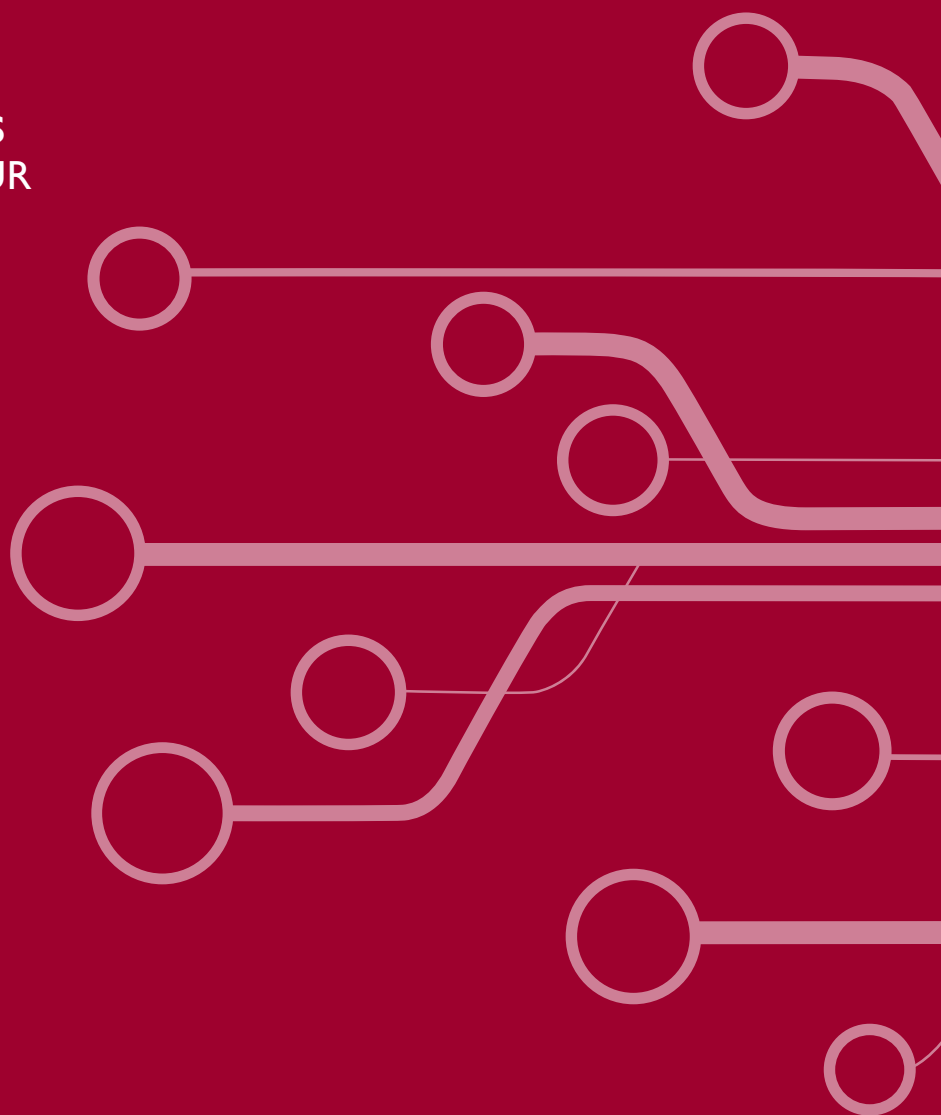


SE CONNECTER AU FUTUR



2016

RAPPORT D'ACTIVITÉS
SE CONNECTER AU FUTUR



CONTENU

I	MESSAGE DU PRÉSIDENT DU COMITÉ DE DIRECTION	2
2	QUI SOMMES-NOUS ?.....	6
3	LES CLIENTS CHANGENT, NOTRE MODÈLE DE BUSINESS AUSSI.....	10
4	VERS UNE CROISSANCE RENTABLE GRÂCE AU POSITIONNEMENT ET AUX PARTENARIATS	14
5	DÉVELOPPEMENT DURABLE 4.1 LA FONDATION P&V.....	20
	4.2 L'ENVIRONNEMENT	24
6	UN GROUPE FORT ET SOLIDE : 6.1 RÉSULTATS IFRS 2016	28
	6.2 BILAN IFRS 2016 CONSOLIDÉ.....	30
	6.3 SOLVABILITÉ II	32

I. MESSAGE DU PRÉSIDENT DU COMITÉ DE DIRECTION



2016 a été une année mouvementée pour le Groupe P&V. Les nombreux changements en matière technologique, économique et sociétale, influencent fortement le monde de l'assurance. Ces mutations ne touchent pas seulement la nature de nos assurances, mais aussi les attentes des clients, et nous mettent au défi de repenser notre rôle d'assureur.

Au sein du Groupe P&V, nous nous sommes livrés en 2016 à divers exercices stratégiques. Tous concernaient la manière d'adapter notre offre et notre interaction avec les partenaires de distribution à cette réalité qui évolue toujours plus vite. Vous pourrez lire davantage sur les plans nés de ces réflexions dans le présent rapport d'activités.

Mais même au coeur de cette nouvelle réalité, en tant que groupe d'assurances coopératif belge, nous restons fidèles à nos valeurs et à nos convictions. En travaillant en permanence à une protection accessible au plus grand nombre de personnes et en continuant à croire dans les intermédiaires classiques d'assurance, agents et courtiers. Leur expertise et leur accessibilité constituent une importante valeur ajoutée pour les clients, surtout en ces temps de digitalisation et d'automatisation croissantes.

Certes, la nouvelle réalité offre des opportunités, mais nécessite aussi de gros investissements dans le futur et des adaptations de notre gestion d'entreprise. Dans ces domaines nous avons pris également des initiatives en 2016 et poursuivi les efforts déjà entamés. Tout cela doit nous permettre de mieux servir nos clients, agents et courtiers partenaires, et de restreindre nos coûts. Nous avons par exemple investi dans des manières de travailler plus orientées client et plus efficaces, soutenues par des plateformes digitales modernes. Et nous avons établi des plans pour adapter notre organisation et notre politique RH aux attentes changeantes des clients.

L'ensemble de ces exercices de réflexion stratégique, de ces investissements et de ces économies permettra au Groupe P&V de rester à l'avenir un groupe d'assurance solide et solvable sur lequel les clients, les partenaires de distribution, les collaborateurs et les coopérateurs peuvent compter. Je tiens à tous les remercier car par leur dialogue et leur collaboration constructifs, nous pouvons ensemble atteindre cet objectif.

Hilde Vernailen
Président du Comité de Direction

Le Comité de Direction



Philippe De Longueville



Martine Magnée



Marc Beaujean



Francis Colaris



Hilde Vernailen



A photograph of two women sitting at a table, looking at a laptop screen. The woman on the left is older, with short dark curly hair and glasses, wearing a brown and black patterned top. The woman on the right is younger, with short dark curly hair and glasses, wearing a yellow and black patterned top. They are both smiling and looking at the screen. The background is a blurred outdoor setting with a wooden fence.

SE CONNECTER AU FUTUR DES GRANDS-PARENTS

2. QUI SOMMES-NOUS ?

Le Groupe P&V est un groupe coopératif belge d'assurances.

Depuis notre création en 1907, notre objectif est qu'un maximum de personnes accède à une protection digne de ce nom. Ce qui conditionne toujours notre façon d'agir avec tous ceux qui nous approchent dans le cadre de nos activités.

Nous proposons une large gamme de solutions d'assurance aux particuliers, aux indépendants, aux entreprises, aux institutions et au secteur public.

Les intermédiaires professionnels d'assurances sont un maillon essentiel de notre distribution. Nous croyons fortement dans la valeur ajoutée des conseils personnalisés d'un courtier ou agent. Parallèlement, les clients ont la possibilité de nous contacter directement, online ou via des call centers. En outre, nous nous engageons dans des partenariats avec des constructeurs automobiles, et nous disposons d'une équipe commerciale interne qui se consacre aux grandes entreprises et à la clientèle institutionnelle.

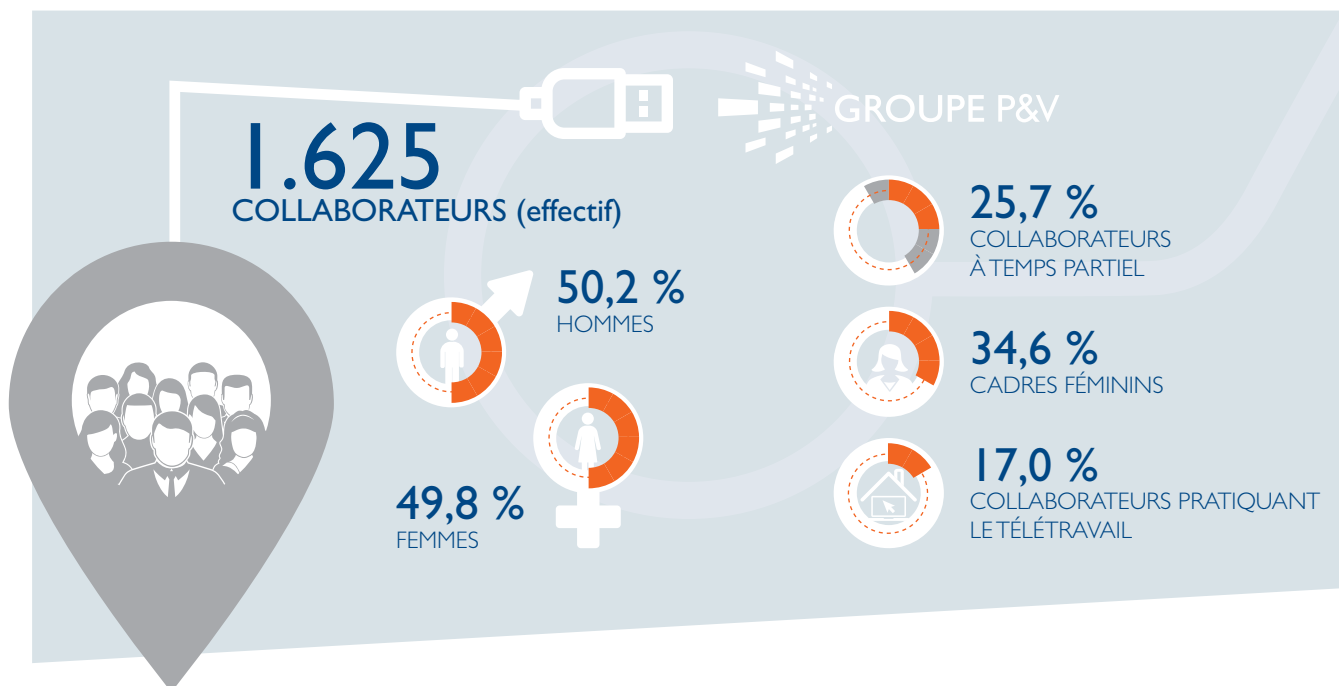
Pour nos partenaires de distribution et nos clients, nous voulons être un partenaire concerné, loyal et

proche. Et pour cela, nous les impliquons activement dans notre stratégie et dans le développement de nos produits. Les besoins réels des clients constituent donc le fondement, et de nos couvertures d'assurance, et de notre service après sinistre.

Nous nous concentrons exclusivement sur le marché belge, que nous connaissons sur le bout des doigts. Cet ancrage local garantit la stabilité nécessaire à nos clients, partenaires de distribution et collaborateurs. Nous échangeons toutefois également nos connaissances et nos expériences avec des assureurs coopératifs et mutualistes étrangers. Ainsi, nous sommes actifs dans divers groupements et fédérations européens ou internationaux comme Euresa, Amice et ICMIF.

Les bénéfices réalisés sont réinvestis dans notre groupe, afin de garantir notre solidité financière, ainsi que la qualité de nos produits et services.

Nous contribuons enfin activement à une citoyenneté responsable et à une société plus solidaire, notamment via la Fondation P&V.



Quel est notre objectif?

Le Groupe P&V mobilise son expertise pour que chacun puisse se prémunir contre les risques du quotidien et planifier son avenir.

En rendant les assurances accessibles au plus grand nombre, le Groupe P&V traduit son engagement en faveur d'une société solidaire et durable.

Quelles sont nos priorités?

Comme groupe coopératif belge, nous privilégions:

L'accessibilité

Nous assurons ce dont les gens ont réellement besoin, à un prix raisonnable. Nos solutions sont simples, transparentes

et concordent avec les besoins actuels et futurs des particuliers, des indépendants, des entreprises et des institutions.

La prévention

Nous combinons notre expertise d'assureur aux technologies modernes pour dégager des solutions novatrices qui limitent ou préviennent les risques encourus par nos assurés.

La durabilité

Notre stratégie et tout ce que nous réalisons contribuent au développement de notre entreprise et de la société en général. Tant en matière économique, que sociale et sociétale.

Marques et canaux de distribution

Le Groupe P&V propose ses solutions d'assurance via différentes marques et divers canaux de distribution.

P&V fournit ses produits et services via un réseau d'agents exclusifs et aussi en direct via internet et des contact centers.

Vivium propose ses solutions d'assurance par le biais de courtiers d'assurance indépendants.

PNP (Piette & Partners) travaille également via des courtiers d'assurance indépendants et est très active essentiellement en Flandre orientale et occidentale.

Le service **Clients Institutionnels** travaille directement avec des clients des secteurs public et non marchand et offre des solutions sous les marques P&V et Vivium.

L'offre d'**Actel** est commercialisée au travers de partenariats avec des constructeurs automobiles.

Arces offre des assurances de protection juridique, et utilise tous les canaux de distribution du Groupe P&V.

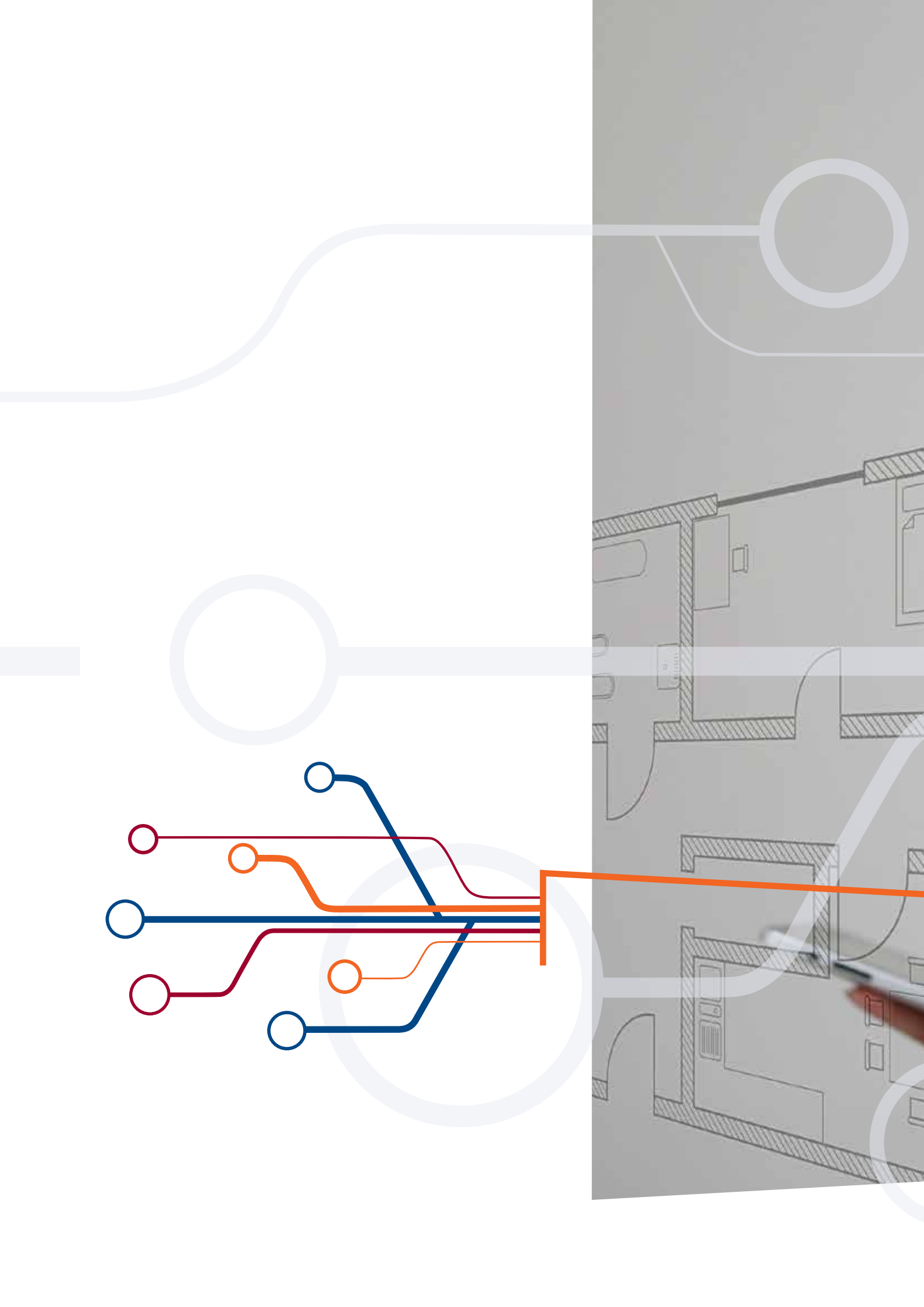
Previdis est la compagnie du Groupe P&V en matière de prévention.

Le Groupe P&V à la présidence de ICMIF

En octobre 2016, Hilde Vernailen a accepté la présidence de ICMIF, la Fédération internationale des coopératives et mutuelles d'assurance, qui rassemble plus de 300 assureurs coopératifs et mutuels du monde entier. ICMIF promeut le secteur des assurances mutuelles et coopératives au niveau international, organise des rencontres et rassemble des connaissances et des informations publiées dans des rapports.

Hilde Vernailen: "Le Groupe P&V est à l'origine de ICMIF et y a toujours été actif. A l'époque, c'est le président de P&V, Joseph Lemaire qui en 1922 a pris l'initiative de ces rapports de collaboration. Cela fait partie de notre ADN d'assumer nos responsabilités en matière de promotion du modèle d'assurance coopératif et mutuel, en Belgique, en Europe et dans le monde. Je suis fière de pouvoir y apporter ma contribution comme président au cours des quatre prochaines années."





**SE CONNECTER
AU FUTUR DES
ENTREPRENEURS**

3. LES CLIENTS CHANGENT, NOTRE MODÈLE DE BUSINESS AUSSI

Le Groupe P&V travaille en permanence à la transformation de ses activités d'assurance. En 2016 nous avons franchi les premières étapes au niveau du règlement de sinistres et avons préparé une offre plus flexible et un nouveau modèle d'interaction avec les partenaires de distribution et les clients.

Pleins feux sur le client hybride

La rapidité des évolutions technologiques, économiques et sociétales modifie les attentes du client envers son assureur. Les véhicules et les habitations sont toujours plus connectés, et donc plus sûrs. En outre, de plus en plus de gens accordent désormais de l'importance non pas à la possession des biens, mais à l'usage qu'ils en font. De même qu'ils sont chaque jour plus nombreux à chercher seuls, via divers canaux de communication, des solutions à leurs besoins d'assurance.

Parmi eux, le groupe grandissant des clients hybrides pose de nouvelles exigences en matière d'assurances, notamment quant à la façon dont elles sont proposées, sans pour autant délaisser les canaux traditionnels de distribution. Car s'ils veulent régler la plupart des choses par voie digitale, ils recourent régulièrement aux intermédiaires d'assurance pour assurer le suivi de leur dossier ou résoudre des problèmes. Pour des demandes d'assurances plus complexes ou en cas de sinistre, ils apprécient le conseil personnalisé d'un courtier ou d'un agent.

Le parcours du client hybride est variable. Il passe facilement du canal traditionnel (intermédiaire, contact center) au canal

digital (apps, websites). C'est sur ce client hybride que repose notre futur modèle de business. Le Groupe P&V continue évidemment d'être accessible au client physique qui laisse le soin à son intermédiaire de tout régler, et au client digital.

Organisation et outils pour répondre aux besoins du client

Pour satisfaire au maximum les besoins du client hybride, nous travaillons à la transformation de notre modèle de business. Les investissements importants en ce domaine tendent vers une efficacité et une orientation clients plus grandes et vers la réalisation d'un time-to-market plus rapide. En 2016, la structure organisationnelle interne a été modifiée dans ce but. Les compétences ont été délimitées de manière plus claire, mettant davantage l'accent sur le client, l'offre, la distribution ou la gestion.

Des systèmes IT modernes et connectés constituent l'épine dorsale de cette transformation. Suffisamment ouverts, ils permettent de rajouter dans le futur des services complémentaires. Ces systèmes doivent aussi favoriser une collaboration plus efficace avec nos partenaires de distribution et un meilleur service au client.



Même notre événement pour le personnel, au début de l'année 2017, porte les signes du futur.



Pour chacune de nos branches d'assurance, nous avons choisi les systèmes les plus performants du marché. En 2016, nous avons éterné le premier d'entre eux pour le règlement des sinistres Auto. En 2017, nous allons l'étendre aux sinistres des autres assurances Non-Life pour particuliers. Toujours en 2016, a débuté le trajet d'implémentation d'un nouveau système IT pour les polices Non-Life, et nous avons choisi l'option à appliquer en Life. L'utilisation de ces plateformes est prévue dans le courant de 2018.

Les investissements relatifs aux plateformes IT vont de pair avec une révision de nos processus. Nous élaborons une organisation du travail plus maniable, plus flexible qui d'ici 2020 comptera 300 équivalents temps plein de moins. Nous nous dirigeons aussi vers un travail digital, sans papier.

En 2016, nous avons commencé un projet-pilote créant des postes de travail adaptés qui intègrent une technologie moderne et rendent possibles de nouvelles formes de collaboration. Le télétravail a lui aussi été étendu.

Offre flexible et nouvelles interactions avec le client

Notre organisation et notre infrastructure IT toutes neuves sont incontournables pour poursuivre une croissance rentable. Nous pouvons grâce à elles, développer des produits et des services adaptés qui répondent mieux aux attentes des clients, et introduire de nouvelles interactions avec eux et les partenaires de distribution.

En 2016, nous avons donc défini un modèle pour nos activités Non-Life pour particuliers et indépendants.

Nous continuons de proposer aux groupes cibles choisis notre offre actuelle, très technique et spécialisée, assortie du conseil personnalisé de nos intermédiaires. Cette offre répond aux attentes de nombreux clients et nous l'adaptions continuellement aux évolutions du marché.

Pourtant, pour servir le client hybride de manière optimale, un autre type d'offre est nécessaire. C'est pourquoi nous travaillons à une offre modulaire qui permet au client de composer lui-même son package en fonction de ses besoins.

Nous voulons par exemple prévoir des alternatives souples pour ceux qui souhaitent assurer leur véhicule sur base de l'utilisation effective qu'ils en font. Cette nouvelle offre s'ajoutera aux offres existantes.

Le client hybride souhaite pouvoir accéder à son assureur par le canal qu'il souhaite et au moment où il le souhaite. Pour cela, un contact center, plus facilement accessible et aux plages-horaires élargies sera sous peu disponible pour le client. S'il a pour vocation d'offrir des services et des réponses aux questions de tous types de clients, également online ou via chat, il leur permettra aussi de souscrire des produits simples. Le client aura en outre accès à une zone client où il peut gérer ses polices et suivre ses dossiers sinistres.

En 2018 nous aborderons le marché avec une première application concrète de notre modèle de business. Entretemps, nous suivons le marché en permanence pour les autres branches d'assurances et groupes cibles. Vu les évolutions rapides du secteur de l'assurance, il faudra des investissements complémentaires à l'avenir.

Les clients accordent toujours leur confiance aux agents et courtiers

Nos partenaires de distribution traditionnels – agents et courtiers – assument toujours un rôle-clé dans ce modèle. Certains groupes cibles aux besoins spécifiques comme les PME, réclament un conseil personnalisé. Même le client hybride devra à tout moment pouvoir joindre un intermédiaire. Pour des dossiers plus complexes ou pour un sinistre, la plupart des clients vont recourir à l'assistance d'un intermédiaire. Pour le client, il s'agit de moments importants où la valeur ajoutée de l'intermédiaire prend tout son sens.

Dans notre collaboration avec les partenaires de distribution, l'accent sera mis davantage sur la co-crédation, pour développer des solutions rencontrant leurs exigences et celles des clients. En augmentant notre efficacité administrative, nous voulons dégager plus d'espace aux agents et courtiers pour se concentrer sur des tâches dotées d'une plus-value pour leurs clients.

Pensons à leurs conseils pour des besoins d'assurance plus complexes ou lors du traitement d'un sinistre. C'est là que l'efficacité opérationnelle et une présence digitale accrue constituent un must.

Dans le cadre de ce nouveau modèle d'interaction, nous sommes convaincus de la nécessité de maintenir les deux marques P&V et Vivium. Mais l'application du modèle sera différente pour chacune d'elles.

Pour P&V, les outils digitaux et le contact center seront accessibles à tous les clients qui seront encouragés à les utiliser. Nous aidons les agents à intégrer ces moyens dans leur fonctionnement. En 2017, ils se préparent intensivement à accueillir ce nouveau modèle d'interaction. Pour Vivium par contre, les outils digitaux et le contact center soutiennent l'action du courtier qui décide lui-même s'il les intègre ou non dans son fonctionnement, et de quelle manière.



Le client central

Le client est au centre de ce nouveau modèle. Nous avons l'ambition, ensemble avec nos partenaires de distribution, d'accentuer aussi la co-création avec les clients. Les données de nos clients seront plus facilement accessibles à nos partenaires de distribution, pour qu'ils construisent mieux encore leur relation clients.

En 2017 nous comptons également intensifier nos enquêtes de satisfaction. Dorénavant nous impliquerons plus fortement les clients en recueillant leur avis peu de temps après qu'ils aient été en contact avec nous. A partir de leur feedback, via des plans d'action, nous adapterons si nécessaire, nos méthodes et process.

En duo avec nos intermédiaires traditionnels et par des investissements dans de nouveaux outils et modèles d'interaction, nous voulons que le client se sente chez lui auprès du Groupe P&V et que les partenaires de distribution puissent développer leur valeur ajoutée de façon optimale.

Exemples européens sur le Forum Euresa Innovations

Les 7 et 8 avril 2016, le Groupe P&V était l'hôte du "Innovations Forum" de Euresa, un groupement d'assureurs coopératifs et mutualistes européens. Le thème de ce forum était : les évolutions technologiques et sociétales et la manière dont les assureurs coopératifs et mutualistes peuvent s'en servir pour donner un meilleur service à leurs clients. Plusieurs collaborateurs du Groupe P&V y ont pris part activement.

euresa



4. VERS UNE CROISSANCE RENTABLE GRÂCE AU POSITIONNEMENT ET AUX PARTENARIATS

En 2016, le Groupe P&V a poursuivi sa croissance tout en améliorant son résultat technique, conditions essentielles à la pérennité des activités.

Vivium, dans le top 3 pour le 2^e pilier de pension

En 2016, Vivium est restée dans le top 3 des marques belges en matière d'assurances du deuxième pilier de pension. L'assurance dirigeant d'entreprise et la Pension Libre Complémentaire pour Indépendants (PLCI) restent les produits phares de la marque.

Un produit Auto qui tient ses promesses

Le nouveau produit Auto a été largement mis en avant durant 2016 et a contribué à atteindre l'objectif de croissance du Groupe P&V. Initiée en réponse aux attentes des clients, cette offre est innovante et est couplée à des règles d'acceptation claires. Elle donne de belles possibilités de prospection aux courtiers Vivium et aux agents P&V qui peuvent ainsi maintenir ou améliorer la qualité de leur portefeuille.

Des partenariats solides

Pour atteindre notre objectif de croissance efficace et rentable, nous avons cherché en 2016 à optimiser les partenariats existants avec les intermédiaires. Le

Groupe P&V croit plus que jamais en ses marques et en leurs canaux respectifs. Vivium et ses courtiers, P&V et ses agents en sont les indissociables facettes.

Vivium et ses courtiers

En 2016, Vivium s'est résolument tournée vers les courtiers du futur pour de nouveaux partenariats. La garantie sur mesure pour les drones par exemple, que Vivium a été la première à proposer sur le marché, a attiré pas mal de nouveaux courtiers. A la fin de l'année dernière, 67 courtiers sont devenus courtiers partenaires.

Au printemps 2016, de nouveaux produits Vivium ont été développés pour les entreprises et les PME, à l'intention de nos courtiers partenaires, mais également des nouveaux courtiers. Entraînant dans la foulée une belle croissance des chiffres.

En 2016, Vivium a donc mis sa stratégie au cœur de ses actions et a réaffirmé sa volonté de consolider sa place dans le monde du courtage. Car la place des courtiers reste essentielle sur le marché des assurances.





Avec vous quoi qu'il arrive

P&V et ses agents

Le programme Agent 2020, destiné à accompagner les agents de notre réseau sur le chemin de l'entrepreneuriat et de la croissance rentable, a été annoncé fin 2015. Avec le lancement officiel de ce programme en janvier 2017, c'est une année de préparation intensive qui s'achève avec succès. Tant pour le Groupe P&V que pour ses agents !

Le Groupe P&V s'est doté des moyens nécessaires pour épauler le réseau. L'évolution de l'offre de formation, un outil de Campaign Management, la poursuite de la digitalisation, le lancement de ClaimCenter en Auto, ou encore le respect des normes

définies dans les parcours clients, ont été quelques-uns des grands chantiers de 2016. En parallèle, un nouveau modèle de carrière a été élaboré. Ce modèle donne une perspective d'évolution de carrière aux agents, tout en renforçant et en récompensant leur fibre 'entrepreneur'.

De leur côté, les agents ont aussi préparé activement la transition vers Agent 2020 avec le soutien de leurs District Managers. Ceux-ci les ont aidés à faire le point sur leur position dans leur carrière, les perspectives d'évolution possibles et leurs besoins en accompagnement. Pour s'adapter à ce nouveau contexte, les agents bénéficieront de formations et d'assistance en

matière de recrutement de collaborateurs, d'organisation commerciale de l'agence, de gestion d'équipes, d'utilisation des nouveaux outils mis à leur disposition par la compagnie...

Clients institutionnels : efficacité accrue

L'objectif était d'augmenter l'efficacité de notre réponse aux cahiers des charges, pour accroître notre part de marché dans certains segments. L'offre de produits a été optimisée, afin de générer un taux de conversion plus élevé. Notre public d'interlocuteurs a été élargi pour pouvoir prospecter sur de nouveaux marchés.

La croissance rentable reste au centre de nos actions : elle repose sur une bonne sélection des appels d'offre auxquels nous répondons et sur la qualité du dossier que nous remettons.

Une présence plus centrée dans les médias

Le rôle du marketing évolue et le département marketing du Groupe P&V a accompagné ce mouvement. Au lieu de quelques grandes campagnes à large échelle, nous avons privilégié des campagnes plus centrées, avec un objectif plus clair. Nous sommes présents tant au niveau national, que régional et local, via le digital et le non-digital. Dans l'idée d'une communication intégrant tous ces aspects.

Nous avons également amélioré l'intégration locale de nos actions marketing. Notre action P&V toutes boîtes en est un bon exemple, tout comme nos partenariats avec des acteurs online comme Autoscout ou Road Skippers, qui se sont révélés riches et intéressants.

En 2016, nous avons bénéficié d'une certaine visibilité sur le marché, grâce à la campagne publicitaire de P&V : campagne télévisée axée sur 'Le monde de', spots radio, banniers... Nous avons également été présents dans la presse écrite via des articles dans des journaux comme 7Dimanche et son pendant néerlandophone De Zondag. Sans oublier les trams de la côte belge qui ont arboré les couleurs de P&V durant de nombreuses semaines.

En 2016, Vivium a clarifié son message, professionnalisé son look&feel et s'est démarquée grâce à son slogan 'Le progrès est passionnant, mais pas sans risques'. Vivium a également été présente sur les ondes radio et en ligne, entre autres grâce à son action spéciale Drones.

Le Groupe P&V a intégré les règles MiFID et tous nos supports de communication sont en passe d'être adaptés. Un réel

état d'esprit MiFID, pour toujours plus de transparence et de respect de nos clients, a été instauré au sein du marketing et de tous les départements.

Prévidis, la prévention centrée sur l'humain

Société du Groupe P&V créée en 2015, Previdis veut guider et sensibiliser les entreprises, les travailleurs et les particuliers autour de trois grands thèmes : bien-être (troubles psycho-sociaux), santé (maladies professionnelles) et sécurité (accidents du travail). Elle veut les aider à trouver des solutions pour réussir une réintégration professionnelle après une absence de longue durée, prévenir le burn-out, etc. Une bonne prévention c'est d'abord éviter l'accident du travail. Pour ce faire, Previdis opte pour une approche participative de ses publics, en se concentrant sur les facteurs humains et les aspects techniques liés à la prévention. Pour atteindre son but, Previdis collabore avec des partenaires professionnels et organise des événements tout au long de l'année. Un premier Award a été remis en 2016 !

Le Previdis Award, pour les clients disposant d'une assurance accident du travail chez P&V

Previdis organisait en novembre dernier le Previdis Award 2016 pour récompenser les entreprises et organisations qui mettent en pratique, sur le lieu de travail, une vision humaine de la prévention au sens large du terme. Le jury du Previdis Award 2016 s'est prononcé à l'unanimité en faveur du projet de la mutualité Bond Moyson Oost-Vlaanderen. Ce projet gagnant entend, d'une part, encourager les collaborateurs à corriger leur position assise et, d'autre part, développer une offre de bouger plus accessible à tous. Gunther Groenwals, conseiller en prévention de Bond Moyson Oost-Vlaanderen : "Ce projet repose sur la conviction qu'investir dans l'ergonomie et la non-sédentarité, c'est investir dans la santé et que cela ne peut dès lors être que bénéfique pour nos collaborateurs."

Previdis Award 2016

Le lauréat du Previdis Award 2016: Bond Moyson Oost-Vlaanderen



Thème 2017-2018 : adapter le travail à l'homme

Durant les deux prochaines années, Previdis mettra l'accent sur le thème 'Comment pouvons-nous, dans certaines situations, adapter le travail à l'homme ?'. La réintégration professionnelle après une maladie ou un accident, l'embauche de groupes à risque ou de personnes aux capacités de travail diminuées, ou la possibilité de permettre aux travailleurs de travailler plus longtemps, mais de manière adaptée, sont autant de situations visées par ce thème.

Arces, la poursuite d'une collaboration fructueuse

Les liens entre Arces et P&V n'ont cessé de se resserrer depuis une dizaine d'années déjà, lorsque P&V est entrée dans le capital d'Arces. En 2014, P&V a repris l'intégralité du capital de l'entreprise, faisant d'Arces la filiale spécialisée en Protection juridique au sein du Groupe P&V.

2016 a été pour Arces une année de préparation à la fusion avec le Groupe P&V. Le but de cette fusion, concrétisée en 2017, étant de mieux répondre aux obligations Solvency II, mais également et avant tout de permettre à Arces de bénéficier de toutes les possibilités de synergie dans le Groupe. La fusion constituait ainsi un véritable levier positif pour son développement et sa croissance futurs.

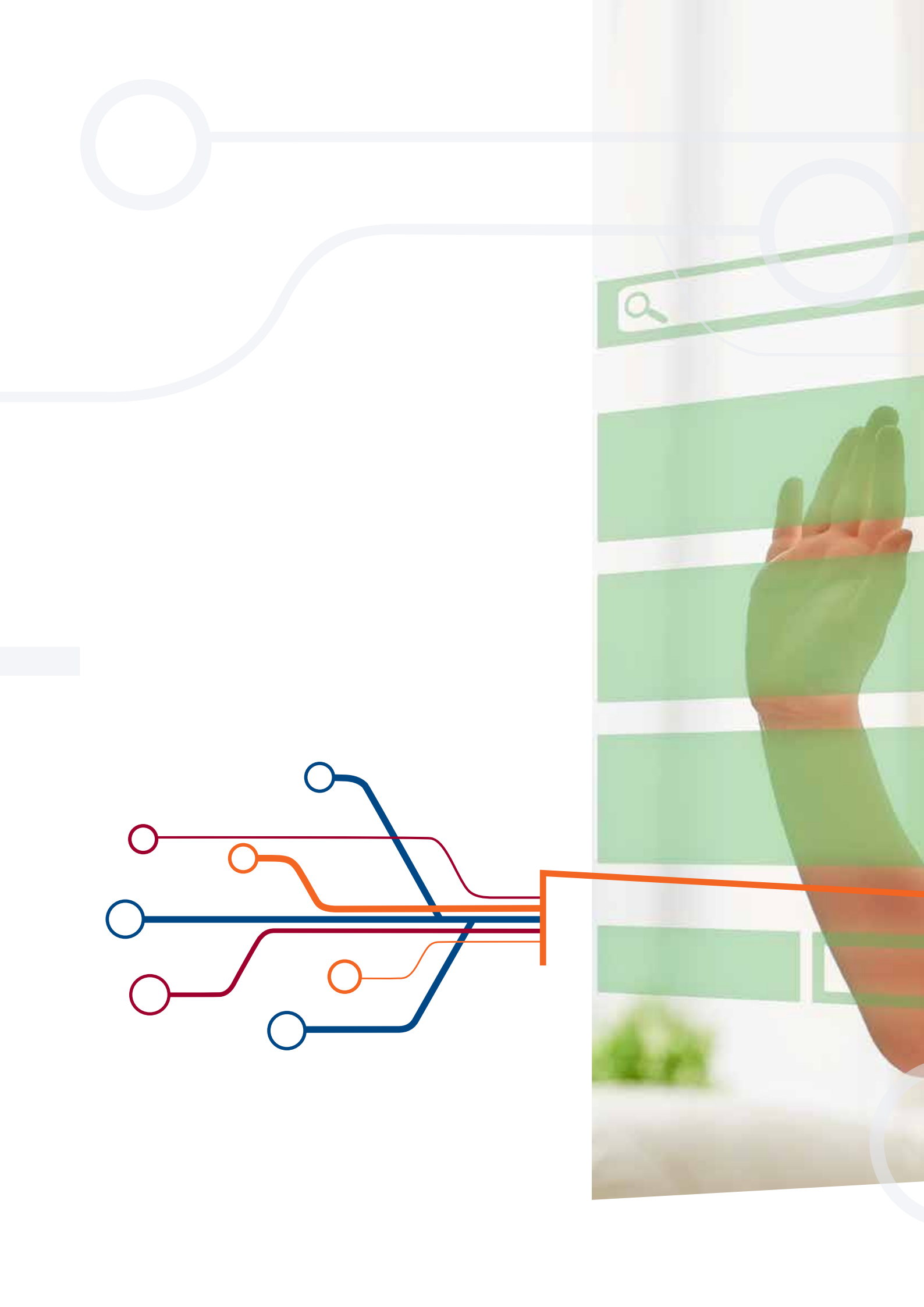
En juillet 2016, l'équipe de Namur a déménagé pour s'établir dans un environnement moderne à Belgrade, un quartier à l'entrée de Namur, à deux pas des grands axes routiers. Une nouvelle organisation de travail a été mise en place, facilitant les échanges entre membres de l'équipe.

Fusion et indépendance ?

Les intermédiaires ont manifesté leur questionnement quant à l'indépendance d'Arces suite à la fusion. L'objectif de la fusion était évidemment de laisser intacte cette indépendance qui reste garantie. Arces conserve par ailleurs deux sièges propres, à Namur et à Anvers. De plus le développement et la commercialisation de la gamme complète d'Arces sont maintenus, soit les assurances de Protection juridique proposées en formule dite « stand alone », indépendamment de toute autre couverture RC, soit les couvertures Protection juridique intégrées dans des polices RC. Enfin, il existe un garde-fou régi par la loi : la 'clause d'objectivité'. Cette disposition légale impérative très stricte vise à protéger le client dans l'hypothèse où, dans le règlement d'un sinistre, l'assureur Protection juridique prendrait une orientation qui ne le satisfait pas. En plus de dix ans de collaboration avec P&V, Arces n'a jamais rencontré ce genre de plainte !

Fin 2016, le portefeuille Protection juridique comptait 720 000 polices, et quelques quarante collaborateurs géraient les 25 000 dossiers de sinistres annuels.







**SE CONNECTER AU
FUTUR DE TOUTES
LES FAMILLES**

5. ENGAGEMENT SOCIÉTAL

5.1. LA FONDATION P&V

Depuis 2000, la Fondation P&V est le moteur des initiatives de solidarité du Groupe P&V, en dehors du domaine des assurances. Cette fondation d'utilité publique lutte contre la discrimination et l'exclusion des jeunes. En outre, elle les encourage à augmenter leur participation citoyenne.

Contre l'exclusion, pour une citoyenneté active

La Fondation P&V met en place des initiatives visant à lutter contre l'exclusion sociale des jeunes et à les encourager à la citoyenneté active. Par le biais de forums, de workshops et d'appels à projets, les jeunes, les chercheurs et les professionnels du domaine social ont l'opportunité de s'exprimer et de jouer un rôle pour initier des changements sociétaux.

La plupart des projets de la Fondation se caractérisent par le fait que les jeunes choisissent eux-mêmes les initiatives auxquelles ils donnent forme, avec le soutien d'experts. Durant cet exercice, ils apprennent à formuler leurs idées, à respecter leurs visions mutuelles, à collaborer et à développer leur sens des responsabilités.

Stimuler l'engagement et la fibre politique chez les jeunes

En 2016, la Fondation P&V a lancé un projet pluriannuel : **My Future Our Society**, dont le but est d'intéresser les jeunes à l'engagement citoyen et à la politique au sens large.

La base scientifique de ce projet est une enquête réalisée par le sociologue Mark Elchardus, en collaboration avec la Fondation P&V. 2 000 Belges entre 25 et 35 ans y ont été interrogés à propos de leurs attentes futures. Les résultats ont été rassemblés dans l'ouvrage "Au-delà du déclin", publié par Mark Elchardus en octobre 2015.

Il ressort de l'enquête que, de manière assez générale, les jeunes adultes sont assez optimistes quant à leur vie personnelle (travail, vie de famille, logement, ...), ce qui contraste fortement avec leur regard sur la vie en société où ils s'attendent à un déclin rapide et à une perte totale des valeurs (stabilité de l'emploi, sécurité, environnement, cohésion sociale, ...). Cette croyance dans le déclin, ou déclinisme, incite les jeunes adultes à se trouver des boucs émissaires, à devenir intolérants et réceptifs à un discours politique d'exclusion et de malaise. On constate également que seuls 16% des jeunes adultes comptent sur la politique pour résoudre leurs problèmes. Ils préfèrent se reposer sur leurs capacités personnelles, l'aide de la famille, et même sur un zeste de chance.

La Fondation P&V a organisé à Bruxelles le 24 mai 2016, une conférence et un débat sur le déclinisme et l'aliénation



politique des jeunes. Divers orateurs reconnus, belges et étrangers, ont livré leur vision nuancée de la problématique et ont proposé des solutions. Outre cela, la Fondation P&V a lancé son appel à projets pour My Future Our Society. Cet appel s'adresse aux organisations travaillant avec et en faveur des jeunes. Il leur était proposé d'introduire des projets encourageant les jeunes au dialogue et à l'action collective pour résoudre un problème ou réaliser un rêve.

La Fondation a ainsi reçu 137 propositions de projet, chacune étant évaluée par au minimum quatre experts venus notamment des mondes académique, politique ou social. Les représentants des 32 projets les mieux notés, sont venus exposer leur dossier lors de la journée des experts en février 2017, au Beursschouwburg de Bruxelles. Ils ont pu y recevoir le feedback de divers experts et nouer des contacts avec d'autres organisations.

Deux mois plus tard, les projets gagnants ont été sélectionnés par un jury et le 23 mai, les lauréats seront révélés à l'occasion d'une conférence et d'un débat organisés par la Fondation. Ils recevront un soutien financier et un accompagnement de la Fondation P&V, pour concrétiser leur projet d'ici fin 2018. Au début de 2019, la Fondation clôturera le projet pluriannuel par un événement où seront présentés devant un public plus large, les résultats et les enseignements à tirer de cette session.

Vous trouverez plus d'information à propos de My Future Our Society sur le website et la page Facebook de la Fondation P&V.



Olivier Servais succède à Mark Elchardus comme président

En 2016, Olivier Servais est devenu président de la Fondation P&V, faisant suite à la présidence de Mark Elchardus pendant 20 ans. Olivier Servais est anthropologue, historien et professeur à l'UCL. Il faisait jusque-là partie du Conseil d'Administration de la Fondation. La Fondation tient à remercier Mark Elchardus pour son investissement au cours de toutes ces années et continuera à l'avenir à recourir à son expertise.

Prix de la Citoyenneté 2016 : citoyenneté exemplaire au sein de la justice

Pour donner un plus large écho à son objectif de citoyenneté active, la Fondation P&V décerne chaque année le Prix de la Citoyenneté. Ce prix récompense des personnes qui s'engagent, d'une manière exemplaire, pour une société ouverte, démocratique et tolérante.

Les candidats sont proposés par un panel de personnalités de tous horizons (médias, politique, économique, culturel, social, scientifique) et par les collaborateurs du Groupe P&V. Un large jury désigne le lauréat parmi les candidats proposés au moins deux fois.

Le Prix de la Citoyenneté entend mettre l'accent sur le fait que l'on peut être un citoyen exemplaire dans des institutions sociétales. C'est pourquoi depuis 2015, nous sélectionnons chaque année un

secteur particulier dans lequel seront distinguées des personnes qui ont apporté leur contribution pour une société plus juste, tolérante et respectueuse. En 2016, le monde de la justice a été choisi.

Le Prix de la Citoyenneté 2016 a été remis à Michel Claise et Jan Nolf. Si chacun œuvre dans un domaine différent, ces deux magistrats se rejoignent dans leur action pour protéger l'égalité du citoyen devant la loi, ainsi que pour défendre les droits et devoirs de chaque individu. À travers leur métier et leur voix en tant que chroniqueur, ils défendent l'indépendance de la justice face au pouvoir de l'argent, et œuvrent pour la protection de l'état de droit démocratique.

Michel Claise a été avocat pendant vingt ans et occupe la fonction de juge d'instruction à Bruxelles depuis 2000. Il a fait de la lutte contre la criminalité financière organisée son combat quotidien.

Mais Michel Claise est aussi auteur de romans. Ses romans policiers s'inspirent de sa pratique de magistrat. Écrire c'est sa manière d'expliquer au grand public les effets préjudiciables de la criminalité financière.

Jan Nolf a travaillé comme avocat à Bruges à partir de 1976, et est devenu juge de paix à Roeselare en 1987. Dans cette fonction, il était proche des gens et remuait ciel et terre pour trouver un terrain d'entente entre les parties en conflit. Depuis son départ anticipé à la retraite en 2011, il s'est érigé en observateur critique de la justice, notamment via différents ouvrages et son site www.justwatch.be.

Les lauréats du Prix de la Citoyenneté 2016 : Jan Nolf et Michel Claise





Précédents lauréats du Prix de la Citoyenneté

2015

Eric Domb | fondateur de Pairi Daiza
Frans De Clerck | cofondateur de la
banque Triodos Belgique

2014

Reinhilde Declerck | actrice et
inspiratrice de la Compagnie de
théâtre socio-artistique Tutti Fratelli
Ho Chul Chantraine | fondateur
d'Agricovert, coopérative à finalité
sociale au service des producteurs
écologiques.

2013

Jan Goossens | directeur artistique
du Théâtre royal Flamand (KVS) de
Bruxelles

2012

Izzeldin Abuelaish | médecin palestinien
et auteur de « I Shall Not Hate »

2011

Stéphane Hessel | ancien diplomate et
auteur d'« Indignez-vous ! »

2010

Jacqueline Rousseau | fondatrice de
l'Atelier d'Éducation Permanente pour
Personnes Incarcérées, l'ADEPPI
Guido Verschueren | directeur de la
Prison centrale de Louvain

2009

Kif Kif | association multiculturelle
Les Territoires de la Mémoire | centre
d'éducation à la tolérance

2008

Sœur Jeanne Devos | militante pour
les droits du personnel domestique en
Inde
Simone Susskind | militante pour la paix
en Israël et en Palestine

2007

Khady Koita | militante contre
l'excision des femmes en Afrique

2006

Wannes Van de Velde | artiste-chanteur
Jean-Pierre et Luc Dardenne |
réalisateurs de cinéma

2005

Fadéla Amara | militante pour les droits
de la femme
Job Cohen | bourgmestre d'Amsterdam



Des collègues du Groupe P&V partagent leur expertise avec des organisations de jeunes

En 2016 la Fondation P&V et
Active&dynamic (A&d), le réseau
de jeunes du Groupe P&V, ont à
nouveau pris l'initiative d'impliquer
plus étroitement le personnel du
groupe dans le travail de quelques
organisations agissant sur le terrain
avec et pour les jeunes.

En équipes réduites et via des
projets de coaching courts,
différents collaborateurs ont mis
leur expertise dans les domaines
de l'IT, les RH, le marketing, la
communication, etc. au service
de trois ASBL : Werkvormm, De
Schoolbrug et Perspectives.

Ces associations avaient déjà
collaboré à un précédent projet de la
Fondation P&V relatif à l'intégration
des jeunes en décrochage scolaire
ou en recherche d'emploi. Grâce à
l'assistance de nos experts internes,
les organisations ont ainsi pu
mieux se consacrer à leur mission
principale : l'accompagnement des
jeunes.

www.fondationpv.be

www.facebook.com/fondationpv

www.youtube.com/channel/UCfA2EytzsQ2VxL37nGoY7hA

5. ENGAGEMENT SOCIÉTAL

5.2. RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

Le Groupe P&V poursuit ses efforts pour réduire son empreinte écologique.

Mobilité durable

Le Groupe P&V continue à encourager l'utilisation des vélos partagés, qui connaissent une popularité croissante tant à Bruxelles qu'à Anvers. En 2016, les collaborateurs ont vu leur abonnement Villo à Bruxelles ou Velo à Anvers intégralement remboursé, s'ils utilisaient les transports en commun pour leurs trajets entre le domicile et le lieu de travail.

De plus, 84 collaborateurs ont participé au petit-déjeuner vélo organisé chaque année à Anvers, et 40 collaborateurs cyclistes se sont affiliés à Bike2Work. Cette initiative du Fietzersbond et du GRACQ entend inciter les travailleurs à se rendre au travail à vélo, éventuellement en combinant avec les transports publics ou la voiture.

En 2016, le Groupe P&V a pris part, comme chaque année en septembre, à la semaine bruxelloise de la mobilité et cette fois, c'est par le biais d'un concours que la mobilité durable a été stimulée. Les 55 collègues gagnants ont bénéficié d'un massage.

Nous incitons les collaborateurs à utiliser le train autant que possible pour leurs déplacements professionnels entre les sièges de Bruxelles et Anvers. En 2016, 1737 tickets de train ont été achetés online pour les membres du personnel.

Depuis quelques années, le Groupe P&V autorise le télétravail. Chaque année, on enregistre un nombre croissant de collaborateurs qui y ont recours. En 2016, 17% de nos collaborateurs faisaient du télétravail.

La finalité de toutes les mesures prises est de réduire le nombre de déplacements (non durables).



Consommation durable

Le Groupe P&V entend également consommer de manière plus durable. S'il est vrai qu'en tant que groupe d'assurances, nous n'utilisons pas de matériaux industriels lourds, nous pouvons toutefois opérer des choix durables à différents niveaux. Notamment en matière d'achat et de gestion de :

- bâtiments,
- consommation d'énergie,
- matériel de bureau (infrastructure IT, papier...),
- nourriture et boissons pour le restaurant d'entreprise et les distributeurs automatiques,
- produits d'entretien.

Nous pouvons également réduire notre empreinte écologique par le biais d'une gestion plus efficace des déchets et d'une consommation d'eau et d'énergie plus responsable (suivi assuré par des spécialistes externes).

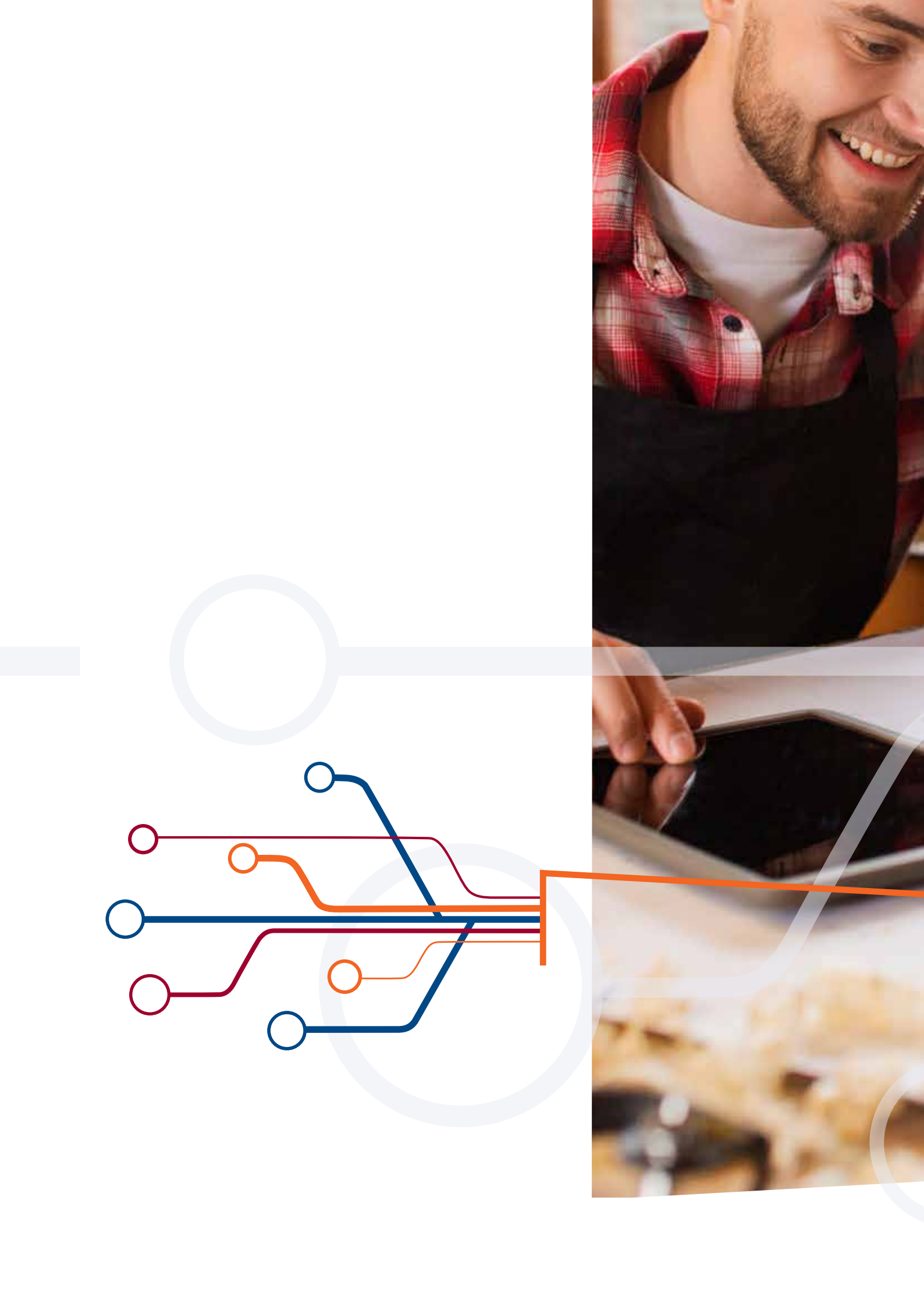
Au cours des prochaines années, la digitalisation permettra de réduire la consommation de papier. En 2016, dans ce cadre, nous avons procédé au nettoyage de différentes archives, avec comme résultat 140 tonnes de déchets qui ont été intégralement recyclés.

Bilan CO2

Depuis 2009, nous établissons un bilan CO2 destiné à analyser l'impact de nos activités sur les émissions de CO2. En 2012, l'objectif a été fixé de diminuer ces émissions de 20% pour 2020, ce qui correspond à un quota annuel de maximum 8 700 tonnes équivalent-CO2.

Pour 2016, nous en étions à 9 422 tonnes, ce qui implique au cours des années à venir, des efforts supplémentaires pour réaliser notre objectif et passer sous la barre des 8 700 tonnes équivalent-CO2.





A photograph of two men in a workshop. One man, wearing a red plaid shirt, is leaning over a workbench. The other man, with a beard and wearing a blue plaid shirt, is also leaning over the workbench, looking down at something. The workbench is covered with wood shavings and a piece of wood. The background is slightly blurred, showing more of the workshop environment.


**SE CONNECTER
AU FUTUR DES
PROFESSIONNELS**

6. UN GROUPE FORT ET SOLIDE

6.1. RÉSULTATS IFRS DE 2016

Le résultat net consolidé du Groupe sur l'année 2016 atteint un montant de 121,5 millions euros (2015 : 183,9 millions euros). La part du Groupe est de 11,8 millions euros tandis que 9,6 millions euros sont alloués aux intérêts minoritaires.

La baisse du résultat net est expliquée par la diminution du résultat financier de 92,1 millions euros compensée partiellement par l'augmentation du résultat technique de 8,8 millions euros. Les autres éléments du résultat ont, quant à eux, augmenté de 21,0 millions euros.

Résultat technique

L'augmentation du résultat technique de 8,8 millions euros s'explique par une hausse des primes acquises (nettes de réassurance) de 14,7 millions euros compensant l'augmentation des charges techniques de 5,9 millions euros.

L'augmentation des primes brutes Vie provient principalement de l'augmentation des primes d'assurances Groupe. En branche 21, l'accroissement des primes récurrentes est de 4% et des primes uniques de 15%. Les primes de la branche 23 s'élèvent à 3,6 millions euros. La diminution des primes brutes Non-Vie s'explique principalement par les affaires directes qui diminuent de 1,5 % suite à la cessation de la collaboration avec l'apporteur d'affaires Aedes compensée par une croissance des affaires en acceptation.

Résultat financier

Le résultat financier a diminué de 92,1 millions euros pour atteindre 585,3 millions euros en 2016 contre 677,4 millions euros en 2015. On constate à la fois une diminution du résultat financier non courant (-71,8 millions euros) et du résultat financier courant (-20,3 millions euros). Cette variation s'explique principalement d'une part par une diminution des rendements sur obligations par rapport à 2015 en raison du renouvellement du portefeuille obligataire, d'autre part par la valorisation des dérivés et finalement par les fortes plus-values réalisées sur le portefeuille obligataire au cours de l'année 2015.

Vous souhaitez obtenir plus de détails sur ces chiffres ?

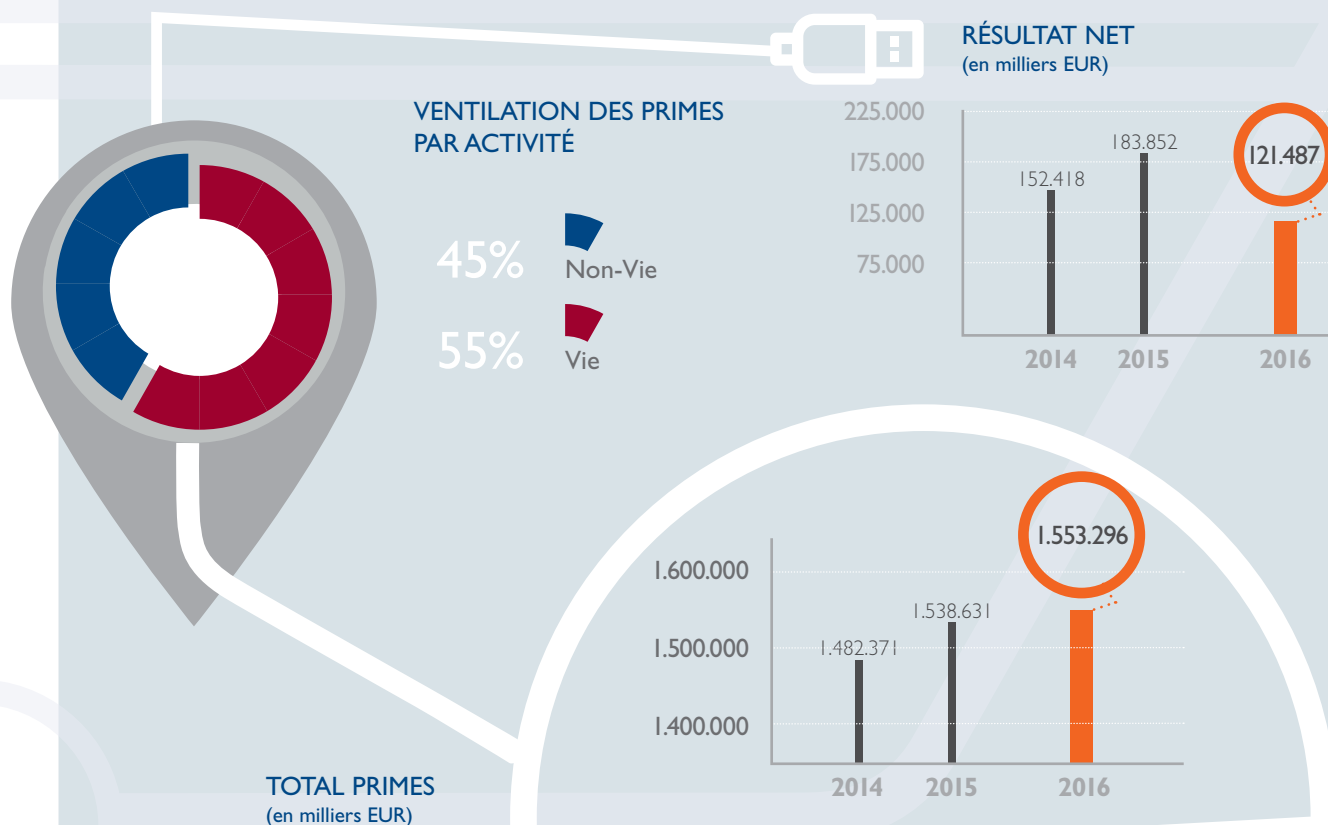
Les comptes annuels consolidés du Groupe P&V selon les normes IFRS sont disponibles sur les sites web www.pv.be et www.vivium.be.

COMPTE DE RÉSULTATS RÉSUMÉ

	2016	2015	2014
Primes acquises nettes de réassurance	1.553.296	1.538.631	1.482.371
Charges techniques	-1.616.293	-1.610.404	-1.547.696
Résultat technique	-62.997	-71.773	-65.325
Résultat financier courant	425.303	445.573	452.102
Résultat financier non courant	159.969	231.821	188.882
Résultat financier	585.272	677.394	640.984
Autres résultats	-400.788	-421.769	-423.241
RÉSULTAT TOTAL	121.487	183.852	152.418

(en milliers EUR)

Quelques chiffres clés



6. UN GROUPE FORT ET SOLIDE

6.2. BILAN IFRS CONSOLIDÉ 2016

Le total du bilan est passé de 18,09 milliards euros en 2015 à 19,21 milliards euros en 2016, soit une augmentation de 1 116,7 millions euros.

Les fluctuations les plus importantes à l'actif sont :

- L'augmentation des immobilisations incorporelles de 14,5 millions euros, due principalement à l'activation de projets tels que la nouvelle plate-forme de gestion des sinistres Non-Vie, la digitalisation et les futures plate-formes pour la souscription Non-Vie et Vie;
- La diminution des immeubles de placement pour un montant de 26,7 millions euros s'explique principalement par la vente d'immeubles et le reclassement de certains immeubles en immobilisés destinés à la vente ;
- L'augmentation des autres créances de 29,7 millions euros s'explique par l'augmentation de la provision pour espérance de recours et par les transferts de fonds à affecter sur les prêts hypothécaires;
- L'augmentation des Instruments Financiers pour un montant de 1 142,1 millions euros s'explique en raison d'une part de l'évolution de la valeur de marché du portefeuille obligataire et d'autre part des acquisitions réalisées en 2016 ;
- Les actifs financiers de la branche 23 augmentent de 4,9 millions euros, ce qui s'explique essentiellement par le résultat financier en branche 23 ;
- Le poste 'Actifs non courants disponibles à la vente' diminue d'un montant de 31,8 millions euros. Cette variation est principalement expliquée par la diminution des actifs d'Euresa Life.

Les fluctuations les plus importantes au passif sont :

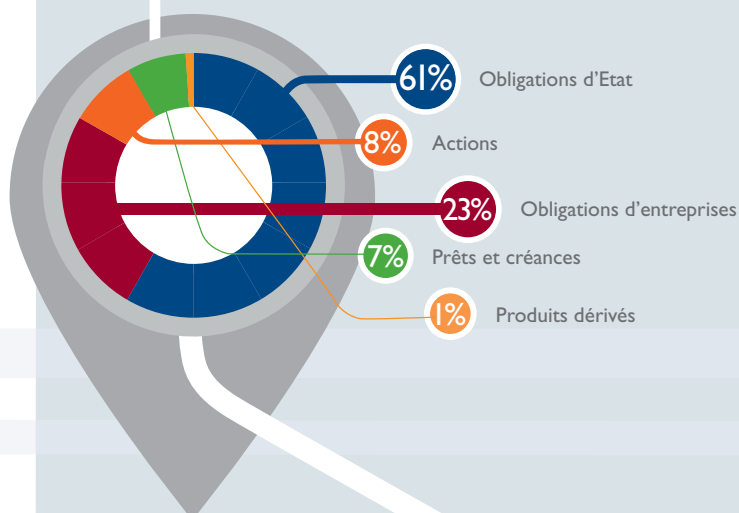
- Une augmentation des réserves techniques de 628,6 millions euros qui s'explique principalement par une hausse des réserves mathématiques en Vie et une hausse de la comptabilité reflet suite à l'augmentation de la réserve AFS sur les titres obligataires;
- Une augmentation des obligations financières pour les contrats d'investissement avec participation aux bénéfices de 176,1 millions euros. Cette augmentation est liée principalement aux contrats d'assurances vie individuelle d'épargne pension et à l'effet de la variation de la comptabilité reflet ;
- Les autres dettes augmentent de 63,6 millions euros. Cette augmentation est liée à la dotation de la provision sociale, ainsi qu'à l'augmentation des dettes fiscales et des dettes commerciales ;
- Le poste 'Passifs non courants disponibles à la vente' diminue d'un montant de 36,3 millions euros suite à la diminution de la valeur des passifs d'Euresa Life (société en run off).

Vous souhaitez obtenir plus de détails sur ces chiffres ?

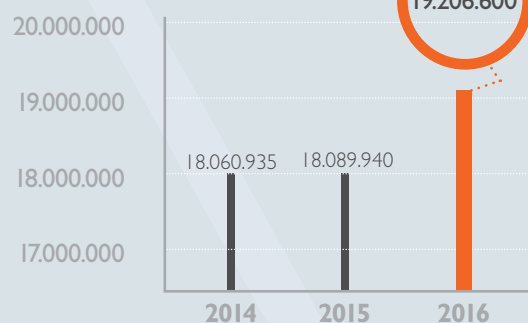
Les comptes annuels consolidés du Groupe P&V selon les normes IFRS sont disponibles sur les sites web www.pv.be et www.vivium.be.

Quelques chiffres clés

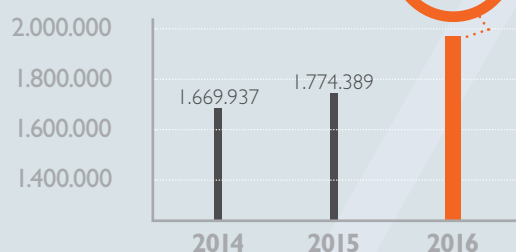
PORTFEUILLE D'INVESTISSEMENTS



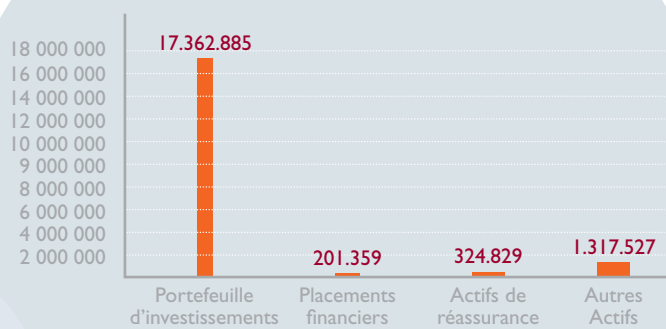
TOTAL DU BILAN (en milliers EUR)



CAPITAUX PROPRES (en milliers EUR)



RÉPARTITION DES ACTIFS TOTAL 19.206.600 (en milliers EUR)



6. UN GROUPE FORT ET SOLIDE

6.3. SOLVABILITÉ II

Au cours de ces dernières années, le Groupe a mis en œuvre avec succès son programme de mise en conformité aux nouvelles normes de Solvabilité II, qui prennent effet au premier janvier 2016. Au travers de ce programme, le Groupe a continué à renforcer son dispositif de gestion des risques.

Au 31 décembre 2016, le ratio de Solvabilité II (fonds propres éligibles/capital minimum requis) est robuste à un niveau de 141%.

Le capital de solvabilité requis est de 1,157 milliards euros et les fonds propres sont de 1,637 milliards euros. En outre, avec 93% de fonds propres de qualité la plus élevée (Tier 1) et 7% de fonds propres de qualité supérieure (Tier 2), le Groupe dispose de fonds propres d'une excellente qualité.

Vous souhaitez obtenir plus de détails sur ces chiffres ?

Les informations détaillées relatives à Solvabilité II sont disponibles dans le rapport SFCR au niveau de PSH, disponible sur le site www.pv.be.

COLOPHON

Plus d'informations

Marnic Speltdoorn
Directeur Public & Press Relations
E-mail: marnic.speltdoorn@pvgroup.be

Editeur responsable

Dirk Wauters
Directeur Communication Interne

Rédaction

Groupe P&V
Service Communication Interne

Concept & mise en page

Groupe P&V - P&V Group Agency

Traduction

Groupe P&V - Service Traduction

Dit verslag is ook in
het Nederlands beschikbaar

P&V Assurances SCRL
Siège social: Rue Royale 151 - 1210 Bruxelles
Entreprise d'assurances agréée sous le code 0058
TVA BE 0402 236 531 - RPM Bruxelles
02/250 91 11



02/250 91 11
www.pv.be



02/406 35 11
www.vivium.be



081/74 43 44
www.arces.be



**Rapport d'activités 2016
du Groupe P&V**

Publié en juin 2017
Groupe P&V
Rue Royale 151
1210 Bruxelles
www.pv.be

