



RAPPORT D'ACTIVITÉ

2020

01

Direction générale
P.04

02

Mutuaide en bref
P.06

03

Les temps forts
P.8

04

Nos chiffres clefs
P.11

05

Nos équipes
P.12

06

Nos univers
P.14

07

Performances
P.22

01 Direction générale



Jérôme Moy

2020, l'année imprévisible

La crise sanitaire du COVID-19 a impacté de plein fouet l'ensemble des activités florissantes de Mutuaide : arrêt brutal du voyage, report de la grande partie des événements sportifs, limitation des déplacements avec les confinements successifs et la mise en place en France d'un télétravail généralisé.

Cette année qui devait être celle de la transition et de la transformation pour Mutuaide, a en réalité aussi été une année d'implication forte, de preuves et d'innovations, afin de toujours mieux accompagner nos clients et les bénéficiaires, du quotidien à l'extrême. Nos ambitions pour les années à venir restent les mêmes. Avec le projet 360 lancé en novembre, nous souhaitons offrir une expérience complète d'assistance, d'assurance et des services dans l'ensemble de nos univers - Life, Travel, Mobility, Sport et Conciergerie - à l'ensemble des parties prenantes qui nous ont accordé leur confiance.



Laurent Bouschon

Résilience et engagement

L'année 2020 restera marquée par la crise sanitaire et économique que nous avons vécue.

Ce bouleversement de nos repères, de notre quotidien, mais aussi de notre rythme d'activité a néanmoins mis en évidence au niveau national le rôle fondamental du secteur de l'assurance et de l'assistance dans la société. L'accompagnement et la proximité mais aussi la solidarité et la confiance ont été des valeurs centrales et indispensables ces derniers mois. Pourtant, tout au long de la crise, le groupe Groupama et sa filiale Mutuaide ont fait preuve d'une résilience et d'un engagement exceptionnels que je tiens à valoriser aujourd'hui.

Déploiement massif du télétravail, déménagement dans des nouveaux locaux, mais surtout maintien sans faille de l'activité 24/7 pour assurer et bien souvent rassurer les clients, les assister et les rapatrier au besoin.

Que ce soit avec le développement de nouvelles garanties autour des pandémies et des épidémies pour mieux accompagner les clients et leurs bénéficiaires, la digitalisation pour simplifier les parcours mais aussi l'excellence de notre relation client, les équipes ont déployé une sincérité forte mais aussi une énergie hors du commun !

Conseil d'administration Mutuaide

Jérôme MOY

PRÉSIDENT DE GROUPAMA LOIRE BRETAGNE
Président du Conseil d'Administration

Valérie DETAPPE

CAISSE REGIONALE
D'ASSURANCES MUTUELLES
AGRICOLLES PARIS VAL DE LOIRE
Administratrice

Alain HUET

GROUPAMA CENTRE-MANCHE
Administrateur

Franck OFFREDI

GROUPAMA ASSURANCES
MUTUELLES
Administrateur

Patricia LAVOCAT- GONZALES

GROUPAMA NORD-EST
Administratrice

Delphine LETENDART

GROUPAMA ASSURANCES
MUTUELLES
Administratrice

Pierre-Hubert PERROMAT

GROUPAMA ASSURANCES
MUTUELLES
Administrateur

Nathalie HAUCHARD

GROUPAMA NORD-EST
Administratrice

Comité de Direction

Laurent BOUSCHON

DIRECTEUR GÉNÉRAL MUTUAIDE

Olivier REMONDINI

SECRÉTAIRE GÉNÉRAL

Laurent BOUSCHON

DIRECTEUR GÉNÉRAL MUTUAIDE

Stéphane ABRAMOWITCH

DIRECTEUR DU PÔLE
ASSURANCE VOYAGE

Gouram ASSATHIANY

DIRECTEUR DU SPORT
ET INTERNATIONAL

Aline BOUIN

DIRECTRICE DU PÔLE GESTION

Christian GUILLOTET

DIRECTEUR DES OPÉRATIONS
D'ASSISTANCE

Isabelle CHAVAL

DIRECTRICE DU PÔLE LIFE

Catherine CHAUDESAYGUES

DIRECTRICE DU RCIQ (RISQUE
CONTRÔLE INTERNE ET QUALITÉ)

Ludovic LE PAPE

DIRECTEUR DÉVELOPPEMENT

Sophie ESAIN

DIRECTRICE DE LA
CONCIERGERIE

Clélia LEMAIRE

DIRECTRICE FINANCES

Agnès GOUY-PAILLIER

DIRECTRICE MARKETING
ET COMMUNICATION

Fidélia MONGONOU

DIRECTRICE DU PÔLE
ASSISTANCE VOYAGE ET DU
RÉSEAU INTERNATIONAL

Annick LOSKA

DIRECTRICE DES MOYENS
GÉNÉRAUX ET DES RÉSEAUX

Emmanuelle NAVE

DIRECTRICE RESSOURCES
HUMAINES

Serge ROSPERT

DIRECTEUR DU PÔLE
ASSISTANCE AUTOMOBILE

Laurence PETIT

DIRECTRICE JURIDIQUE

Florence POMMERIE

DIRECTRICE MÉDICALE

Olivier REMONDINI

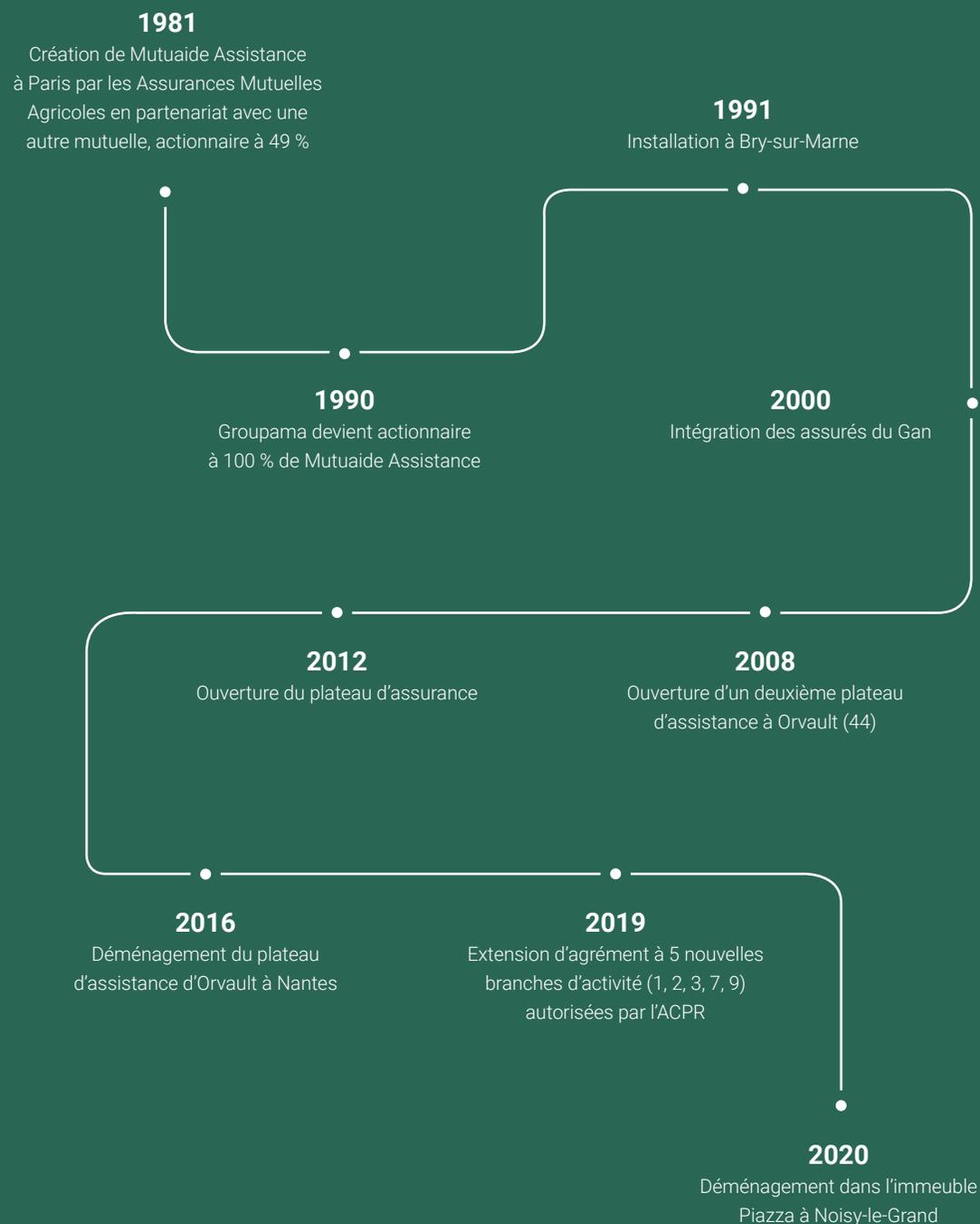
TRANSFORMATION
ET OPTIMISATION DE
LA PERFORMANCE
OPÉRATIONNELLE

François POTIER

DIRECTEUR DES SYSTÈMES
D'INFORMATION

02 Mutuaide en bref

Notre histoire



40 ans d'engagement

Depuis 1981, Mutuaide place l'assistance et l'humain au cœur de ses préoccupations. Filiale du groupe Groupama, Mutuaide partage et fait vivre au quotidien les valeurs mutualistes qui font son ADN : la proximité, la responsabilité et la solidarité.

Dans le but d'accompagner toujours mieux ses clients, Mutuaide a élargi son expertise avec des produits d'assurance et de services disponibles en marque blanche. Grâce à son réseau de partenaires, Mutuaide peut intervenir sur chacune de ses expertises partout dans le monde, du quotidien à l'extrême, pour faire face aux aléas des bénéficiaires.

Nos métiers : assistance, assurance, services

Nous avons traité 676 036 dossiers traités dont 529 698 en assistance en 2020 pour des clients donneurs d'ordre évoluant dans des secteurs variés : assurances, banques, mutuelles, mais aussi loueurs, voyagistes, organisateurs d'événements sportifs... Parce qu'en 2020, la crise sanitaire a renforcé notre mission de solidarité et d'engagement, nous lançons le projet 360 pour être présents là où nos clients l'attendent.

5 univers pour répondre à toutes les situations

LIFE

Parce que la vie de nos clients est la plus précieuse, nous mettons tout en œuvre pour les assister au quotidien et à domicile, à toutes les étapes de la vie.

TRAVEL

Mutuaide propose toutes les garanties d'assurance et d'assistance pour les personnes en déplacement, en France et dans le monde.

SPORT

Conseil, médicalisation, formation... nous sommes passionnés et spécialisés dans l'assurance et l'assistance du monde du sport et de la médicalisation d'événements sportifs, dans des conditions extrêmes.

CONCIERGERIE

Du quotidien à l'exceptionnel, la Conciergerie by Mutuaide c'est l'expertise et la qualité au service de vos clients.

MOBILITY

Mutuaide propose des solutions d'assurances affinitaires (panne mécanique, perte financière...), des services et de l'assistance pour tous types de véhicules.

mars

Déménagement dans l'immeuble Piazza de Noisy-le-Grand.

Des nouveaux locaux et un cadre de travail plus adapté aux modes de travail actuels. Nos serveurs ont également été déplacés dans des endroits plus modernes et sécurisés.

mars à mai

Crise sanitaire de la COVID-19

L'ensemble de nos activités ont été déployées et sécurisées en télétravail, afin de maintenir une continuité de service 7j/7 et 24h/24.

septembre



Mutuaide déploie la première bulle sanitaire pour le Tour de France dans le contexte de la COVID-19

octobre



Mutuaide assiste la première édition de l'Andalucia Rally

février



Lancement du projet 360°

Approche 360° du parcours client pour adapter les parcours en fonction des besoins des clients et proposer des services « sans coutures ».

avril

Lancement de l'offre Covid pour nos clients BtoB :

assister au mieux les clients bénéficiaires à l'étranger, dans les circonstances de la crise sanitaire.

août

Offre voyage BtoC

Lancement de notre plateforme de souscription d'assurance voyage BtoC en ligne.

octobre

LES TROPHÉES DE L'ASSURANCE

Or 2020

Récompense

Mutuaide est récompensée par le Trophée d'Or de l'Assurance pour notre webapp DIGItal Auto, dans la catégorie « Innovation et Relation Client ».

janvier



Mutuaide assiste la 42^e édition du Rallye Dakar en Arabie Saoudite

mai

Arrivée de Jérôme MOY à la présidence du Conseil d'Administration de Mutuaide

décembre

Mutuaide gagne l'appel d'offre Voyage Privé, 1^{er} pure-player européen

novembre

Signature d'un nouvel accord temps de travail

pour une meilleure adaptation de l'organisation à notre activité, renforçant également la qualité de vie des collaborateurs.

03 Les temps forts 2020



04

Nos chiffres clefs

305,6 M€

de chiffre d'affaires
en 2020

9,4 M€

de résultat social
en 2020

2 047 560
appels
entrants

676 036

dossiers traités
dont 529 698 en
assistance en 2020

95,6 %

de ratio combiné

760

collaborateurs,
dont 21 contrats
professionnels et
18 stagiaires

93/100

en matière d'égalité
salariale femmes-hommes :
l'égalité, notre objectif

05 Nos équipes

Une entreprise humaine pour accompagner nos clients



Emmanuelle Nave

Malgré le contexte de crise sanitaire en 2020 les équipes de Mutuaide, accompagnées par des managers engagés, ont su garder le cap, s'adapter et avancer ensemble. Le développement du management par la confiance, les réflexions sur le télétravail lancées il y a 3 ans, et les outils digitaux rénovés ont été des facteurs clés de la gestion de crise. 94 % des collaborateurs ont été satisfaits de l'accompagnement managérial déployé lors du premier confinement.

6 410 h

DE FORMATION DISPENSÉES :
**L'ACCOMPAGNEMENT
ET L'ÉVOLUTION DE NOS
COLLABORATEURS EST UNE
PRIORITÉ**

6,3 %

DE SALARIÉS EN SITUATION
DE HANDICAP (EN 2020) :
**L'INCLUSION ET L'OUVERTURE,
DANS NOTRE ADN**

Un ADN fondamental

Notre cœur de métier est de porter assistance aux assurés et de les accompagner dans leurs besoins avec empathie et proximité, du quotidien à l'extrême. Nos collaborateurs, quel que soit leur métier, portent en eux une culture forte de l'assistance, de l'entraide. C'est cet ADN commun qui fait notre force. Chaque jour, nous visons à établir des liens de confiance avec des assurés, des clients, des partenaires à travers le monde. Pour nos 700 collaborateurs répartis entre Noisy-le-Grand et Nantes, le partage et la solidarité s'expriment dans chacune des missions réalisées.

Les richesses humaines qui font Mutuaide

La communauté de femmes et d'hommes qui compose Mutuaide est animée par la bienveillance et la convivialité, résultat d'une politique de gestion des ressources humaines qui s'appuie sur la conviction que la première richesse de notre entreprise, ce sont les relations humaines. Depuis 2017, nous encourageons la culture collaborative, où chaque salarié peut contribuer à l'un des chantiers définis par la direction générale. Notre ambition est que chacun de nos collaborateurs trouve au quotidien du sens dans ses missions, des possibilités de s'épanouir, de progresser et d'évoluer.

Des valeurs partagées au-delà de Mutuaide

L'ensemble de nos actions sont en phase avec notre maison-mère Groupama. C'est la raison pour laquelle nous nous reconnaissons dans la raison d'être du Groupe « Nous sommes là pour permettre au plus grand nombre de construire leur vie en confiance » et l'adoptons pleinement. Que ce soit en interne comme à l'externe, la confiance est le moteur de notre développement.



Notre approche RSE

Indicateurs sociétaux

Animés par les valeurs du sport, nos collaborateurs s'investissent dans des événements solidaires, et participent à des temps forts annuels comme Octobre Rose, Movember, la Semaine pour l'Emploi des Personnes en Situation de Handicap, et à la journée des aidants.

Filiale du groupe Groupama, nous avons aussi à cœur de développer des partenariats au plus proche du territoire. Nous avons tissé des liens avec des associations autour de nos sièges à Noisy et à Nantes, avec les Missions Locales, avec l'association pour les jeunes « Proximité » et l'association « Assure moi un projet ».

Indicateurs environnementaux

Au quotidien, nous nous engageons pour l'environnement :

- ▶ Médaille d'or EcoVadis en 2019, reflet de la qualité du système de gestion de la RSE de Mutuaide.
- ▶ Les abonnements aux transports en communs ou vélo sont pris en charge à 100 %.
- ▶ Un Plan de mobilité en cours de co-construction
- ▶ Un nouveau siège social moins énergivore
- ▶ La mise en place du tri sélectif systématique, recyclage et cleaning days.
- ▶ Des chartes déplacement et achats responsables soutiennent des actions durables, en lien avec nos objectifs.



Indicateurs sociaux

Ces dernières années, Mutuaide s'est impliqué dans les enjeux sociaux de la RSE. Nous avons mis en place les engagements signés par notre Groupe : une Charte Éthique, une Charte Parentalité, et une Charte Diversité. Nous sommes enfin adhérents au Pacte Mondial des Nations-Unies.

Signé en 2020, l'Accord sur l'Organisation et le Temps de Travail présente une réelle avancée sur le télétravail, le temps partiel annualisé, les formules de travail et d'autres avantages pour les salariés.

En interne le comité de direction de Mutuaide compte 12 femmes pour 9 hommes et notre indice d'égalité femme-homme est supérieur à 90 depuis 2 ans.



06 Nos univers

« L'année 2020 a été marquée par une crise inédite qui a impacté l'ensemble de nos métiers. Pour autant, nous avons eu à cœur de proposer une relation client toujours plus performante et engagée. »



Avec la crise sanitaire de la COVID-19, l'activité a été impactée au même titre que nos autres univers d'intervention. Mais que ce soit au niveau de l'assistance santé, de l'assistance habitation ou encore des services à la personne, nous avons maintenu notre activité pour accompagner au mieux nos clients et les assurés.

6 M bénéficiaires

50 526 interventions

265 884 appels



La santé et la solidarité, des préoccupations centrales

En 2020, la santé est devenue une préoccupation majeure pour les assureurs et leurs assurés. Cependant, nombre d'interventions médicales ont été repoussées pour laisser la priorité aux patients atteints de la COVID-19. L'activité du pôle Life a baissé de 9 % en 2020. Pour la MRH, c'est 16 % en moins : le télétravail a réduit les tentatives d'effraction.

Les équipes de Mutuaide ont été mobilisées dès le premier confinement aux côtés des autres assistants français dans une opération solidaire menée par la Croix Rouge. Mutuaide a mis son expertise au service de l'association dans la prise d'appels pour les besoins de première nécessité des Français.

Nos équipes ont également géré des opérations de soutien avec le groupe Groupama pour permettre aux salariés d'être mis en contact avec des professionnels de santé en cas de besoin.

97 %

des clients se sont révélés satisfaits

+ 67

d'indice net de recommandation (+ 3 points par rapport à 2019)

Digitalisation et parcours client

Soucieux de continuer à améliorer l'expérience des assurés, 2020 a vu la concrétisation de DIGital Life. Cette webapp accompagne les bénéficiaires dès l'ouverture d'un dossier et permet à l'assuré, mais aussi aux aidants, de suivre les prestations de santé dont ils bénéficient en temps réel.

Outil qui permet aux assurés un parcours client simplifié, DIGital Life est également un réel avantage et un gain de temps pour les chargés d'assistance, qui peuvent se consacrer à des tâches à plus grande valeur ajoutée. Pour preuve de la satisfaction des utilisateurs de la webapp, notre note de 4,28/5 : le parcours client est réinventé, modernisé et simplifié.



Isabelle Chaval, Directrice du pôle Life

Malgré la baisse d'activité sur nos missions habituelles, nous avons contribué à accompagner le quotidien des Français pendant la crise de la COVID-19, notamment avec la mise en place d'écoute psychologique en lien avec les confinements successifs qui ont eu un impact sur le moral des Français. Si le maintien de la qualité de notre service client et de prestations sont toujours restés centraux, aidé notamment par la digitalisation, nous avons également beaucoup travaillé à l'animation des équipes pour leur permettre de vivre au mieux cette période particulière.



Pôle assistance voyage

Univers le plus impacté par la crise sanitaire de la COVID-19, l'activité du pôle d'assistance voyage a été durement affectée avec une baisse d'activité de 54 %. 2020 a néanmoins été une année forte en termes d'innovation et d'agilité, symbole de la résilience de Mutuaide et de son engagement auprès des assurés.

Qualité de service : **90 %** **21 468** dossiers ouverts **175 517** appels reçus

Mise en place d'une offre voyage avec les garanties COVID

Le secteur touristique a été fortement marqué par la pandémie de la COVID-19, mais Mutuaide s'est mobilisé dès mars 2020 pour trouver des solutions pour l'ensemble des clients, allant jusqu'à affréter des avions ou un soutien psychologique dès lors que nécessaire. Notre délai de réponse moyen sur l'année a été de 37 secondes : assister au plus vite et au mieux ont été nos objectifs. A contre-courant des garanties habituelles, chez Mutuaide, nous avons considéré que la COVID-19 était une maladie comme les autres, afin de la prendre en charge. Au fil de l'évolution de la crise sanitaire, nous avons enrichi nos offres pour accompagner les clients avec des services et des offres, dès la souscription du voyage et jusqu'au retour à domicile.



Un nouveau canal de distribution e-commerce

Dans une optique de démocratiser l'assurance voyage auprès des voyageurs, Mutuaide a lancé un canal de distribution e-commerce en août 2020. Innovante, personnalisable en marque blanche et en mesure de distribuer nos produits et services en BtoB mais aussi en BtoC, cette plateforme a pour objectif d'accompagner les assurés dans leurs déplacements. Ce canal de distribution propose des options de souscription même après le début du voyage mais également une assurance complémentaire aux garanties des cartes bleues des assurées. Une offre transparente, souple et globale issue de notre expertise de 40 ans dans l'univers du voyage et disponible pour tous les publics.

- de 1 % de réclamations **+ 61** d'indice net de recommandation (+ 13 points par rapport à 2019)

Pôle assurance voyage

Mutuaide Travel, c'est aussi un pôle spécialisé dans la partie assurantielle. Cette équipe gère notamment l'assurance des cartes bancaires du groupe CAMCA (Crédit Agricole, Crédit Lyonnais et BforBank), mais également la partie assurance de plusieurs tour opérateurs. Composée de 78 ETP, ce pôle engagé et dynamique s'est mobilisé en 2020 pour se développer et innover à tous les niveaux.

41 216
Nombre d'appels (mars 2020)

+ 126 %
de volumes d'appels en mars 2020



Des équipes étoffées et impliquées

L'afflux d'appels en début d'année 2020 a nécessité le recrutement de 10 personnes en mars qui ont été formées et intégrées en moins de 7 jours afin d'être opérationnelles et d'accompagner des équipes surchargées. En parallèle, les pôles d'assistance santé et auto ont prêté main forte au pôle SDGAC pour les accompagner au plus fort de la crise, une mobilisation transverse faite de partage et d'engagement.

Explosion de l'activité assurantielle

De même que nos activités d'assistance, le pôle assurance voyage a subi de plein fouet la crise sanitaire liée à la COVID-19, mais sur un rythme très différent. Sur le premier semestre 2020, l'activité a explosé. D'une moyenne de 1 500 appels par jour, les équipes ont dû gérer plus de 6 000 appels entrants à la journée et autant de dossiers client à gérer. En mars, les équipes ont reçu 41 216 appels, soit une augmentation de volume par rapport à l'année précédente de plus de 126 %. Afin de permettre un meilleur traitement des dossiers dans des délais respectés, les plages horaires de l'ouverture du standard téléphonique ont été réduites de 14h à 17h au lieu de 08h30 à 18h30 dès le mois d'avril.

En conséquence, les déclarations en ligne par les assurés ont bondi : de 4 % en 2019 à plus de 50 % en 2020. Le contexte sanitaire a été l'occasion pour les clients bénéficiaire de découvrir et de s'appropriier l'espace digital pour déposer une demande et en faciliter la gestion. Après le mois de juin, l'activité s'est ralentie pour suivre la tendance globale.

Afin d'accompagner les équipes au quotidien, les formations à la relation client sont réintégréées en interne. Toute l'équipe a été mobilisée sur le projet afin de construire des modules et des supports adaptés au distanciel.



Fidélia Mongonou, Directrice du pôle assistance voyage et du réseau international

« La crise sanitaire a permis de prendre conscience de la dimension d'impact des métiers de l'assistance : pour les clients qui ont mesuré la valeur et la réalité de nos activités, pour les équipes d'assistance qui se sont trouvées fédérées dans un besoin d'aller toujours plus loin : dans l'aide et la qualité de service apportées, mais aussi dans l'innovation ! »



Stéphane Abramowitch, Directeur du pôle assurance voyage (SDGAC)

« Cette période nous a tous fait grandir : nous avons démontré notre réactivité aux clients, la solidarité qui nous anime dans l'équipe et dans l'entreprise, ainsi que cette volonté d'améliorer sans cesse nos process pour gagner en efficacité. »



Notre promesse du sein du pôle d'assistance auto, c'est d'accompagner l'ensemble des assurés à destination, quelle que soit leur situation et l'urgence à laquelle ils font face. Cette année à l'activité singulière a mis en avant la force de notre service client aussi bien au niveau des outils que de qualité que nos équipes délivrent au quotidien.

5,2 M bénéficiaires

397 854 interventions

912 752 appels

Une activité au gré des confinements

La crise sanitaire de 2020 a largement réduit la mobilité des Français. Pourtant, le premier trimestre 2020 a été assez intense en terme d'activité.

Le premier confinement a mis un coup d'arrêt brutal à cette activité qui a ensuite fluctué au gré des confinements et déconfinements successifs, pour une baisse d'activité sur l'année de 12 %. En France, le déconfinement et la saison d'été ont été semblables à l'activité de l'été 2019, de nombreux Français ayant voyagé en France. Dans les autres pays où nous sommes amenés à intervenir, l'activité est cependant restée basse.



Des outils récompensés et plébiscités

Fin 2019, nous avons lancé DIGItal Auto, premier service à bénéficier de la modernisation de nos parcours clients. C'est ainsi qu'en octobre 2020, Mutuaide a été récompensé par le Trophée d'or dans la catégorie « Innovation et Relation Client » aux Trophées de l'Assurance. Nous avons également obtenu la reconnaissance du Groupe lors des Top Succès Groupama, en obtenant le Prix Coup de Cœur du Jury.

Grâce à DIGItal Auto, les chargés d'assistance ont davantage de temps pour se recentrer sur des activités à forte valeur ajoutée : la satisfaction client. En 2020, notre NPS atteint + 64, en évolution de 4 points par rapport à 2019 et meilleur NPS jamais obtenu au pôle assistance auto.

Les 912 752 appels gérés et les 397 854 interventions en France et à l'étranger opérées en 2020 grâce à notre réseau de partenaires ont bénéficié d'un parcours digitalisé et optimisé.

93 %

des clients bénéficiaires satisfaits, dont 72 % sont très satisfaits

+ 64

de taux de recommandation (+ 4 points par rapport à 2019)



Parce que le temps de nos clients est précieux, ils nous le confient, et c'est pourquoi notre équipe de concierges polyglottes est à leur écoute 24/7. Que ce soit pour répondre à des besoins du quotidien ou pour proposer des expériences uniques, la Conciergerie by Mutuaide accompagne ses clients hauts de gamme pour leur permettre de se consacrer à l'essentiel.

47 265 dossiers ouverts

97 446 appels

Un partenariat prestigieux

Depuis décembre 2020, la Conciergerie by Mutuaide est le partenaire officiel de l'Olympique Lyonnais. Les équipes professionnelles féminine et masculine et le staff de l'OL peuvent compter sur les 15 années d'expertise de nos concierges pour répondre à toutes leurs demandes, en sur-mesure.



De l'exceptionnel au quotidien

L'année 2020 a mis en lumière une tendance nouvelle de la conciergerie : la vie quotidienne. Notre équipe a été largement sollicitée à partir du premier confinement pour la mise en place de prestations de proximité : shopping, livraison ou encore garde d'enfant. La conciergerie est devenue un nouveau partenaire de la vie de tous les jours. Avec l'été, les envies d'évasion ont posé – plus que jamais – des questions d'organisation, et les concierges ont accompagné les clients sur des demandes parfois complexes et nécessitant une grande expertise. Ainsi, en mars 2020 nous avons enregistré 63 % d'appels en plus qu'en mars 2019 et 11 % en plus en juillet 2020 par rapport à l'année précédente.

8,8/10

sur le service apporté par la conciergerie

+ 40

d'indice net de recommandation (+ 6 points par rapport à 2019)



Sophie Esain, Directrice de la Conciergerie

Cette année particulière pour tous a permis aux concierges d'accompagner les clients avec des services de proximité. Les Concierges ont su faire preuve d'adaptabilité, de disponibilité et d'ingéniosité tout en maintenant la qualité de service attendue.



Serge Rospert, Directeur du pôle assistance auto

Je suis fier du chemin accompli en 1 an : le succès de DIGItal Auto bien sûr, mais l'accompagnement managérial pendant la crise et la qualité de notre relation client témoignent d'un engagement fort de la part des équipes.

Quel univers illustre mieux notre baseline, « du quotidien à l'extrême », que le Sport ? Expert de l'assistance et de la médicalisation d'événements, Mutuaide a enrichi en 2020 son offre de services pour s'adapter aux besoins et à l'actualité.

Une offre de service globale Défi relevé pour la 42^e édition du Rallye Dakar en Arabie Saoudite

Nous partageons, avec nos clients organisateurs d'événements sportifs dans des conditions extrêmes, la même volonté de réactivité face à des situations imprévues.

Aussi, afin d'accompagner nos clients au plus proche de leurs besoins, nous avons développé une offre de services complète, qui va de la formation au conseil, en passant bien évidemment par notre cœur de métier historique qu'est la médicalisation et l'assistance rapatriement, mais également l'assurance annulation, casse de matériel mais aussi invalidité/décès.

Malgré la crise sanitaire qui a mis à l'arrêt de nombreux événements dans le monde du sport, nous avons apporté notre expertise à de nouveaux clients en 2020. Mutuaide est devenu l'assistant de tous les championnats du monde de la FIM, la Fédération Internationale de Motocyclisme. Nous avons également assisté la première édition de l'Andalucia Rallye, d'ODC Events. Cet événement s'est tenu dans le sud de l'Espagne en octobre 2020 et est un nouveau rallye de préparation pour le Dakar.

Après 11 années passées en Amérique du Sud, le Rallye Dakar s'est déroulé dans un nouvel environnement en janvier 2020. Pour Mutuaide, cela a signifié la mise en place de nouveaux réseaux de partenaires locaux mais aussi des interventions dans des conditions différentes. L'équipe de plus de 80 personnes mobilisées en Arabie Saoudite, au PC Paris d'ASO et sur nos plateaux à Noisy a relevé le challenge de cette nouvelle édition haut la main, afin que les participants puissent profiter en toute sécurité de leur course dans ce pays encore peu touristique.



2 000

CONSULTATIONS

40

HOSPITALISATIONS

24

RAPATRIEMENTS



Innovation et bulle sanitaire pour le Tour de France

C'est dans un contexte sanitaire inédit que nous avons assisté le Tour de France qui a été repoussé et qui s'est tenu en septembre 2020. Pour garantir la sécurité de cet événement, des protocoles inédits et une « bulle sanitaire » sur-mesure ont été déployés. En lien avec l'organisateur de l'événement, ASO, l'ARS (Agence Régionale de Santé), la cellule de crise du gouvernement et l'UCI (Union Cycliste Internationale), notre Directrice Médicale, Florence Pommerie a conçu un dispositif très innovant. Une équipe de 100 personnes, médecins, spécialistes et équipes Mutuaide, ont été mobilisées sur cette édition.

Mutuaide s'est appuyé sur l'expertise des laboratoires UNILABS pour mettre en place un laboratoire mobile qui puisse tester, dès que nécessaire, les 22 équipes de coureurs et les membres de l'organisation, avec des résultats fiables et rapides.

100

PERSONNES MOBILISÉES 24/7, AU LIEU DE 55 LES ANNÉES PRÉCÉDENTES

2 700

TESTS PCR RÉALISÉS SUR LA QUINZAINE



Gouram Assathiany, Directeur du sport et international

« Mutuaide est aujourd'hui arrivé à une sorte de maturité. Non seulement nous sommes reconnus comme un expert sur l'assistance, l'assurance et la médicalisation d'événements extrêmes, mais Mutuaide est également consulté pour apporter son expertise conseil et formation auprès d'acteurs du secteur sportif et événementiel. »

07 Performances

- p.24 Situation financière
- p.25 Ambitions et positionnement
- p.26 Bilans, comptes et résultats
- p.30 Projet de résolution
- p.32 Rapport CAC



Situation financière

Du fait de la crise sanitaire et de son impact, Mutuaide a enregistré une baisse de son activité sur l'année 2020 par rapport à l'année précédente. Ainsi, le chiffre d'affaires de Mutuaide s'établit à 305,6 M€, soit -5,5 % par rapport à l'an dernier. Le résultat net social de l'entreprise atteint 9,4 M€, en amélioration de 2 M€ par rapport à 2019, qui était marquée par les charges de migration informatique de 2,9 M€.

Des résultats en reflet de l'actualité

La crise de la COVID-19 a entraîné l'arrêt brutal des activités liées au voyage et aux loisirs associés entre mars 2020 et décembre 2020. De fait, l'entreprise a connu une sinistralité exceptionnelle liée aux annulations de voyages de groupe notamment, pour un montant de 7 M€. En contrepartie, des gains exceptionnels ont été réalisés sur les garanties assistance du fait de la forte baisse d'activité sur les pôles Auto et Life notamment.

La résultante de tous ces effets est un impact neutre sur le résultat 2020 de Mutuaide.

Le ratio combiné s'établit à 95,6 % et il reste stable par rapport à 2019 : la hausse de la marge technique de 3,5 points étant compensée par une hausse de taux de frais généraux de 3,4 points.

Si l'on s'intéresse aux primes acquises, au global, elles sont en baisse de 17,9 M€ par rapport à l'année précédente. Du côté des affaires directes, on enregistre une baisse de 12,6 % que l'on peut répartir en une baisse de 25 M€ sur l'activité voyage et ski, compensée par une hausse du chiffre d'affaire sur l'affinitaire de +3,6 M€ et sur le client CAMCA, + 3 M€.

Pour ce qui est des affaires acceptées, elles sont en baisse de 5,3 M€, du fait d'une baisse d'activité sur les caisses régionales de -6 M€ et de la baisse du chiffre d'affaires La Banque Postale. L'activité sur le GAN et RMA est en hausse respectivement de +1,2 M€ et + 2,1 M€.



Une vie d'entreprise dynamique malgré la crise

Mars 2020 a vu la concrétisation de deux projets : la migration des serveurs informatiques dans l'environnement G2S et le déménagement des équipes de Bry-sur-Marne dans l'immeuble Piazza, à Noisy-le-Grand.

Du côté des frais de fonctionnement, on compte une hausse de 2,2 M€ des coûts logistiques liés au déménagement et une augmentation de 3,1 M€ des coûts informatiques, liés d'une part à des investissements dans des projets informatiques structurants et d'autre part à une hausse de la sous-traitance informatique de G2S.

Les charges de personnels sont en baisse de 0,3 M€ sur l'année écoulée pour plusieurs raisons : une saison d'été qui a nécessité un faible recours aux saisonniers du fait de conditions pour voyager qui n'étaient pas propices sur les périodes hiver et été. A fin décembre, nous sommes à -31,1 ETP par rapport à l'année précédente.

On note également que la mise en place des projets DIGICAR et DIGILIFE ont permis des gains de productivité non négligeables, en plus de simplifier le parcours client. La webapp Digicar a par ailleurs été primée par deux fois en 2020 : aux Trophées de l'Assurance avec un Trophée d'or dans la catégorie Innovation relation client mais également lors des Top succès Groupama 2020 avec un prix Coup de cœur du Jury.

Ambitions et positionnement

L'objectif majeur de Mutuaide est de poursuivre son développement tout en maintenant sa rentabilité dans le respect des contraintes réglementaires. A cette fin, une attention particulière est portée à la fidélisation des clients en proposant des services de qualité, adaptés à leurs exigences mais aussi aux évolutions du marché.

Dans le même temps, avec l'obtention de nouveaux agréments fin 2019, Mutuaide peut désormais renforcer son positionnement de « Spécialiste de l'affinitaire » en assistance, assurance et services. L'occasion de proposer à ses partenaires des combinaisons d'offres innovantes et personnalisées.

L'atteinte de ces objectifs passera nécessairement par la poursuite de la rationalisation des dépenses et le renforcement de l'animation des réseaux en France et à l'International. Mutuaide poursuit l'ensemble du chantier de la modernisation du système d'information métier tout en consolidant le déploiement d'outils technologiques en profitant des synergies entre les entités du pôle services du groupe.

Enfin, toujours au service de toutes les entités du groupe, Mutuaide assurera pleinement son rôle de direction métier pour produire et garantir un ensemble de services et de parcours clients innovants et de qualité, pour tous les sociétaires et assurés du groupe.



Spécialiste de l'affinitaire



Assistance, Assurance, Service

Bilan actif

	12/2020	12/2019
Capital souscrit non appelé ou compte de liaison avec le siège		
Actifs incorporels	9 316 248,28	8 286 418,76
Placements	188 328 476,98	164 232 568,34
Terrains et constructions (placements immobiliers)		
Placements entreprises liées ou lien de participation	315 960,93	65 252,57
Autres placements	188 012 516,05	164 167 315,77
Créances espèces déposées auprès des cédantes		
Placements représentant les provisions techniques afférentes aux opérations en unités de comptes		
Part des réassureurs dans les provisions techniques		
Provisions pour cotisations non acquises (non-vie)		
Provisions d'assurance vie		
Provisions pour sinistres (vie)		
Provisions pour sinistres (non-vie)		
Provisions pour participation aux excédents et ristournes (vie)		
Provisions pour participation aux excédents et ristournes (non-vie)		
Provisions pour égalisation (vie)		
Provisions pour égalisation (non-vie)		
Autres provisions techniques (vie)		
Autres provisions techniques (non-vie)		
Provisions techniques des opérations en unités de compte		
Part des garants dans les engagements techniques donnés en substitution		
Part des organismes dispensés d'agrément dans les provisions techniques		
Créances	86 488 890,56	100 860 059,82
Créances nées d'opérations directes et de prise en substitution	44 767 560,91	60 486 009,14
Primes / Cotisations restant à émettre	21 207 083,37	27 796 437,14
Autres créances nées d'opérations directes et de prise en substitution	23 560 477,54	32 689 572,00
Créances nées d'opérations de réassurance et de cessions en substitution	18 630 037,69	17 492 082,76
Autres créances	23 091 291,96	22 881 967,92
Personnel	3 791 681,32	5 855 030,47
État, organismes sociaux et collectivités publiques	3 183 460,05	1 718 623,37
Débiteurs divers	16 116 150,59	15 308 314,08
Rappel de cotisations / Capital appelé non versé		
Autres actifs	5 100 927,73	6 660 538,80
Actifs corporels d'exploitation	2 452 016,32	1 627 555,93
Avoirs en banque, CCP et caisse	2 648 911,41	5 032 982,87
Actions propres / Certificats mutualistes ou paritaires rachetés		
Comptes de régularisation - Actif	1 577 713,79	1 288 024,69
Intérêts et loyers acquis non échus		608 935,22
Frais d'acquisition reportés (vie)		
Frais d'acquisition reportés (non-vie)		
Autres comptes de régularisation	1 577 713,79	679 089,47
TOTAL DE L'ACTIF	290 812 257,34	281 327 610,41

Bilan passif

	12/2020	12/2019
Fonds mutualistes et réserves / Capitaux propres	131 191 277,41	121 820 449,28
Fonds propres	131 191 277,41	121 820 449,28
Fonds d'établissement et de développement / Capital	12 558 240,00	12 558 240,00
Primes liées au capital social	35 025 730,00	35 025 730,00
Réserves de réévaluation		
Autres réserves	4 035 223,34	4 035 223,34
Report à nouveau	70 201 255,94	62 461 525,36
Résultat de l'exercice	9 370 828,13	7 739 730,58
Autres fonds mutualistes		
Fonds de dotation avec droit de reprise		
Subventions nettes		
Passifs subordonnés	5 000 000,00	5 000 000,00
Provisions techniques brutes	89 770 973,22	92 709 806,29
Provisions pour cotisations / primes non acquises (non-vie)	17 261 597,40	16 712 295,42
Provisions d'assurance vie		
Provisions pour sinistres (vie)		
Provisions pour sinistres (non-vie)	72 509 375,82	75 997 510,87
Provisions pour participation aux excédents / bénéfiques et ristournes (vie)		
Provisions pour participation aux excédents / bénéfiques et ristournes (non vie)		
Provisions pour égalisation (vie)		
Provisions pour égalisation (non-vie)		
Autres provisions techniques (vie)		
Autres provisions techniques (non-vie)	0,00	
Provisions techniques des opérations en unités de compte		
Engagements techniques sur opérations données en substitution		
Provisions (passifs non techniques)	4 191 137,58	4 021 093,97
Dettes pour dépôts en espèces reçus des réassureurs		
Dettes	59 355 025,97	56 809 901,61
Dettes nées d'opérations directes et de prise en substitution	12 699 413,39	15 738 701,39
Dettes nées d'opérations de réassurance et de cession en substitution	14 242 174,33	6 025 697,68
Emprunts Obligataires		
Dettes envers des établissements de crédit	0,00	0,00
Autres dettes	32 413 438,25	35 045 502,54
Titres de créance négociables émis		
Autres emprunts, dépôts et cautionnements reçus	7 500,00	7 500,00
Personnel	8 289 013,19	8 961 683,73
État, organismes sociaux, collectivités publiques	11 728 050,91	12 247 465,81
Créditeurs divers	12 388 874,15	13 828 853,00
Comptes de régularisation - passif	1 303 843,16	966 359,26
TOTAL DU PASSIF	290 812 257,34	281 327 610,41

Compte de résultat

COMPTE DE RÉSULTAT TECHNIQUE	OPÉRATIONS NETTES exercice 2020	OPÉRATIONS NETTES exercice 2019
Primes acquises / Cotisations acquises	305 550 110,41	323 433 889,03
Primes / Cotisations	306 099 413,13	319 684 894,60
Charge des provisions pour primes/cotisations non acquises	549 302,72	-3 748 994,43
Produit des placements alloués du compte non technique	300 436,22	202 666,04
Autres produits techniques	4 886 178,74	5 842 652,32
Charges des sinistres	175 653 993,57	194 005 568,65
Prestations et frais payés	179 142 129,47	186 778 151,76
Charges des provisions pour prestations à payer	-3 488 135,90	7 227 416,89
Charges des autres provisions techniques	0,00	
Participation aux résultats	97 786 811,22	102 499 517,84
Frais d'acquisition	94 331 604,52	99 171 021,50
Frais d'administration	3 455 206,70	3 328 496,34
Commissions reçues des réassureurs et garants en substitution		
Autres charges techniques	23 411 854,67	18 594 238,85
Charge des provisions pour égalisation	13 884 065,91	14 379 882,05
Résultat technique des opérations non vie	13 884 065,91	14 379 882,05

COMPTE DE RÉSULTAT NON TECHNIQUE

COMPTE DE RÉSULTAT NON TECHNIQUE	OPÉRATIONS NETTES exercice 2020	OPÉRATIONS NETTES exercice 2019
Résultat technique de l'assurance non vie	13 884 065,91	14 379 882,05
Résultat technique de l'assurance vie	0,00	0,00
Produits des placements	1 748 948,71	1 767 739,76
Revenus des placements	1 517 800,19	1 400 141,79
Autres produits des placements	156 592,16	160 330,44
Profits provenant de la réalisation des placements	74 556,36	207 267,53
Produits des placements alloués du compte technique vie	1 002 725,47	1 284 721,52
Frais internes et externes de gestion des placements et frais financiers	480 657,25	470 418,13
Autres charges des placements	338 005,54	310 288,05
Pertes provenant de la réalisation des placements	184 062,68	504 015,34
Produits des placements transférés au compte technique non vie	300 436,22	202 666,04
Autres produits non techniques	50,06	0,16
Autres charges non techniques	233 911,24	2,12
Charges à caractère social		
Autres charges non techniques	233 911,24	2,12
Résultat exceptionnel	-823 639,00	-3 620 820,00
Produits exceptionnels		
Charges exceptionnelles	823 639,00	3 620 820,00
Participation des salariés	109 780,62	50 431,71
Impôts sur les bénéfices	3 791 744,00	3 249 250,00
Résultat de l'exercice	9 370 828,13	7 739 730,57

Résultats financiers

NATURE DES INDICATIONS	EXERCICE 2020	EXERCICE 2019	EXERCICE 2018	EXERCICE 2017	EXERCICE 2016
1/ CAPITAL EN FIN D'EXERCICE					
a/ Capital social	12 558 240	12 558 240	12 558 240	12 558 240	9 590 040
b/ Nombre des actions ordinaires existantes	82 080	82 080	82 080	82 080	62 680
c/ Nombre des actions à dividende prioritaire (sans droit de vote) existantes					
d/ Nombre maximal d'actions futures à créer					
- Par conversion d'obligations					
- Par exercice de droits de souscription					
2/ OPÉRATIONS ET RÉSULTATS DE L'EXERCICE					
a/ Chiffre d'affaires hors taxes (*)	307 447 779	325 904 594	284 450 711	251 475 222	223 605 788
b/ Résultat avant impôts, participation des salariés et dotations aux amortissements et provisions	21 687 943	16 042 245	15 893 081	16 756 909	13 275 943
c/ Impôts sur les bénéfices	3 791 744	3 249 250	3 822 251	5 147 709	3 196 263
d/ Participation des salariés due au titre de l'exercice	109 781	233 643	353 805	265 203	224 953
e/ Résultat après impôts, participation des salariés et dotations aux amortissements et provisions	9 370 828	7 739 731	8 249 877	7 563 315	6 348 112
f/ Résultat distribué	9 370 828	7 739 731	0	0	0
3/ RÉSULTATS PAR ACTION					
a/ Résultat après impôts, participation des salariés mais avant dotations aux amortissements et provisions	217	153	143	138	157
b/ Résultat après impôts, participation des salariés et dotations aux amortissements et provisions	114	94	101	92	101
c/ Dividende attribué à chaque action	171	94	0	0	0
4/ PERSONNEL					
a/ Effectif en fin de période	687	735	652	613	579
b/ Montant de la masse salariale de l'exercice	25 176 346	24 954 643	22 252 667	20 174 086	18 998 284
c/ Montant des sommes versées au titre des avantages sociaux de l'exercice (sécurité sociale, œuvres sociales, etc)	15 837 551	16 374 932	12 744 083	11 830 777	11 029 715

(*) les dividendes de 2019 et 2020 vont être reversés en 2021

Projet de résolutions

à l'assemblée générale ordinaire du 23 juin 2021,

sur l'exercice clos au 31 décembre 2020

PREMIÈRE RÉSOLUTION

Approbation des comptes

L'Assemblée générale, après avoir entendu la lecture du rapport du Conseil d'administration sur l'exercice clos le 31 décembre 2020 et de celui du Commissaire aux comptes sur sa mission au titre de cet exercice, approuve tels qu'ils sont présentés, les comptes de cet exercice se soldant par un bénéfice d'un montant de 9.370.828,13 euros ainsi que les opérations traduites dans ces comptes et résumées dans ces rapports.

DEUXIÈME RÉSOLUTION

Affectation du résultat de l'exercice

L'Assemblée générale, sur proposition du Conseil d'administration, décide d'affecter le bénéfice distribuable de l'exercice 2020 soit 79.572.084,07 €, dont bénéfice de l'exercice 9.370.828,13 € et report à nouveau 70.201.255,94 €, de la façon suivante :

- à titre de dividende	14.029.934,40 €
- le solde au compte « report à nouveau »	65.542.149,67 €
TOTAL	79.572.084,07 €

Ce dividende, d'un montant de 170,93 € par action, sera mis en paiement à compter du 24 juin 2021. Il est rappelé, pour satisfaire aux dispositions de l'article 243bis du Code Général des Impôts, qu'il n'a pas été versé de dividendes au cours des trois derniers exercices.

TROISIÈME RÉSOLUTION

Conventions réglementées

L'Assemblée générale, après avoir pris connaissance du rapport spécial du Commissaire aux comptes prévu au 3ème alinéa de l'article L 225-40 du Code de commerce et à l'article R 322-7 du Code des assurances, sur les conventions visées aux articles L 225-38 et suivants du Code de commerce, prend acte des conclusions de ce rapport.

QUATRIÈME RÉSOLUTION

Ratification de la cooptation d'un administrateur

L'Assemblée générale ratifie la cooptation de Monsieur Jérôme Moy, en qualité d'administrateur, par le Conseil d'administration du 24 juin 2020, en remplacement de Monsieur Michel L'Hostis et ce, pour la durée restant à courir du mandat de ce dernier, soit jusqu'à l'issue de la présente assemblée générale ordinaire.

CINQUIÈME RÉSOLUTION

Ratification de la cooptation d'un administrateur

L'Assemblée générale ratifie la cooptation de Madame Valérie Détappe, en qualité d'administrateur, par le Conseil d'administration du 24 juin 2020, en remplacement de Madame Isabelle Chopin et ce, pour la durée restant à courir du mandat de cette dernière, soit jusqu'à l'issue de la présente assemblée générale ordinaire.

SIXIÈME RÉSOLUTION

Ratification de la cooptation d'un administrateur

L'Assemblée générale ratifie la cooptation de Madame Camille Marre, en qualité d'administrateur, par le Conseil d'administration du 30 mars 2021, en remplacement de Monsieur Franck Offredi et ce, pour la durée restant à courir du mandat de ce dernier, soit jusqu'à l'issue de la présente assemblée générale ordinaire.

SEPTIÈME RÉSOLUTION

Non Renouvellement du mandat d'un administrateur - nomination d'un nouvel administrateur

L'Assemblée générale constatant que le mandat d'administrateur de Monsieur Alain Huet vient à expiration ce jour, décide de ne pas le renouveler et décide de nommer Monsieur Pierre Martin en qualité d'administrateur, pour une durée de six années, soit jusqu'à l'assemblée générale ordinaire appelée à statuer, en 2027, sur les comptes de l'exercice à clore le 31 décembre 2026.

HUITIÈME RÉSOLUTION

Renouvellement du mandat d'un administrateur

L'Assemblée générale constatant que le mandat d'administrateur de Monsieur Jérôme Moy vient à expiration ce jour, le renouvelle pour une durée de six années qui prendra fin à l'issue de l'assemblée générale ordinaire appelée à statuer, en 2027 sur les comptes de l'exercice à clore le 31 décembre 2026.

NEUVIÈME RÉSOLUTION

Renouvellement du mandat d'un administrateur

L'Assemblée générale constatant que le mandat d'administrateur de Madame Patricia Lavocat-Gonzales vient à expiration ce jour, le renouvelle pour une durée de six années qui prendra fin à l'issue de l'assemblée générale ordinaire appelée à statuer, en 2027 sur les comptes de l'exercice à clore le 31 décembre 2026.

DIXIÈME RÉSOLUTION

Renouvellement du mandat d'un administrateur

L'Assemblée générale constatant que le mandat d'administrateur de Madame Camille Marre vient à expiration ce jour, le renouvelle pour une durée de six années qui prendra fin à l'issue de l'assemblée générale ordinaire appelée à statuer, en 2027 sur les comptes de l'exercice à clore le 31 décembre 2026.

ONZIÈME RÉSOLUTION

Renouvellement de mandat d'un administrateur

L'Assemblée générale constatant que le mandat d'administrateur de Monsieur Pierre-Hubert Perromat vient à expiration ce jour, le renouvelle pour une durée de six années qui prendra fin à l'issue de l'assemblée générale ordinaire appelée à statuer, en 2027 sur les comptes de l'exercice à clore le 31 décembre 2026.

DOUZIÈME RÉSOLUTION

Renouvellement de mandat d'un administrateur

L'Assemblée générale constatant que le mandat d'administrateur de Madame Valérie Détappe vient à expiration ce jour, le renouvelle pour une durée de six années qui prendra fin à l'issue de l'assemblée générale ordinaire appelée à statuer, en 2027 sur les comptes de l'exercice à clore le 31 décembre 2026.

TREIZIÈME RÉSOLUTION

Pouvoirs pour l'exécution des décisions de l'Assemblée et pour les formalités

L'Assemblée générale donne tous pouvoirs au porteur de copies ou d'extraits du procès-verbal des présentes délibérations pour faire toutes déclarations et accomplir toutes formalités d'enregistrement, dépôt et autres.

Rapport du commissaire aux comptes 2020

Exercice clos le 31 décembre 2020

OPINION

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre assemblée générale, nous avons effectué l'audit des comptes annuels de la société MUTUAIDE ASSISTANCE relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2020, tels qu'ils sont joints au présent rapport. Nous certifions que les comptes annuels sont, au regard des règles et principes comptables français, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la société à la fin de cet exercice. L'opinion formulée ci-dessus est cohérente avec le contenu de notre rapport au Conseil d'administration remplissant les fonctions du comité d'audit.

FONDEMENT DE L'OPINION

Référentiel d'audit

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont indiquées dans la partie « Responsabilités du commissaire aux comptes relatives à l'audit des comptes annuels » du présent rapport.

Indépendance

Nous avons réalisé notre mission d'audit dans le respect des règles d'indépendance prévues par le code de commerce et par le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes sur la période du 1^{er} janvier 2020 à la date d'émission de notre rapport, et notamment nous n'avons pas fourni de services interdits par l'article 5, paragraphe 1, du règlement (UE) n° 537/2014.

JUSTIFICATION DES APPRÉCIATIONS – POINTS CLÉS DE L'AUDIT

La crise mondiale liée à la pandémie de COVID-19 crée des conditions particulières pour la préparation et l'audit des comptes de cet exercice. En effet, cette crise et les mesures exceptionnelles prises dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire induisent de multiples

conséquences pour les entreprises, particulièrement sur leur activité et leur financement, ainsi que des incertitudes accrues sur leurs perspectives d'avenir. Certaines de ces mesures, telles que les restrictions de déplacement et le travail à distance, ont également eu une incidence sur l'organisation interne des entreprises et sur les modalités de mise en oeuvre des audits. C'est dans ce contexte complexe et évolutif que, en application des dispositions des articles L.823-9 et R.823-7 du code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous devons porter à votre connaissance les points clés de l'audit relatifs aux risques d'anomalies significatives qui, selon notre jugement professionnel, ont été les plus importants pour l'audit des comptes annuels de l'exercice, ainsi que les réponses que nous avons apportées face à ces risques. Nous avons déterminé qu'il n'y avait pas de point clé de l'audit à communiquer dans notre rapport.

VÉRIFICATIONS SPÉCIFIQUES

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, aux vérifications spécifiques prévues par les textes légaux et réglementaires.

Informations données dans le rapport de gestion et dans les autres documents sur la situation financière et les comptes annuels adressés aux actionnaires

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur la sincérité et la concordance avec les comptes annuels des informations données dans le rapport de gestion du conseil d'administration et dans les autres documents sur la situation financière et les comptes annuels adressés aux actionnaires à l'exception du points ci-dessous. La sincérité et la concordance avec les comptes annuels des informations relatives aux délais de paiement mentionnées à l'article D.441-6 du Code de commerce appellent de notre part l'observation suivante : Comme indiqué dans le rapport de gestion, ces informations n'incluent pas les opérations d'assurance et de réassurance, votre société considérant qu'elles n'entrent pas dans le périmètre des informations à produire, conformément à la circulaire de la Fédération Française de l'Assurance du 29 mai 2017.

Rapport sur le gouvernement d'entreprise

Nous attestons de l'existence, dans le rapport du conseil d'administration sur le gouvernement d'entreprise, des informations requises par les articles L.225-37-4 du code de commerce.

Autres informations

En application de la loi, nous nous sommes assurés que les diverses informations relatives à l'identité des détenteurs du capital ou des droits de vote vous ont été communiquées dans le rapport de gestion¹.

AUTRES VÉRIFICATIONS OU INFORMATIONS PRÉVUES PAR LES TEXTES LÉGAUX ET RÉGLEMENTAIRES

Désignation des commissaires aux comptes

Nous avons été nommés commissaires aux comptes de la société MUTUAIDE ASSISTANCE par votre assemblée générale du 20 octobre 2017. Au 31 décembre 2020, le cabinet PricewaterhouseCoopers Audit S.A. était dans la 3^{ème} année de sa mission sans interruption.

RESPONSABILITÉS DE LA DIRECTION ET DES PERSONNES CONSTITUANT LE GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE RELATIVES AUX COMPTES ANNUELS

Il appartient à la direction d'établir des comptes annuels présentant une image fidèle conformément aux règles et principes comptables français ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement de comptes annuels ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs. Lors de l'établissement des comptes annuels, il incombe à la direction d'évaluer la capacité de la société à poursuivre son exploitation, de présenter dans ces comptes, le cas échéant, les informations nécessaires relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer la convention comptable de continuité d'exploitation, sauf s'il est prévu de liquider la société ou de cesser son activité. Il incombe au Conseil d'administration remplissant les fonctions du comité d'audit de suivre le processus

d'élaboration de l'information financière et de suivre l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques, ainsi que le cas échéant de l'audit interne, en ce qui concerne les procédures relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière. Les comptes annuels ont été arrêtés par le conseil d'administration remplissant les fonctions du comité d'audit.

RESPONSABILITÉS DU COMMISSAIRE AUX COMPTES RELATIVES À L'AUDIT DES COMPTES ANNUELS

Objectif et démarche d'audit

Il nous appartient d'établir un rapport sur les comptes annuels. Notre objectif est d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, sans toutefois garantir qu'un audit réalisé conformément aux normes d'exercice professionnel permet de systématiquement détecter toute anomalie significative. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et sont considérées comme significatives lorsque l'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elles puissent, prises individuellement ou en cumulé, influencer les décisions économiques que les utilisateurs des comptes prennent en se fondant sur ceux-ci. Comme précisé par l'article L.823-10-1 du code de commerce, notre mission de certification des comptes ne consiste pas à garantir la viabilité ou la qualité de la gestion de votre société.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, le commissaire aux comptes exerce son jugement professionnel tout au long de cet audit. En outre :
► il identifie et évalue les risques que les comptes annuels comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, définit et met en oeuvre des procédures d'audit face à ces risques, et recueille des éléments qu'il estime suffisants et appropriés pour fonder son opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative provenant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la

Rapport du commissaire aux comptes 2020

Exercice clos le 31 décembre 2020

fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;

- il prend connaissance du contrôle interne pertinent pour l'audit afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne ;
- il apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, ainsi que les informations les concernant fournies dans les comptes annuels ;
- il apprécie le caractère approprié de l'application par la direction de la convention comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments collectés, l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou à des circonstances susceptibles de mettre en cause la capacité de la société à poursuivre son exploitation. Cette appréciation s'appuie sur les éléments collectés jusqu'à la date de son rapport, étant toutefois rappelé que des circonstances ou événements ultérieurs pourraient mettre en cause la continuité d'exploitation. S'il conclut à l'existence d'une incertitude significative, il attire l'attention des lecteurs de son rapport sur les informations fournies dans les comptes annuels au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas fournies ou ne sont pas pertinentes, il formule une certification avec réserve ou un refus de certifier ;
- il apprécie la présentation d'ensemble des comptes annuels et évalue si les comptes annuels reflètent les opérations et événements sous-jacents de manière à en donner une image fidèle.

Rapport au Conseil d'administration remplissant les fonctions du comité d'audit

Nous remettons au Conseil d'administration remplissant les fonctions du comité d'audit un rapport qui présente notamment l'étendue des travaux d'audit et le programme de travail mis en oeuvre, ainsi que les conclusions découlant de nos travaux. Nous portons également à sa connaissance, le cas échéant, les faiblesses significatives du contrôle interne que nous avons identifiées pour ce qui concerne les procédures relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière.

Parmi les éléments communiqués dans le rapport au Conseil d'administration remplissant les fonctions

du comité d'audit figurent les risques d'anomalies significatives, que nous jugeons avoir été les plus importants pour l'audit des comptes annuels de l'exercice et qui constituent de ce fait les points clés de l'audit, qu'il nous appartient de décrire dans le présent rapport.

Nous fournissons également au Conseil d'administration remplissant les fonctions du comité d'audit la déclaration prévue par l'article 6 du règlement (UE) n°537-2014 confirmant notre indépendance, au sens des règles applicables en France telles qu'elles sont fixées notamment par les articles L.822-10 à L.822-14 du code de commerce et dans le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Le cas échéant, nous nous entretenons avec le Conseil d'administration remplissant les fonctions du comité d'audit des risques pesant sur notre indépendance et des mesures de sauvegarde appliquées.

Fait à Neuilly-sur-Seine, le 7 juin 2021

Le commissaire aux comptes
PricewaterhouseCoopers Audit





www.mutuaide.fr



Mutuaide Assistance

126, rue de la Piazza, CS 20010 - 93160 Noisy le Grand CEDEX – SA au capital de 12 558 240€ - Entreprise régie par le Code des Assurances – Soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution - 4, Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 – SIREN 383 974 086 RCS Bobigny – SIRET 383 974 086 00043 – TVA FR 31 383 974 086

Crédit photo : Fotolia, Shutterstock