

Chécy, 8 avril 2024

## **Résultats 2023**

### **Une croissance et une marge de solvabilité élevées dans un contexte économique complexe**

Le groupe Thélem assurances annonce pour 2023, un chiffre d'affaires consolidé de 452,8 millions d'euros réalisé principalement par Thélem assurances pour les activités non-vie et sa filiale Thélem prévoyance pour les activités vie et mixtes.

La croissance se poursuit à un niveau élevé avec un portefeuille en hausse de 33 700 contrats par rapport à 2022. La progression des primes acquises est de 6,9%.

#### Thélem assurances

Le portefeuille de 1 150 000 contrats progresse de 29 000 unités environ, soit une année satisfaisante de croissance. Les cotisations acquises s'élèvent à 436,3 millions d'euros en hausse de + 6.8%.

La charge des sinistres s'affiche toujours à un niveau très élevé de 381,5 millions d'euros. Les tendances lourdes qui affectent pour le deuxième exercice consécutif le marché de l'assurance dommages expliquent cette situation : inflation soutenue du coût des réparations, forte sinistralité climatique à la fois en fréquence et en intensité (tempêtes de novembre Ciaran et Domingos), nouvelle mauvaise année en sécheresse pour l'exercice 2023 et dégradation des exercices antérieurs, désengagement des réassureurs qui porte la charge des sinistres conservée liée à ces phénomènes à un niveau record.

La baisse significative du ratio de frais généraux et la très bonne tenue des produits financiers ne permettent pas de compenser la sinistralité et la hausse du coût de la réassurance, le résultat est déficitaire de 12,8 millions d'euros.

Les fonds propres de Thélem assurances restent à un niveau élevé de 357 millions d'euros et permettent de garantir un niveau de couverture de la marge de solvabilité de 201%.

#### Thélem prévoyance

Le portefeuille s'établit à 51 000 contrats en progression de 4 700 unités. Les primes acquises de 17 millions d'euros évoluent de + 18.3%. Le résultat est positif de 1,6 million d'euros. Les fonds propres de Thélem prévoyance sont de 15 millions d'euros et permettent de garantir une marge de solvabilité de 250%.

Daniel Antoni, Directeur général indique « *Les grandes tendances qui affectent le modèle économique de l'assurance dommages se sont encore accentuées en 2023. L'inflation du coût des réparations s'est maintenue à un niveau très élevé et supérieur à l'augmentation des cotisations. La sinistralité climatique continue de changer de nature*

*et allie dorénavant fréquence et gravité. Enfin le désengagement de réassureurs se poursuit notamment en matière de couverture des événements naturels.*

*Le caractère durable de ces événements rend indispensable une augmentation des cotisations que nous nous efforçons de limiter au strict nécessaire pour maintenir les équilibres techniques. Nous ne pouvons que saluer la décision du gouvernement d'augmenter la surprime catastrophe naturelle au 1er janvier 2025 afin d'assurer la pérennité d'un régime qui protège au mieux nos concitoyens de périls qui ne pourront que croître avec le réchauffement climatique.*

*L'utilité sociale de notre métier de mutualisation et de portage des risques de nos assurés est au moins une évidence. C'est encore plus vrai de notre modèle mutualiste qui ne distribue aucun dividende et dont les excédents, les bonnes années, servent à surmonter les mauvaises que nous rencontrons depuis 2 ans et à garantir une forte solvabilité, gage de confiance et de sécurité pour nos assurés. »*

## **Les faits marquants de l'année**

### **Des projets stratégiques qui se concrétisent**

#### **Shiva, une prise de poste réussie**

Le nouveau poste de travail Shiva, basé sur la solution Salesforce, a tout d'abord été déployé sur une douzaine d'agences pilotes au mois de juin. De septembre à décembre, ce sont les 300 agences Thélem assurances qui ont basculé en quatre vagues successives sans incident ni perturbation de l'activité. D'ores et déjà la plateforme Shiva apporte des avancées significatives pour la vision globale client, l'efficacité commerciale, la gestion des tâches et l'efficience en agence.

Après le succès de cette mise en service, des évolutions verront le jour en 2024 et enrichiront les fonctionnalités livrées en agence (intégration de la téléphonie, gestion des SMS, pilotage, intégration des interactions siège/agence) ainsi que la gestion des campagnes marketing.

#### **Réinternaliser la prévoyance**

Il y a dix ans, Thélem assurances prenait le virage de la prévoyance en créant une filiale dédiée et en s'appuyant sur un partenaire externe. Après cette période de collaboration qui a permis d'élargir la gamme de produits et d'apprendre progressivement ce nouveau métier, la société a décidé de passer à la vitesse supérieure en internalisant les solutions de prévoyance.

Cette internalisation de la gestion des opérations de prévoyance verra une première mise en service en juin 2024 et s'accompagne de la mise en marché progressive d'une nouvelle gamme de produits et services. Ces solutions visent à accélérer le développement de Thélem prévoyance et à totalement intégrer ce métier.

#### **Pensons client : ancrer la culture dans les pratiques**

Tous les indicateurs de satisfaction clients affichent des niveaux parmi les plus élevés de la profession, que ce soit au niveau de la satisfaction globale, du niveau d'effort ou du NPS (+ 41).

Le programme « Pensons Client » vise à progresser encore dans ce domaine essentiel. 2023 a été marquée notamment par le déploiement d'une formation en interne et nombreuses animations centrées autour de la satisfaction client et de ses bénéfices pour l'entreprise.

La crise sanitaire a renforcé la conviction profonde de Thélem assurances : mettre l'humain au cœur de la relation client est plus que jamais primordial et différenciant. Le réseau de proximité et le maillage national de Thélem assurances constituent des atouts décisifs.

### **RSE : la montée en puissance**

L'engagement RSE de Thélem assurances repose sur une stratégie cadrée construite progressivement depuis deux ans. Des choix forts lui ont permis de franchir un cap, à l'image de son entrée en 2023 dans le Réseau France du Pacte Mondial de l'ONU, la plus grande initiative de RSE et de développement durable dans le monde.

Un deuxième bilan carbone plus exigeant et exhaustif sera délivré mi-2024 dont les résultats permettront d'identifier les leviers pour poursuivre la trajectoire de réduction des émissions. Thélem assurances continue également à publier sur un rythme annuel et sur la base du volontariat son rapport ESG Climat.

### **Les perspectives 2024**

La croissance des cotisations acquises de Thélem assurances devrait être particulièrement élevée. Deux phénomènes se conjuguent en effet, l'accroissement du nombre de contrats en portefeuille lié à la bonne activité des années passées et la hausse des tarifs consécutive au nécessaire rattrapage technique. Thélem prévoyance devrait également poursuivre sur sa lancée.

La solvabilité élevée du groupe permet d'investir sur les projets majeurs de transformation tout en continuant de réduire les coûts de fonctionnement.

Enfin, la hausse des taux observée depuis 2 ans a permis de reconstituer des revenus financiers importants et sécurisés.

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

Le groupe mutualiste Thélem assurances pratique les assurances de personnes, de biens et de responsabilités pour les particuliers et les professionnels (petites entreprises, artisans commerçants, agriculteurs...). L'entreprise, dont le réseau de distribution physique est composé de 307 agences réparties dans 61 départements et 272 courtiers, a réalisé un chiffre d'affaires de 452,8 millions d'euros en 2023, correspondant à un portefeuille d'environ 1 200 000 contrats et 514 600 sociétaires.

Son siège social est basé à Chécy, dans le Loiret, avec également des sites à Châteauroux, Nantes et Paris. Elle compte aujourd'hui 508 collaborateurs salariés.

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

### **Contact presse**

Article Onze Corporate

Delphine Beauchesne – dbeauchesne@articleonze.com

Tél. : 01 55 60 94 46 – 06 27 06 06 65