



Sommaire

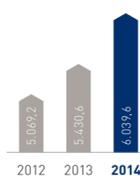


Rapport  
annuel  
2014

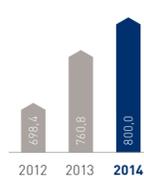
Les activités du Groupe Foyer	page 1
Le message du Président	page 2
Le message de l'Administrateur-délégué	page 4
Le Conseil d'administration	page 6
Les Comités du Conseil d'administration	page 7
La Direction Groupe	page 8
Le Groupe Foyer en un coup d'œil	page 10
L'assurance au Luxembourg	page 12
L'assurance en Belgique	page 18
L'assurance Santé pour les expatriés	page 19
L'assurance Vie en libre prestation de services	page 20
La gestion patrimoniale par CapitalaWork Foyer Group	page 22

## Les chiffres clés (consolidés) au 31 décembre 2014

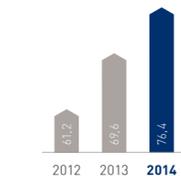
### Actifs investis



### Fonds propres (part du Groupe)



### Résultat consolidé net (part du Groupe)



Effectifs	2012	2013	2014
Nombre de personnes en fin d'exercice	578	616	<b>619</b>
Nombre moyen de personnes en ETP	535	563	<b>588</b>
Nombre d'agents et collaborateurs d'agences	695	727	<b>707</b>
Dont agents professionnels et collaborateurs	323	348	<b>366</b>

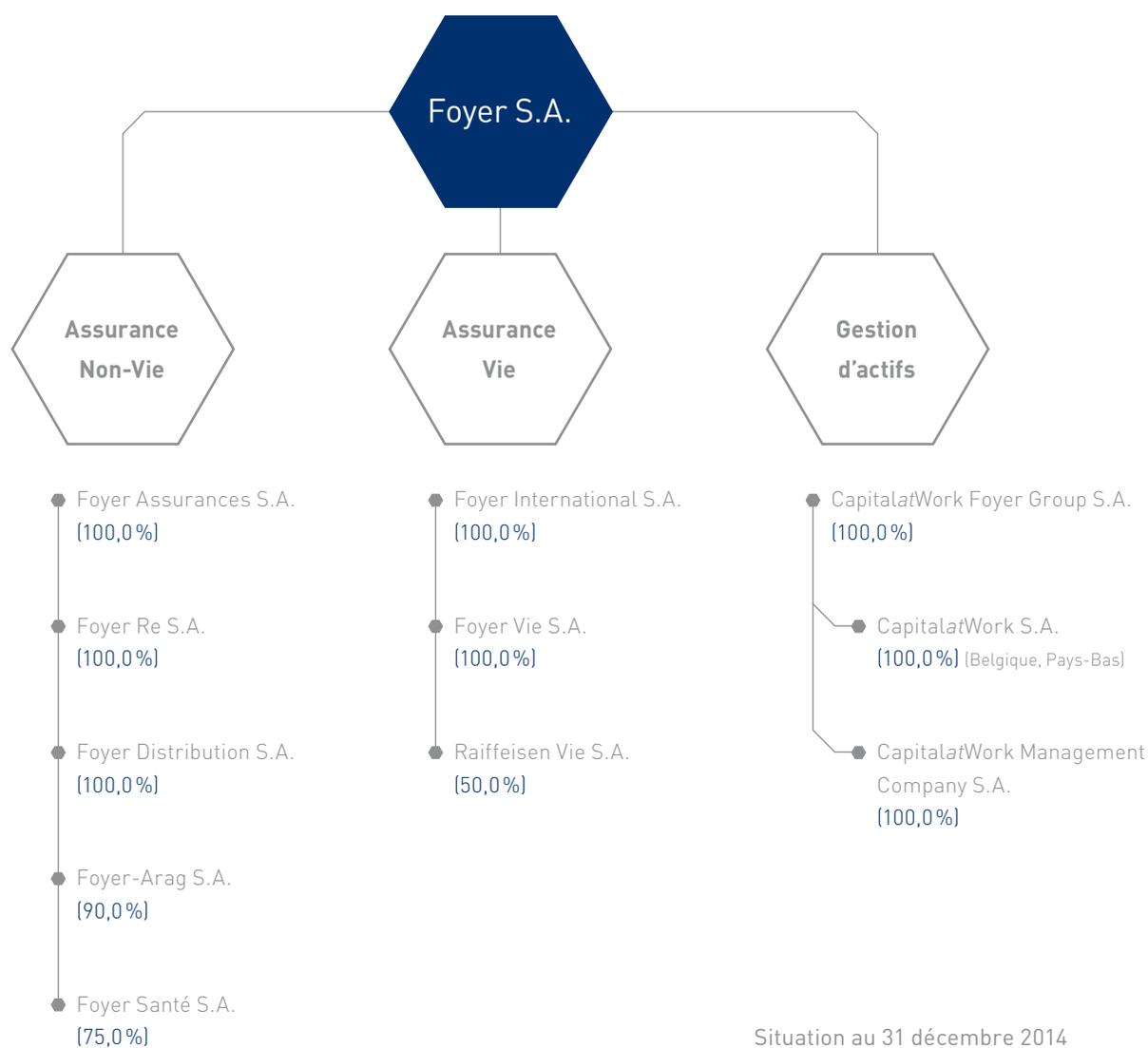
Portefeuille de valeurs mobilières / € millions	2012	2013	2014
Titres à revenu variable et à revenu fixe	1.712,4	1.913,2	<b>2.162,6</b>
Trésorerie et équivalent de trésorerie, net	186,4	209,6	<b>231,6</b>
Placements relatifs à des contrats en unités de compte	3.108,3	3.241,5	<b>3.547,2</b>
Total	5.007,1	5.364,3	<b>5.941,4</b>

Bilan consolidé / € millions	2012	2013	2014
Total actif	5.325,3	5.773,9	<b>6.336,1</b>
Titres à revenu variable et à taux fixe	1.712,4	1.913,2	<b>2.162,6</b>
Placements relatifs à des contrats en unités de compte	3.108,3	3.241,5	<b>3.547,2</b>
Trésorerie et équivalent de trésorerie	248,5	275,9	<b>329,7</b>
Total passif	5.325,3	5.773,9	<b>6.336,1</b>
Provisions techniques	1.751,3	1.960,8	<b>2.073,9</b>
Passifs des contrats d'investissement	2.568,1	2.717,6	<b>3.043,5</b>
Fonds propres - part du Groupe	698,4	760,8	<b>800,0</b>

Compte de résultat consolidé / € millions	2012	2013	2014
Primes acquises nettes de réassurance	370,3	419,2	<b>505,5</b>
Autres produits techniques et commissions	48,9	60,8	<b>61,2</b>
Produits financiers nets	114,3	122,2	<b>124,2</b>
Produits d'exploitation nets	163,2	183,0	<b>185,4</b>
Charge de prestations d'assurance nettes de réassurance	-326,9	-381,2	<b>-448,6</b>
Frais	-122,1	-127,3	<b>-139,4</b>
Résultat opérationnel	84,5	95,1	<b>103,9</b>
Impôts	-23,0	-25,2	<b>-27,2</b>
Résultat de l'exercice	61,5	69,9	<b>76,7</b>
Part du Groupe	61,2	69,6	<b>76,4</b>
Résultat par action (en €)	6,91	7,86	<b>9,14</b>

## Informations financières

## Les activités du Groupe Foyer



## Le message du Président

Chers actionnaires,

Pour la première fois, j'ai le plaisir de m'adresser à vous en qualité de Président du Conseil d'administration de Foyer S.A.

J'éprouve aujourd'hui une grande satisfaction.

En premier lieu, les résultats de l'exercice 2014 sont excellents, en progression par rapport aux bons résultats obtenus les exercices précédents.

Ceci est d'autant plus réjouissant que Foyer a connu des événements importants au cours de cet exercice.

Il y a eu la nomination d'un nouvel Administrateur-délégué, Monsieur Marc Lauer. Si une passation de pouvoirs est souvent délicate pour une entreprise, elle s'est déroulée dans un climat de grande sérénité en ce qui concerne le Groupe Foyer. Les équipes de Direction sont soudées autour de Marc Lauer et nous constatons aujourd'hui que Foyer S.A.

est bien partie sur une nouvelle trajectoire, à la rencontre de nouveaux défis.

En second lieu, il y a eu l'Offre Publique de Rachat d'Actions («OPRA») et le retrait de la cote d'Euronext Bruxelles et de la Bourse de Luxembourg.

Ayant personnellement participé en juillet 2000 à l'introduction du titre Foyer S.A. en bourse, son retrait quinze ans plus tard est évidemment une décision majeure qui peut surprendre.

Ce retrait, soldé par une sortie de trésorerie de €88,00 millions, a été rendu possible grâce à un renforcement important des fonds propres sur cette même période. Cela permet aujourd'hui au Groupe d'envisager son développement sans faire appel aux marchés des capitaux.

Dans ce contexte, la cotation en bourse devenait une contrainte plus onéreuse que nécessaire.

De plus, je constate avec satisfaction que les actionnaires ayant souscrit des titres Foyer S.A. en 2000 ont réalisé un investissement rémunérateur en termes de plus-value et de rendement et que cette opération devrait laisser un bon souvenir à tous ceux qui nous ont fait confiance.

L'exercice 2014 se termine avec un bénéfice après impôts de €76,71 millions, en progression de 9,7% par rapport à 2013. Ce bon résultat permet à votre Conseil d'administration

de proposer un dividende brut de €2,423529 par action, en progression de 22,6% par rapport à 2013.

Je tiens tout particulièrement à féliciter la Direction et l'ensemble du personnel pour leur bon travail et à vous remercier de votre fidélité.



François Tesch  
Président

## Le message de l'Administrateur-délégué

L'année 2014 a été riche en événements pour le Groupe Foyer.

Tout d'abord, le rachat des actions propres et le retrait de la cote des bourses de Bruxelles et de Luxembourg ont permis au Groupe de se recentrer sur son actionariat familial de référence.

Ensuite, grâce à la reprise d'un portefeuille d'assurance Vie groupe de la compagnie International Wealth Management («IWI»), le Groupe a pu renforcer son positionnement sur le marché des régimes complémentaires de retraites au Luxembourg.

Enfin, Foyer a lancé en juin le premier espace client privé et sécurisé du marché local de l'assurance, **MyFoyer**, démontrant sa volonté de suivre les nouvelles habitudes de communication des clients et d'apporter une réponse concrète à leurs attentes dans un monde de plus en plus digitalisé.

### Résultats confortés en 2014

Dans un climat de légère reprise économique et de hausse des marchés boursiers au deuxième semestre, Foyer S.A. clôture l'exercice sur d'excellents résultats.

Le chiffre d'affaires, composé des primes émises et des fonds collectés dans les contrats d'investissement en assurance Vie, atteint €949,50 millions, en progression de 13,0% par rapport à l'exercice 2013. La reprise du portefeuille IWI en assurance Vie a eu un impact positif sur le chiffre d'affaires (€58,80 millions), quoique partiellement compensé par un recul de €20,57 millions des primes encaissées sur le fronting de captives de réassurance.

Sur le marché luxembourgeois, le chiffre d'affaires s'élève à €487,40 millions (hors transfert du portefeuille IWI), en hausse de 3,3%.

Cette progression provient entre autres d'une augmentation de 5,2% du chiffre d'affaires réalisé auprès de nos clients particuliers, tant en assurance IARD (+5,1%) qu'en assurances Vie et Santé (+4,7% et +13,2%). Le chiffre d'affaires du Groupe a également profité de la progression des primes encaissées auprès de nos clients entreprises et professionnels. Dans ce domaine, nous constatons une progression de 34,1% en assurance IARD, de 55,0% en assurance Santé et de 58,2% en assurance Vie.

En Belgique, les ventes de produits d'assurance Non-Vie évoluent de façon soutenue grâce à l'augmentation du nombre de points de vente dans le Sud du pays.

Nos activités d'assurance Vie en libre prestation de services, commercialisées dans dix pays européens, ont généré un chiffre d'affaires en hausse de 11,5% par rapport à 2013, affichant une dynamique commerciale légèrement plus positive que l'ensemble du marché.

En matière de gestion patrimoniale, CapitalatWork Foyer Group voit ses capitaux sous gestion portés à €5,78 milliards, en hausse de 12,5% par rapport à fin 2013. L'apport de capitaux nouveaux, l'évolution favorable des marchés boursiers et le maintien dans CapitalatWork Foyer Group d'une grande partie des capitaux rapatriés du Grand-Duché vers la Belgique expliquent cette bonne évolution.

Le résultat consolidé après impôts s'élève à €76,71 millions, en hausse de 9,7% par rapport au 31 décembre 2013, grâce à des revenus financiers en augmentation et à une sinistralité sous contrôle.

### Solidité du Groupe

Les fonds propres du Groupe progressent de 5,2% en 2014 et atteignent €800,03 millions à la clôture de l'exercice. Une évolution positive des marchés ainsi qu'une gestion proactive des actifs du Groupe ont permis cette progression, malgré la sortie de plus de €85,00 millions dans le cadre de l'opération de rachat d'actions propres.

Cette solidité financière permettra au Groupe de se conformer aux exigences de la Directive Solvabilité II et de poursuivre ses projets de développement par ses propres moyens.

Je remercie les actionnaires de Foyer S.A. pour la confiance qu'ils nous témoignent. Mes remerciements s'adressent également à l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs du Groupe Foyer pour leur dévouement et leur engagement ainsi qu'à nos clients pour leur fidélité au Groupe.



Marc Lauer  
Administrateur-délégué

## Les Comités du Conseil d'administration

&

## Le Conseil d'administration

Au 31 décembre 2014, le Conseil d'administration se compose comme suit :

**François Tesch**  
Président du Conseil d'administration  
Administrateur non exécutif

**Marc Lauer**  
Administrateur exécutif  
Administrateur-délégué Assurances

**Michel Tilmant**  
Administrateur exécutif  
Administrateur-délégué Gestion d'actifs

**Romain Becker**  
Administrateur non exécutif  
et indépendant

**Antonella Calvia-Goetz**  
Administrateur non exécutif  
et indépendant

**Cyrille Foillard**  
Administrateur non exécutif  
et indépendant

**Dominique Laval**  
Administrateur non exécutif

**Paul Mousel**  
Administrateur non exécutif  
et indépendant

**Jacquot Schwertzer**  
Administrateur non exécutif  
et indépendant

**Nathalie Worré**  
Administrateur non exécutif

**Patrick Zurstrassen**  
Administrateur non exécutif  
et indépendant

Conformément à l'article 18 des statuts de Foyer S.A., le Conseil d'administration est assisté par les comités suivants :

### Le Comité d'Audit, de Compliance et de Gestion des risques

**Jacquot Schwertzer**  
Président du Comité  
Administrateur non exécutif et indépendant

**Antonella Calvia-Goetz**  
Administrateur non exécutif et indépendant

**Dominique Laval**  
Administrateur non exécutif

**François Tesch**  
Président du Conseil  
et Administrateur non exécutif

**Franck Tousch**  
Chargé du secrétariat du Comité  
Responsable de l'Audit interne

### Le Comité de Nomination et de Rémunération

**Patrick Zurstrassen**  
Président du Comité  
Administrateur non exécutif et indépendant

**Romain Becker**  
Administrateur non exécutif et indépendant

**André Elvinger**  
Membre externe<sup>(1)</sup>

**François Tesch**  
Président du Conseil  
et Administrateur non exécutif

**Benoît Dourte**  
Chargé du secrétariat du Comité  
Directeur des Ressources Humaines et des Services transversaux



Le secrétariat du Conseil d'administration est assumé par M. Peter Vermeulen, Directeur Juridique du Groupe.

De gauche à droite, assis : Cyrille Foillard, Nathalie Worré, François Tesch, Patrick Zurstrassen.

Debout : Marc Lauer, Peter Vermeulen, Romain Becker, Jacquot Schwertzer, Michel Tilmant, Antonella Calvia-Goetz, Paul Mousel, Dominique Laval.

<sup>(1)</sup> M. André Elvinger a été appelé à faire partie du Comité de Nomination et de Rémunération, en sa qualité de Président du Conseil d'administration de la maison mère Foyer Finance S.A., afin de garantir une politique de nomination et de rémunération cohérente entre les deux pôles d'activités qui sont regroupés sous Foyer Finance S.A., à savoir le Groupe Foyer S.A., d'une part, et le Groupe Luxempart S.A., d'autre part.

La Direction  
Groupe

**Marc Lauer**  
Administrateur-  
délégué Assurances



**Michel Tilmant**  
Administrateur-délégué  
Gestion de fortune



**Remy Els**  
Directeur des Systèmes  
d'Information



**Paul Fohl**  
Chief Risk Officer



**André Birget**  
Chief Investment  
Officer



**Philippe Bonte**  
Chief Financial Officer  
Chief Actuary



**Franck Marchand**  
Directeur des  
Opérations  
(marché local)



**Gilbert Wolter**  
Directeur Commercial  
et Marketing  
(marché local)



**Jean-Louis Courange**  
Directeur Assurance  
Vie Internationale



**Benoît Dourte**  
Directeur des  
Ressources Humaines  
et des Services  
transversaux



**Peter Vermeulen**  
Directeur Juridique



## Le Groupe Foyer en un coup d'œil

Depuis sa création en 1922, le Groupe Foyer a conservé son ancrage local et son actionnariat familial, synonymes d'indépendance et de solidité financière. Au fil des années, il a su diversifier son offre et traverser les frontières du Grand-Duché pour devenir un acteur financier de premier plan du Luxembourg, opérant à travers l'Europe.

Les qualités et l'efficacité du Groupe Foyer dans son métier premier d'assureur lui ont valu sa position de leader historique sur le marché local de l'assurance. En effet, depuis sa création, Foyer a toujours été au service d'une clientèle locale, de familles et d'entreprises, leur offrant des solutions d'assurance adaptées et performantes. Aujourd'hui, grâce à sa gamme étendue de produits, Foyer couvre les besoins quotidiens de ses clients particuliers et professionnels et les aide à préparer sereinement leur avenir, celui de leurs proches ou de leur entreprise.

En 2014, Foyer a développé son «Espace Client» pour le marché local, soucieux d'optimiser sa qualité de service et conscient des attentes grandissantes de la clientèle en matière d'interactivité. Cet espace virtuel privé, déjà utilisé par plus de quinze mille clients Foyer, facilite la communication et simplifie le suivi des contrats. À terme, il permettra aux clients la gestion sans papier de leur dossier d'assurances.

Depuis plus de dix ans, Foyer assure également des milliers de clients particuliers dans le Sud de la Belgique, à qui il offre une gamme de produits d'assurance auto et habitation dans une zone géographique en pleine expansion.

Enfin, dans un monde où la mobilité internationale ne cesse de croître, le Groupe Foyer a décidé en 2014 de lancer une nouvelle activité d'assurance santé pour expatriés, commercialisée sous le nom de «Global Health». Ce produit haut de gamme, destiné à des clients temporairement délocalisés à l'étranger, leur offre la certitude d'une prise en charge complète, en toute sérénité, d'un éventuel traitement médical dans leur pays de résidence provisoire.

En tant qu'assureur, Foyer peut se prévaloir d'une grande expertise en matière de gestion prudente et performante d'actifs financiers. Le Groupe est ainsi naturellement devenu le partenaire privilégié de nombreux clients à la recherche de solutions en matière de gestion et de structuration de leur patrimoine. Grâce à la robustesse de ses solutions de gestion sur mesure, le Groupe Foyer a su démontrer sa solidité économique et commerciale, et saisir les opportunités pour poursuivre son développement dans un environnement réglementaire et économique particulièrement complexe.

Foyer International offre depuis presque vingt ans des produits d'assurance Vie en libre prestation de services à une clientèle européenne fortunée et soucieuse d'assurer la transmission de son patrimoine dans des conditions optimales. Malgré l'environnement réglementaire changeant, les atouts de la place luxembourgeoise dans ce domaine restent incontestables.

La filiale du Groupe, CapitalatWork Foyer Group, implantée dans trois pays européens, propose à ses clients des solutions performantes de gestion de fortune à long terme, grâce

à l'expérience et la compétence de ses conseillers, analystes et gestionnaires. Cette jeune société, qui fêtera ses vingt-cinq ans en 2015, est l'un des vecteurs de croissance et de développement du Groupe.

La solidité et la longévité du Groupe Foyer résident avant tout dans la force de son actionnariat. Elles sont également le fruit du travail de ses 619 collaborateurs répartis dans trois pays et de ses 707 agents et collaborateurs d'agences présents sur tout le territoire du Luxembourg, qui partagent et vivent au quotidien les cinq valeurs du Groupe: la confiance, l'intégrité, l'innovation, l'excellence et l'indépendance. Chaque jour, tous participent à la mise en œuvre de la stratégie du Groupe, qui met l'accent sur l'excellence du service et la simplicité des produits, comme en témoigne sa promesse «Einfach fir lech do» (Simplement là pour vous).

« Dans un contexte conjoncturel incertain et un monde en mutation rapide, la stabilité de notre Groupe est une force sur laquelle nous nous appuyons pour continuer à innover et à nous développer. Plus que jamais, notre travail consiste à écouter la voix de nos clients, pour leur offrir des solutions simples et adaptées à leurs besoins élémentaires ou sophistiqués, en termes d'assurance, de prévoyance et de gestion de patrimoine. »



Marc Lauer  
Administrateur-délégué

## L'assurance au Luxembourg



### Des produits bien étudiés et un service à la mesure des attentes d'une clientèle exigeante

La gamme de produits Foyer, très complète et flexible, reflète le savoir-faire du Groupe. Elle couvre chaque besoin spécifique de la clientèle, des produits simples et compétitifs de la gamme «Start» aux couvertures les plus personnalisées et complètes, destinées aux plus exigeants.

À chacun des besoins suivants correspond une solution spécifique :

#### Rester mobile

Avec son produit **mobile**, Foyer offre une protection optimale à ses clients en cas d'accident ou de dommage, pour leur véhicule et les passagers à son bord.

La gamme **mobile** inclut d'autres services et produits, afin de répondre aux nombreux besoins de la clientèle en matière de mobilité. Avec **mobile service**, Foyer s'engage à présen-

ter la mobilité de ses clients en toutes circonstances grâce à une assistance et une aide immédiates. **Mobilé crédit** apporte une offre intégrée de crédit et d'assurance auto qui permet au client, en une démarche unique auprès de son agent, de financer et d'assurer son véhicule.

#### Se loger et vivre sereinement

Avec **reebou family**, Foyer apporte une réponse complète et modulable aux exigences de protection du logement et de la famille. **Reebou family** est une assurance idéale pour l'habitation et son contenu, à laquelle peuvent s'ajouter différents packs de garanties permettant entre autres de protéger toute la famille en voyage, en cas d'accident de la vie privée ou en cas de litige.

#### Protéger sa santé

Avec **medicis**, le Groupe Foyer a développé une offre complète intervenant en complément des prestations légales pour rembourser toutes les dépenses de santé, que ce soient les traitements ambulatoires, les frais hospitaliers ou encore

les honoraires et frais dentaires ou d'optique. Selon la formule choisie, le libre choix d'un hôpital dans toute l'Europe, sans autorisation préalable de la Caisse Nationale de Santé, permet au client l'accès aux meilleures pratiques et compétences médicales.

#### Epargner et protéger ses proches

Avec sa gamme **helios**, le Groupe Foyer propose à ses clients des solutions combinant épargne et protection. Ces produits d'assurance Vie prévoient un rendement attractif des sommes investies et le versement d'un capital aux proches en cas de décès.

#### Préparer sa retraite

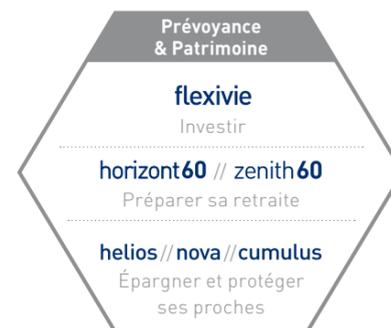
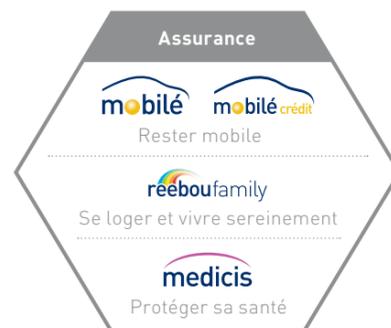
Soucieux d'accompagner ses clients alors que l'avenir de la pension légale est de plus en plus incertain, le Groupe

Foyer apporte un conseil et des solutions personnalisées pour leur permettre de préparer leur avenir en constituant progressivement un complément de revenu pour la retraite. Ainsi, le client peut choisir au sein de la gamme étendue de produits Foyer une formule sécurisée à capital garanti ou opter pour une sélection de fonds profilés gérés par CapitalatWork Foyer Group.

#### Investir

En matière d'investissement, la gamme **flexivie** répond idéalement aux différents profils de risque de nos clients, des produits à capital garanti aux formules plus dynamiques qui s'appuient sur les bonnes performances des fonds profilés gérés par CapitalatWork Foyer Group. Tous les produits de la gamme **flexivie** offrent au client la possibilité d'investir tout en bénéficiant des avantages de l'assurance Vie.

### Les univers de besoin du particulier



« Foyer est le partenaire idéal des familles et des entreprises, leur offrant des solutions complètes et flexibles qui couvrent tous leurs besoins en matière d'assurance et de prévoyance. »



Philippe Bonte  
Chief Actuary

## Plus proche du client pour mieux répondre à ses attentes

Depuis plusieurs années, dans le souci de placer le client au cœur de ses préoccupations, Foyer a décidé de focaliser sa stratégie sur deux axes majeurs: une **approche globale du client** et de ses besoins, d'une part, et **l'excellence opérationnelle**, d'autre part.

Ces deux piliers permettent de gérer des interactions multiples et de proposer des services répondant aux nouvelles habitudes de consommation. En effet, la généralisation des smartphones et des tablettes a créé de nouveaux modes de communication et d'échange avec le client, complémentaires à la discussion face à face, au téléphone ou au courriel.

Dans ce contexte, il était important pour Foyer de dynamiser la relation avec ses clients et de se rendre facilement accessible, à travers tous les canaux de communication, en toutes circonstances et en tous lieux. La proximité avec le client et la flexibilité de contact renforce sa fidélité.

L'année 2014 a ainsi été mise à profit pour renforcer la présence digitale de Foyer, avec la mise en ligne de son nouveau site Internet et le lancement du premier espace client sécurisé du marché local.

Ces deux outils de communication ont rencontré un franc succès. L'espace client en ligne **MyFoyer** a séduit plus de quinze mille clients qui l'utilisent pour communiquer avec la compagnie et consulter leurs dossiers d'assurance, déclarer des sinistres ou payer leurs factures. Foyer mise particulièrement sur les fonctionnalités de ce portail pour continuer à fidéliser sa clientèle.

Bien sûr, le cœur de la relation reste le contact humain. La force de Foyer dans ce domaine réside depuis toujours dans les compétences de son réseau d'agents professionnels, présents pour écouter le client et lui proposer les solutions les plus adaptées à sa situation, avec l'aide des services internes de Foyer, disponibles en permanence.

Plus que jamais, le slogan **«Foyer a seng Agenten, einfach fir lech do»** prend tout son sens: puisque tous les acteurs en relation avec le client unissent leurs efforts pour lui apporter un service personnalisé, compréhensible et accessible.

## Garantir une qualité de service optimale

Lorsqu'il opte et paye pour une assurance, un client attend naturellement un produit et un service d'une qualité optimale. Pour être parfaitement en phase avec cette attente, le Groupe Foyer cherche en permanence à améliorer ses processus opérationnels, grâce à une double approche.

D'une part, Foyer mise sur la concrétisation de projets et initiatives ponctuels visant à optimiser le fonctionnement d'une démarche précise ou d'un processus ciblé.

Dans ce domaine, plusieurs actions concrètes ont été menées en 2014. Par exemple, un procédé de reconnaissance optique des décomptes de la Caisse Nationale de Santé permet d'automatiser une partie du processus de remboursement des soins de santé aux clients. La gestion des sinistres «bris de glace», fréquents en assurance auto, a également été optimisée grâce au partenariat conclu entre Foyer et un réseau de garagistes réparateurs partenaires, auprès desquels les clients Foyer reçoivent un service exclusif, rapide et haut de gamme.

L'amélioration de la qualité de service nécessite également de porter une attention particulière aux remarques et souhaits des clients. Afin de rester activement à l'écoute de la voix de ses clients, Foyer mesure régulièrement leur degré de satisfaction à l'aide de rapides enquêtes par SMS, notamment lorsqu'ils ont malheureusement vécu un sinistre. Dans cet esprit d'écoute et d'amélioration de la communication, Foyer a également entrepris de revoir tous les courriers et documents contractuels envoyés aux clients.

D'autre part, l'optimisation des services au client ne peut se résumer à la réalisation de quelques initiatives isolées; elle consiste en un processus d'amélioration continue.

Les réflexions stratégiques du Groupe visent une déclinaison plus efficace des processus et une attitude plus proactive des équipes. Une telle organisation, axée sur l'optimisation de la qualité du travail et des prestations à la clientèle sera assurément source d'une meilleure satisfaction pour tous les acteurs concernés, clients comme collaborateurs du Groupe.

## Nombre de ménages couverts sur le marché local



Gilbert Wolter  
Directeur Commercial et Marketing

«Foyer ambitionne de devenir un assureur plus efficace et plus proche de ses clients. Cet objectif sera atteint grâce à une organisation nouvelle, facilitant l'interaction à travers tous les canaux de communication, tout en misant sur les forces du réseau d'agents pour offrir à la clientèle un service sur mesure.»



Franck Marchand  
Directeur des Opérations

«En s'engageant dans une démarche d'amélioration continue de sa gestion opérationnelle, le Groupe Foyer garantit à ses clients un service de qualité, simple et transparent.»

## Capitaliser sur le savoir-faire et la compétence du Groupe pour servir les clients professionnels

Ancré dans le paysage économique luxembourgeois depuis sa création en 1922, le Groupe a soutenu et accompagné la croissance économique du pays tout au long de son histoire. Foyer est ainsi naturellement devenu le partenaire assureur d'une large clientèle de professionnels, de l'artisan aux grands groupes nationaux et internationaux actifs dans des domaines aussi diversifiés que la sidérurgie, la construction ou la finance.

Foyer propose à ses clients professionnels une gamme de produits particulièrement étendue, qui répond à tout type de besoin, de l'assurance des parcs automobiles à la couverture des pertes d'exploitations, en passant par la couverture des responsabilités professionnelles des risques liés au transport ou à la construction.

Chaque client bénéficie du savoir-faire et de l'expertise du Groupe, grâce à son chargé de clientèle, interlocuteur privilégié au sein de la compagnie qui centralise ses demandes, lui propose des solutions d'assurance sur mesure et participe au développement de ses projets. Cette relation de confiance basée sur le long terme apporte une réelle valeur ajoutée au service offert.

Chaque chargé de clientèle est spécialisé dans un secteur d'activité. En effet, les besoins en matière d'assurances d'un transporteur routier, d'un architecte, d'une banque ou d'un promoteur immobilier, par exemple, peuvent être très différents et nécessitent des compétences spécifiques. Leader sur le marché de l'assurance des entreprises au Grand-Duché, Foyer a constitué une équipe de conseillers spécialisés dans l'ensemble des secteurs d'activité du pays.

## Aider les entreprises à fidéliser leurs collaborateurs

Attirer des talents, les fidéliser, les motiver et les protéger sont autant de facteurs clés de succès d'une entreprise. Pour aider ses clients professionnels à atteindre ces objectifs, le Groupe Foyer a développé des solutions d'assurance groupe Vie et Santé, appelées employee benefits. Celles-ci permettent aux entreprises d'apporter un maximum de sécurité financière à leurs employés et de favoriser leur fidélité et leur motivation, tout en se démarquant de leurs concurrents. Autant d'outils que les entreprises peuvent mettre en œuvre dans le cadre d'une politique salariale et managériale attractive et dynamique.

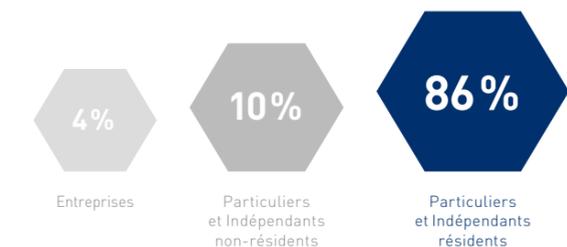
En assurance Vie groupe, Foyer est à même de répondre aux besoins de toute entreprise, quel que soit sa taille ou son secteur d'activité. Dans ce domaine, le Groupe a développé des compétences permettant de construire des régimes complémentaires de pension sur mesure, adaptés à la politique salariale de l'entreprise et modulés au gré des besoins complémentaires d'épargne et de prévoyance des salariés. Depuis 2014, Foyer propose également une formule «confort», simple et complète, idéale pour les employeurs qui souhaitent offrir un package salarial attractif à leurs salariés, tout en gardant la maîtrise de leur budget.

Foyer propose également aux entreprises des solutions en matière d'assurance Santé groupe, qui offrent aux collaborateurs de l'entreprise le meilleur en matière de soins médicaux, en complément des prestations de la Sécurité sociale. L'équipe commerciale dédiée à cette activité a été renforcée en 2014 afin de dynamiser cette activité qui rencontre de plus en plus de succès auprès des entreprises luxembourgeoises.

Toutes les solutions d'assurance groupe proposées par Foyer sont adaptées aux spécificités de chaque entreprise et leur offrent de nombreux avantages, leur permettant :

- de fidéliser et renforcer la motivation de leurs collaborateurs ;
- de disposer d'un atout supplémentaire dans leur stratégie de recrutement ;
- d'optimiser leur fiscalité ;
- de compléter la retraite légale de leurs salariés par un revenu professionnel différé ;
- de protéger leurs collaborateurs et leurs proches en cas de décès ou d'invalidité ;
- d'offrir un accès à de meilleurs soins de santé à leurs collaborateurs.

## Clientèle sur le marché local



« À l'écoute des besoins de ses clients professionnels, Foyer conçoit des solutions d'assurance groupe sur mesure permettant de valoriser leur capital humain. »



**Benoît Dourte**  
Directeur des Ressources Humaines



## L'assurance en Belgique

La proximité géographique et les liens historiques entre le Luxembourg et la Belgique ont naturellement conduit le Groupe Foyer à étendre ses activités d'assurance au-delà des frontières.

Dans cette optique, une stratégie spécifique a été mise en œuvre sur le marché belge, avec la création d'une activité dédiée, axée principalement sur la commercialisation de produits d'assurance Non-Vie (auto et habitation).

La distribution des produits de Foyer en Belgique se fait par une approche business-to-business avec le réseau du courtage classique, qui reste le principal canal de distribution pour l'assurance Non-Vie sur ce marché. Le Groupe Foyer se positionne en tant que partenaire à long terme de courtiers sélectionnés pour leur expertise et leur professionnalisme.

En termes géographiques, Foyer se concentre principalement sur le Sud de la Belgique. Si la présence du Groupe était au départ essentiellement localisée en province de Luxembourg, elle a été étendue en 2014 par un développement commercial dans les provinces de Liège, de Namur, du Hainaut et du Brabant Wallon.

Pour atteindre ses ambitions commerciales sur le marché belge, Foyer mise sur une distribution sélective, une organisation efficace et flexible et une amélioration continue des processus et du service, en partenariat avec les courtiers.

« Notre stratégie sur le marché belge, fondée sur une relation de confiance et de proximité avec nos intermédiaires, nous permettra de nous démarquer de nos concurrents et de devenir le partenaire privilégié des courtiers professionnels pour une clientèle ciblée. »

La notoriété et la visibilité de Foyer sur le marché belge seront renforcées par la mise en place progressive d'une stratégie de communication structurée. Cette approche permettra de favoriser la proximité et le dialogue avec les courtiers-partenaires afin de concevoir des produits et services exclusifs, se distinguant de ceux proposés par la concurrence.

En 2014, l'équipe opérationnelle a été renforcée par le recrutement de gestionnaires expérimentés sur le marché belge, afin d'offrir aux courtiers et à leurs clients un service optimal. Par ailleurs, de nombreux projets ont été initiés afin de structurer les activités opérationnelles et de mieux tenir compte des attentes du réseau de distribution, tant au niveau des outils mis à disposition que de la réactivité des équipes.

Enfin, avec le développement de son propre « product management », l'activité marché belge peut désormais s'appuyer sur trois piliers pour assurer son développement : la création de produits, la distribution commerciale et la gestion opérationnelle.



Gilbert Wolter  
Directeur Commercial  
et Marketing

« En offrant une gamme de produits spécifique et modulable, une assistance médicale dans le monde entier et une offre de service 100 % digitalisée, Foyer répond aux besoins de protection et de services haut de gamme recherchés par les expatriés. »



## L'assurance Santé pour les expatriés

### Une nouvelle opportunité sur un marché en pleine expansion

Leader du marché local de l'assurance et fidèle à sa valeur d'innovation, Foyer est toujours à la recherche de nouvelles opportunités de développement basées sur des niches attractives, tant au Luxembourg qu'au-delà des frontières.

En adéquation avec sa stratégie d'entreprise, Foyer a identifié dans le marché des expatriés un défi à relever. En effet, la mondialisation de l'économie et la concentration des entreprises a entraîné une forte augmentation du nombre de travailleurs temporairement délocalisés à l'étranger.

Par définition, un expatrié est une personne vivant temporairement dans un pays autre que son pays d'origine. Cette clientèle est à la recherche d'une couverture de soins de santé et d'une assistance médicale avec une qualité similaire voire supérieure à celle accessible dans son pays d'origine.

Depuis juin 2014, Foyer a donc lancé une offre complète de couvertures santé destinée aux expatriés, **Global Health**. Celle-ci leur permet l'accès aux meilleurs soins quel que soit le pays dans lequel ils se trouvent. Un support local en matière de conseils médicaux et l'accès à un réseau d'assistance médicale de grande qualité à travers le monde, permet à Foyer de leur offrir un service avec une réelle valeur ajoutée.

Le développement commercial de cette nouvelle activité se concentre avant tout sur nos marchés traditionnels, le Luxembourg et la Belgique, mais s'oriente aussi sur les marchés germanophones porteurs tels que l'Allemagne et l'Autriche.

### Un démarrage prometteur

Depuis le lancement de cette nouvelle activité, plusieurs agents Foyer ont été formés pour approcher les sociétés à potentiel sur le marché grand-ducal. Un réseau international de courtiers spécialisés est également en cours de constitution. De nombreux contrats ont déjà été signés et les premiers résultats sont en phase avec nos attentes.

### Une nouvelle activité en adéquation totale avec la stratégie du Groupe

La réussite de cette activité est intimement liée au positionnement de Foyer, considéré comme un assureur à taille humaine, flexible, installé dans un environnement multilingue et disposant d'une image innovante et efficace. En effet, la plateforme luxembourgeoise offre de nombreux avantages réglementaires ou culturels.

Un portail online permet aux intermédiaires et aux clients expatriés de gérer leurs relations avec Foyer. Ainsi, l'ensemble de la relation est digitalisé et offre à chacun une facilité d'accès et de suivi de ses assurances et de ses demandes d'indemnisation.

## L'assurance Vie en libre prestation de services



Après une année 2013 remplie de bouleversements réglementaires et législatifs majeurs pour la place financière luxembourgeoise, 2014 a confirmé ce nouveau paradigme avec les accords FATCA et les nouvelles dispositions applicables à partir de 2016 en matière d'échange d'informations entre États membres de l'Union européenne. Ces changements fondamentaux entraînent l'ensemble du secteur financier dans une phase de transition et d'ajustement, tant au niveau de l'offre que de la demande. Forte de ses solutions patrimoniales, l'assurance Vie a une fois encore confirmé sa place dans ce nouveau cadre de transparence totale.

Spécialisé dans l'offre de solutions patrimoniales sur mesure destinée à une clientèle haut de gamme, Foyer International propose un éventail complet de produits adaptés à toutes les problématiques de clients High Net Worth (HNWI). Ces solutions combinent les services sophistiqués de gestion patrimoniale, les avantages fiscaux de l'assurance Vie et la sécurité financière exigée par des investisseurs avisés. Les solutions proposées répondent, dans chaque pays, aux besoins à long terme d'optimisation fiscale, de planification successorale et de solidité financière.

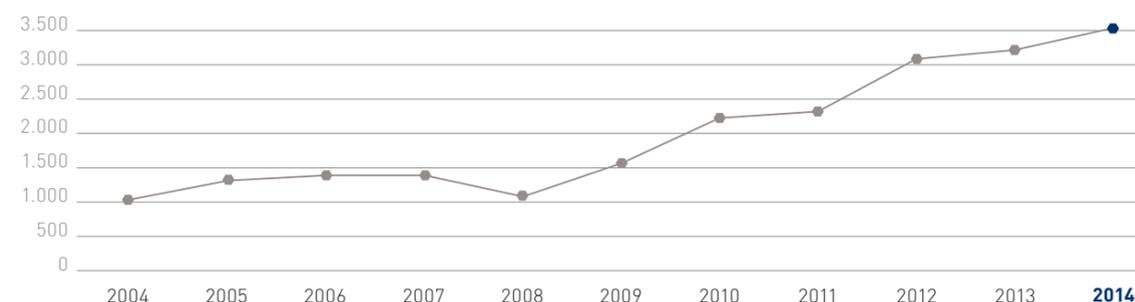
Opérant quasi exclusivement en partenariat avec des professionnels de la gestion de patrimoine, Foyer International est devenu au fil des ans une référence dans la qualité de ses conseils spécialisés et l'excellence opérationnelle. Outre les nouvelles solutions proposées pour les résidents «UK Non

Domiciled», Foyer International est à présent actif dans dix pays européens (Allemagne, Belgique, Espagne, Finlande, France, Italie, Luxembourg, Norvège, Portugal et Suède), en collaboration étroite avec des experts internes et externes qui proposent des solutions pertinentes d'assurance Vie haut de gamme, flexibles, transmissibles, portables et conformes aux réglementations en vigueur.

Foyer International offre des solutions sur mesure fondées sur une architecture ouverte, gage d'une gestion patrimoniale efficace et sécurisante à long terme. Des produits spécifiques ont ainsi été élaborés pour répondre aux exigences de la clientèle, tout en lui permettant de bénéficier des avantages fiscaux et successoraux dans le respect de l'environnement juridique et fiscal de leur pays de résidence, facteur de sérénité à long terme.

Actif dans un environnement en permanente évolution réglementaire, Foyer International dispose des capacités pour s'adapter à ces nouveaux défis qui ouvrent de nouvelles perspectives. Les spécialistes de Foyer International sont ainsi en contact permanent avec des experts fiscaux et juridiques dans l'ensemble des pays concernés par ses activités. En matière de gestion des risques, Foyer International est particulièrement attentif à ce que toutes les solutions proposées soient conformes aux réglementations applicables, tant luxembourgeoises qu'étrangères.

## Foyer International Engagements envers les clients / € millions



La mobilité croissante des Européens demande des solutions transfrontalières sur mesure. L'expérience des équipes de Foyer International permet de répondre à ce besoin, avec l'appui des spécialistes locaux présents dans chaque pays et en synergie avec tous les autres métiers qui permettent la satisfaction de clients exigeants.

Foyer International est fort de son appartenance à un Groupe indépendant, gardant son caractère et ses valeurs familiales solidement ancrées et particulièrement attentif à une gouvernance de premier plan. La fidélité du Groupe à ses principes d'excellence opérationnelle et sa solidité financière sont déterminantes pour la confiance que les clients lui témoignent.

« Pour notre clientèle de niche, notre savoir-faire et notre expertise sont des atouts considérables pour être réactif et pour proposer une offre personnalisée et un service adapté à chacun. »



Jean-Louis Courange  
Directeur Foyer International

## La gestion patrimoniale par CapitalatWork Foyer Group



L'année 2014 a été marquée par de nombreux défis pour le secteur financier. Ces défis n'ont fait que renforcer le modèle économique de CapitalatWork Foyer Group :

- Le poids de plus en plus important des réglementations internationales plaide en faveur d'une concentration sur un nombre limité d'activités. CapitalatWork le fait depuis bientôt 25 ans, en se consacrant exclusivement à la gestion de fortune de clients privés et institutionnels ;
- Des mesures telles que FATCA ou le futur «Common Reporting Standard» de l'OCDE augmenteront sensiblement les coûts opérationnels transfrontaliers. Le Groupe CapitalatWork a fait le choix depuis quelques années de se focaliser sur le développement local au service des clients, près de chez eux, dans leur pays de résidence (au Luxembourg, en Belgique et aux Pays-Bas).

Les actifs sous gestion ont augmenté de manière significative au cours de l'année écoulée. Fin 2014, les avoirs gérés s'élèvent à €5,78 milliards, en augmentation de plus de 14% par rapport à fin 2013. Cette hausse s'explique non seulement par les bonnes performances de la gestion au bénéfice des clients, mais aussi par de nouvelles entrées de fonds dans les différents bureaux.

Les résultats financiers de CapitalatWork Foyer Group pour 2014 ont été, à nouveau, excellents. Ces résultats sont dus à des revenus récurrents nettement plus élevés qu'en 2013, malgré un résultat exceptionnel plus faible. Un grand nombre de projets opérationnels et commerciaux ont abouti en 2014, comme le nouveau site Internet [www.capitalatwork.com](http://www.capitalatwork.com). Par ailleurs, les coûts ont été bien maîtrisés.

En ce qui concerne le développement commercial, CapitalatWork Foyer Group a décidé en 2014 de poursuivre son expansion en Belgique, avec une nouvelle implantation à Courtrai qui ouvrira en 2015.

## Rapport de gestion 2014 et perspectives 2015

Année exceptionnelle pour les obligations et rebond des actions au cours des derniers mois.

Les obligations ont particulièrement bien performé au cours du dernier trimestre, poussées par des taux toujours plus bas. Durant cette même période, nous avons également assisté à un rebond des marchés boursiers, ce qui a finalement permis aux actions d'afficher une performance remarquable. Il convient de souligner que les investissements en monnaies étrangères au sein des portefeuilles ont largement contribué à cette belle performance. C'est notamment le cas du dollar américain.

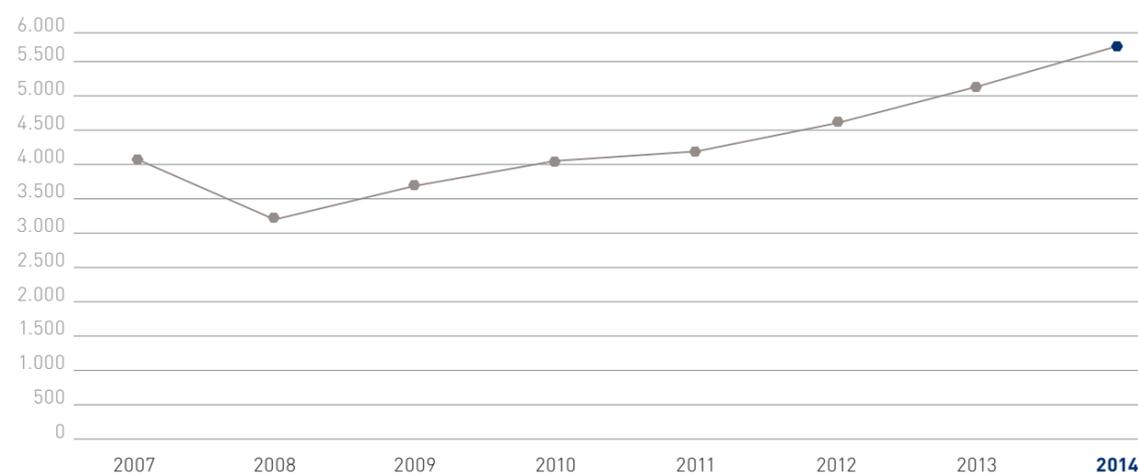
Des attentes modérées en ce qui concerne les obligations.

Les perspectives pour 2015 ne changent pas beaucoup par rapport à notre message d'il y a un an. Nous nous attendons à nouveau à ce que les actions affichent une meilleure performance que les obligations. En revanche, les résultats obtenus dans les portefeuilles obligataires en 2014 seront très difficiles à battre en 2015. Prudence et réalisme seront donc de mise en ce qui concerne les rendements obligataires futurs. D'ici cinq ans, ils devraient se situer entre 1% et 4% en fonction du scénario économique qui se déroulera pendant cette période. Nous restons convaincus, avec la prudence qui s'impose, que les taux européens vont rester durablement bas. L'élément déterminant est l'absence d'inflation. Dans ce contexte, les banques centrales se préoccupent désormais davantage du risque de déflation.

## SICAV Umbrella

Fonds		Performance 2014	Indice de référence	Morningstar
Fonds actions	Contrarian Equities at Work	12,10 %	17,21 %	★★★★
	European Equities at Work	1,56 %	7,20 %	★★★★
	American Equities at Work	8,94 %	13,61 %	★★
	Asian Equities at Work	9,22 %	15,61 %	★★
	Dividends at Work	7,65 %	9,80 %	N/A
Fonds obligataires	Corporate Bonds at Work	13,12 %	8,39 %	★★★★
	Government Bonds at Work	9,05 %	13,14 %	★★
	Cash+ at Work	1,81 %	0,21 %	★★★★
	Inflation at Work	7,63 %	5,91 %	★★★★

## Évolution des capitaux sous mandat de gestion / € millions (données pro forma)



Malgré une croissance économique faible, attentes positives pour les actions.

Alors que les anticipations de croissance pour l'Europe sont moroses, nous attendons pour les États-Unis et le reste du monde une croissance nettement supérieure à celle de l'Europe. Les résultats attendus des entreprises sont prometteurs, y compris pour les entreprises européennes dont les activités sont principalement situées en dehors de la zone euro. À moyen terme, la croissance des résultats des entreprises est l'un des facteurs qui déterminent le cours et le rendement des actions.

Nous estimons à l'heure actuelle que les actions ne sont ni trop chères, ni trop bon marché. Les entreprises que nous analysons génèrent des flux de trésorerie pour l'investisseur compris entre 4% et 7%. À titre de comparaison, les taux sans risque en Europe ne dépassent pas 1%.

La forte baisse des cours des produits pétroliers ces derniers mois a contribué à faire fluctuer les marchés tant à la hausse qu'à la baisse. La plupart des gestionnaires de patrimoine perçoivent cette volatilité comme nuisible, si ce n'est diabolique. Leurs processus d'investissement sont donc souvent centrés sur la maîtrise de cette volatilité. Ils sont dès lors souvent tentés de vendre lorsque les marchés baissent, alors qu'un raisonnement sain d'investisseur à long terme consiste plutôt à acheter certains actifs dans de telles phases de marché.

«Alors que les anticipations de croissance pour l'Europe sont moroses, nous attendons pour les États-Unis et le reste du monde une croissance nettement supérieure à celle de l'Europe. Les résultats attendus des entreprises sont prometteurs, y compris pour les entreprises européennes dont les activités sont principalement situées en dehors de la zone euro.»

Chez CapitalatWork Foyer Group, les fluctuations sont considérées comme sources d'opportunités, pour autant qu'elles cadrent avec notre analyse fondamentale. Nous avons ainsi pu tirer profit des récents soubresauts du marché pour réaliser quelques très bonnes affaires dans les fonds et les portefeuilles des clients. Profitant des corrections de ces derniers mois, nous avons par exemple réduit la durée du fonds Corporate Bonds at Work et augmenté le poids des marchés émergents dans le fonds High Yield at Work. CapitalatWork Foyer Group a continué à investir dans des devises étrangères pour profiter de la baisse progressive de l'euro.

CapitalatWork Foyer Group parvient à exploiter la volatilité des marchés, disposant à tout moment d'analyses de valorisation menées avec rigueur selon une méthodologie d'investissement propre. Elles nous permettent de réagir rapidement lorsque les cours commencent à fluctuer fortement. En comparant jour après jour le cours des actions, des obligations et des devises à leur valeur intrinsèque, nous identifions régulièrement des opportunités. C'est le cœur de notre métier chez CapitalatWork Foyer Group et c'est précisément cette gestion active qui nous caractérise tant et que nous continuons à développer.



**Michel Tilmant**  
Administrateur-délégué CapitalatWork Foyer Group