

A close-up portrait of a woman with voluminous, curly brown hair and light brown eyes. She is looking slightly to the left of the camera with a neutral expression. She is wearing a light-colored collared shirt under a dark, patterned blazer. The image is split diagonally from the top right to the bottom left, with the white background of the report cover on the right side.

RAPPORT
D'ACTIVITÉ
ET DE RES-
PONSABILITÉ
SOCIALE
2010



AG2R LA MONDIALE

SOMMAIRE

Profil	5
Chiffres clés 2010	12

LES LEVIERS DE LA RÉUSSITE

Gouvernance	18
Entretien avec André Renaudin	29
Proximité avec les assurés	33
Qualité de service et maîtrise des risques	35
Ressources humaines	38

ACTIVITÉS

Retraite complémentaire	43
Action sociale	47
Secteur assurantiel	50
Panorama de l'offre assurancielle	60

RAPPORT D'ACTIVITÉ ET DE RES- PONSABILITÉ SOCIALE 2010



AG2R LA MONDIALE

Des valeurs issues des principes de l'économie sociale

Solidarité
Proximité
Responsabilité
Gouvernance démocratique

Un assureur complet de la personne

Prévoyance
Santé
Épargne
Retraite

Une protection pour tous

Salariés
Retraités
Professionnels
Dirigeants d'entreprise(s)
et leur famille

Un partenaire pour toutes les entreprises et leurs salariés

Autoentrepreneurs
TPE - PME
Grandes entreprises
Branches professionnelles ou
interprofessionnelles

CHIFFRES CLÉS 2010

ACTIVITÉS

15,7 Md€ de collecte dont :

7,4 Md€ au titre de la retraite complémentaire Agirc et Arrco (dont 6,1 Md€ de cotisations et 1,3 Md€ de collecte AGFF) ;

8,3 Md€ au titre des activités d'assurance et d'épargne salariale (dont 8,1 Md€ de chiffre d'affaires en prévoyance, santé, épargne, retraite supplémentaire et 0,2 Md€ de collecte d'épargne salariale).

POSITIONS (EN 2009)

N° 2 en retraite complémentaire.

N° 2 en retraite supplémentaire collective et en retraite Madelin.

N° 3 en assurance santé collective.

N° 3 en assurance individuelle perte d'autonomie.

N° 4 en assurance prévoyance collective (en 2010).

EFFECTIF

7 185 collaborateurs en France (y compris CDD)

dont **1 700** conseillers commerciaux.

ASSURÉS

8 millions de personnes et ayants droit.

1 entreprise sur **4** adhérente en France.

60 branches professionnelles ou interprofessionnelles.

GOVERNANCE

566 administrateurs.

138 délégués des sociétaires.

300 administrateurs mutualistes fédérés autour d'AG.Mut.

PROFIL. PREMIER GROUPE
DE PROTECTION SOCIALE,
AG2R LA MONDIALE COUVRE
TOUS **LES BESOINS DE**
PROTECTION DES PERSONNES
ET DE LEUR FAMILLE, TOUT
AU LONG DE LEUR VIE, QUELS
QUE SOIENT LEUR ÂGE, LEUR
STATUT SOCIAL ET LEUR
SECTEUR PROFESSIONNEL.

AG2R LA MONDIALE, le contraire de seul au monde.

NOTRE VOCATION : LE MIEUX-ÊTRE DES PERSONNES

Porté par les valeurs du paritarisme et du mutualisme, AG2R LA MONDIALE se singularise tant dans sa façon d'appréhender l'assurance que dans son engagement vis-à-vis de ses assurés. Société de personnes au service de 8 millions d'assurés et ayants droit, le Groupe privilégie une approche humaniste de l'assurance, qui allie performance et engagement social. Acteur de référence sur l'ensemble de ses marchés, il répond aux besoins de tous les profils de risques, aussi bien en retraite qu'en santé, en prévoyance comme en épargne.

UN ACTEUR DE L'ÉCONOMIE SOCIALE

Dans un marché de l'assurance très concurrentiel, AG2R LA MONDIALE revendique sa différence : un regroupement de sociétés de personnes à gouvernance paritaire et mutualiste, où les assurés prennent les décisions par l'intermédiaire de leurs représentants directs ou indirects, membres des instances politiques. Un modèle économique unique en son genre, qui défend et protège les intérêts des assurés, toujours bénéficiaires finaux de la valeur créée par l'entreprise.

LES 5 PILIERS D'AG2R LA MONDIALE



UNE MISSION D'INTÉRÊT GÉNÉRAL : LA GESTION DE LA RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

L'activité du Groupe s'articule autour de deux activités distinctes : la gestion de la retraite complémentaire Agirc et Arrco d'un côté, le secteur assurantiel de l'autre. Cœur de métier historique des institutions de retraite complémentaire d'AG2R LA MONDIALE, deuxième acteur de ce secteur, le premier pilier représente près de la moitié des cotisations perçues par le Groupe, pour 3,4 millions de salariés cotisants et 2,7 millions d'allocataires retraités. Une mission d'intérêt général qu'il remplit pour le compte des Fédérations Agirc et Arrco, au travers d'un contrat d'objectifs renouvelé tous les trois ans, et qui l'engage au quotidien à améliorer la qualité de service due aux cotisants et aux allocataires.

UNE EXPERTISE ASSURANCIELLE COMPLÈTE

Dans le secteur assurantiel, AG2R LA MONDIALE dispose de toutes les expertises en assurance de personnes et couvre l'ensemble des besoins de protection sociale et patrimoniale, collectifs comme

individuels, en prévoyance, santé, épargne et retraite. Au dixième rang des assureurs de personnes en France, le Groupe figure aussi dans le peloton de tête en retraite supplémentaire collective et en retraite individuelle Madelin pour les travailleurs non salariés (TNS), ainsi qu'en santé collective et en assurance individuelle perte d'autonomie. Un positionnement qui lui permet d'apporter des réponses adaptées au statut social et professionnel de chacun : retraités, actifs, salariés, artisans, travailleurs indépendants ou dirigeants d'entreprise(s) et leurs familles.

UN INTERLOCUTEUR PRIVILÉGIÉ DES ACCORDS COLLECTIFS ET DES SECTEURS PROFESSIONNELS

En assurance collective comme en assurance individuelle, AG2R LA MONDIALE s'implique pour permettre à chacun de bénéficier, tout au long de sa vie et dans les meilleures conditions, d'une protection sociale de qualité.

Leader des accords collectifs, le Groupe compte à son actif 60 accords de branche professionnels ou interprofessionnels et couvre, au travers de ces branches, 200 000 entreprises dans de nombreux secteurs : alimentaire (commerce et artisanat alimentaire, industrie alimentaire, grande distribution et hôtellerie, restauration, cafés), coiffure, propreté, négoce de l'ameublement, enseignement privé, prévention sécurité, dentisterie, laboratoires de prothèses dentaires, aide au maintien à domicile, aide à domicile en milieu rural (ADMR), organismes de Sécurité sociale. Une spécificité qu'il doit à sa proximité avec les partenaires sociaux et à sa parfaite connaissance des besoins spécifiques des différentes filières.



LE GROUPE, EN QUELQUES DATES

1905

Création de La Mondiale, par sept industriels du Nord, pour compléter les revenus des travailleurs indépendants (artisans, commerçants, professions libérales) et des salariés de petites entreprises après leur cessation d'activité.

1951

Création de l'Association générale de retraite par répartition (AGRR), première caisse de retraite par répartition pour les salariés non cadres, à l'initiative des papetiers.

1977

Création d'AGRR Prévoyance, devenue AG2R Prévoyance en 2000.

1992

Création de l'Union des mutuelles, appelée AG.Mut. AGRR devient AG2R.

1999

Acquisition par La Mondiale de La Hélin Vie, devenue La Mondiale Partenaire.

2002

Rapprochement avec les trois instances des professions de la coiffure : la mutuelle nationale des métiers (MNM), l'institution nationale de retraite professionnelle de la coiffure (INRPC) et l'institution nationale de prévoyance du commerce et de l'artisanat (INPCA).

AG2R et La Mondiale créent Arial assurance, une filiale commune détenue à parts égales, spécialisée dans l'épargne retraite et la prévoyance-santé collectives. Création de La Mondiale Europartner, 1^{er} réseau européen dédié à la retraite collective et aux salariés transfrontaliers, par La Mondiale et AEGON, l'un des leaders mondiaux de l'assurance de personnes.

2004

Rapprochement d'AG2R avec Isica, groupe paritaire du secteur alimentaire.

2005

Rapprochement d'AG2R avec Prémalliance.

2008

Création de la SGAM AG2R LA MONDIALE.

2009

Protocole de fusion avec Prémalliance.

2010

Adhésion de La Mondiale à l'Association sommitale AG2R Isica, devenue Association sommitale AG2R LA MONDIALE.

Fusion des institutions AG2R Prévoyance et Prémalliance Prévoyance sous la dénomination AG2R Prévoyance.

VALEURS ET PRINCIPES D'ACTION

La solidarité

Elle incarne les valeurs paritaires et mutualistes du Groupe, qui soutient les solidarités sous toutes leurs formes, notamment intergénérationnelles.

La proximité

Grâce à son réseau commercial de proximité, ainsi qu'aux administrateurs d'AG2R LA MONDIALE, aux délégués mutualistes fédérées au sein d'AG.MUT et aux délégués des sociétaires de La Mondiale, répartis sur l'ensemble du territoire, le Groupe est en permanence à l'écoute de ses assurés pour répondre au plus près à leurs besoins.

La responsabilité

La responsabilité sociale et professionnelle, collective et individuelle, est un principe d'action inhérent à l'identité du Groupe, qui fonde sa légitimité et sa crédibilité sur la mise en pratique des valeurs qu'il défend à tous les niveaux de son activité.

La gouvernance démocratique

Les administrateurs et délégués des sociétaires, représentant les assurés, composent les instances politiques du Groupe. Ils bénéficient en toute transparence de l'information et de la formation nécessaires au plein exercice de leurs responsabilités.

Ancré depuis longtemps dans plusieurs secteurs professionnels, notamment ceux de l'alimentation, de la coiffure et de l'économie sociale, le Groupe contribue ainsi à faire progresser les accords de branche dans les domaines de la prévoyance et de la santé. Un savoir-faire reconnu, comme en témoignent la diversité et le nombre des groupements et professions qui font confiance à AG2R LA MONDIALE depuis plusieurs décennies. Dans le seul secteur de l'alimentation, le Groupe détient plus de 70 % de parts de marché de la filière et plus de 30 % des cotisations retraite collectées proviennent de la grande distribution, de l'artisanat, du commerce de proximité et de l'industrie.

UN PÔLE MUTUALISTE QUI SE RENFORCE

Le pôle mutualiste AG.Mut regroupe 19 mutuelles interprofessionnelles locales, régionales, nationales, des mutuelles professionnelles et des mutuelles d'entreprise, et protège près de 900 000 personnes. AG.Mut offre aux mutuelles partenaires les moyens opérationnels de leur développement et assure ainsi leur pérennité.

Chacune des mutuelles adhérentes ou partenaires d'AG2R LA MONDIALE représente un véritable observatoire des attentes des Français en matière de protection sociale, et notamment en matière d'assurance santé.

UNE ACTION SOCIALE AFFIRMÉE ET ATTENTIVE AUX PRÉOCCUPATIONS NOUVELLES

En complément de ses métiers, AG2R LA MONDIALE développe des actions sociales pour prévenir, accompagner et soutenir les personnes à chaque étape de leur vie. Un volet d'activités qui marque la différence du Groupe et assoit ses valeurs de solidarité et de proximité. Ainsi, dans le cadre de sa mission de gestion de la retraite complémentaire obligatoire, AG2R LA MONDIALE gère les fonds sociaux des régimes Agirc et Arrco, dans le respect des orientations prioritaires définies par les Fédérations. Dotée d'un budget annuel de près de 35 millions d'euros et destinée aux salariés cotisants, aux retraités allocataires et à leurs familles, l'action sociale institutionnelle a pour vocation de maintenir le lien social et d'apporter un soutien humain et financier dans des situations d'exclusion : maladie, handicap, vieillissement, dépendance, décès d'un proche, chômage, etc.



DES FONDATIONS AU SERVICE DE L'INNOVATION SOCIALE

Le Groupe soutient trois fondations, qui interviennent en complément de l'action sociale institutionnelle : la Fondation AG2R, créée en 1991 sous l'égide de la Fondation de France, la Fondation d'entreprise La Mondiale, constituée en 2004, et la Fondation d'entreprise Isica, créée en 2006. Autonomes et dotées de leur propre Conseil d'administration, ces structures disposent à elles trois d'un budget annuel d'environ 1,55 million d'euros et conduisent des actions dans tous les domaines au service de l'intérêt général : dépendance, aide aux aidants, éducation, économie sociale et solidaire, emploi, nutrition-santé, prévention santé au travail. En 2010, le Groupe a créé, au sein de la Direction de la RSE et des Fondations, un Secrétariat général commun aux trois fondations, chargé de leur coordination opérationnelle.

UN PIONNIER DE L'INVESTISSEMENT SOCIALEMENT RESPONSABLE

Engagé dans une démarche globale de responsabilité sociétale et de développement durable, AG2R LA MONDIALE mène depuis dix ans une politique active d'investissement socialement responsable (ISR), via Agicam, l'une de ses deux sociétés de gestion. Depuis 2005, le Groupe a multiplié par cinq la part des actifs gérés selon les règles de l'investissement responsable et il est aujourd'hui l'un des premiers investisseurs institutionnels sur ce marché avec 1 milliard d'euros sous gestion, soit environ 12 % du portefeuille retraite et épargne salariale géré par Agicam.

L'évaluation extra financière des valeurs est pratiquée selon l'approche « Best in class », qui consiste à sélectionner, secteur par secteur, les sociétés les mieux notées par rapport aux enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG). Cette évaluation s'accompagne d'une politique dite d'engagement pour laquelle Agicam exerce son droit de vote en Assemblée générale dans toutes les entreprises dont le Groupe détient plus de 0,5 % du capital et établit le dialogue avec le management pour inciter ces entreprises à progresser sur les enjeux ESG.

Fer de lance du Groupe dans cette mission pédagogique de développement et de diffusion de l'ISR, Agicam est membre du Forum pour l'Investissement Responsable (FIR), et contribue au débat de place en intervenant régulièrement dans les conférences dédiées à l'ISR.

En outre, Agicam a également renouvelé son opération de courtage solidaire, menée en partenariat avec la société Arkéon Finance, et a versé un don de 45 000 euros à trois associations qui œuvrent pour l'insertion et le renforcement du lien social. Il est, par ailleurs, un actionnaire fidèle de la Société d'Investissement France Active (SIFA), qui soutient des projets d'insertion par l'emploi. Autant d'initiatives qui positionnent AG2R LA MONDIALE comme un acteur de référence de l'ISR.

DES FONDATIONS AU SERVICE DE L'INNOVATION SOCIALE

La Fondation AG2R sous égide de la Fondation de France

Sa principale mission est de soutenir des initiatives innovantes en faveur des aînés en décernant un prix annuel à des associations qui contribuent à améliorer les conditions de vie des personnes âgées et de leurs aidants. En 2010, six associations ont été récompensées et ont reçu un prix : la maison de retraite Saint-Joseph à Dole (39), « Vacances ouvertes » à Paris (75), « Alliance, jusqu'au bout, accompagner la vie » à Bordeaux (33), le Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC) du Mortainais à Mortain (50), « Moissons Nouvelles » à Toulon (83) et « Les Visiteurs du soir » à La Roche-sur-Yon (85), lauréate du prix « Coup de cœur du jury ».

La Fondation d'entreprise La Mondiale

Elle œuvre dans les domaines de l'économie sociale et solidaire et de l'éducation. Sa mission : soutenir des projets collectifs, innovants et au service de l'intérêt général, qui encouragent la créativité des personnes et favorisent leur autonomie. Animée par un réseau de 36 correspondants bénévoles, tous salariés de l'entreprise ou délégués des sociétaires, elle est dotée d'un programme pluriannuel de 2,4 millions d'euros pour la période 2010-2013.

En cinq ans, elle a participé au financement de 153 projets pour un montant total de 1,75 million d'euros : 42 % dans l'économie sociale et solidaire, 24 % dans l'éducation, 22 % dans le traitement social de la santé et 12 % dans la lutte contre les exclusions ou la pauvreté. Prorogée pour quatre ans, la Fondation a élargi son Conseil d'administration à de nouvelles personnes qualifiées et s'est dotée d'un Comité d'orientation, chargé d'instruire, de sélectionner et d'évaluer les projets financés.

La Fondation d'entreprise Isica

Elle soutient des programmes de recherche et des campagnes d'information dans deux grands domaines : l'hygiène alimentaire tout au long de la vie et la prévention santé au travail auprès des salariés de la filière alimentaire. Au travers d'un prix annuel, elle récompense des entreprises et des branches du secteur alimentaire qui ont contribué à améliorer les pratiques alimentaires des consommateurs et le bien-être au travail de leurs salariés. En 2010, des dotations ont été attribuées à quatre entreprises : Tempe Production, Euralis, Nerevia et Narvik-Meralliance. Lauréate du Prix du Public, à été décernée à l'entreprise Findus. En outre, le Conseil d'administration a établi un nouveau plan d'actions, centré sur les orientations prioritaires définies par les Fédérations Agirc et Arrco.

MÉCÉNAT CULTUREL

En complément de ses activités sociales et de l'action de ses fondations dans le domaine du mécénat de solidarité, AG2R LA MONDIALE soutient de grandes manifestations culturelles. Après l'exposition au musée du Quai Branly, le Groupe a ainsi été partenaire de l'exposition Sainte Russie (du 5 mars au 24 mai 2010), au musée du Louvre. Il a contribué à la réalisation du catalogue et de l'album de l'exposition. AG2R LA MONDIALE met également à l'honneur des artistes contemporains dans le cadre de ses « vernis-sages ». En 2010, deux artistes ont exposé dans les locaux du Groupe : Juliette Mills, artiste peintre et Fred Benoît, photographe.

LA SEMAINE DE L'ISR

Le Groupe a participé activement à la première édition de la Semaine de l'Investissement socialement responsable, qui s'est déroulée du 4 au 10 octobre 2010. À cette occasion, il a animé à Marseille, en collaboration avec Euromed Management, une conférence sur le thème de l'ISR, destinée aux étudiants de la Chaire universitaire ouverte conjointement par AG2R LA MONDIALE et l'école de commerce en 2008 : « Finance autrement : investissement, solidarités, responsabilité ».

UNE EXPERTISE ISR RECONNUE

Dernière innovation en date : le lancement, fin 2010, du premier Fonds de mandats obligataire de taux ISR. Appelé « AG2R LA MONDIALE Multigérants taux ISR », ce fonds de 200 millions d'euros intègre des critères d'investissement responsable conformes aux valeurs du paritarisme et fait appel aux meilleurs savoir-faire européens dans le domaine de la gestion obligataire ISR.

De nombreux prix et labels sont régulièrement décernés au Groupe pour le rôle qu'il joue dans le champ de l'ISR. Finaliste pour la seconde année consécutive du Prix de l'Investisseur Responsable, organisé par le journal Les Échos, le Groupe a vu en 2010 sa gestion labellisée par Novethic pour trois de ses fonds : Ethis Valeurs, AG2R Obligations ISR et AG2R Actions ISR, également élu comme l'un des cinq meilleurs fonds ISR par Option Finance.



UN GROUPE « SOCIÉTALEMENT » RESPONSABLE

Signataire du Pacte mondial de l'ONU depuis 2003, de la Charte de la diversité depuis 2007, et impliqué dans l'élaboration de la Charte de développement durable de l'Association Française de l'Assurance (AFA), AG2R LA MONDIALE a intégré le développement durable dans sa stratégie globale de développement et l'étend progressivement à l'ensemble de son périmètre. Ainsi, dans le cadre du plan d'entreprise 2009-2011, la Direction de l'immobilier d'exploitation, de la logistique et des achats du Groupe se dotera en 2011 d'une Charte Achat édictant des règles d'éthique, de déontologie, de transparence, d'équité, de responsabilité et de solidarité. Des engagements déjà mis en application au travers d'une série d'initiatives : intégration de critères de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) dans les appels d'offres, règles de prévention des conflits d'intérêts, recours aux entreprises employant des personnes handicapées, recyclage ou don à des associations des ordinateurs et du mobilier usagés, mise en place du tri sélectif et de la collecte des piles, appel à des entreprises de nettoyage éco-labellisées, utilisation de papier recyclable (obtention du label Imprim'Vert pour Editprint, le GIE Éditique et impression du Groupe) et d'éclairage basse consommation, développement de la visio-conférence pour réduire les déplacements.

AG2R LA MONDIALE s'engage sur la voie d'un développement « socialement » responsable en construisant l'extension de son siège historique à Mons-en-Baroeul en appliquant les principes de la démarche Haute Qualité Environnementale (HQE).

Ce nouveau bâtiment de 3 940m², destiné à accueillir 250 collaborateurs vise l'obtention de la certification NF HQE Bâtiments Tertiaires ainsi que des labels Bâtiment Basse Consommation (BBC-Effinergie®) et Bâtiment Passif (Passiv Haus®).

Pour cela, il répond à des objectifs environnementaux précis : le confort d'ambiance par les moyens naturels mis en place (orientation du bâtiment), la maîtrise de la qualité de l'air intérieur et l'optimisation des confort thermique et visuel (ventilation double-flux, choix environnemental des matériaux, protections solaires), l'économie des ressources (récupération des eaux de pluie en toiture végétalisée, valorisation du bois, économies d'énergie), la réduction des coûts de fonctionnement et de maintenance. Ainsi, l'empreinte écologique du bâtiment sur son environnement se trouve réduite au maximum. L'extension du siège sera livrée au premier trimestre 2012.

UN NOUVEAU PLAN D'ACTION RSE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE EN MARCHÉ

Afin d'intégrer les principes de la RSE au cœur de ses pratiques professionnelles, AG2R LA MONDIALE a élaboré en 2010 un nouveau plan d'actions décliné en quatre axes :

1. lancer des grands projets Groupe transversaux et fédérateurs qui répondent aux objectifs du développement durable ;
 2. aider les Directions opérationnelles à intégrer les principes de la RSE et les objectifs de développement durable dans leurs plans d'actions du prochain plan d'entreprise ;
 3. former l'ensemble des acteurs internes du Groupe pour créer une culture développement durable au sein de l'entreprise ;
 4. concevoir et mettre en œuvre des modes adaptés de collecte de l'information, de suivi et d'évaluation des plans d'action.
-

CHIFFRES CLÉS 2010

LE GROUPE

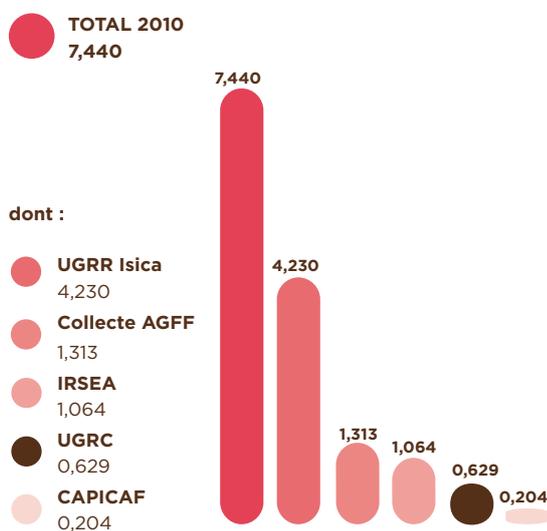
15,7 milliards d'euros

de collecte dont :

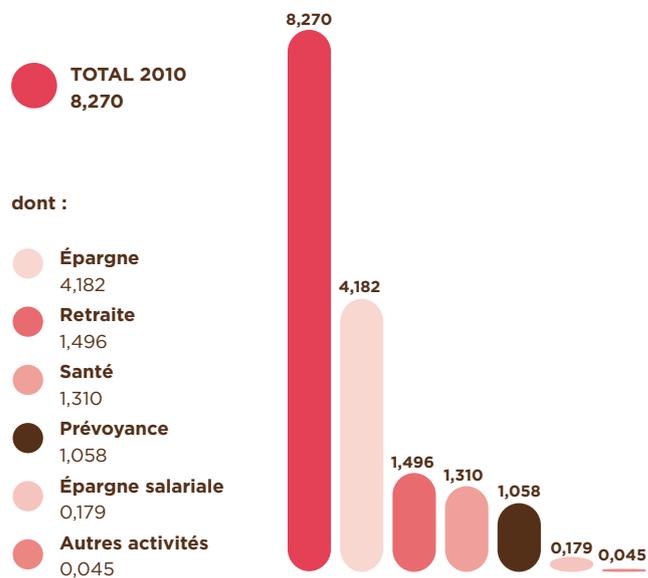
7,4 milliards d'euros
 au titre de la retraite complémentaire Agirc et Arrco
 (dont 6,1 milliards d'euros de cotisations et 1,3 milliard
 d'euros de collecte AGFF*)

8,3 milliards d'euros
 au titre des activités d'assurance et d'épargne salariale
 (dont 8,1 milliards d'euros de chiffre d'affaires et
 0,2 milliard d'euros de collecte d'épargne salariale)

Collecte en milliards d'euros



Collecte en milliards d'euros



64 milliards d'euros d'actifs gérés en valeur de marché.

* Association pour la gestion du fonds de financement.

LA SGAM

AG2R LA MONDIALE

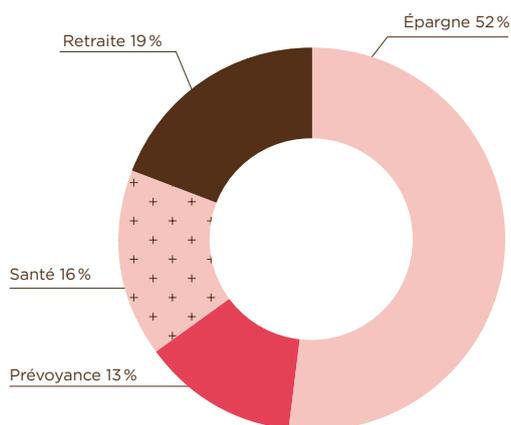
Remarque : les données qui suivent sont présentées selon les normes IFRS.

CHIFFRE D'AFFAIRES

Chiffre d'affaires de la Sgam
(en millions d'euros)

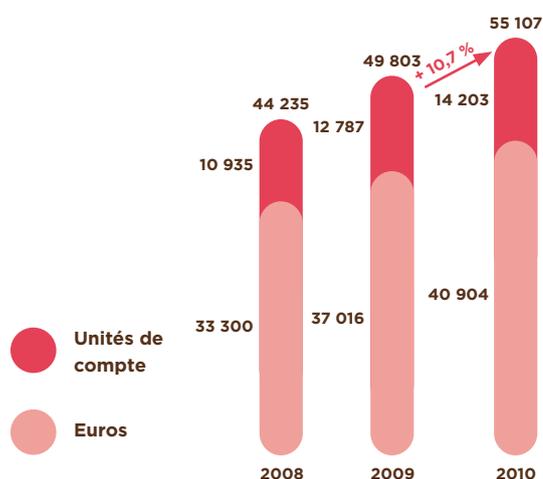


Chiffre d'affaires 2010 de la Sgam par activité

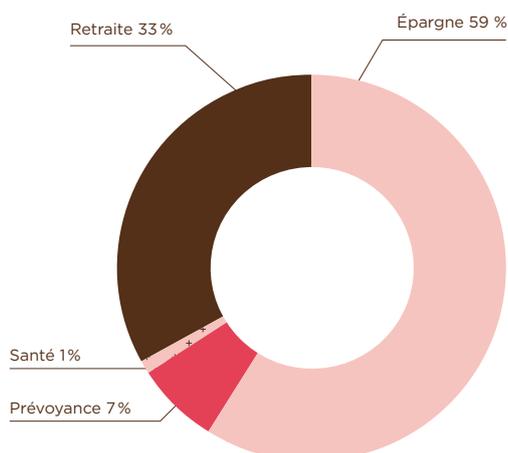


PROVISIONS TECHNIQUES (hors participation aux bénéfices différée passive)

Provisions techniques de la Sgam
(valeur au bilan en millions d'euros)



Provisions techniques 2010 par activité

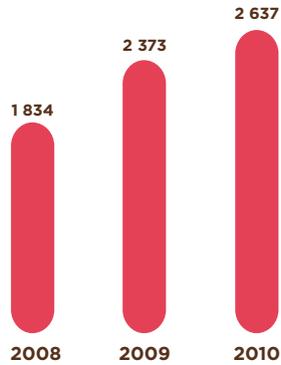


Chiffres clés 2010

CAPITAUX PROPRES ET RÉSULTAT

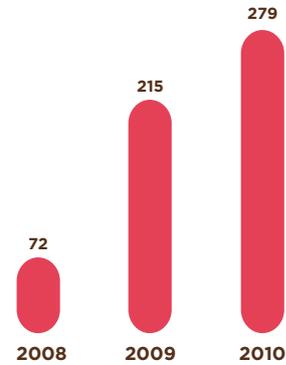
Capitaux propres de la Sgam⁽¹⁾

(en millions d'euros)



Résultat net de la Sgam⁽¹⁾

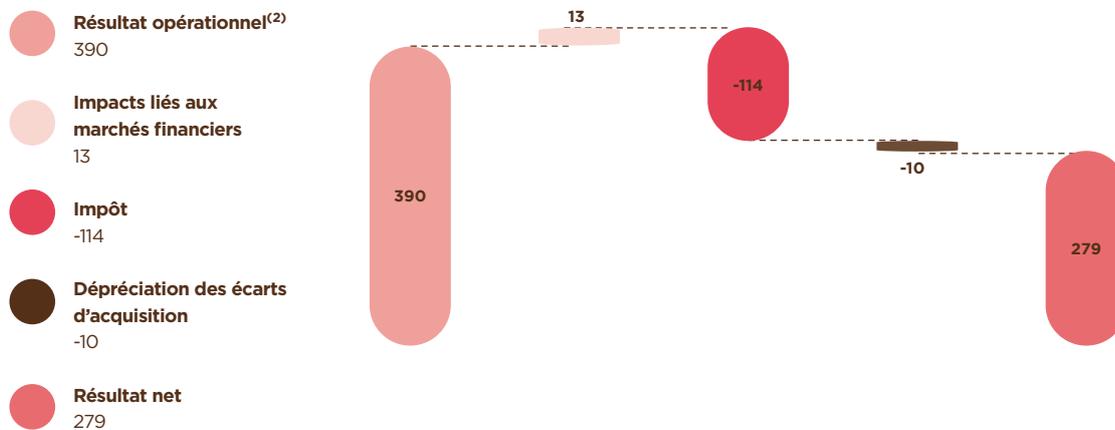
(en millions d'euros)



(1) En normes IFRS

Passage du résultat opérationnel⁽²⁾ au résultat net 2010 de la SGAM AG2R LA MONDIALE

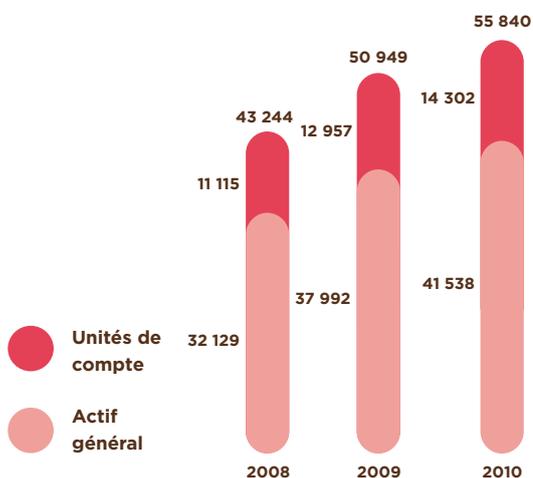
(en millions d'euros)



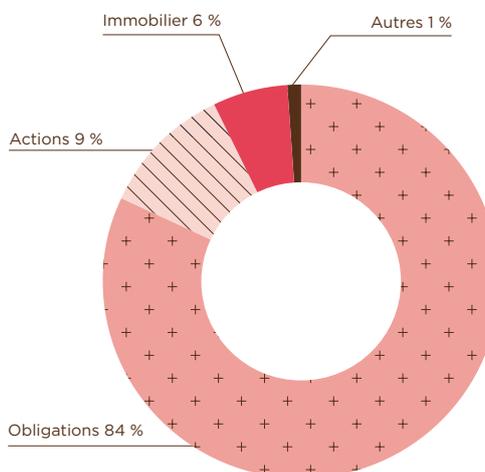
(2) Le résultat opérationnel correspond au résultat avant impôt et avant prise en compte de la réévaluation des actifs à la valeur de marché ainsi que des dotations / reprises sur dépréciations IFRS d'actifs, ces retraitements étant nets de participation aux bénéfices différée. Il comprend les impacts liés à la réforme de la réserve de capitalisation et à la réforme des retraites.

PLACEMENTS ⁽³⁾

Placements d'assurance de la Sgam (valeur au bilan en millions d'euros)

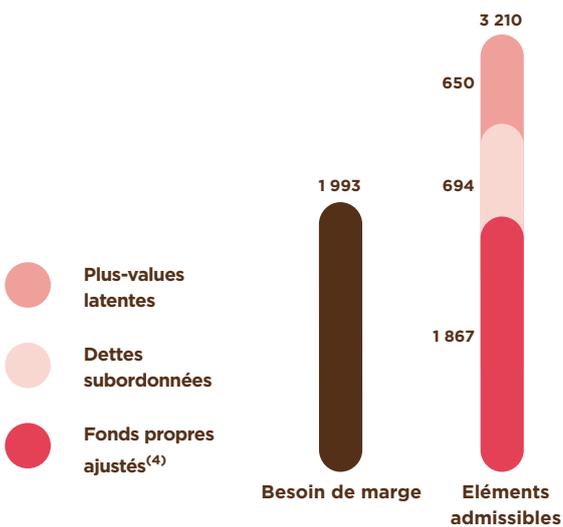


Actifs généraux par type d'actifs (valeur au bilan 2010)



(3) Tous les placements sont évalués à la valeur de marché à l'exception de l'immobilier valorisé en coût d'acquisition.

SOLVABILITÉ (en millions d'euros)



(4) Les fonds propres comprennent les intérêts minoritaires et sont ajustés des éléments incorporels ainsi que des frais d'acquisition reportés non admis.

La marge de solvabilité réglementaire de la Sgam est couverte à hauteur de 161 %.



LES LEV

DE LA F

SITE

V I E R S

R E U S-



GOUVERNANCE p. 18

STRATÉGIE

Entretien avec André Renaudin p. 29

Proximité avec les assurés p. 33

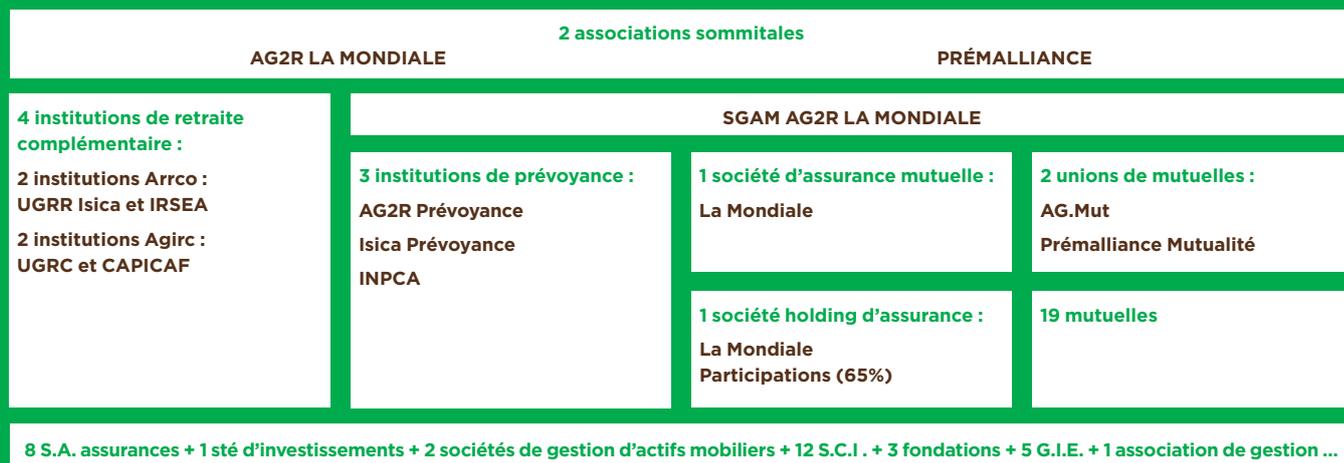
Qualité de service et maîtrise
des risques p. 35

Ressources humaines p. 38

GOU- VER- NANCE

Un Groupe en mouvement **p. 19**
Les valeurs de l'économie
sociale en partage **p. 21**

CONFIGURATION DU GROUPE AG2R LA MONDIALE



UN GROUPE EN MOUVEMENT

En 2010, AG2R LA MONDIALE a poursuivi sa démarche de simplification des structures juridiques. Un chantier qui vise à renforcer la lisibilité du Groupe et à affiner son modèle de gouvernance démocratique.

DEUX ASSOCIATIONS SOMMITALES À GOUVERNANCE PARITAIRE

À la suite de l'adhésion de La Mondiale à l'Association sommitale AG2R Isica le 23 juin 2010, l'entité de gouvernance du Groupe a changé de dénomination sociale et s'appelle désormais Association sommitale AG2R LA MONDIALE.

S'agissant de Prémalliance, l'organe de gouvernance politique prend aussi la forme d'une Association sommitale.

QUATRE INSTITUTIONS DE RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

UGRR Isica et Irsea (régime des salariés) et UGRC et Capicaf (régime des cadres) gèrent, pour le compte des Fédérations Agirc et Arrco, la retraite complémentaire de 3,4 millions de salariés cotisants et versent les allocations à 2,7 millions de retraités.

Les Conseils d'administration des institutions se sont réunis 5 fois en 2010. Lors de ces réunions, les points examinés ont concerné, entre autres, l'activité du Groupe, les travaux de la commission sociale, le plan de retour à l'équilibre des comptes du fonds de gestion des institutions, le projet Systaliens, le suivi du contrat d'objectifs 2008-2010 des Fédérations, les actualités retraite.

UNE SOCIÉTÉ DE GROUPE D'ASSURANCE MUTUELLE DÉDIÉE AUX ACTIVITÉS ASSURANCIELLES

Créée en 2008, la SGAM est la structure opérationnelle du Groupe pour les activités assurancielles. Son Conseil d'administration, composé de 20 administrateurs titulaires et de 12 administrateurs suppléants nommés pour six ans et répartis à parité entre AG2R et La Mondiale, supervise toutes les activités relevant du secteur assurantiel : prévoyance et santé collective, épargne et retraite supplémentaire, prévoyance et santé individuelle.

LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2010

- 3 et 4 juin à Nice : Assemblée générale de La Mondiale ;
- 9 et 10 juin à Paris : Assemblée générale des entités d'AG2R Prévoyance et Comité d'orientation de la SGAM AG2R LA MONDIALE ;
- 22 et 23 juin à Paris : Assemblées générales des institutions de retraite et de l'Association sommitale du Groupe ;
- 25 et 26 novembre à Lille : Convention des délégués des sociétaires de La Mondiale.

Un pôle alimentaire : une offre spécifique à 52 branches professionnelles

Le pôle alimentaire défend les intérêts des quatre grands secteurs professionnels de l'alimentaire en matière de protection sociale et patrimoniale : le commerce et l'artisanat alimentaire, l'industrie alimentaire, la grande distribution et l'hôtellerie, restauration, cafés. La gouvernance du pôle est assurée par un Conseil paritaire, composé de 30 administrateurs représentant les branches ou secteurs professionnels de la filière. En lien avec les partenaires sociaux, il définit les orientations stratégiques que le Comité de direction s'assure de mettre en œuvre.

Des institutions dédiées aux professionnels de la Coiffure

Créées par les salariés et les employeurs de la profession, les Institutions de la Coiffure regroupent les régimes complémentaires en santé et prévoyance des salariés de la coiffure : la Mutuelle Nationale des Métiers (MNM), l'Institution Nationale de la Prévoyance du Commerce et de l'Artisanat (INPCA). Par ailleurs, l'Institution Nationale de Retraite Professionnelle de la Coiffure (IRPC) a intégré UGRR Isica en créant en son sein, le 15 décembre 2010, un Conseil d'action sociale de la coiffure. Destinées à offrir aux professionnels du secteur des garanties et des services adaptés à leurs besoins, ces institutions sont gérées par des Conseils où siègent à parité les représentants des salariés et des employeurs.

Amphitéa, n°3 des associations d'assurés en France

Au 1^{er} janvier 2010, les 70 000 assurés des associations souscriptrices d'AG2R et de Prémalliance ont rejoint Amphitéa, qui devient l'unique association de représentation des assurés du Groupe. Animée par une Assemblée générale et un Conseil d'administration de douze membres, elle regroupe désormais plus de 300 000 assurés. Elle permet ainsi aux anciens adhérents des associations dissoutes de bénéficier des structures et prestations d'Amphitéa comme les réunions d'informations organisées dans les régions. En outre, au sein de chaque région, des correspondants ont, aujourd'hui, un rôle bien défini, constituant ainsi de véritables relais de l'Association.

Nouveaux statuts pour Primatour

L'Association Primatour, qui propose des voyages aux ressortissants du Groupe, a modifié ses statuts pour simplifier son organisation. Les associés de Primatour sont désormais regroupés en deux catégories, contre quatre auparavant : membres actifs et membres associés. À l'occasion de ce changement, l'Association a renforcé sa gouvernance paritaire et son ancrage régional.

TROIS INSTITUTIONS DE PRÉVOYANCE

Acté dans un protocole signé le 15 décembre 2009 par les Présidences paritaires des Associations sommitales des deux Groupes, le processus de rapprochement entre AG2R LA MONDIALE et Prémalliance a connu une première étape en 2010 avec la fusion, à effet du 1^{er} janvier 2010, des institutions AG2R Prévoyance et Prémalliance Prévoyance sous la dénomination AG2R Prévoyance.

Le Conseil d'administration s'est réuni 6 fois en 2010. À l'occasion du « marathon budgétaire » de janvier 2011, il a adopté le budget prévisionnel 2011 et les objectifs de l'Institution. Par ailleurs, un Comité d'audit et sa charte de fonctionnement ont été créés, en mars 2010. Ce Comité remplace dorénavant la Commission technique et financière. Il a étudié le dispositif de gestion des risques en vigueur au sein du Groupe.

LA MONDIALE, UNE SOCIÉTÉ D'ASSURANCE MUTUELLE

La gouvernance de La Mondiale s'articule autour de deux organes majeurs : l'Assemblée générale des délégués des sociétaires et le Conseil d'administration, composé de 16 administrateurs tous sociétaires de la mutuelle.

UNE UNION DE MUTUELLES RENFORCÉE

Créé en 1992, AG.Mut regroupe aujourd'hui 19 mutuelles adhérentes ou partenaires. Le pôle mutualiste a modifié ses statuts en juin 2010 afin de favoriser une meilleure représentation des mutuelles partenaires au sein de ses instances de gouvernance.

À compter du 1^{er} septembre 2010, elles ont connu quatre évolutions majeures : la possibilité pour la quasi-totalité des partenaires de disposer d'un représentant au sein du Conseil d'administration ; la création de postes d'observateurs avec voix consultative et de quatre postes au sein du Bureau, réservés aux mutuelles partenaires ; la mise en place de missions de représentant régional d'AG.Mut pour les membres du Bureau ; la capacité d'initier des groupes de travail entre partenaires.

Sur les 30 membres du Conseil d'administration, les mutuelles partenaires disposent désormais de 14 sièges au côté des 16 représentants des mutuelles fondatrices. Une évolution qui témoigne de la volonté d'AG.Mut d'accueillir de nouvelles mutuelles et de les associer pleinement à sa vie politique.

LE RAPPROCHEMENT AVEC PRÉMALLIANCE

L'Assemblée générale extraordinaire, réunie le 8 décembre 2010 a voté l'adhésion des membres de l'Association de gestion Prémalliance au GIE AG2R, à effet du 1^{er} janvier 2011. Cette évolution, qui a entraîné le transfert des effectifs, des biens matériels et des engagements de Prémalliance, s'est finalisée par la signature d'une convention de transfert. Prochaines étapes : la fusion des unions de mutuelles, des institutions de retraite complémentaire et des Associations sommitales d'ici la fin de l'année 2012.

LES VALEURS DE L'ÉCONOMIE SO- CIALE EN PARTAGE

La gouvernance d'AG2R LA MONDIALE allie deux modes d'organisation propres aux sociétés de personnes : le paritarisme et le mutualisme. Un modèle démocratique qui a fait la preuve de ses vertus : servir les intérêts des seuls assurés et privilégier une vision stratégique à long terme.

UN GAGE DE TRANSPARENCE ET DE SÉCURITÉ POUR LES ASSURÉS

Créé à partir d'un Groupe de protection sociale et d'une Société d'assurance mutuelle, AG2R LA MONDIALE est historiquement ancré dans l'économie sociale par sa gouvernance paritaire et mutualiste. Une particularité gage de transparence et de sécurité pour les assurés, qui participent aux choix stratégiques du Groupe par l'intermédiaire de leurs représentants au sein des instances politiques.

À la différence des sociétés de capitaux qui versent une partie de leurs bénéfices à leurs actionnaires sous forme de dividendes, AG2R LA MONDIALE est une société de personnes, gérée par les assurés dans l'intérêt des assurés : ils sont directement ou indirectement les seuls bénéficiaires des gains de productivité que le Groupe consacre au développement de garanties supplémentaires ou de nouvelles prestations.

Un mode de gouvernance démocratique et vertueux qui permet de s'affranchir de toute logique de profit à court terme et qui garantit sur le long terme une gestion responsable, en adéquation avec les besoins des assurés, et des garanties offertes.

Expression de son attachement aux principes de l'économie sociale, les valeurs du Groupe sont inscrites dans ses gènes et sont mises en pratique tant au niveau de son organisation que de ses activités : la solidarité, la proximité, la responsabilité et la gouvernance démocratique.

LA FORCE DU PARITARISME

Comme tout groupe de Protection Sociale gestionnaire des régimes de retraite complémentaire Agirc et Arrco, AG2R LA MONDIALE est doté d'une Association sommitale, constituée paritairement par des représentants des organisations syndicales (CFDT, CFE-CGC, CFTC, CGT, CGT-FO) et des fédérations d'employeurs (Medef, CGPME, UPA ou autres organisations professionnelles), ainsi que de représentants des membres non paritaires. Son rôle est de veiller à préserver les intérêts des régimes de retraite complémentaire et de s'exprimer sur les orientations politiques et stratégiques du Groupe.

Son Conseil d'administration comprend trente deux membres, répartis pour trente d'entre eux à parité entre le collège des participants, désignés par les syndicats de salariés, et le collège des adhérents,

Une action sociale décentralisée

Les 550 administrateurs adhérents et participants d'AG2R LA MONDIALE sont rattachés localement à des sections régionales qui couvrent l'ensemble du territoire : l'institution de retraite UGRR Isica compte seize Conseils régionaux d'action sociale (Coréas), chacun composé de 5 administrateurs employeurs et de 5 administrateurs salariés. Les Commissions régionales Prévoyance d'AG2R Prévoyance, composées de dix membres, fonctionnent selon le même principe paritaire. Quant aux Comités régionaux de Primamut, ils sont, selon les régions, animés par quatre à dix délégués mutualistes. Ils se réunissent trois fois par an (janvier - février / mai - juin / octobre - novembre).

La Mondiale : cinq Comités spécialisés

- le Comité stratégique du Conseil, composé de 8 membres, suit tout ce qui relève de la stratégie et du développement de l'entreprise : acquisitions ou cessions d'actifs, partenariats, organisation du Groupe, plan d'entreprise ;
- le Comité financier, composé de 16 membres, rend un avis sur la structure et la solvabilité financière du Groupe, ses investissements, ses arbitrages mobiliers ou immobiliers, les contreparties et ses allocations. Assistent au Comité les principaux responsables de la Direction financière et tous les membres du Conseil d'administration ;
- le Comité d'audit et des comptes, composé de 6 membres, examine les comptes annuels et semestriels en présence des Commissaires aux comptes, ainsi que la cartographie des risques, le suivi de Solvabilité II et les travaux de l'Audit interne, présentés respectivement par le Directeur des risques, de la comptabilité et du contrôle de gestion et par le Directeur de l'Audit interne ;
- le Comité des rémunérations et des nominations, composé de 6 membres, émet des recommandations sur les modalités de rémunération des mandataires sociaux et des hauts dirigeants du Groupe, ainsi que sur l'organisation et l'évolution du Conseil d'administration et de ses comités. Il effectue également les contrôles réglementaires liés à la gouvernance de La Mondiale ;
- le Comité des candidatures, composé de 6 membres, dont deux administrateurs, deux délégués des sociétaires et deux collaborateurs du Groupe, examine les dossiers des sociétaires candidats aux élections de délégués des sociétaires et veille au bon déroulement du processus électoral.

La Mondiale : l'Assemblée générale des délégués des sociétaires

Les sociétaires de La Mondiale sont répartis en dix groupements, dont neuf géographiques (Île-de-France, Centre-Limousin-Poitou-Charentes, Nord-Pas-de-Calais-Picardie-Champagne-Ardenne, Aquitaine-Midi-Pyrénées, Provence-Alpes-Côte d'Azur-Corse-Languedoc-Roussillon, Alsace-Lorraine-Franche-Comté-Bourgogne, Haute-Normandie-Basse-Normandie-Bretagne-Pays-de-la-Loire, Rhône-Alpes-Auvergne, Dom-Tom et Étranger) et un groupement spécifique réunissant les salariés et anciens salariés de La Mondiale. Tous les ans, les sociétaires rattachés à trois groupements sont invités à élire leurs délégués.

désignés par les organisations d'employeurs représentant les institutions de retraite complémentaire ou de prévoyance, et deux membres représentant respectivement l'union de mutuelles et la mutuelle d'assurance. Il assure la gouvernance politique du Groupe.

Tous les administrateurs titulaires des différents organismes membres de l'Association sommitale, sont réunis en Assemblée générale une fois par an.

Ce rendez-vous essentiel de la vie de la gouvernance est aussi pour eux l'occasion de se rencontrer et d'échanger avec la Direction générale.

Parallèlement, un Groupement d'Intérêt Économique, le GIE AG2R, composé, au 1^{er} janvier 2011, de 21 membres, assure la réalisation des opérations de gestion et d'administration sous l'égide du Directeur général.

L'ENGAGEMENT MUTUALISTE

Propriété collective des sociétaires, La Mondiale s'appuie sur une organisation mutualiste, fondée sur la participation de tous les sociétaires selon le principe d'un homme, une voix.

Son Conseil d'administration fixe les orientations stratégiques, nomme le Président et le Directeur général, contrôle les activités de la mutuelle. Il s'appuie sur cinq Comités spécialisés qui émettent des avis dans les domaines relevant de leurs compétences (voir ci-contre). Il est composé de 16 membres, dont un administrateur élu par les salariés, un censeur et deux délégués des sociétaires. Tous sociétaires de la mutuelle, les administrateurs sont nommés pour six ans.

Organe de représentation des sociétaires, l'Assemblée générale des délégués des sociétaires, élus par les sociétaires pour une durée de trois ans, se prononce entre autres sur les comptes de l'exercice, l'élection ou le renouvellement des membres du Conseil d'administration. C'est le lieu privilégié d'expression et de rencontre des délégués, qui jouent un rôle déterminant : défendre l'intérêt collectif de tous les sociétaires.

Chaque année, l'Assemblée générale est renouvelée par tiers et par groupements. L'élection des délégués, qui s'échelonne de septembre au mois de février de l'année suivante, rythme la vie politique de La Mondiale et contribue à faire vivre le mutualisme.

En 2010, 46 délégués ont été élus (ou réélus), issus des groupements Centre - Limousin - Poitou - Charentes, Île-de-France, Nord - Pas-de-Calais - Picardie - Champagne - Ardenne et du groupement des salariés et anciens salariés. Ils ont fait leur entrée au sein de l'Assemblée générale. Leur arrivée a porté le nombre total de délégués à 138, contre 132 en 2009, et la proportion de femmes à près de 40 %, contre 27,5 % précédemment.

Enfin, un Groupement d'Intérêt Économique, le GIE La Mondiale Groupe, composé de 12 membres, met en œuvre, au profit de ses membres, l'ensemble des moyens humains et matériels permettant la réalisation des opérations de gestion, d'administration et de commercialisation liées à leurs activités.

AG.MUT : UN PÔLE MUTUALISTE À FORTE VALEUR AJOUTÉE

Grâce à leur enracinement local ou professionnel et à leur savoir-faire historique sur la santé individuelle, les 19 mutuelles adhérentes du pôle AG.Mut contribuent à renforcer la proximité du Groupe avec ses assurés. En contrepartie, AG2R LA MONDIALE leur apporte des leviers de croissance en mettant à leur disposition ses moyens, ses produits et son expertise et en confortant leur surface financière. Un partage de moyens et de compétences qui permet à chacun de se développer tout en conservant son indépendance. Témoignage du succès de ce partenariat à la carte, trois nouvelles mutuelles ont rejoint AG.Mut au 1^{er} janvier 2011. Le Groupe s'est d'ailleurs fixé l'objectif de nouer deux nouveaux partenariats par an dans les cinq prochaines années. Dans le même temps, il favorise les rapprochements entre mutuelles dans un effort de rationalisation. Ainsi, la mutuelle MAT a fusionné avec la mutuelle Force Sud, et la mutuelle En famille a, elle aussi, fusionné avec la mutuelle Just'Ensemble qui s'appelle désormais la mutuelle Just'En Famille. Avec plus de 500 millions d'euros de chiffre d'affaires et 900 000 personnes protégées AG.Mut est aujourd'hui l'un des dix grands pôles mutualistes en France.

UNE VIE DÉMOCRATIQUE AU PLUS PRÈS DU TERRAIN

Les Conseils d'administration des différentes entités du groupe AG2R LA MONDIALE s'appuient sur l'engagement local des représentants des assurés, tous issus des branches professionnelles et répartis sur tout le territoire : les 550 administrateurs d'AG2R LA MONDIALE, les 16 membres du Conseil d'administration de La Mondiale et ses 138 délégués des sociétaires, les 300 administrateurs mutualistes fédérés au sein du pôle AG.Mut.

Cet ancrage au cœur des régions est une force pour le Groupe : il entretient la proximité avec les acteurs de la vie économique locale, qu'ils soient employeurs, salariés ou retraités, et constitue une source d'innovation sociale en faveur des assurés.

Relais des institutions dans les régions, les 550 administrateurs d'AG2R LA MONDIALE remplissent aussi une mission d'action sociale. Ils siègent au sein des commissions sociales nationales et régionales du Groupe, chargées de gérer les fonds d'action sociale dans le respect des axes définis par les Fédérations Agirc et Arrco. Composées d'administrateurs régionaux et nationaux, ces instances déterminent les actions prioritaires à mener, étudient les demandes des retraités et des assurés et fixent les critères d'analyse permettant l'octroi d'aides diverses.

Reflet de la diversité socioprofessionnelle et géographique de la communauté des sociétaires dont ils sont issus, les délégués de La Mondiale constituent aussi une force de proposition pour le Groupe. Réunis chaque année en Assemblée générale, ils se retrouvent également lors d'une Convention annuelle.

Celle des 25 et 26 novembre 2010 à Lille a permis aux délégués des sociétaires d'échanger avec la direction générale, d'avoir une vision de l'environnement économique du Groupe et de suivre son évolution tant en termes de produits et services que d'activité commerciale. Un point précis a également été fait sur les résultats de la Fondation d'entreprise La Mondiale (lire p 9).

En outre, au sein de chaque région, les rencontres régionales permettent aux délégués de retrouver, en petit comité, le Directeur général et les représentants régionaux d'AG2R LA MONDIALE pour dialoguer sur la stratégie du Groupe.

AG.Mut : un pôle de 19 mutuelles partenaires

Primamut, La Frontalière, Leroy Somer, Mutuelle La Bresle, Mutuelle Interprofessionnelle des Antilles et de Guyane, Mutuelle des professions judiciaires, Mutuelle de Bergerac, La Mutuelle du Midi, Mutuelle Stora Enso Corbehem, Mutuelle Nationale des Métiers, Mutuelle Force Sud, Mutuelle Servir, Mutuelle Just'En Famille, Mutualis, Prado Mutuelle, Mutuelle de la Somme, Mutisica, MIPOS, MRPOSS.

Un site extranet dédié et sécurisé pour les administrateurs et les délégués des sociétaires

Pour renforcer sa proximité avec les représentants des assurés, AG2R LA MONDIALE a mis en place un site extranet sécurisé, dédié aux administrateurs et délégués des sociétaires. Opérationnel depuis juillet 2010, le site propose en consultation les principaux documents de référence du Groupe, des informations régulières sur ses activités et son environnement, les dossiers préparatoires des réunions des instances. Le contenu du site est organisé suivant trois espaces dédiés aux administrateurs et délégués des sociétaires, selon leur mandat : les statuts et règlements intérieurs, la composition des différentes instances, le calendrier des réunions d'instances, l'ensemble des documents de travail destinés aux participants d'une réunion (convocations, notes préparatoires), les procès-verbaux ou comptes rendus des réunions passées.

Une revue de presse quotidienne, organisée en 9 rubriques (protection sociale, assurance, épargne-patrimoine...), dresse également une synthèse de l'actualité du Groupe et de son environnement.

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'ASSOCIATION SOMMITALE AG2R LA MONDIALE



(Photo prise lors du CA du 25 janvier 2011 à Paris)

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31 DÉCEMBRE 2010

COLLÈGE DES ADHÉRENTS

désignés par le Medef conjointement avec la CGPME et l'UPA sur proposition des organisations professionnelles compétentes

- | | |
|-----------------------------------|------------------------|
| 6 Claude Bellot | 8 Pierre-André Masteau |
| 3 Jean-Pierre Bratigny | 14 Franck Mougín |
| 30 Catherine Chapalain | 13 Michel Raffournier |
| 9 Jean-Pierre Chazottes | 16 Daniel Thebault |
| 12 Jean-Pierre Crouzet, Président | 2 Patrick Toulmet |
| 7 Raymond Giraud | 22 Bernard Vercoutre |
| 5 Marcel Lericolais | |
| 29 Pierre Martin | |

COLLÈGE DES PARTICIPANTS

désignés par les syndicats de salariés CGT, CGC, FO, CFTC, CFDT.

- | | |
|---|--|
| 27 Guy Breton (CGT) | 19 Jean-Marie Sigal (FO) |
| 1 Serge Kergourlay (CGT) | 21 Jean-Pierre Brand (CFTC) |
| 18 Guy Stocker (CGT) | 28 Joseph Stosse (CFTC) |
| 17 Michel Bacher (CGC) | 26 Claudine Trunet (CFTC) |
| 10 Max Gravier (CGC) | 20 Jean-Claude Fluhr (CFDT) |
| 11 Michèle Viguier (CGC) | 4 Edwina Lamoureux, Vice-présidente (CFDT) |
| 25 Christian Cretier (FO) | 23 Lucien Provenzi (CFDT) |
| 15 Gérard Dossetto (FO) (désigné à compter du 01/01/2011) | |

MEMBRES CONSULTATIFS

- | |
|--|
| 24 Bernard Chenaie (AG. Mut) |
| 31 Jean-François Dutilleul (La Mondiale) |

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA **SGAM AG2R LA MONDIALE**



(Photo prise lors du CA du 23 mars 2011 à Paris)

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31 DÉCEMBRE 2010

MEMBRES AG2R PRÉVOYANCE

COLLÈGE DES ADHÉRENTS

TITULAIRES

- 19 Robert Cassagnes
- 15 Jacques Champaux
- 5 Jean-Pierre Chazottes,
Vice-président
- 4 Brigitte Millart
- 8 Jean Richard

SUPPLÉANTS

- 25 Gilles Debonte
- 18 Antoine Filippi
- 13 Marcel Lericolais

COLLÈGE DES PARTICIPANTS

TITULAIRES

- 26 Jean-Pierre Brand
- 11 Guy Breton
- 3 Michel Huc, Président
- 30 Robert Lauer
- 32 Lucien Provenzi

SUPPLÉANTS

- 16 Michel Canovas
- 6 Marie-Claire Gekièrre
- 2 Régine Lallier
- 14 Eve Perraud
- 10 Bernard Vignon

- 17 Antoine Martinez, Président d'honneur

MEMBRES LA MONDIALE

TITULAIRES

- 28 Emmanuel d'André
- 29 André-Paul Bahuon
- 1 Jean-François Dutilleul,
Vice-président
- 22 Serge Fautré
- 27 Pierre Geirnaert
- 12 Thierry Jeantet
- 33 Philippe Lamblin
- 9 Patrick Peugeot
- 24 Paul Raguin
- 7 Sylvie Reulet

SUPPLÉANTS

- 20 Jean Castagné
- 31 Christian Gollier
- 21 Gilles Guitton
- 23 Guy Roulet

En mars 2010, le Conseil d'administration de la SGAM AG2R LA MONDIALE a procédé au renouvellement de sa présidence. Le Conseil a procédé à l'élection de **Michel Huc**, Président et **Jean-Pierre Chazottes** et **Jean-François Dutilleul**, Vice-présidents. Le Conseil a également nommé **Antoine Martinez**, Président d'honneur.

CONSEIL D'ADMINISTRATION D'AG2R PRÉVOYANCE



(Photo prise lors du CA du 23 mars 2011 à Paris)

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 1^{ER} JANVIER 2011

COLLÈGE DES ADHÉRENTS

TITULAIRES

- 14 Robert Cassagnes
- 2 Jacques Champaux
- 6 Jean-Pierre Chazottes,
Président
- Jean-Pierre Crouzet
- Gilles Debonte
- 13 Antoine Filippi
- Yves Goldschild
- Jean-Claude Gourheux
- 26 Joël Le Coat
- 18 Marcel Lericolais
- 7 Brigitte Millart
- 21 Jean-Louis Peyrude
- 20 Henri Prolongeau
- 4 Jean Richard
- Daniel Thébault

SUPLÉANTS

- 23 Richard Cassel
- Dominique Cruz
- 34 Patrick Leforestier
- 27 Lucien Navarro
- Patrick Ravillon
- Claude Tarlet
- 8 Jean Vernhet
- 22 Michel Zaorski

COLLÈGE DES PARTICIPANTS

TITULAIRES

- 35 Jean-Pierre Brand
- 11 Guy Breton
- Michel Canovas
- 1 Gérard Dossetto
- 19 Bernard Echallier
- 36 Jean-Claude Fluhr
- 9 Marie-Claire Gekièrè
- 29 Michel Huc
- 3 Régine Lallier
- 33 Robert Lauer
- 32 Gilbert Natalini
- 10 Eve Perraud
- 25 Lucien Provenzi,
Vice-président
- Joseph Stosse
- 15 Bernard Vignon

SUPLÉANTS

- Humbert Aguirre
- René Barraud
- 28 Fabrice Cavalier
- 12 André Descamps
- 5 Annette Duquesne
- 31 Alain Jeanjean
- 30 Alphonse Kerbarh
- 24 Georges Magnin
- 17 Philippe
- Vandenbrouck
- 16 Gérard Venet

PRÉSIDENTENCE UGRR ISICA



De gauche à droite :
Jean-Marie Sigal, Président
Pierre Martin, Vice-président

PRÉSIDENTENCE UGRC



De gauche à droite :
Jacques Defrance, Président
Michel Raffournier, Vice-président

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA MONDIALE



(Photo prise lors du CA du 28 janvier 2011 à Paris)

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31 DÉCEMBRE 2010

ADMINISTRATEURS

- 3 Patrick Peugeot, Président d'honneur
- 4 Jean Castagné, Président
- 5 Jean-François Dutilleul, Vice-président
- 12 André Renaudin, Directeur général
- 7 Emmanuel d'André
- 9 André-Paul Bahuon
- 14 Serge Fautré
- 16 Pierre Geirnaert

CENSEUR

- 15 Christian Gollier
- 13 Gilles Guitton
- 11 Thierry Jeantet
- 10 Philippe Lamblin
- 8 Paul Raguin
- 6 Sylvie Reulet
- 2 Guy Roulet

PRÉSIDENCE D'AG. MUT



De gauche à droite :
Bernard Chenaie, Président
Robert Cassagnes, Vice-président

STRA- TÉGIE

« **AG2R LA MONDIALE** se positionne clairement comme une société de personnes œuvrant dans le secteur non lucratif et revendique sa différence : celle d'une forte valeur humaine ajoutée ».

André Renaudin,
Directeur général.

NOTRE IDENTITÉ EST UN PUISSANT VEC- TEUR DE DÉVELOPPE- MENT

André Renaudin, Directeur général, dresse le bilan de l'année 2010 et évoque les défis majeurs pour l'année 2011.



LA CRISE A PESÉ SUR CERTAINES ACTIVITÉS SANS ENRAYER NOTRE CROISSANCE

Comme tous les acteurs du monde de l'assurance de personnes, nous avons été impactés par la crise économique et financière, dont les effets ont continué à se faire sentir en 2010. Pour autant, cette conjoncture difficile n'a pas empêché AG2R LA MONDIALE d'obtenir de bons résultats et de finir l'année avec une collecte de 15,7 milliards d'euros, en croissance de 3,6 %. Les marchés de l'épargne, de la clientèle patrimoniale et des entreprises contribuent pour une large part à cette progression et compensent la contraction du marché des professionnels et des particuliers, confrontés à des difficultés liées à la crise sur les revenus. Les cotisations de retraite complémentaire obligatoire augmentent de 0,3 % et s'élèvent à 7,4 milliards d'euros, mais, au regard de la dégradation du marché du travail, cette quasi stabilité est presque satisfaisante. Enfin, avec un chiffre d'affaires des activités assurancielles qui dépasse pour la première fois la barre symbolique des 8 milliards d'euros, une notation restée à son niveau et un ratio de solvabilité bien maîtrisé, AG2R LA MONDIALE a abordé l'année 2011 dans une situation favorable.

NOTRE GOUVERNANCE EST UNE FORCE

AG2R LA MONDIALE fait figure d'exception et prouve l'efficacité de notre modèle, fondé sur les valeurs de l'économie sociale que sont la solidarité, la proximité, la responsabilité et la gouvernance démocratique. Dans un contexte de crise et d'évolutions réglementaires de plus en plus contraignantes, le secteur de l'assurance est en passe de connaître d'importants mouvements de concentration. Quant à nous, nous restons profondément attachés à notre mode de gouvernance, porté par les valeurs du paritarisme et du mutualisme. Géré par les assurés dans l'intérêt des seuls assurés, sans capital social ni actionnaires à rémunérer, capable de conjuguer performance économique et engagement social, le Groupe se positionne clairement comme une société de personnes œuvrant dans le secteur non lucratif et revendique sa différence : celle d'une forte valeur humaine ajoutée.

UNE GESTION D'ACTIFS RIGOUREUSE

Reconnu pour la rigueur de sa gestion financière, AG2R LA MONDIALE s'emploie à sécuriser les fonds qui lui sont confiés par les assurés. L'essentiel des flux, soit plus de 3 milliards d'euros en 2010, a été investi en obligations, qui représentent plus de 80 % des actifs ; une pratique qui sera renforcée par les contraintes de Solvabilité II. Le montant du fonds général, qui avoisine les 40 milliards d'euros, souligne la qualité de gestion et la pertinence des choix de placement d'AG2R LA MONDIALE.

DES FRAIS GÉNÉRAUX MAÎTRISÉS

Entre 2009 et 2010, la croissance des frais généraux courants du Groupe a faiblement progressé de 1 % contre 8 % en moyenne entre 2006 et 2008. Un changement de tendance obtenu grâce à un gain de productivité proche de 5 % en deux ans. La réduction des coûts d'exploitation informatique durant cette période a notamment permis d'économiser 7 millions d'euros.

NOTATIONS

La note de solidité financière d'AG2R Prévoyance a été réaffirmée par l'agence de notation de Standard & Poor's, à A- (solide), avec une perspective stable. En 2010, AG2R Prévoyance reste la seule Institution de Prévoyance à faire l'objet d'une notation publique indépendante et à être notée dans la catégorie « solide ». La note de La Mondiale est également de A-, avec une perspective négative en raison d'incertitudes liées à Solvabilité II. Ces bonnes notations reflètent la capacité du Groupe à maintenir ses marges et à renforcer sa politique de sélection et de suivi des risques.

NOS SPÉCIFICITÉS MARQUENT NOTRE DIFFÉRENCE

Notre organisation déconcentrée nous donne l'avantage d'un fort ancrage territorial et nos instances régionales font notre richesse. Au plus près du terrain, les quelque 600 administrateurs et délégués des sociétaires d'AG2R LA MONDIALE sont de précieux relais qui permettent au Groupe d'être en permanence à l'écoute des besoins de ses ressortissants et d'anticiper les évolutions de la société. Une autre particularité du Groupe est de remplir une mission d'intérêt général en allouant chaque année un budget de 35 millions d'euros au titre de l'action sociale pour soutenir et accompagner les assurés et retraités, en difficulté. Notre engagement auprès des secteurs professionnels pour conclure des accords de branche et faire progresser la protection sociale des salariés illustre aussi notre vocation à contribuer au mieux-être des personnes et à répondre aux besoins de chacun tout au long de sa vie. Enfin, notre politique volontariste d'investissement socialement responsable traduit notre ambition de mettre nos actes en accord avec les valeurs que nous affichons. Avec 1 milliard d'euros d'encours gérés sous un filtre socialement responsable, AG2R LA MONDIALE est d'ailleurs reconnu comme un acteur de référence dans ce domaine.

« NOUS AVONS SU ANTICIPER UNE PARTIE DES ÉVOLUTIONS APPORTÉES PAR LA DIRECTIVE DE SOLVABILITÉ II ».

DES DÉFIS MAJEURS NOUS ATTENDENT EN 2011

Ces signes distinctifs sont, j'en suis convaincu, autant d'atouts pour relever les défis qui se présentent à nous. Le premier d'entre eux est celui de Solvabilité II. Si nous restons parmi les assureurs diversifiés les plus solvables, l'entrée en vigueur prochaine de la directive européenne prévoit des règles de solvabilité encore plus strictes qui nous contraignent à effectuer des ajustements pour renforcer nos fonds propres. S'agissant du volet qualitatif, AG2R LA MONDIALE a su anticiper une partie des évolutions apportées par la directive, grâce à une gestion active de ses risques, appuyée sur un contrôle interne étroit et une grande diversification. Quant à l'exigence de transparence contenue dans le troisième pilier, elle est déjà en vigueur au sein du Groupe, qui a toujours mis en pratique ce principe en adéquation avec sa gouvernance paritaire et mutualiste.

Le deuxième défi est lié aux nouvelles mesures fiscales contenues dans la loi de financement de la Sécurité sociale pour 2011. La répercussion sur nos assurés de certaines taxes comme celle sur les contrats d'assurance santé dits « solidaires et responsables », devra s'accompagner d'un effort de pédagogie pour justifier la hausse des tarifs auprès des souscripteurs. D'autres mesures, comme la création d'une taxe de 10 % sur la réserve de capitalisation des assureurs, la hausse des prélèvements sociaux sur les produits des supports euros des contrats d'assurance vie multisupports ou encore l'instauration d'une contribution salariale pour les contrats de retraite article 39, impacteront directement nos résultats. Cette nouvelle donne doit nous encourager à poursuivre nos efforts pour gagner en productivité.

NOTRE STRATÉGIE DE PARTENARIATS EST UN IMPORTANT LEVIER DE CROISSANCE

Cet environnement changeant nous conforte dans nos choix stratégiques de développement. La diversification de nos canaux de distribution, la convergence des offres, la qualité de gestion et le suivi rapproché de la satisfaction clients ont déjà commencé à porter leurs fruits. En témoignent les bons résultats des nouvelles offres proposées en 2010 en épargne salariale, en santé pour les seniors, en santé collective pour les TPE et PME et en dépendance.

Notre stratégie d'alliances participe également à la prospérité d'AG2R LA MONDIALE. Preuve que la force de notre identité est un puissant vecteur de développement, le Groupe a été choisi par la Macif pour développer en commun une activité d'assurance collective : prévoyance et santé. La proximité de nos valeurs et de nos modes de gouvernance a joué un rôle majeur dans l'aboutissement de ce projet, qui nous permettra de nouer de nouveaux partenariats avec d'autres opérateurs santé comme les mutuelles, partenaires historiques des deux groupes.

Notre rapprochement avec Prémalliance constitue également une étape importante dans notre développement. En nous appuyant sur les forces et expertises de chacun, il nous permettra de faire face à la concurrence des grands acteurs de l'assurance, qui multiplient les opérations de regroupement stratégique.

Enfin, dans le cadre du chantier de « l'Usine Retraite », notre partenariat avec Réunica donne naissance à l'une des principales plateformes de gestion informatique du régime de la retraite complémentaire et améliorera de façon significative le service rendu aux assurés.

« LA FORCE DE NOTRE IDENTITÉ EST UN PUISSANT VECTEUR DE DÉVELOPPEMENT ».

LE PLAN D'ENTREPRISE NOUS DONNE LA MESURE DES EFFORTS ACCOMPLIS

L'année 2011 sera riche et dense. Elle marquera l'arrivée à échéance du plan d'entreprise, articulé autour de trois axes : affirmer notre identité, renforcer notre performance et conduire notre développement. Sur le plan de l'identité, le lancement et le déploiement de la marque unique AG2R LA MONDIALE est une réussite, puisque les enquêtes de notoriété révèlent qu'AG2R LA MONDIALE est le deuxième assureur préféré des entreprises et des prescripteurs pour souscrire un contrat d'assurance de personnes. Sur l'axe du développement, nous n'atteindrons vraisemblablement pas nos objectifs en raison de la crise, mais, dans un contexte difficile, les équipes commerciales ont accompli de belles performances. Leur implication et leur dynamisme méritent d'être salués. Enfin, s'agissant de la performance, nous avons déjà parcouru une grande partie du chemin dans la maîtrise de nos coûts de fonctionnement, comme je l'ai dit précédemment. En matière de coûts d'exploitation informatique, nous dépasserons même l'objectif initial de 8 % d'économies. Au final, l'état d'avancement des vingt chantiers listés dans le plan est globalement conforme aux objectifs visés. Sans attendre le 31 décembre 2011, nous nous sommes déjà engagés dans la préparation du prochain plan d'entreprise avec une même ambition : placer le client au cœur de notre action.

PARTENARIAT AVEC LA MACIF

À l'issue d'une consultation lancée début 2010, la Macif, leader de l'assurance dommages avec 4,8 millions de sociétaires, a choisi AG2R LA MONDIALE pour développer en commun des activités dans le domaine de la prévoyance et de la santé collective. Les deux groupes se sont fixés pour objectif de réaliser un chiffre d'affaires de l'ordre de 170 millions d'euros à 5 ans. Ce projet de partenariat prévoit également la création d'une plateforme tiers-payant commune.

LE SPONSORING, UN LEVIER AU SERVICE DE LA MARQUE

Pour soutenir la notoriété et l'image de la marque, AG2R LA MONDIALE capitalise sur le sponsoring de deux sports : la voile au travers de la Transat AG2R LA MONDIALE, qui relie Concarneau à Saint-Barthélemy, et le cyclisme avec notamment le Tour de France. L'équipe cycliste AG2R LA MONDIALE sera la seule équipe française en 2011 à représenter notre pays au niveau mondial.

En 2010, pour promouvoir sa nouvelle identité visuelle, le Groupe a renforcé son dispositif de communication autour de ces deux rendez-vous. Une exposition itinérante sur la sécurité et la santé en mer pour la voile ; une manière de faire le lien entre l'engagement du Groupe dans le sponsoring voile, ses valeurs de solidarité et ses métiers : la prévoyance, la santé, l'épargne et la retraite. Une saga de 4 films publicitaires illustrant les valeurs de solidarité et de performance dans le cyclisme. AG2R LA MONDIALE est le sponsor du secteur banque/assurance qui enregistre le plus de retombées commerciales sur les captifs du cyclisme et de la voile. Grâce au sponsoring du Tour de France, la notoriété de la signature du Groupe a été multipliée par 7.

LA NOTORIÉTÉ DU GROUPE EN PROGRESSION

Le baromètre communication 2010, issu d'une enquête réalisée par LH2 auprès de 1 306 personnes du 4 au 27 octobre 2010, révèle la progression de la notoriété AG2R LA MONDIALE depuis le déploiement de sa nouvelle identité visuelle. La préférence de marque a le plus fortement augmenté chez les prescripteurs et les entreprises, pour qui AG2R LA MONDIALE est le deuxième assureur qu'ils préfèrent solliciter. Le Groupe occupe le quatrième rang chez les professionnels et le onzième auprès du grand public. En termes d'image, la solidité financière et la confiance ressortent comme la caractéristique dominante d'AG2R LA MONDIALE et progressent sur toutes les cibles.

LE COMITÉ EXÉCUTIF

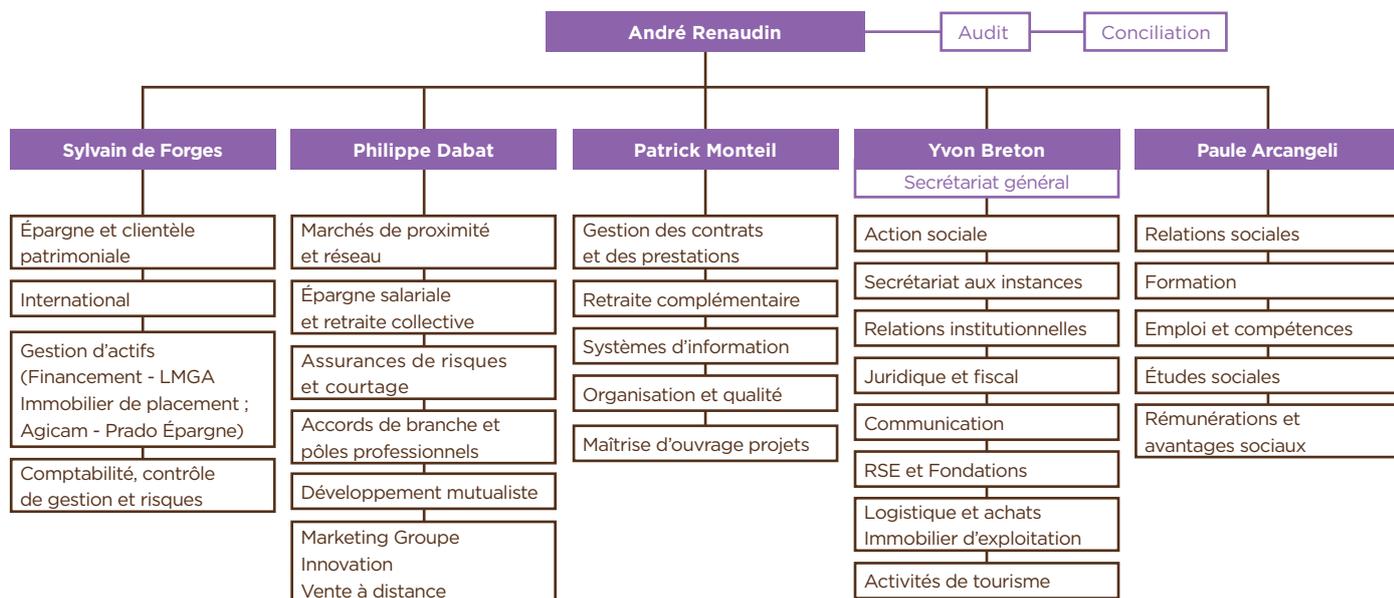


(Paris, 28 février 2011)

Le Comité exécutif du Groupe (Comex) est chargé de mettre en oeuvre les orientations stratégiques du Groupe. Il est composé du Directeur général et de 5 membres.

De gauche à droite :

Patrick Monteil, Directeur général délégué, **Philippe Dabat**, Directeur général délégué, **André Renaudin**, Directeur général, **Paule Arcangeli**, Directrice des ressources humaines, **Sylvain de Forges**, Directeur général délégué, **Yvon Breton**, Directeur général délégué et secrétaire général.



NOTRE FORCE : LA PROXIMITÉ AVEC LES ASSURÉS

Grâce à son organisation déconcentrée, à sa logique commerciale multicanal et à sa politique de partenariat, AG2R LA MONDIALE entretient une grande proximité avec l'ensemble de ses assurés. Des atouts qui lui permettent d'être à l'écoute des besoins de ses ressortissants et d'adapter son offre aux évolutions de la société.

UN RÉSEAU COMMERCIAL MULTICANAL

Avec un réseau de proximité constitué d'une centaine d'agences réparties sur tout le territoire, de 250 points d'accueil et de 1 700 conseillers, AG2R LA MONDIALE s'est doté d'une organisation commerciale au plus près du terrain, capable de répondre aux besoins de tous les profils d'assurés, qu'ils s'agissent de particuliers, de professionnels ou d'entreprises. Outre ce réseau direct, le Groupe dispose de toute la palette des canaux de distribution pour proposer son offre au plus grand nombre : accords de branche, vente à distance, courtage, partenariats bancaires ou encore partenariats avec les professionnels du conseil. Une diversification qui lui permet de consolider ses positions sur le marché de l'assurance de protection sociale et patrimoniale.

L'ANCRAGE DANS LES SECTEURS PROFESSIONNELS

Historiquement ancré dans de nombreux secteurs professionnels, AG2R LA MONDIALE est très impliqué dans la concrétisation d'accords collectifs et met son expertise en protection sociale au service des partenaires sociaux. Il compte à son actif 60 accords de branche professionnels ou interprofessionnels et occupe une position de leader dans de nombreux secteurs, comme l'alimentaire, l'aide à domicile, la propreté et le nettoyage industriel, le machinisme agricole, la prévention sécurité, l'Union des caisses nationales de Sécurité sociale (Ucanss), ou encore l'enfance inadaptée. En 2010, deux nouveaux secteurs, le commerce de gros et le diagnostic immobilier, lui ont fait confiance.

Partenaire privilégié du secteur de la coiffure et du secteur alimentaire, AG2R LA MONDIALE apporte aux salariés, employeurs et retraités de ces deux filières des garanties et des services adaptés à leur profession. Au sein du Groupe, deux pôles professionnels leur sont d'ailleurs dédiés afin de préserver leurs spécificités. Ainsi, dans le secteur de la coiffure, AG2R LA MONDIALE a contribué, en 2010, à la création par les partenaires sociaux d'un label développement durable en faveur de la défense de l'environnement et de la prévention santé au travail. Coordinateur de ce projet, le pôle coiffure se charge de promouvoir auprès des professionnels la démarche, dans laquelle près

Actu Retraite : une application pour iPhone

À la fin de l'année 2010, AG2R LA MONDIALE a lancé « Actu Retraite », une application iPhone qui permet d'estimer ses revenus à la retraite et de suivre l'actualité de la réforme des retraites. Cette application pratique et facile d'utilisation, permet aussi de géolocaliser les agences commerciales du Groupe la plus proche et de recevoir des informations produits. Un mode d'information ludique qui enrichit la relation de proximité avec les assurés et qui est aussi disponible sur l'Android Market de Google.

Conciliateur interne

AG2R LA MONDIALE est doté d'un conciliateur interne, chargé de traiter les réclamations et de proposer un règlement amiable rapide et gratuit. Directement rattaché au Directeur général du Groupe afin de garantir son indépendance d'action et de décision, le conciliateur est tenu au secret professionnel et ses avis doivent être suivis d'effet. Il coordonne également le traitement des réclamations de toutes les entités du Groupe. Il s'engage à répondre aux requérants sous quinze jours, offrant ainsi aux assurés une qualité d'écoute et de service à la hauteur de leur attentes. Une fonction qui permet de préserver aussi bien l'intérêt de l'assureur que celui des assurés.

de 800 salons de coiffure sont aujourd'hui engagés. De même, dans le secteur de l'alimentaire, le Groupe a créé, en 2010, un observatoire « santé » afin d'aider les partenaires sociaux à orienter leurs actions de prévention en fonction des réalités démographiques de la filière. Le pôle alimentaire a également signé, en juillet 2010, une convention de partenariat avec l'Agence Nationale des Chèques Vacances afin de favoriser l'accès de ses assurés à ce mode de paiement grâce à des frais réduits. Des initiatives qui illustrent la capacité d'AG2R LA MONDIALE d'être une force de propositions pour garantir à ses ressortissants une protection sociale plus performante. AG2R LA MONDIALE développe le même savoir-faire auprès des groupements professionnels, avec lesquels il a signé 364 accords, dont 40 au niveau national. En trois ans, il a ainsi signé 23 nouveaux accords nationaux, dont 5 en 2010, avec des professions aussi diverses que les chirurgiens maxilo-faciaux, les opticiens ou encore les entreprises d'électricité.



UNE COMMUNICATION TOURNÉE VERS LES ASSURÉS

Lancé en juin 2009, le déploiement de la nouvelle identité du Groupe a été l'occasion de repenser l'arsenal de communication destiné aux assurés pour gagner en lisibilité. Un portail unique www.ag2rlamondiale.fr accueille désormais les internautes, qui peuvent ensuite accéder aux cinq sites commerciaux dédiés aux particuliers, aux professionnels, aux entreprises, aux clients patrimoniaux et au partenariat patrimonial. Une refonte qui a permis en un an d'augmenter de près de 30 % la fréquentation des principaux sites.

Avec plus d'une trentaine de lettres ou magazines différents, une remise à plat des publications s'imposait également pour renforcer le lien avec les assurés. Une réflexion a été engagée afin de repositionner et de réarticuler les supports, l'objectif étant de garantir une information identique à chaque assuré du Groupe. En mars 2011, une nouvelle famille éditoriale aura vu le jour avec de nouveaux supports : « Solidarités », le magazine dédié à la protection des familles destiné aux particuliers, « Expertises », destiné aux entreprises, et « Proximités », une lettre institutionnelle destinée aux administrateurs et délégués des sociétaires du Groupe.

AU CŒUR DE NOS PRIORITÉS : LA QUALITÉ DE SERVICE ET LA MAÎTRISE DES RISQUES

En 2010, AG2R LA MONDIALE a poursuivi l'harmonisation de ses outils informatiques, unifié ses démarches qualité et renforcé ses dispositifs de maîtrise des risques. Des chantiers transverses qui concourent à rendre un meilleur service aux assurés et à préparer la mise en conformité avec la directive européenne Solvabilité II.

OPTIMISATION DE LA GESTION INFORMATIQUE

Créée en 2009, la Direction des systèmes d'information (DSI) commune à l'ensemble du Groupe a poursuivi en 2010 ses grands travaux de rationalisation pour doter l'ensemble des collaborateurs des mêmes outils de travail et améliorer ainsi l'efficacité des services. Après la mise en place d'une plateforme Internet et d'une messagerie électronique uniques, la DSI a initié des projets de rationalisation transverses sur les fonctions supports : la comptabilité, les ressources humaines et le contrôle de gestion disposent désormais chacun d'un système d'information spécifique. Une harmonisation des outils qui se poursuivra en 2011 avec l'intégration de Prémalliance.

Autre opération de convergence lancée en 2010 : la mise en place d'une solution de gestion électronique des documents (GED) qui permet, notamment, la circulation numérique des dossiers clients entre les gestionnaires. Tous ces projets transverses contribuent à améliorer l'efficacité opérationnelle du Groupe et à réduire les coûts de fonctionnement. Ainsi, à la fin de l'année 2010, les économies s'élèvent à 6,9 millions d'euros, soit une baisse de 7 %. La feuille de route de la DSI pour 2011 s'inscrit dans la continuité de 2010 : décloisonner les systèmes d'information pour obtenir une vision globale et unique des produits et des métiers, les ouvrir aux différents partenaires d'AG2R LA MONDIALE et déployer la convergence des outils à l'ensemble du périmètre du Groupe.

UN PROJET GLOBAL DE QUALITÉ DE SERVICE

À l'instar de l'informatique, la démarche qualité fait, elle aussi, l'objet d'un processus d'harmonisation. L'enjeu est de taille : au cœur de toutes les activités, la qualité de service et de gestion est un élément différenciant, qui conditionne la performance d'AG2R LA MONDIALE sur l'ensemble de ses marchés. Première étape de ce projet, un dispositif de reporting global a été mis en place en 2010 afin d'évaluer chaque trimestre la qualité de service rendue et perçue par les clients et partenaires du Groupe dans chacun des domaines d'activités. Diffusé auprès des managers, il restitue des indicateurs de qualité de service, les résultats des enquêtes de satisfaction et les actions d'amélioration engagées. La mesure de satisfaction clients, qui s'appuie sur 26 enquêtes au rythme de 10 à 15 opérations par an, a été

Objectif : 85 % de clients satisfaits

Dans le cadre du plan d'entreprise AG2R LA MONDIALE 2011, la Direction générale a fixé comme objectif d'atteindre au moins 85 % de clients satisfaits d'ici fin 2011. Un taux presque atteint ou dépassé dans le domaine de la retraite complémentaire (84 %), de la santé (85 %), de la retraite supplémentaire (86 %) et de l'épargne patrimoniale (91 %).

confiée à un prestataire unique afin d'unifier des méthodes d'enquête et d'homogénéiser les restitutions.

Par ailleurs, une Direction relations clients unique, créée en décembre 2010, regroupe désormais les téléconseillers d'AG2R LA MONDIALE, soit 300 collaborateurs, répartis dans les six Centres de Relation Clients (CRC) de Chartres, Bordeaux, Lyon, Lille, Mons-en-Baroeul et Marseille, ainsi que dans la plateforme téléphonique Cicas dédiée aux adhérents Agirc et Arrco. Points névralgiques de la relation client, les CRC prennent 40 000 contacts commerciaux et gèrent plus de 3 millions d'appels et courriels entrants en moyenne par an. En 2010, les migrations informatiques liées à « l'Usine Retraite » et à la rationalisation des logiciels ont provoqué une hausse de 13 % des flux d'appels sur le périmètre des activités collectives. Les équipes des CRC se sont très fortement mobilisées pour passer ce cap difficile.

Aussi, pour atteindre son objectif de 85 % de clients et partenaires satisfaits, fixé par le plan d'entreprise, AG2R LA MONDIALE s'est engagé dans des projets d'envergure visant à renforcer la qualité de gestion et de relation clients et à consolider la démarche qualité à l'échelle du Groupe. Parmi eux, le déploiement des pratiques de pilotage des processus et d'amélioration continue, l'harmonisation des méthodes et outils de détection des anomalies et de traitement des réclamations, ainsi que la mise en œuvre d'un référentiel clients unique, qui permettra d'identifier tous les assurés appelants et de visualiser les données de leur compte. Des chantiers stratégiques qui contribueront à renforcer la proximité avec les assurés et à leur offrir un service sur mesure.



UNE MAÎTRISE DES RISQUES RENFORCÉE

Tous ces projets de rationalisation des outils et d'harmonisation de la démarche qualité contribuent à préparer la mise en conformité du Groupe avec la directive européenne Solvabilité II, qui entrera en vigueur d'ici 2013. Celle-ci impose, en effet, aux groupes d'assurance et de protection sociale de consolider les fonds propres et d'assurer une meilleure maîtrise des risques financiers et opérationnels qui se sont diversifiés et accrus au sein du Groupe.

S'agissant des risques opérationnels (sécurité personnes et des biens, mauvaise exécution de procédures, lutte contre la fraude et le blanchiment...), l'année 2010 a été marquée par le déploiement de l'outil de gestion des risques « Bwise » auprès de 39 correspondants risques opérationnels, nommés depuis 2009 au sein de chaque direction et chargés d'analyser les risques de leur activité et de diffuser la culture « risques » auprès des collaborateurs. Cet outil informatique permet d'industrialiser la démarche de gestion de risques opérationnels par une

gestion structurée et centralisée. Il permet de cartographier les risques et les plans de contrôle associés, de recenser les incidents majeurs et les plans d'actions nécessaires à la réduction du risque. Dans le cadre de la transposition d'une directive européenne, entrée en vigueur le 1^{er} septembre 2010, un dispositif de lutte contre le blanchiment, destiné à approfondir la connaissance des clients, a également été déployé. Enfin, le Groupe a démarré la mise en place d'un nouvel outil de gestion des droits d'accès informatiques. Ce projet, baptisé Mercury, vise à renforcer le dispositif de lutte contre la fraude en limitant l'accès de chaque collaborateur aux seules informations qui le concernent. Un chantier très important qui touche l'ensemble des applications informatiques du Groupe et qui s'étale sur trois ans.

AG2R LA MONDIALE s'est aussi mis en ordre de marche pour répondre aux exigences de Solvabilité II en matière de risques techniques liés à l'activité d'assurance. Cette nouvelle norme prudentielle, qui complexifie le calcul du capital réglementaire à détenir, impose au Groupe de maintenir un niveau de rentabilité élevé et d'améliorer la marge des affaires nouvelles. Installé en décembre 2010, un Comité de pilotage est chargé de suivre l'application de la directive dans ses trois dimensions et d'explorer, notamment, les pistes pour optimiser la solvabilité du Groupe.

ÉVOLUTION DE L'AUDIT INTERNE

Dans un environnement réglementaire de plus en plus contraignant, le Groupe s'est mis en conformité avec l'ordonnance 2008-1278 qui transpose une directive européenne relative au contrôle légal des comptes, imposant à toutes les entreprises d'assurance de se doter d'un Comité d'audit dans un délai de huit mois suivant la clôture de l'exercice ouvert à compter du 1^{er} janvier 2008 lorsqu'un mandat d'administrateur vient à échéance. À côté du Comité d'audit de La Mondiale, déjà existant, un Comité d'audit a donc été créé pour AG2R Prévoyance. Composés d'administrateurs, ces deux Comités supervisent en particulier les travaux de l'audit interne, directement rattaché au Directeur général du Groupe.

La Direction de l'audit interne est chargée d'élaborer, pour approbation auprès des Comités et du Directeur général, un plan annuel qui prend en compte l'évaluation des risques, les demandes des directions et les nouvelles réglementations. Les missions de l'audit interne ont donc un caractère électif propre au contrôle périodique sur les domaines identifiés. Chaque mission fait l'objet d'un rapport accompagné de recommandations auprès des structures auditées, qui ont la charge de mettre en place les plans d'actions correspondants.

Le fonctionnement de l'audit interne s'inscrit dans l'édifice global du contrôle interne dont l'architecture est en adéquation avec les exigences de la directive Solvabilité II.

Les nouvelles exigences de Solvabilité II

La directive Solvabilité II doit être appliquée dans le secteur de l'assurance au 1^{er} janvier 2013. Elle repose sur trois piliers :

- quantitatif : le calcul du besoin de fonds propres se fera en fonction du niveau de risques pris ;
- qualitatif : ce volet de la directive resserre les exigences sur la gouvernance et le système de gestion des risques ;
- reportings financier et technique : ce troisième pilier renforce les exigences sur la transparence des opérations, le nombre et la fréquence des reportings à fournir aux Autorités de contrôle, aux marchés et au public.

Norme SEPA

La norme européenne SEPA (Single Euro Payments Area) vise à faciliter les flux de paiement au sein de l'Europe, en normalisant les coordonnées bancaires, les virements et les prélèvements. Cette normalisation des transactions de paiement touche tous les métiers et toutes les fonctions supports du Groupe. Après une étude d'impacts, le Groupe a initié, en 2010, un projet transversal de mise en conformité de ses applications avec la norme SEPA pour une durée de 3 ans. Les premières mises aux normes ont concerné la retraite supplémentaire pour La Mondiale, la prévoyance et la santé pour Prémalliance, la prévoyance pour AG2R Prévoyance et la retraite complémentaire.



PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ, REN- FORCER LA COHÉ- SION

Engagé depuis deux ans dans la mise en place d'une politique unifiée des ressources humaines, AG2R LA MONDIALE a poursuivi en 2010 l'harmonisation de ses équipes et de ses outils de ressources humaines.

Signataire de la Charte de la diversité, le Groupe a également mis en œuvre un plan d'actions pour favoriser l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et l'emploi des seniors. Une étape supplémentaire dans sa démarche en faveur de « l'emploi durable ».

PRIORITÉ À LA FORMATION

Levier de progression des collaborateurs, de performance de l'entreprise et de satisfaction des assurés, la formation occupe une place de premier plan dans la politique des ressources humaines. Le Groupe y consacre chaque année 5 % de sa masse salariale. Dans la continuité des actions déjà engagées les années passées avec la création d'une Direction unique des ressources humaines, et de l'unification des équipes en charge du recrutement et de la mobilité, le Groupe a procédé en 2010 au rapprochement des équipes en charge de la formation.

Une Direction de la formation rassemble désormais tous les acteurs de la formation d'AG2R LA MONDIALE autour de trois pôles :

- un pôle « ingénierie de la formation » conçoit et met en œuvre les actions du plan de formation ;
- un pôle « outils pédagogiques et nouvelles technologies » développe des approches pédagogiques innovantes ;
- enfin, un pôle « pilotage et administration » élabore le budget, réalise le reporting de l'activité et assure l'organisation des actions de formation.

De même, afin de développer une approche commune du pilotage et de l'animation de la performance, la Direction de la formation a déployé des dispositifs d'accompagnement et de formation sur le terrain, pour l'ensemble des managers commerciaux, en s'appuyant sur une vingtaine de formateurs commerciaux répartis sur l'ensemble du territoire. Elle a également élaboré un processus de formation unique pour tous les managers du Groupe au cours de leur première année de prise de fonction.

Le nouveau système d'informations des ressources humaines commun, déployé pour la formation depuis janvier 2011, contribue à l'unité de la direction. Le nouvel outil de gestion des ressources humaines, sera ensuite étendu à la gestion de la paie et des contrats de travail début juin 2011.

GARANTIR LA MIXITÉ PROFESSIONNELLE

Acteur de l'économie sociale, AG2R LA MONDIALE est soucieux du bien-être de ses collaborateurs et agit contre toute forme de discrimination. Cet engagement s'est illustré par la signature en 2009 des deux premiers accords collectifs négociés au niveau de l'ensemble du Groupe : l'un porte sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes ; l'autre sur la prise en compte des salariés seniors.

En 2010, la Direction des ressources humaines s'est mobilisée pour traduire ces accords en plan d'actions, en commençant par élaborer des indicateurs et initier des campagnes de sensibilisation auprès du management.

Le premier accord vise à garantir la mixité dans l'ensemble des métiers comme dans l'exercice des responsabilités et ainsi à assurer l'égalité entre les hommes et les femmes. Parmi les principales mesures adoptées : la création d'un budget spécifique pour corriger d'éventuelles situations d'inégalité salariale entre hommes et femmes à compétences, qualifications et expériences professionnelles égales ; la mise en place d'un entretien avant le départ et au retour des collaborateurs ayant bénéficié d'un congé maternité, paternité, d'adoption ou parental ; ou encore l'élaboration d'un accompagnement spécifique de l'accès des femmes aux postes de management et de cadres de direction.

La politique sociale du Groupe accorde une attention particulière aux collaborateurs seniors, très présents dans l'effectif avec 41 % de salariés âgés de 45 ans et plus, 26 % âgés de 50 ans et plus et 13 % âgés de 55 ans et plus.

À la suite de l'accord signé en 2009, AG2R LA MONDIALE réaffirme, en 2010, la volonté d'assurer à ces salariés un meilleur accès à la formation, et à continuer de bénéficier d'évolutions salariales et de mobilité équivalents aux autres. Plusieurs mesures concrètes ont été mises en œuvre, comme le développement du tutorat pour les jeunes en contrat de professionnalisation, l'aménagement de fin de carrière professionnelle ou encore la mise en place d'un entretien de seconde partie de carrière, géré depuis cette année, via un outil informatique dédié.



CHIFFRES CLÉS 2010 (AVEC PRÉMALLIANCE)

Effectif

7 185 collaborateurs (y compris CDD).

62 % de femmes.

14 % de salariés âgés de moins de 30 ans.

13 % âgés de 55 ans et plus.

50 % ont 10 ans ou plus d'ancienneté.

Formation

5 % de la masse salariale consacrée à la formation.

68 % des effectifs ont bénéficié d'une ou plusieurs formations dans l'année.

Intégration réussie des salariés de Prémalliance

À la suite de deux accords signés le 5 novembre 2010 par l'ensemble des organisations syndicales de Prémalliance et d'AG2R, l'un sur le statut collectif du personnel, l'autre sur les institutions représentatives du personnel, les 846 collaborateurs de Prémalliance ont intégré le GIE AG2R au 1^{er} janvier 2011.

Accord sur la prévention des risques psycho-sociaux

En 2010, le dialogue social a donné naissance à un troisième accord Groupe, portant sur un dispositif d'identification et de suivi des situations de stress au travail. Un groupe projet, composé de représentants de la Direction des ressources humaines et de membres des CHSCT des différentes entités a été mis en place pour suivre l'application de cet accord, en lien avec les médecins du travail et les assistantes sociales. Ainsi, en novembre 2010, un questionnaire sur le thème « ma vie au travail », a été adressé à l'ensemble des salariés du Groupe. À partir des résultats, un plan d'actions au sein de chacune des entités du Groupe sera établi dans le courant de l'année 2011.

Intégrer les personnes en situation de handicap

AG2R LA MONDIALE souhaite poursuivre et accentuer ses efforts pour intégrer des personnes en situation de handicap qui représentent aujourd'hui 2,3 % de son effectif. Ainsi, le Groupe a participé en 2010 aux deux forums de recrutement de Tremplin Entreprises ; dont l'un d'eux était organisé dans les locaux de Montholon (Paris 9^e) et pour la première fois destiné spécifiquement à mettre en relation des étudiants en situation de handicap et des entreprises proposant des contrats en alternance. Pour la troisième année consécutive, AG2R LA MONDIALE a participé au forum Paris de la Diversité du Handicap et du 1^{er} emploi à la Cité des Sciences. En 2010, AG2R LA MONDIALE a lancé une campagne de sensibilisation interne sur le handicap et s'est engagé à négocier un accord sur ce thème en 2011.



L'ANNÉE
SOUS LE
SIGNÉ
DIVERS



LE 2010

DE LA

SOLIDARITÉ

ACTIVITÉS

Retraite complémentaire	p. 43
Action sociale	p. 47
Secteur assurantiel	p. 50
Panorama de l'offre assurancielle	p. 60

ACTI- VITÉS

AG2R LA MONDIALE distingue clairement la gestion de ses activités de retraite complémentaire (régimes obligatoires Agirc et Arrco) de celles qui relèvent du secteur assurantiel.

Retraite complémentaire	p. 43
Action sociale	p. 47
Santé, prévoyance, perte d'autonomie	p. 50
Épargne, retraite supplémentaire	p. 54
Conseil social et services à la personne	p. 58

RETRAITE COMPLÉMENTAIRE : UNE GESTION PRO-ACTIVE

Malgré une croissance ralentie par la crise économique, l'activité de gestion de la retraite complémentaire demeure un axe prioritaire de développement d'AG2R LA MONDIALE. Deuxième acteur du secteur et précurseur dans la fabrication et le déploiement de « l'Usine Retraite », le Groupe a poursuivi ses efforts d'optimisation des coûts de gestion et d'amélioration de la qualité de service. Des initiatives qui anticipent les conséquences de la réforme des retraites.

STABILITÉ DE LA COLLECTE DANS UN MARCHÉ EN DÉCROISSANCE

Avec 13 % des dotations de gestion de retraite complémentaire pour le compte des Fédérations Agirc et Arrco, AG2R LA MONDIALE a conforté en 2010 sa position de deuxième acteur du secteur. La collecte des cotisations au titre de la retraite complémentaire a progressé pour atteindre 7,4 milliards d'euros (dont 6,1 milliards d'euros de cotisations et 1,3 milliard d'euros de collecte AGFF), en hausse de 0,3 % par rapport à 2009. Un résultat satisfaisant compte tenu de la situation économique, de la limitation des augmentations de salaires et de la dégradation des comptes sociaux, qui ont affiché, en 2010, un déficit record de près de 30 milliards d'euros, contre 24,9 milliards d'euros en 2009.

« L'USINE RETRAITE » : UN CHANTIER STRATÉGIQUE

Engagé depuis 2003 dans la fabrication de « l'Usine Retraite », AG2R LA MONDIALE est l'un des précurseurs de cet ambitieux projet informatique, qui vise, d'ici 2013, à doter l'ensemble des groupes de protection sociale d'un logiciel de gestion unique en remplacement des 23 systèmes d'information actuels. Cet outil commun à toutes les institutions de retraite couvrira l'ensemble des opérations de gestion, de l'adhésion d'une entreprise au versement des allocations des retraités. À la clé : un service retraite complémentaire plus homogène et efficace, des démarches simplifiées pour les entreprises, les salariés et les retraités et des coûts de gestion réduits. En lien avec les Fédérations Agirc et Arrco, le Groupe a développé l'une des principales « briques » de ce vaste chantier informatique : « Grecco », l'outil de gestion du recouvrement des cotisations collectives et des contentieux.

En 2009, il a été l'un des premiers à démarrer son plan de déploiement, validé par les Fédérations à la fin de l'année 2008. Depuis, la gestion de plus d'un million d'entreprises, dont 400 000 actives, a été transférée dans le nouveau système. En 2011, ce seront 16 millions d'individus et 200 millions de carrières qui basculeront vers « l'Usine Retraite ».

En parallèle, pour répondre aux exigences réglementaires, le Groupe a « désimbriqué » les systèmes d'information retraite et prévoyance, soit 300 000 comptes, afin de mettre en place une « Usine prévoyance santé » à l'instar de « l'Usine Retraite ».

activités : retraite complémentaire

LES PRINCIPALES MESURES DE LA RÉFORME DES RETRAITES 2010

Âge :

- relèvement progressif de l'âge légal de départ à la retraite, fixé à 62 ans en 2018 ;
- relèvement progressif de l'âge de service de la retraite à taux plein, fixé à 67 ans en 2023.

Pénibilité :

- mesures individuelles fondées sur la constatation médicale d'une maladie professionnelle, d'un accident du travail ou d'une incapacité permanente reconnue.

Convergence entre les régimes publics et privés :

- alignement du taux de cotisation entre les régimes publics et privés.

Solidarité :

- mesures en faveur des femmes et du secteur agricole au titre du chômage.

Épargne retraite :

- possibilité, en l'absence de compte épargne temps, de transférer les sommes d'un compte épargne retraite sur un Perco ou de financer un régime supplémentaire dans la limite de 5 jours par an ;
- possibilité d'alimenter le Perco par les sommes issues de la participation ;
- instauration ou persistance d'un régime de « retraite chapeau ».

Gestion des régimes de retraite :

- mise en place d'un comité de pilotage ;
- extension du droit à l'information du salarié ;
- mensualisation des pensions à compter du 01/01/2013 ;
- rapport sur la situation financière des régimes avant le 31/03/2018.

Tout au long de l'année 2010, le Groupe a mobilisé tous ses moyens pour mener à bien ce chantier d'ampleur : 2 500 jours de formation ont été nécessaires pour former 450 collaborateurs à « l'Usine Retraite » par des formateurs « relais », issus des services adhésion, gestion de compte et contentieux. Articulées autour des connaissances théoriques et d'exercices pratiques, les sessions ont été dispensées en majorité au sein des centres de gestion. Cette harmonisation des processus de gestion et cette mutualisation des charges ont permis en deux ans de remplacer 80 % des outils des gestionnaires, et de réaliser une économie des coûts de fonctionnement informatique, qui représentaient jusqu'alors à eux seuls 23 % des coûts de gestion de la retraite complémentaire. L'enjeu est de taille : il s'agit pour AG2R LA MONDIALE d'accompagner son développement et d'améliorer le service rendu aux assurés.

L'ACCORD DE PARTENARIAT AVEC RÉUNICA

C'est avec ce double objectif de modernisation de gestion et d'amélioration du service rendu aux assurés que le Groupe a conduit un accord de partenariat avec Réunica, numéro trois de la retraite complémentaire, en charge du développement de la brique « Allure », l'outil dédié au paiement des prestations. Approuvé par la Commission informatique Agirc et Arrco en septembre 2009, ce partenariat prévoit l'intégration des systèmes d'information retraite des deux Groupes au sein du GIE Systaliens. Cette mise en commun des moyens informatiques avec Réunica donne

naissance à l'une des principales plateformes de gestion informatique du régime de retraite complémentaire obligatoire qui gère aujourd'hui environ 25 % de la retraite des cadres et salariés du secteur privé.

INTÉGRER LA RÉFORME DES RETRAITES

Alors que les simulations financières antérieures à 2008 prévoient un maintien de l'équilibre des régimes de retraite complémentaire jusqu'en 2014, la crise économique a remis en cause la pérennité du système. Elle a fortement pesé sur les comptes des régimes Agirc et Arrco qui ont accusé, en 2010, un déficit technique pour la première fois depuis quinze ans. En repoussant de deux ans l'âge légal de départ à la retraite, la loi portant réforme des retraites, promulguée le 10 novembre 2010, vise à limiter la dégradation financière des régimes obligatoires et à garantir le financement des pensions de retraite complémentaire. Parmi les mesures techniques qui impacteront la gestion de la retraite complémentaire, la mensualisation des allocations devrait être mise en place à partir du 1^{er} janvier 2013, en remplacement de l'actuel paiement trimestriel.

AG2R LA MONDIALE a pris sans tarder la mesure de ce nouveau chantier et proposera aux Fédérations, dès le mois de mars 2011, un autre plan de déploiement qui intégrera cette nouvelle priorité pour ses quatre institutions de retraite complémentaire ainsi que pour les institutions guyanaise, martiniquaise et réunionnaise pour lesquelles le Groupe a été mandaté afin d'assurer la mise en place de « l'Usine Retraite ».





CHIFFRES CLÉS 2010

7,4 Md€

de cotisations Agirc et Arrco dont :

6,1 Md€ de cotisations et

1,3 Md€ de collecte AGFF.

+ de 350 000 entreprises adhérentes.

3,4 M

de salariés cotisants.

2,7 M

de retraités allocataires.

Baromètre qualité : la satisfaction des assurés en hausse

En 2009, une enquête de satisfaction a été menée auprès d'un échantillon d'environ 300 personnes liquidant leurs droits à la retraite. Résultat : 4 adhérents sur 5 disent avoir reçu leur premier versement dans les délais prévus et attribuent une note de satisfaction comprise entre 8,7 et 9,2 sur 10. Interrogés sur l'instruction de leur dossier retraite, 8 adhérents sur 10 donnent une note de satisfaction globale supérieure ou égale à 8, soit une note moyenne de 8,4 sur 10 contre 8,3 lors de la précédente enquête. Enfin, près de la moitié des allocataires questionnés recommanderait AG2R LA MONDIALE à une personne de leur entourage. Un score rarement atteint par les entreprises françaises tous secteurs et toutes branches confondus, selon le cabinet d'études « La Voix du Client » qui a réalisé l'enquête.

DÉVELOPPEMENT DES ÉCHANGES EN LIGNE

Dans cet environnement complexe et en permanente évolution, la qualité de service, enjeu majeur des contrats d'objectifs 2008-2010 entre les Fédérations et les institutions de retraite, reste au cœur des préoccupations d'AG2R LA MONDIALE. Le Groupe est notamment en pointe en matière de dématérialisation des échanges. Ainsi, plus de 25 % de ses entreprises adhérentes ont adopté le mode électronique pour déclarer le montant de leurs cotisations de retraite obligatoire, soit un volume total de plus de 350 000 déclarations dématérialisées reçues en 2010. Un taux qui atteint 98 % pour les déclarations annuelles de salaires et qui se situe à 19 % pour les déclarations de cotisations prévoyance. Promue par les Fédérations qui souhaitent en développer l'usage, la dématérialisation offre de nombreux avantages : elle facilite les démarches des entreprises, fiabilise les données, accélère le traitement des demandes et réduit les frais de gestion.

UNE MISSION DE CONSEIL

Premier gestionnaire des Centres d'information de conseil et d'accueil des salariés (Cicas) de la retraite complémentaire avec un tiers des centres sous sa responsabilité, le Groupe s'est aussi beaucoup engagé dans le devoir de conseil aux salariés en vue de leur préparation à la retraite. Dédiés à l'accueil des salariés dans chaque département, les 100 Cicas

constituent le front-office de la retraite complémentaire Agirc, Arrco et Ircantec. En 2010, les 35 Cicas gérés par AG2R LA MONDIALE ont reçu plus de 185 000 personnes. Le Groupe a également reçu près de 2 000 personnes dans le cadre du dispositif d'information des actifs. Ce nouveau service, créé en 2010, est destiné à accompagner les salariés en milieu de carrière, dès 45 ans, pour faire le bilan des points de retraite déjà acquis et leur expliquer les nouvelles règles des régimes de retraite obligatoires. Une initiative pilote qui illustre l'implication d'AG2R LA MONDIALE dans sa mission d'information auprès des futurs retraités, puisque la réforme des retraites prévoit la généralisation de ce rendez-vous dès 2011. De même, en 2010, le Groupe a organisé des rencontres auprès des actifs des secteurs professionnels qui font confiance à AG2R LA MONDIALE en matière de retraite complémentaire, afin de leur donner le même niveau d'information que les salariés des grandes entreprises. Avec l'appui du savoir-faire et des animateurs de Primavita (lire p 58), il a également lancé un nouveau service d'information sur la retraite, conçu à la demande d'une entreprise adhérente de 130 000 salariés, qui souhaitait un accompagnement pour la mise en œuvre de son accord sur l'emploi des seniors. 170 salariés de cette entreprise ont ainsi bénéficié de journées information retraite portant sur le fonctionnement des régimes de

activités : retraite complémentaire

Les régimes de retraite Agirc et Arrco

Depuis la loi du 29 décembre 1972 dite de « généralisation », tous les salariés relevant de l'assurance vieillesse du régime général de la Sécurité sociale et du régime des salariés agricoles doivent obligatoirement s'affilier à un régime de retraite complémentaire, à la retraite de base versée par la Sécurité sociale. L'Arrco gère le régime de retraite complémentaire de l'ensemble des salariés du secteur privé et l'Agirc celui des cadres du secteur privé.

Ces deux régimes de retraite sont gérés exclusivement par les partenaires sociaux au sein de Conseils d'administration composés paritairement de représentants des organisations d'employeurs et des organisations représentatives de salariés.

Les Fédérations Agirc et Arrco délèguent la gestion des régimes à des institutions de retraite, placées au sein de groupes paritaires de protection sociale. Elles ont pour mission de recevoir les adhésions des entreprises, d'encaisser les cotisations, de suivre les comptes de points des salariés, de calculer et verser les prestations retraite et de proposer des services d'action sociale.

Le devoir d'information des actifs sur la retraite

La loi Fillon de 2003 a instauré un dispositif d'information des actifs sur la retraite qui prévoit :

- à partir de 35 ans : l'envoi, tous les 5 ans, d'un relevé individuel de situation (RIS) qui récapitule l'ensemble des trimestres validés ;
- à partir de 50 ans : l'envoi, tous les 5 ans, d'une estimation indicative globale (EIG) du montant de la retraite en fonction de la date de départ.

retraite obligatoire, les solutions facultatives de retraite supplémentaire et l'estimation indicative globale (EIG) du montant de leur retraite en fonction de la date de départ.

Ces démarches témoignent de la volonté du Groupe de répondre aux besoins de toutes les catégories d'actifs et d'accompagner au plus près l'ensemble des cotisants à une période charnière de leur vie professionnelle.

La même exigence prévaut pour le conseil par téléphone. En charge de l'une des cinq plateformes téléphoniques gérées par les institutions de retraite complémentaire, AG2R LA MONDIALE a traité, en 2010, 256 000 appels avec un taux de « décroché » supérieur à 90 %. Un résultat obtenu grâce aux moyens que le Groupe consacre à la formation de tous les collaborateurs au cœur de la relation client, dans les centres de relations client, dans les centres de gestion, et dans les Cicas.

Ainsi, certains collaborateurs ont suivi une formation de professionnalisation en alternance pour obtenir le certificat de qualification professionnelle « Conseiller retraite ». Ce cursus, qui comprend une quarantaine de jours de formation répartis sur 16 mois, valide la double compétence retraite et relation client et permet ainsi à des salariés du back-office d'évoluer vers des

fonctions de conseil. Cette formation qualifiante a été mise en place par les partenaires sociaux de la branche retraite et prévoyance.

BILAN POSITIF DES CONTRATS D'OBJECTIFS 2008-2010

Arrivée à échéance fin 2010, la deuxième génération des contrats d'objectifs passés avec les Fédérations Agirc et Arrco s'est clôturée sur un bilan positif avec un score global de 97 % des objectifs atteints, en hausse de quatre points par rapport à 2009. Les taux de réalisation de chacun des deux axes d'engagement – la qualité de service aux assurés et le pilotage de la performance de la retraite complémentaire – sont eux aussi en progrès par rapport aux années précédentes. S'agissant de l'axe « qualité de service aux assurés », le taux a atteint 95 % en 2010. Quant à l'axe « performance de la retraite complémentaire », le taux se situe à 97 %.

Des évolutions qui s'inscrivent dans une démarche de progrès continu, en phase avec les attentes des Fédérations et les priorités des prochains contrats d'objectifs 2011-2014 : valoriser la retraite complémentaire vers l'extérieur, achever le déploiement de « l'Usine Retraite » et réduire les coûts de fonctionnement des régimes.



ACTION SOCIALE : CONTRIBUER AU MIEUX-ÊTRE, AIDER À BIEN VIEILLIR

Inhérente aux régimes de retraite complémentaire Agirc et Arrco, l'action sociale est une activité à part entière d'AG2R LA MONDIALE, aux côtés des autres activités du Groupe. Entièrement réorganisée fin 2009, sa vocation reste inchangée : accompagner les salariés, les retraités et leurs familles à chaque étape de leur vie et leur apporter un soutien humain et financier en cas de maladie, handicap, vieillissement, dépendance, chômage ou veuvage.

En outre, un fonds d'action sociale a désormais été constitué pour les sociétaires et les assurés de La Mondiale.

UN NOUVEAU CONTEXTE POUR LA POLITIQUE D'ACTION SOCIALE

Corrélée à la gestion financière de la retraite complémentaire, la gestion des fonds sociaux des régimes Agirc et Arrco s'inscrit dans le prolongement des activités d'AG2R LA MONDIALE : répondre aux besoins de tous les cotisants et allocataires et leur apporter des solutions concrètes face aux aléas de la vie. Une mission qui s'exerce dans un cadre clair et cohérent depuis le rapprochement des instances politiques au sein d'UGRR Isica en 2009 et la création d'une commission sociale nationale unique permettant la mise en œuvre de la politique sociale du Groupe dans le respect des priorités définies par les Fédérations Agirc et Arrco. Afin d'harmoniser les pratiques d'attribution, cette commission a élaboré, en étroite collaboration avec les instances sociales régionales et professionnelles, un référentiel commun des aides individuelles déclinables en régions par les seize Conseils régionaux d'action sociale (Coréas).

Fidèles à leurs engagements vis-à-vis des Fédérations, les institutions de retraite complémentaire du groupe AG2R LA MONDIALE tiennent aussi compte des besoins spécifiques de leurs affiliés. Ainsi, un Conseil d'action sociale des professions de l'alimentaire a été créé afin d'apporter des aides ciblées aux salariés des différentes branches professionnelles de la filière (commerce et artisanat alimentaire, industrie alimentaire, grande distribution et hôtellerie, restauration, cafés). De même, l'aide sociale destinée aux professionnels de la coiffure répond aux besoins particuliers des apprentis, des salariés actifs et des retraités de la profession.

RÉORGANISATION DES ÉQUIPES SOCIALES ET STRUCTURATION DES DOMAINES D'INTERVENTION

Dans ce nouveau contexte, AG2R LA MONDIALE a réorganisé la gestion de ses activités sociales afin de renforcer la cohérence de ses actions. Créée en 2009, la Direction des activités sociales coordonne dorénavant les actions des équipes sociales nationales de l'ensemble des institutions du Groupe. En régions, les collaborateurs du secteur alimentaire ont rejoint le réseau social du Groupe. Cette nouvelle organisation vise à favoriser la mutualisation des expertises entre les secteurs professionnels et interprofessionnels, à garantir une meilleure équité dans le traitement des dossiers, à renforcer la proximité avec l'ensemble des retraités au niveau régional et à améliorer la lisibilité de l'action sociale en interne comme en externe.

Dans ce même objectif, l'action sociale a été structurée autour de sept principaux domaines d'intervention : vie sociale, lieu de vie, santé-prévention, handicap-dépendance, veuvage, famille-revenus, emploi-formation.

QUELQUES ÉVÉNEMENTS SOLIDAIRES PAR DOMAINE D'INTERVENTION

Vie sociale

L'opération « Plus de vie à l'hôpital »

AG2R LA MONDIALE soutient depuis dix ans cette opération menée par la Fondation Hôpitaux de Paris-Hôpitaux de France pour améliorer le quotidien des personnes âgées hospitalisées. En juin, le Groupe a remis trois prix au CHU de Nancy, à l'hôpital d'Aire-sur-la-Lys et à l'EHPAD du centre hospitalier de Figeac pour récompenser leurs initiatives en faveur du rapprochement des familles, du développement des activités et de l'amélioration du confort.

Lieu de vie

Mutuelle du Bien Vieillir : des EHPAD de référence

Partenaire du groupe AG2R LA MONDIALE, la Mutuelle du Bien Vieillir (MBV) crée et gère des EHPAD en accordant une grande attention au cadre de vie et à l'accueil des familles des résidents. Considérées comme des références pour leur qualité, ces résidences médicalisées offrent à ce jour 572 places. En 2010, deux nouveaux établissements se sont ouverts dans l'Hérault et dans le Gard. En 2011, cinq autres résidences verront le jour.

Santé-prévention

Journée nationale de l'audition

Partenaire de cette opération depuis dix ans, le Groupe a organisé de nombreuses manifestations en mars sur l'ensemble du territoire pour informer et sensibiliser le grand public sur les troubles auditifs.

Handicap-dépendance

Train Alzheimer

Investi depuis plus de vingt ans dans cette cause nationale, le Groupe était partenaire du Train Alzheimer qui a sillonné la France, en septembre, deux semaines durant, pour établir un constat sur la maladie, les espoirs et les avancées. Il a organisé des conférences, ainsi que des villages associatifs sur les quais des villes étapes de Nice, Marseille et Clermont-Ferrand pour mettre en relation les malades et les aidants avec des associations locales.

Un Guide pratique sur l'emploi et le handicap

Réalisé en partenariat avec le Comité de coordination nationale des actions en faveur des personnes handicapées (CCAH), AG2R LA MONDIALE a réalisé un guide pratique sur le développement d'une politique en faveur de l'emploi des personnes handicapées. À destination des entreprises (dispositifs institutionnels, recrutement et maintien dans l'emploi, accueil des stagiaires, sous-traitance auprès d'Établissements et service d'aide par le travail / ESAT et accord d'entreprise), ce guide est aussi diffusé lors de certains événements organisés par le Groupe sur ce thème.

Veuvage

Journées d'échanges autour de la perte d'un proche

L'action sociale UGRR Isica Bourgogne Franche-Comté, tout comme d'autres régions, a organisé en lien avec les Fédérations des associations de conjoints survivants (FAVEC), des journées d'échanges autour de la perte d'un proche permettant d'alléger les souffrances, et de partager ces difficultés.

PRÉVENIR ET ACCOMPAGNER LA PERTE D'AUTONOMIE

Selon les prévisions démographiques, la France devrait compter 12 millions de personnes de plus de 75 ans en 2035 et treize fois plus de centenaires d'ici à cinquante ans. Avec cet allongement de la durée de vie, le vieillissement de la population et la dépendance sont plus que jamais au cœur des politiques d'action sociale des institutions de retraite complémentaire du Groupe. Un choix en adéquation avec les valeurs de solidarité de l'économie sociale et les orientations prioritaires définies par les Fédérations Agirc et Arrco. Ainsi, pour la période 2009-2013, les partenaires sociaux ont fixé à 70 % la part du budget d'action sociale qui doit être investie dans le développement de la prévention, le prolongement de l'autonomie à domicile des personnes âgées et handicapées et l'accompagnement de la perte d'autonomie en établissements spécialisés. Trois domaines dans lesquels les institutions de retraite complémentaire du groupe AG2R LA MONDIALE sont précurseurs et œuvrent depuis près de 30 ans.

Fort de son expertise, le Groupe pilote pour le compte des Fédérations Agirc et Arrco un groupe de travail sur la mise en œuvre d'un nouveau service d'aide à domicile momentanée, destiné aux personnes âgées de plus de 75 ans dans l'incapacité temporaire d'assumer seules certaines tâches du quotidien. Ce dispositif, testé en région PACAC et Nord-Picardie depuis octobre 2010, consiste à fournir aux allocataires concernés, dans le cadre de l'action sociale mutualisée, un maximum de 10 heures d'aide à domicile pour des besoins ponctuels. La ligne téléphonique de Primadom dédiée à ce service a reçu, en plus de deux mois, 4 800 appels et, au total, 2 855 heures de services ont été proposées.

Partenaires historiques d'Établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), les institutions de retraite complémentaire du Groupe prévoient d'investir dans la création de nouveaux établissements à l'horizon 2013. Un soutien qui leur permet de disposer en retour de droits prioritaires pour ses allocataires. Ainsi, en 2010, le Groupe a acquis 130 droits réservataires en EHPAD, 6 en résidences d'accueil de jour et 8 nouveaux logements en maisons de retraite.

Le partenariat passé en 2010, pour trois ans avec le Pôle « Handicaps, Dépendance et Citoyenneté » de l'Université catholique de Lille est une autre illustration de l'implication durable du Groupe dans l'accompagnement des personnes handicapées ou dépendantes. AG2R LA MONDIALE s'engage à mobiliser ses équipes sociales régionales pour organiser des manifestations communes. Quant à l'Université catholique de Lille, elle contribuera aux actions du Groupe pour les questions du handicap et de la dépendance.

DÉVELOPPER LA PRÉVENTION ET SOUTENIR LA RECHERCHE

En parallèle, AG2R LA MONDIALE mène de nombreuses actions de prévention, autre axe prioritaire fixé par les Fédérations Agirc et Arrco. En partenariat avec des associations, le Groupe participe à plusieurs manifestations nationales ou régionales pour sensibiliser tous les publics, et notamment les seniors, à l'importance de la prévention santé pour mieux vieillir : Journée nationale de l'audition, Rencontres de la forme, Train Alzheimer. Dans le prolongement de ces actions, il soutient la recherche médicale sur les maladies liées au vieillissement. Par ailleurs, il a signé, en juin 2010, une convention de partenariat avec la Fondation de recherche sur l'hypertension artérielle (FRHTA).

Les institutions de retraite complémentaire du Groupe mènent également des campagnes d'information régulières auprès des allocataires sur la possibilité de bénéficier, dans l'un des neuf centres de prévention



Agirc et Arrco, d'un bilan médico-psycho-social. Administrés par les caisses de retraite complémentaire, ces centres proposent à toute personne âgée de 50 ans et plus un bilan personnalisé, comprenant la consultation d'un gériatre, ainsi qu'un entretien avec un psychologue. En 2010, AG2R LA MONDIALE a renforcé son engagement dans ce domaine en devenant cofondateur d'un nouveau Centre de prévention, Prévenlys, ouvert à Lille, et d'un autre centre à Strasbourg, en cours de création. Le Groupe est aussi, depuis 2010, administrateur du Centre de prévention IPC Etoile à Paris, destiné à un public en situation de précarité.

Dans le cadre de l'action sociale mutualisée, le Groupe anime désormais trois Comités régionaux de coordination d'action sociale Agirc et Arrco sur seize, à Reims, Toulouse et Strasbourg. Mis en place par les Fédérations en janvier 2008 et animé par les groupes de protection sociale, ce réseau vise à développer des synergies entre les caisses de retraite complémentaire pour renforcer la proximité avec les allocataires. Fort de son organisation décentralisée au plus près des assurés, AG2R LA MONDIALE fait ainsi profiter d'autres institutions de retraite de son maillage territorial pour organiser des réunions d'information et mener des actions de prévention auprès d'un plus grand nombre d'allocataires.

MAINTENIR LE LIEN SOCIAL ET LUTTER CONTRE L'EXCLUSION

Comme la perte d'autonomie ou la maladie, le chômage et le veuvage sont des facteurs d'isolement et de rupture sociale. Aussi, l'action sociale s'efforce-t-elle d'intervenir le plus en amont possible dans les situations à risques pour prévenir l'exclusion sous toutes ses formes. Le Groupe est, par exemple, partenaire en 2010 du dispositif « Sortir Plus » des Fédérations Agirc et Arrco, qui prend en charge et organise les déplacements de proximité des personnes âgées de plus de 80 ans, via une plateforme téléphonique. Ce dispositif sera étendu en 2011 à 12 nouveaux départements et couvrira alors 86 % du territoire.

Les séjours veuvage ont également été ouverts aux ressortissants non cadres en situation de deuil. Encadrés par une psychologue, ces voyages en groupe permettent aux personnes endeuillées de partager leur expérience et de commencer à se reconstruire.

Dans le domaine de l'emploi et de la formation, AG2R LA MONDIALE a signé, en décembre 2010, une Convention de partenariat avec la Fondation de la 2^e chance. Le Groupe mène ainsi des mesures dans le domaine de la lutte contre l'exclusion en lien avec la branche professionnelle de la Coiffure.

Autant d'initiatives qui reflètent la diversité de l'action sociale institutionnelle d'AG2R LA MONDIALE et sa vocation à soutenir les solidariétés sous toutes leurs formes.

ÉVÉNEMENTS SOLIDAIRES (SUITE)

Famille-revenus

Secours d'urgence : mobilisation pour les victimes des intempéries

À la suite des intempéries dans le Var et de la tempête Xynthia, qui a dévasté plusieurs communes du littoral atlantique en février 2010, l'action sociale d'AG2R LA MONDIALE a mis en place une procédure d'urgence pour les victimes, qu'elles soient retraitées des institutions du Groupe ou salariées des entreprises adhérentes, en leur accordant une aide financière, indépendamment des indemnités d'assurance.

Emploi-formation

Les emplois du réemploi

À Saint-Lô, l'association Tri-tout solidaire a mis en place une recyclerie-ressourcerie qui œuvre pour le réemploi des déchets : les objets usagés y trouvent une seconde vie et les personnes en insertion un emploi. Cette initiative a été primée par les Trophées régionaux de l'innovation sociale décernés par AG2R LA MONDIALE au sein de la région Normandie.

RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION QUALITÉ

Preuve de l'attention portée à la qualité du service apporté aux cotisants et aux retraités, la certification qualité ISO 9001 a été renouvelée en 2010 pour l'ensemble des activités sociales d'AG2R LA MONDIALE : action sociale retraite, prévoyance, mutuelle, Primavita.

CHIFFRES CLÉS 2010

35 M€ de dotation (ensemble des fonds sociaux institutionnels AG2R LA MONDIALE).

114 003 contacts avec les salariés et les retraités des institutions de retraite complémentaire du Groupe (dont 77 517 pris en charge par les conseillers sociaux et 36 486 par les conseillers Primadom).

9 974 dossiers d'aides individuelles accordées pour un montant total de 8 millions d'euros.

1 871 dossiers d'actions collectives soutenues pour 8,2 millions d'euros.

SANTÉ, PRÉVOYANCE, PERTE D'AUTONOMIE

Conséquence de la crise économique, la contraction des masses salariales et des budgets de protection sociale a entraîné, en 2010, un ralentissement de la croissance du chiffre d'affaires global de l'activité santé et prévoyance, qui reste néanmoins en augmentation. Ces difficultés conjoncturelles confortent le Groupe dans sa stratégie commerciale : poursuivre la convergence des offres, s'appuyer sur la synergie des réseaux, développer la vente à distance et innover dans les produits et services.

ASSURANCE SANTÉ : UNE CROISSANCE SUPÉRIEURE AU MARCHÉ

Avec des cotisations en hausse de 4,6 %, l'activité assurance santé affiche, en 2010, une croissance supérieure de presque un demi-point par rapport à celle du marché. Une progression portée notamment par la réalisation de plusieurs accords de branche et l'indexation des cotisations. Cette performance est aussi le fruit d'une politique commerciale qui fait la force du Groupe : multi métier, multi secteur et multi canal de distribution. AG2R LA MONDIALE possède une expertise pointue aussi bien sur le marché de l'assurance individuelle que sur celui de l'assurance collective et conçoit des offres adaptées à chaque profil de risque.

Une diversification qui lui permet d'être moins sensible aux aléas économiques et de mieux appréhender les nouvelles contraintes qui touchent d'année en année l'environnement de la santé. Les transferts de charges du régime général vers les organismes complémentaires ont, en effet, continué de peser sur les marges. Ainsi, de 1998 à 2009, les dépenses de santé remboursées par la Sécurité sociale ont progressé chaque année en moyenne de 4,5 %, tandis que, dans le même temps, celles remboursées par les organismes complémentaires ont augmenté de 5,4 %. Pour la seule année 2010, et à la suite des diverses baisses de taux de remboursement décidées par l'État, les organismes complémentaires ont dû supporter près de 2 % de charges supplémentaires.

Par ailleurs, pour limiter ses déficits, l'État a alourdi la fiscalité sur les produits de santé. Les contrats de santé dits « solidaires et responsables », représentant la quasi-totalité des contrats souscrits par les entreprises et les particuliers, sont à partir de 2011 soumis à la taxe spéciale sur les complémentaires d'assurance (TSCA) de 3,5 %. Au total, ce sont donc près de 10 % de taxes que les organismes complémentaires devront répercuter sur les contrats. Dans cette perspective, les équipes commerciales du groupe AG2R LA MONDIALE ont lancé, dès la fin de l'année 2010, une campagne d'information auprès des clients (entreprises et assurés) pour les sensibiliser aux augmentations de tarifs à venir, et aménager les répercussions de cette hausse sur les contrats.

SANTÉ INDIVIDUELLE

Évolution de la gamme Flexeo

Sur un marché très concurrentiel, qui compte 840 organismes (institutions de prévoyance, assureurs, bancassureurs et mutuelles confondues), AG2R LA MONDIALE a réussi à stimuler depuis trois ans sa « production » santé individuelle grâce à sa gamme « Flexeo Santé ». Déclinée en deux types de contrats, l'un destiné aux seniors de plus de 55 ans, l'autre aux actifs âgés de 18 à 54 ans et aux travailleurs non salariés (TNS), cette offre modulaire a rencontré un vif succès auprès des deux cibles : plus de 50 000 contrats ont été souscrits depuis le lancement de « Flexeo Santé Senior » en 2007 et de « Flexeo Santé Actif » en 2008. Mais, en 2010, les effets de la crise, conjugués aux augmentations consécutives de la complémentaire santé, suite au désengagement de la Sécurité sociale, ont pesé sur le pouvoir d'achat des ménages. Résultat : l'activité a enregistré une baisse des collectes nouvelles auprès des particuliers.

La gamme santé du groupe AG2R LA MONDIALE s'adapte également aux nouvelles attentes des assurés. Plusieurs évolutions sont programmées en 2011 : la suppression des délais de carence, la possibilité pour les professionnels de souscrire l'offre « Flexeo Santé Senior » en version Madelin, l'amélioration des garanties et l'optimisation de l'approche tarifaire.

Développement de la vente à distance

Depuis deux ans, la vente à distance (VAD) est devenue un canal de distribution à part entière, en complément des réseaux sur le terrain. Avec plus de 6 500 contrats vendus en 2010 pour un chiffre d'affaires de 20 millions d'euros, elle collecte désormais 11 % des ventes de contrats individuels « Flexeo Santé ». AG2R LA MONDIALE a notamment été l'un des premiers acteurs du marché à proposer une adhésion totalement dématérialisée.

Sur le site www.ag2rlamondiale-direct.com, l'internaute peut, en quelques clics, obtenir un devis « Flexeo Santé », comparer les différentes formules proposées, choisir à la carte son niveau de garanties, télécharger son dossier d'adhésion ou souscrire en ligne. Devant le succès grandissant du e-commerce, le Groupe a consolidé son positionnement sur Internet en lançant, en septembre 2010, un nouveau site marchand multi produits : www.vente-en-ligne.ag2rlamondiale.fr. Dès la fin du premier trimestre 2011, ce site permettra aux internautes de réaliser des simulations en ligne et de souscrire l'ensemble des offres proposées à distance, soit par téléchargement du bulletin d'adhésion, soit via une plateforme téléphonique dédiée, soit 100 % en ligne selon les produits.

SANTÉ COLLECTIVE

Les accords de branche, levier de croissance

Leader sur le marché des accords collectifs en prévoyance, AG2R LA MONDIALE s'est appuyé sur son expérience en matière de mise en place d'accords collectifs. Un marché dont le potentiel de croissance est élevé, d'autant qu'en période de rigueur salariale, la couverture santé devient un enjeu de négociation pour les partenaires sociaux. Ainsi, dans la filière de l'alimentaire, où le Groupe détient 70 % de parts de marché, des accords signés en 2009 ont contribué à consolider ses positions et à soutenir l'activité. Le plus important, entré en application le 1^{er} juillet 2010 avec une clause de migration au 1^{er} janvier 2011, concerne les 20 000 salariés de la pâtisserie artisanale, déjà couverts en prévoyance par AG2R Prévoyance. Le 1^{er} janvier 2010, la clause de migration sur l'accord frais de santé des détaillants, détaillants-fabricants et artisans de la confiserie, chocolaterie, biscuiterie a également pris effet et concerne la totalité des salariés et assurés du Groupe pour la retraite et la prévoyance, sur les 8 000 que compte cette branche. Autre

CHIFFRES CLÉS 2010

Chiffres d'affaires

1,31 Md€
en santé.

1,06 Md€
en prévoyance.

Positions du Groupe (2009)

N°3
en assurance santé collective.

N°3
en perte d'autonomie individuelle.

N°4
en assurance prévoyance collective (en 2010).

et **60** accords de branche.

PALMARÈS

« Arial Santé Gérants Majoritaires » a obtenu un avis positif pour ses neuf formules compactes avec des prestations évolutives, l'absence de délai d'attente, une prise en charge aux frais réels sur le poste.

LOI DE FINANCEMENT DE LA SÉCURITÉ SOCIALE 2011

De nouveaux transferts vers les complémentaires santé :

- le taux de remboursement sur les dispositifs médicaux passe de 65 % à 60 % ;
- le taux de remboursement des médicaments à service médical rendu modéré est passé de 35 à 30 % ;
- la participation forfaitaire pour les actes coûteux en ville ou en hôpital passe de 91 à 120 euros ;
- limitation des remboursements pour les patients en Affection de Longue Durée.



Baromètre

« Les Français, la santé et l'argent »

La 5^e édition de ce sondage, réalisé chaque année par AG2R LA MONDIALE et l'institut LH2*, révèle que les dépenses de santé représentent une part de plus en plus importante dans les dépenses quotidiennes des ménages : 59 % des personnes interrogées l'affirment en 2010, contre 50 % en 2007. Si financer les dépenses de santé par l'augmentation des cotisations sociales a encore la préférence de 42 % des Français, ils sont désormais 30 %, contre 23 % en 2009, à privilégier la hausse des cotisations de la complémentaire santé. Autre enseignement de cette enquête : la dépendance est la principale préoccupation de la moitié des Français face au vieillissement. 20 % d'entre eux s'inquiètent des moyens financiers dont ils disposeront quand ils seront âgés et 14 % redoutent l'isolement.

* ETUDE LH2 RÉALISÉE PAR TÉLÉPHONE AUPRÈS D'UN ÉCHANTILLON DE 959 PERSONNES, REPRÉSENTATIF DE LA POPULATION FRANÇAISE ÂGÉE DE 18 ANS ET PLUS.

accord d'importance, signé cette fois en 2010 pour une date d'effet au 1^{er} janvier 2011, la couverture santé des 20 000 salariés des charcutiers traiteurs et traiteurs, bénéficiant déjà d'un contrat prévoyance au sein du Groupe. Il a également enregistré de nouveaux accords collectifs interprofessionnels en 2010 : une désignation exclusive en santé et prévoyance pour les 15 000 salariés du secteur Diagnostic Technique du Bâti (à effet conditionné par l'extension), une co-désignation en santé dans le secteur de l'Aide à domicile, à effet prévisible au 1^{er} janvier 2012, et une désignation exclusive en santé pour les 11 000 salariés des Centres d'Hébergement et de Réadaptation Sociale et services d'accueil et d'orientation et d'insertion (CHRS) à effet au 1^{er} janvier 2011.

Une offre modulaire pour les TPE et les PME

Face à l'augmentation du coût des tarifs des complémentaires santé, beaucoup de TPE et de PME sont tentées de changer de partenaires ou de diminuer les niveaux de garanties. Soucieux de répondre aux attentes et aux besoins des entreprises, AG2R LA MONDIALE a conçu une nouvelle offre santé entreprise qu'elle commercialisera en avril 2011. Principe de cette nouvelle version : une modularité totale permettant à chaque entreprise de combiner les garanties en fonction de ses attentes, de la démographie de ses salariés et de sa situation géographique. Contrairement aux forfaits classiques qui proposent plusieurs niveaux de remboursement pour l'ensemble des prestations (hospitalisation, soins de ville, optique et dentaire), cette gamme offre une grande souplesse aux TPE et PME qui, avec 320 combinaisons possibles, peuvent optimiser leur budget de couverture santé en ajustant des garanties sur certains postes pour améliorer le remboursement sur d'autres, plus prioritaires. Elles bénéficient aussi de la connaissance d'AG2R LA MONDIALE pour les guider dans leurs choix et les aider à déterminer la garantie la mieux adaptée à leurs besoins. Autre avantage de cette nouvelle offre, la possibilité, quel que soit le niveau de prestation retenu, de souscrire une option « pack assistance » ou « bien-être » qui prend en charge certains actes non remboursés par la Sécurité sociale.

PRÉVOYANCE : BONNE PROGRESSION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

L'activité prévoyance (invalidité, incapacité, décès) a progressé de 4,1 % malgré la faible évolution des masses salariales. En revanche,

en 2011, cette activité sera très impactée par la réforme des retraites qui prolonge de deux ans la garantie prévoyance de tous les salariés actifs et invalides. Même si la loi permet aux assureurs d'étaler sur cinq ans le provisionnement de cette charge supplémentaire, évaluée à 4 milliards d'euros pour l'ensemble du marché, elle provoquera mécaniquement, dès l'automne 2010, des hausses tarifaires. Dès l'automne 2010, les équipes commerciales AG2R LA MONDIALE se sont mobilisées afin d'expliquer aux entreprises la prochaine majoration des cotisations. Une augmentation que le Groupe a décidé de reporter au 2^e trimestre 2011 pour les entreprises de plus de 100 salariés.

PERTE D'AUTONOMIE : UNE OFFRE RENOVÉE

Troisième acteur de la dépendance individuelle avec 17 % de parts de marché, AG2R LA MONDIALE a été le premier assureur à avoir créé un contrat d'assurance dépendance individuelle en 1985. À l'écoute des besoins des Français qui sont aujourd'hui 76 % à se sentir concernés par ce risque, le Groupe a continué d'innover avec le lancement, en septembre 2010, d'un nouveau contrat individuel couvrant la dépendance totale et partielle. À partir de mars 2011, il complètera son dispositif de couverture en proposant une offre collective destinée aux entreprises de plus de 500 salariés. L'enjeu est de taille : d'ici 2040, le nombre de personnes dépendantes devrait augmenter de 40 %. Or, bon nombre d'entre elles ne pourront financer seules le coût de leur perte d'autonomie. Alors que le montant moyen des retraites en France s'élève à 1 200 euros par mois et que le versement moyen de l'Aide personnalisée à l'autonomie (APA) est de 494 euros, le coût de la prise en charge de la dépendance varie de 2 500 à 5 000 euros par mois selon la situation géographique et le mode d'hébergement.

PERTE D'AUTONOMIE INDIVIDUELLE

Un fort potentiel de développement

Véritable enjeu de société, la dépendance devrait toucher 1,6 million de personnes d'ici vingt ans. Depuis 1985, AG2R LA MONDIALE n'a cessé d'enrichir sa gamme de solutions liées à la perte d'autonomie. Le Groupe a lancé, en septembre 2010, une nouvelle offre : « Assurance Autonomie ». Ouvert aux personnes âgées de 18 à 74 ans inclus, ce contrat de nouvelle génération conserve les avantages des produits existants dont une déclaration d'état de santé simplifiée avec une seule question pour la couverture de la perte d'autono-

mie totale et innove en proposant trois garanties supplémentaires en option : le versement d'une rente mensuelle dès la perte d'autonomie partielle, le versement d'un capital forfaitaire pour faire face aux premières dépenses et des services d'assistance spécifiques pour l'assuré et les aidants familiaux. Cette offre personnalisable correspond aux attentes des assurés, puisque depuis la commercialisation du contrat « Assurance Autonomie », l'activité dépendance a enregistré une augmentation de 17 % d'affaires nouvelles. Alors que l'État réfléchit à une prise en charge publique de la perte d'autonomie, le taux d'équipement est seulement de 12,5 % pour un potentiel de 10 millions de personnes. Un potentiel de développement important pour « Assurance Autonomie » qui sera mis à disposition du marché des professionnels en fin d'année 2011. À noter : AG2R LA MONDIALE continuera d'innover sur ce sujet en proposant une offre spécifique aux aidants.

PRÉVOYANCE ET DÉPENDANCE COLLECTIVE **Amélioration des dispositifs conventionnels**

Fort de son antériorité de plus de trente ans dans les accords de branche professionnelle et de son expertise dans ce domaine, AG2R LA MONDIALE s'est attaché, en 2010, à fidéliser ses assurés en proposant de nouvelles garanties prévoyance à prix concurrentiels pour les filières où le Groupe est déjà implanté. Ainsi, en novembre 2010, il a signé un accord avec la boulangerie artisanale pour les salariés cadres de cette profession. AG2R LA MONDIALE a également négocié avec les partenaires sociaux une augmentation des cotisations de la garantie Indemnités de Départ en Retraite (IDR) pour faire face au changement du profil démographique de cette branche.

Tout au long de l'année, le suivi des accords collectifs en portefeuille a ainsi permis l'évolution des garanties dans diverses branches : une rente éducation OCIRP (rente destinée aux enfants en cas de décès) pour les salariés de l'industrie de la conserve ; une garantie invalidité pour les 6 500 salariés de l'industrie charcutière, en complément des assurances décès et incapacité de travail déjà en place ; une garantie invalidité pour les non cadres du commerce de détail alimentaire, ainsi qu'une amélioration de la rente éducation OCIRP. Du côté des branches interprofessionnelles, le Groupe a été co-recommandé par les partenaires sociaux du commerce de gros. La prise d'effet de cet accord, au 1^{er} janvier 2011, concerne 1/3 des salariés de cette branche.

Une réponse collective au risque dépendance

Afin de répondre à l'attente des salariés, dont 59 % sont favorables à l'instauration d'une garantie dépendance dans le cadre des accords collectifs, AG2R LA MONDIALE s'est appuyé sur son expérience en matière de dépendance individuelle pour se positionner sur le marché du collectif. En 2010, le Groupe a commercialisé un contrat d'assurance dépendance à destination des entreprises de plus 500 salariés. Cette nouvelle offre propose, en cas de dépendance totale du salarié, une garantie à prestation définie immédiate. Une fois à la retraite, la garantie ouvre droit, en cas de dépendance, à une rente viagère sans financement supplémentaire. Une solution qui permet aux salariés de bénéficier de tous les avantages apportés par les contrats collectifs : couvrir le risque dépendance avant la retraite lorsque les revenus sont plus élevés, partager les coûts avec l'entreprise et profiter de part et d'autre d'exonérations de charges.

UN PANEL DE PRODUITS D'ASSURANCE **DOMMAGES**

Assureur de personnes, AG2R LA MONDIALE protège aussi les biens de ses assurés avec une large gamme d'assurances Incendies, Accidents, et Risques Divers (IARD), qui comprend une assurance multirisques habitation, une offre automobile qui intégrera en juin 2011 une option « pay as you drive », une protection juridique, ainsi qu'une offre de protection santé des chiens et des chats. Un foyer sur deux en France possède un animal de compagnie, soit 18 millions de chiens et de chats, et le taux d'équipement n'est que de 2 %. Le marché de la protection santé des animaux a donc un fort potentiel de développement. Aussi en 2010 cette offre a été mise à disposition sur le site Internet avec la possibilité de souscrire en ligne.



Plus de services sur Internet

En 2010, le Groupe a mis un nouveau service à disposition des entreprises qui possèdent un contrat de prévoyance AG2R LA MONDIALE. Après inscription en ligne sur le site www.entreprise.ag2rla-mondiale.fr, les entreprises peuvent suivre l'état des paiements des indemnités journalières, obtenir un historique sur trois ans et faire des recherches suivant différents critères. De plus, chaque versement est accompagné d'explications sur le calcul du montant. De même, en s'inscrivant sur le site www.professionnels.ag2rlamondiale.fr, les clients professionnels peuvent consulter les valeurs de leurs contrats et réaliser des actes de gestion.

Premiers États généraux aidants-aidés

Partenaire de cette manifestation organisée par la Macif à la Cité des Sciences et de l'Industrie à Paris en novembre 2010, AG2R LA MONDIALE est intervenu lors d'un atelier consacré à l'autocensure et au sentiment de culpabilité de l'aidant. Le Groupe a également tenu un stand au Village des Exposants pour faire connaître auprès du grand public et des professionnels les actions menées en faveur des personnes en perte d'autonomie et de leur entourage.

ÉPARGNE, RETRAITE SUP- PLÉMENTAIRE

Sur ces deux marchés très concurrentiels, la politique commerciale d'AG2R LA MONDIALE a porté ses fruits. Grâce à la convergence des offres, aux synergies créées entre les réseaux commerciaux et à la diversification des canaux de distribution, le Groupe a accéléré son développement dans le secteur de l'épargne et conforté ses positions dans celui de la retraite supplémentaire.

ÉPARGNE : UNE CROISSANCE SOUTENUE

Les incertitudes persistantes des Français face à l'avenir, les ont incités à ne pas réduire leur épargne de précaution. Aussi, 2010 a été un bon millésime pour l'activité assurance vie épargne. Le chiffre d'affaires a atteint 4,2 milliards d'euros contre 3,6 milliards d'euros en 2009, soit une progression de 15,6 %. Le faible taux de rémunération des produits d'épargne comme le livret A ou les Sicav monétaires, ont joué en faveur de l'assurance vie. Redevenue l'investissement préféré des Français, elle a capté environ 70 % du flux net de leurs placements en 2010. Dans ce contexte, la commercialisation auprès du marché des particuliers de « Vivépargne 2 », le produit d'épargne assurance vie qui était réservé jusqu'alors au marché des professionnels, a rencontré un accueil très favorable.

Adapté à tous les profils d'épargnants et proposant trois modes de gestion, du plus sécuritaire au plus dynamique, ce contrat multi support s'accompagne de services innovants, comme le suivi à distance sur un espace Internet dédié, ou encore l'envoi d'alertes par e-mail lorsque l'épargne atteint une performance préalablement définie. Cette commercialisation a participé à la hausse de 5 % des cotisations d'épargne auprès du marché des particuliers.

La performance d'AG2R LAMONDIALE est à mettre sur le compte d'une conjoncture redevenue favorable, mais aussi de l'étendue de la gamme de produits d'épargne, de l'efficacité commerciale du réseau, dont l'activité a bondi de 20 %, et de la diversité des canaux de distribution. Doté d'un réseau commercial puissant comprenant des spécialistes de l'épargne dans chaque région, et d'une cellule d'expertise interne, dédiée au conseil patrimonial sur-mesure, AG2R LA MONDIALE tient aussi sa force de frappe de ses partenariats avec les banques et de sa proximité avec les conseillers en gestion de patrimoine indépendants (CGPI). Ainsi, les banques partenaires génèrent à elles seules 71 % des ventes de contrats d'assurance vie du Groupe et 2,9 milliards d'euros de chiffre d'affaires. Quant à la société de courtage APREP Diffusion, acquise par AG2R LA MONDIALE en 2007, elle a vu son activité progresser de 34 % en 2010 et a dégagé un chiffre d'affaires de 225 millions d'euros.

ÉPARGNE PATRIMONIALE

Un pionnier des contrats « à annuités variables »

Avec une croissance de 7 %, l'activité d'épargne patrimoniale connaît, elle aussi, un fort développement, résultat des synergies créées entre les différents canaux de distribution et d'un savoir-faire peu courant sur le marché. AG2R LA MONDIALE est, en effet, l'un des rares assureurs à proposer un contrat d'épargne à revenu garanti, couramment intitulé « à annuités variables ». Baptisé « Terre d'Avenir 2 » et conçu avec le groupe AEGON, leader sur ce marché dans de nombreux pays, ce produit d'inspiration anglo-saxonne allie sécurité et liquidité. Il associe un investissement dans des supports en unités de compte et des revenus garantis à vie d'un montant au moins égal à 4,5 % de l'investissement initial à partir de 65 ans, revalorisé annuellement en cas de hausse des marchés. Une offre très innovante, commercialisée auprès des professionnels et des particuliers par le réseau, les banques partenaires, les courtiers d'APREP Diffusion.

La Mondiale Europartner, la plateforme européenne du Groupe, multilingue et basée à Luxembourg, est capable de gérer les contrats dans les trois devises de référence (l'euro, la livre sterling et le dollar). Cette entité permet à AG2R LA MONDIALE d'exporter son savoir-faire en Europe via des accords de banques mais aussi au travers de son partenariat avec le groupe AEGON. Avec un chiffre d'affaires de 826 millions d'euros, en hausse de 38 % par rapport à 2009, elle constitue un vrai relais de croissance pour le Groupe et lui donne un avantage concurrentiel significatif en lui permettant de proposer une solution d'épargne patrimoniale adaptée pour chaque pays d'Europe où elle est implantée.



CHIFFRES CLÉS 2010

Chiffre d'affaires

4,2 Md€ en assurance vie épargne.

1,5 Md€ en assurance vie retraite.

Provisions techniques

32,6 Md€ pour l'épargne.

18,2 Md€ pour la retraite.

Positions du Groupe (2009)

N°2 en retraite collective supplémentaire, avec

15 % de parts de marché.

N°2 en retraite individuelle loi Madelin, avec

19,2 % de parts de marché.

N°10 en encours d'épargne salariale.

LOI DE FINANCEMENT DE LA SÉCURITÉ SOCIALE 2011

De nouvelles taxations sur l'assurance :

- taxe de 10 % sur la réserve de capitalisation des assureurs, dite « exit tax » ;
- prélèvements sociaux sur les produits des supports euros des contrats d'assurance vie multisupports tout au long du contrat et non au dénouement ;
- création d'une contribution salariale pour les contrats de retraite article 39 ;
- passage de 4 à 6 % du taux du forfait social à la charge de l'employeur portant sur l'intéressement, la participation, l'abondement de l'employeur aux Plans d'Épargne d'Entreprise (PEE) et aux Plans d'Épargne pour la Retraite Collective (PERCO) et sur les contributions des employeurs aux régimes de retraite supplémentaire.

PALMARÈS

Des contrats récompensés

Dans son Guide Loi Madelin 2011, publié en décembre 2010, **Les Dossiers de l'Épargne** ont distingué plusieurs contrats d'AG2R LA MONDIALE :

- « Aprep Multigestion TNS » a reçu le label d'excellence grâce à son offre comportant deux fonds euros performants, des frais d'arbitrage et de transferts réduits, l'accès à une gestion libre ou à horizon avec une vaste gamme de supports et un volet de rentes au terme complet ;
- « Mondiale Retraite Professionnels » a reçu le label d'excellence pour la possibilité qu'il offre de choisir entre trois modes de gestion, pour sa gamme de supports diversifiée et ses options de prévoyance étendues.

Les Dossiers de l'Épargne ont également décerné des labels d'excellence à plusieurs produits AG2R LA MONDIALE :

- « Équation 83 multisupports » pour les performances du fonds euro sur 3 et 5 ans parmi les meilleures du marché et la gratuité des transferts ;
 - « Équation IFC multisupports » pour sa gamme de supports diversifiée ;
 - « PEE PERCO AG2R LA MONDIALE » pour le faible montant des frais à charge de l'entreprise, l'absence de frais de transfert collectif et de frais d'arbitrage pour les salariés ;
 - « Mondiale Solutions Retraite » pour la performance du fonds euro sur 2009, sélectionné parmi les meilleurs du marché ;
 - « Vivépargne 2 », récompensé pour la deuxième année consécutive.
-

ÉPARGNE SALARIALE

Une présence renforcée sur le marché

L'épargne salariale continue sa progression, avec un bond de plus de 65 % de la collecte en 2010, grâce notamment à la commercialisation auprès des professionnels et des TPE/PME de moins de 300 salariés d'une offre spécifique. Très modulable, elle couvre tout le champ des possibilités ouvertes aux Plans d'Épargne Entreprise (PEE) et aux Plans d'Épargne Entreprise Collectifs (PERCO).

AG2R LA MONDIALE possède, de fait, de nombreux atouts qui lui permettront de devenir un acteur représentatif de ce marché. En premier lieu, la richesse de son portefeuille en retraite, en prévoyance et en santé le place en bonne position pour multi-équiper ses entreprises clientes. En outre, l'expertise de Prado Épargne, teneur de comptes du Groupe, conjuguée au savoir-faire reconnu d'Agicam en matière de gestion financière de l'épargne salariale, lui donnent un atout supplémentaire sur la concurrence. Enfin, l'acquisition en 2010 de GERER S2E, filiale de la banque Palatine spécialisée en épargne salariale et en épargne retraite entreprise, lui ouvre de nouvelles perspectives de développement. Avec cette opération de croissance externe, AG2R LA MONDIALE est d'ores et déjà devenu le 10^e acteur français de l'épargne salariale, avec 1 milliard d'euros d'encours sous gestion, 6 000 entreprises couvertes et 180 000 salariés épargnants.

RETRAITE SUPPLÉMENTAIRE : UN MARCHÉ STAGNANT

La crise économique a pesé sur le développement du chiffre d'affaires global de la retraite supplémentaire, en baisse de 13 %, qui avait en 2009 enregistré le transfert de l'IRS des Ports Autonomes pour environ 250 millions d'euros. D'un autre côté, la réforme des retraites a également poussé les entreprises à ajourner leurs investissements dans des dispositifs de retraite supplémentaire afin d'analyser les nouvelles contraintes et opportunités offertes par la loi. Enfin, l'obligation faite aux grandes entreprises d'externaliser leur dispositif de retraite interne auprès des sociétés d'assurance, avait augmenté en 2009 le chiffre d'affaires de l'année antérieure de manière importante. Si l'on exclut l'impact de ces transferts exceptionnels, les cotisations de retraite supplémentaire ont en réalité augmenté de près de 1 % sur l'ensemble de l'année 2010.

Une opportunité de développement pour le Groupe

AG2R LA MONDIALE affiche un exercice 2010 mitigé. Ceci résulte en partie du durcissement de la fiscalité sur deux types de régimes : les retraites article 39, dites « retraites chapeaux » (régime à prestations définies couvrant 1 million de salariés), et les contrats de préretraite, taxés à 50 %.

À l'inverse, les contrats d'indemnités de fin de carrière (IFC) ont fortement progressé, tandis que les retraites article 83 (régime à cotisations définies) et les PERE (Plan d'Épargne Retraite Entreprise) sont en hausse sensible. La croissance significative de cette ligne de produits individuels et facultatifs est le fruit des efforts entrepris depuis plus de six ans par le Groupe pour sensibiliser les salariés au devenir de leur retraite et développer ce type de régimes. Un pari stratégique payant, puisque AG2R LA MONDIALE détient aujourd'hui 30 % de parts de marché du PERE et que la réforme des retraites votée en 2010 favorise les régimes à versements individuels. Ce nouveau contexte représente pour le Groupe un potentiel de développement conséquent et le place en position de force, dans les années à venir.

RETRAITE MADELIN

Une démarche de conseil sur-mesure

Affecté par la crise en 2009, le marché de la retraite Madelin, qui permet aux travailleurs non salariés (TNS) de se constituer une retraite supplémentaire par capitalisation, a retrouvé des couleurs en 2010 avec une légère hausse de 2 %. Reste que 39 % des TNS ne sont toujours pas équipés d'un contrat Madelin. Pour consolider son positionnement sur ce marché, AG2R LA MONDIALE mise sur sa proximité avec les groupements professionnels pour approcher cette cible en proposant des audits de protection sociale personnalisés. Cette démarche de conseil sur-mesure a ainsi permis au Groupe de signer 40 accords nationaux et 300 au niveau régional. En parallèle, le Groupe a développé une politique de partenariat auprès des professions de conseil (avocats d'affaires, notaires ou experts-comptables). Prescripteurs directs de protection sociale et patrimoniale, ils sont à l'origine de 30 % du chiffre d'affaires retraite du marché des professionnels.

LE SOCIAL CLUB FAIT PEAU NEUVE

Lancé en 2005 pour mettre à disposition des professions de conseil (experts-comptables, avocats d'affaires, notaires) toute l'expertise d'AG2R LA MONDIALE en protection sociale et patrimoniale, le site www.lesocialclub.com a été complètement rénové en janvier 2010. La nouvelle version optimisée du site offre de nouvelles fonctionnalités qui renforcent son interactivité (forum, flux RSS, web TV) et propose aux professionnels du conseil de nombreux outils et services, destinés à apporter des solutions sur-mesure à leurs clients en matière de retraite, d'épargne, de santé et de prévoyance.



CONSEIL SOCIAL ET SERVICES À LA PERSONNE

Attentif aux évolutions de la société et fort de son expertise dans toutes les problématiques liées à l'âge, AG2R LA MONDIALE a développé une activité de conseil social qui répond aux préoccupations des entreprises et des assurés. Elle comprend aussi bien la gestion des seniors au travail et la transition activité - retraite que la prévention santé en entreprises et les services à la personne.

PRIMAVITA : UNE DEMANDE SOUTENUE

Fort de son expertise dans la gestion des âges depuis plus de trente ans, AG2R LA MONDIALE a créé, en 2006, Primavita, un organisme de formation dédié à l'accompagnement des entreprises et des salariés dans la gestion des âges et la prévention santé au travail. Deux domaines dans lesquels les nouvelles exigences réglementaires ont accentué fortement les besoins ces dernières années. Depuis 2005, l'obligation faite aux entreprises de mettre en œuvre un dispositif de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), puis, en 2009, celle de négocier un accord sur l'emploi ou le maintien dans l'emploi des seniors, ont contribué à soutenir la demande de stages « Gestion des âges », proposés par Primavita. Ainsi sur l'année 2010, le nombre de sessions POINT 50 a augmenté de 45 % et celui de CAP 60 de 33 %. Le nombre total de stagiaires est également en forte progression avec une hausse de 52 %. En 2011, l'application de la réforme des retraites, qui reporte l'âge de départ de 60 à 62 ans, et, de fait, amène les entreprises à garder leurs salariés seniors plus longtemps en activité, devrait donner un nouveau coup d'accélérateur au développement de ces formations.

GESTION DES ÂGES : DES SOLUTIONS CONCRÈTES À DES MOMENTS CHARNIÈRES

Face à ces besoins, Primavita apporte des solutions concrètes qui prennent en compte certains indicateurs de mesure et de suivi prévus par la loi. Les plans d'actions en faveur de l'emploi des seniors doivent, en effet, anticiper l'évolution des carrières professionnelles et aménager la transition entre activité et retraite. Deux périodes charnières dans le parcours professionnel des seniors, qui correspondent justement aux stages POINT 50 et CAP 60 conçus par Primavita.

Destiné aux salariés autour de la cinquantaine, le dispositif POINT 50 leur permet d'engager une réflexion sur la deuxième partie de leur vie professionnelle, à 12-15 ans du départ effectif en retraite, et d'aborder des thèmes comme l'adaptation au changement attendu par l'entreprise, les ressources mises à leur disposition au moment de la retraite et la façon de les améliorer, leur future protection sociale ou encore la nécessité de préserver leur capital santé.

Destiné aux salariés à 2 ou 3 ans du départ à la retraite, CAP 60 est



un stage de trois jours, qui permet de faire le point sur leurs revenus et la protection sociale futurs, d'aborder la question de la transmission de leur patrimoine, d'apprendre à entretenir leur capital santé et d'engager une réflexion sur leur projet de vie à la retraite.

Spécificité de ces formations, elles sont dispensées par des experts (notaires, médecins) et des professionnels de la protection sociale, tous salariés du groupe AG2R LA MONDIALE, sélectionnés et formés à l'animation de stages. Pour répondre à la demande, l'équipe a été renforcée et compte aujourd'hui près d'une quarantaine de formateurs, issus de métiers très divers comme le commercial, l'informatique ou le management. Une organisation qui permet aux collaborateurs d'enrichir les stages de leur expertise professionnelle et d'élargir leurs propres compétences au travers de cette activité parallèle.

UNE OFFRE PERSONNALISÉE DE PRÉVENTION SANTÉ AU TRAVAIL

En 2009, Primavita a entièrement revu son offre Prévention Santé au Travail pour répondre aux nouvelles obligations réglementaires relatives à la santé au travail. Les dispositifs proposés - conférences, rencontres avec des spécialistes, ateliers, expositions, formations - sont modulables selon les besoins de l'entreprise et explorent sept principaux thèmes : troubles alimentaires, troubles du sommeil, troubles musculo-

squelettiques, risques cardio-vasculaires, stress, addictions et risque routier. À partir des constats et analyses établis avec l'entreprise, Primavita l'aide à élaborer un diagnostic et propose un programme d'actions de sensibilisation et de formation adapté. Ces interventions permettent d'améliorer la qualité de vie au travail, l'efficacité des collaborateurs à leurs postes de travail et favorisent la meilleure maîtrise des arrêts maladie, des accidents du travail et des maladies professionnelles.

UNE PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE POUR FACILITER LE QUOTIDIEN DES SENIORS

Parce que l'accompagnement des personnes âgées et de leur entourage est au cœur des missions d'AG2R LA MONDIALE, le Groupe a créé, dès 2002, une plateforme téléphonique d'écoute et de conseil dédiée aux services à la personne, Primadom*. Implantée à Grenoble, cette structure couvre la France entière grâce à un réseau conséquent de prestataires référencés, dont le Groupe vérifie le savoir-faire et la fiabilité pour garantir la qualité des services rendus aux assurés. Destinée à l'origine aux retraités d'AG2R, la plateforme est aujourd'hui ouverte aux sociétaires retraités du Groupe et répond à leurs problèmes d'ordre financier, juridique, administratif ou pratique. Ses interventions vont du conseil à la recherche de solutions pour trouver une aide ménagère, un auxiliaire de vie, un portage de repas ou un hébergement.

* **0 810 60 77 88** (prix d'un appel local).

CHIFFRES CLÉS 2010

Primavita

86 stages CAP 60.

42 stages POINT 50.

1 686 stagiaires.

Primadom

36 486

contacts pris en charge par les conseillers Primadom.

12 261

situations traitées par Primadom.

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Marne renouvelle son accord avec Primavita

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Marne a reconduit pour l'année 2011 l'accord signé avec Primavita pour l'organisation de stages POINT 50 au profit des artisans et commerçants, aux conjoints des collaborateurs et collaboratrices, ainsi qu'à leurs salariés.

Arial assurance intègre les stages CAP 60 à son offre

Dans le cadre d'un accord finalisé en décembre 2010, Arial assurance intègre les stages CAP 60 de Primavita dans ses contrats de retraite supplémentaire et les PERE (Plan d'Épargne Retraite Entreprise) pour les entreprises qui le souhaitent. Les salariés des entreprises souscriptrices de ces nouveaux contrats pourront ainsi bénéficier d'un stage CAP 60 pris en charge par Arial assurance.

PANORAMA DE L'OFFRE ASSURANCIELLE

	PARTICULIERS	PROFESSIONNELS
Prévoyance	<ul style="list-style-type: none"> • Prima Capital Obsèques + • Prima Volontés Obsèques + • Assurance Autonomie • Safir + Revenus • Capital Décès Prima • Garantie Accidents de la Vie 	<ul style="list-style-type: none"> • Mondiale Prévoyance Majoritaire et Pack Gérant Majoritaire • Mondiale Prévoyance Individuel et Pack TNS • Mondiale Temporaire Spécial • Mondiale Prévoyance Revenus
Santé	<ul style="list-style-type: none"> • Flexeo Santé Actif • Flexeo Santé Senior • Complémentaire Santé sortie de groupe 	<ul style="list-style-type: none"> • Flexeo Santé Actif • Arial Santé Gérant Majoritaire
Épargne	<ul style="list-style-type: none"> • Vivépargne 2 	<ul style="list-style-type: none"> • Vivépargne 2
Retraite	<ul style="list-style-type: none"> • Mondiale Retraite • Mondiale Solutions Retraite 	<ul style="list-style-type: none"> • Mondiale Retraite • Mondiale Solutions Retraite • Mondiale Retraite Professionnels • Mondiale Retraite Agricole • Mondiale Retraite Pacific
Autres produits et services	<ul style="list-style-type: none"> • Primadom • Personia • Assurance Habitation • Assurance Automobile • Prima Crédit • Protection juridique • Prima Santé Animaux • Prima Vacances 	Services à la personne

ENTREPRISES

PATRIMONIAL

- Offre Modulaire Prévoyance avec possibilités multiples d'adaptation
- Mondiale Prévoyance Entreprise
- Prévoyance des salariés de cabinets d'expertise comptable

- Offre Modulaire Santé avec possibilités multiples d'adaptation
- Complémentaire Santé Collective

- PEE (Plan d'Épargne Entreprise)
- PERCO (Plan d'Épargne Retraite COLlectif)
- Solutions « sur-mesure » en épargne salariale
- CET (Compte Épargne Temps)

- Terre de Vie
- Terre de Rêve
- Pierre de Soleil (Vie ou Capi)
- Pierre de Lune
- Pluie d'Étoiles
- Réaliste φ
- Expressionniste II
- Michel-Ange

- Léonard de Vinci
- Impression Soleil Levant
- Le Post Impressionniste II
- Rente Universelle
- Life Mobility Evolution
- Terre d'Avenir II
- Produits "sur-mesure" et labellisés, distribués par les partenaires du Groupe

- Equation 83
- Equation IFC (Indemnités de Fin de Carrière)
- Mondiale Perspectives Entreprise 83
- Mondiale Perspectives Entreprise 82
- Mondiale Perspectives Entreprise 39
- Mondiale Perspectives Entreprise IFC
- Mondiale Perspectives Entreprise IFC / IL (Indemnités de Licenciement)
- Solutions « sur-mesure » en épargne retraite collective

- Rente Universelle

Services à la personne

- Primavita (prévention santé au travail, gestion des âges : Point 50, CAP 60)

LE RÉSEAU

AG2R LA MONDIALE

DIRECTIONS RÉGIONALES

MÉTROPOLE

Bretagne / Normandie / Pays de la Loire
24, boulevard de
Beaumont
TSA 71514
35015 Rennes Cedex

Centre Touraine
11, rue Edouard Vaillant
CS 10909
37009 Tours Cedex 1

Champagne / Ardenne / Bourgogne / Franche-Comté
16/18, bd de la Paix
BP 2735
51059 Reims Cedex

Alsace / Lorraine
15, rue du Verdon
CS 10108
67024 Strasbourg
Cedex 01

Midi Occitanie
6, place Henry-Russell
31405 Toulouse
Cedex 4

Monaco (AMRR)
4 bis, rue de la Colle
BP 403
MC 98011 Monaco Cedex

Nord / Pas-de-Calais / Picardie
Bât. Eurocentre
Axe Europe
4^e étage
179, bd de Turin
59800 Lille

PACAC
16, La Canebière
BP 31866
13221 Marseille Cedex 01

Paris / Île-de-France
26, rue Montholon
75305 Paris Cedex 09

Rhône-Alpes / Auvergne
54, rue Servient
69408 Lyon Cedex 03

Sud-Ouest
26, place Gambetta
33091 Bordeaux Cedex

DÉPARTEMENTS ET TERRITOIRES D'OUTRE-MER

Guadeloupe
Immeuble Manhattan
2^e étage
Rue des Cités-Unies
97110 Pointe-à-Pitre

Guyane
13, place des Palmistes
BP 817
97338 Cayenne Cedex

La Réunion
29, rue Gabriel-
Kerveguen
BP 30
97408 Saint-Denis
Cedex 09

Martinique
Immeuble Universcim
Carrefour Dillon
BP 6136
97255 Fort-de-France
Cedex

Nouvelle-Calédonie
Complexe Ducos
Factory
ZI de Ducos
BP 3870
98846 Nouméa Cedex

Polynésie française
Immeuble Iaorana
Avenue G.-Clémenceau
BP 1693
98713 Papeete Cedex

SIÈGES SOCIAUX

SGAM AG2R LA MONDIALE
104-110, boulevard
Hausmann
75379 Paris Cedex 08
Tél. : 01 76 60 84 00

AG2R PRÉVOYANCE
35, boulevard Brune
75680 Paris Cedex 14
Tél. : 01 43 95 50 50

LA MONDIALE
32, avenue Émile-Zola
Mons-en-Barœul
59896 Lille Cedex 9
Tél. : 03 20 67 37 00

www.ag2rlamondiale.fr

AG2R LA MONDIALE - Juin 2011

Réalisation, rédaction : L. Faivre d'Arcier et Direction de la Communication AG2R LA MONDIALE

Crédit photos : Photo Le SQUARE - Franck Benausse, Benni Valsson, X. Renault, , Yuri Arcurs Fotolia, Istock, Getty Images

Ce document a été imprimé sur du papier Munken Polar, offset supérieur blanc vif légèrement surfacé et lissé.

Papier certifié FSC, sources mixtes, qui provient d'une usine certifiée ISO 14001.

AG2R LA MONDIALE

104-110, boulevard Haussmann

75379 Paris Cedex 08

Tél. 01 76 60 84 00

www.ag2rlamondiale.fr