

AG2R LA MONDIALE

Rapport de responsabilité sociétale 2017

22/06/2018

RAPPORT DE RESPONSABILITE SOCIETALE GROUPE

Exercice 2017

Préambule

Groupe d'assurance de protection sociale et patrimoniale, AG2R LA MONDIALE déploie une démarche de responsabilité sociétale globale qui répond aux Objectifs du Développement Durable (ODD), aux Dix principes du Pacte mondial et couvre l'ensemble de ses activités.

Acteur de la retraite complémentaire obligatoire et de la Sécurité sociale, le Groupe contribue structurellement par ses métiers et grâce à sa gouvernance, au premier et au dixième objectifs des ODD qui visent à :

- **éradiquer la pauvreté** préconisant de « *mettre en place des systèmes et mesures de protection sociale pour tous, adaptés au contexte national, y compris des socles de protection sociale, et faire en sorte que, d'ici à 2030, une part importante des pauvres et des personnes vulnérables en bénéficient* », Objectif 1.4 des ODD ;
- **réduire les inégalités sociales** en adoptant « *des politiques, notamment sur les plans budgétaire, salarial et dans le domaine de la protection sociale, et parvenir progressivement à une plus grande égalité* », Objectif 10.4 des ODD.

Assureur paritaire et mutualiste, AG2R LA MONDIALE pilote et organise son activité d'assurance sur un horizon de long terme dans le respect des principes de l'économie sociale d'une part, et s'attache à mettre en œuvre les engagements formulés par la Charte RSE de la Fédération Française de l'Assurance (FFA) en vigueur, d'autre part.

Par son activité et dans un environnement en évolution accélérée (dans les domaines social, économique, technologique et réglementaire), AG2R LA MONDIALE organise la protection des personnes tout au long de leur vie, tout en participant sur le long terme, à son échelle et dans le respect des règles de solvabilité, au financement de l'économie.

Employeur responsable, face à l'évolution des métiers de la profession, AG2R LA MONDIALE accompagne enfin le développement des compétences de ses collaborateurs au travers de la formation professionnelle. Il contribue activement à favoriser la diversité et l'égalité au sein de l'entreprise et s'attache à promouvoir la qualité de vie au travail.

Il sera vu au long de ce document la variété des sujets pour lesquels la société attend de plus en plus un comportement responsable de la part des entreprises. Ces sujets concernent son monde interne, (son fonctionnement, ses ressources...), mais aussi l'ensemble de ses impacts sur son environnement (économique, social, naturel...). Pour mener à bien cette vaste tâche, une Direction de la RSE composée de cinq collaborateurs, directement rattachée à un membre du Comité exécutif, quelques dizaines de contributeurs et un réseau interne de plus de 2000 alliés.

Ce rapport extra-financier est établi sans obligation réglementaire par la Direction RSE et Fondations du Groupe. Son but est de présenter le modèle économique et l'activité du Groupe sous l'angle de la responsabilité sociétale. Conséquence de cette démarche volontaire, il a été uniquement demandé à l'un des Commissaires aux Comptes de vérifier la présence dans le document des informations exigées par l'article R 225-105 du code de commerce.

Une notice méthodologique placée à la fin du rapport précise la méthode suivie, les périmètres, les définitions et les éventuelles limites de certains indicateurs.

Chiffres-clés et positions

Les chiffres-clés de l'année 2017

Collecte brute globale : 29,1 Md d'€ ;
Montant total des actifs : 116,7 Md d'€ ;
Résultat net (périmètre SGAM) : 361 M d'€ ;
Fonds propres (périmètre SGAM) : 6 Md'€ ;
Emissions de carbone par million d'euros investis : 97 TCO₂e ;
Effectif : 10 616

Assurés et ayants droit : 15 millions
Entreprises adhérentes : 510 000

Les positions-clés tenues en 2017

Retraite complémentaire : N° 1
Retraite supplémentaire : N° 2
Santé : N° 3
Prévoyance : N° 4
Assurance dépendance : N° 7
Assurance-vie épargne : N° 10

SOMMAIRE

PREAMBULE	p 1
Chiffres clés et positions.....	p 2
 I) L'identité du Groupe	p 5
1) Mission/Valeurs	p 5
2) Métiers.....	p 5
3) Périmètre géographique	p 5
4) Organisation/gouvernance.....	p 5
5) Paritarisme et mutualisme.....	p 7
6) Parité	p 7
a) Dans les conseils d'administration.....	p 7
b) Dans les organes d'exécution	p 8
 II) Une solidité / Une performance financière nécessaire.....	p 8
1) Contexte économique	p 8
2) Chiffres-clés par métier	p 9
3) Solvabilité	p 9
4) Notation	p 9
5) Investissements	p 9
 III) Le client au centre.....	p 10
1) Au centre des décisions grâce à l'organisation	p 10
2) La relation client.....	p 11
a) La qualité de service	p 11
b) Le digital	p 13
c) Le renforcement de la confiance par le respect de la confidentialité.....	p 13
3) Le soin du client.....	p 14
a) La prévention santé.....	p 14
b) L'offre adaptée	p 15
4) L'aide individuelle via l'action sociale	p 15
5) Les défis et opportunités à venir	p 15
 IV) Une politique sociale responsable.....	p 16
1) Présentation de l'effectif.....	p 16
2) La dimension interne.....	p 19
a) La politique de formation	p 19
b) Le dialogue social	p 21
c) L'égalité professionnelle Femme – Homme	p 21
d) Le Handicap.....	p 22
e) Les risques psychosociaux	p 23
f) La qualité de vie au travail.....	p 23
g) Un travail en mode agile	p 24
3) La dimension externe.....	p 24
a) L'action sociale	p 24
b) Le mécénat	p 27
c) La micro-assurance.....	p 28

V) Des pratiques internes éthiques et durables p 28

- 1) Les engagements, l'influence p 28
- 2) Les actions de sensibilisation p 29
- 3) La gouvernance/l'éthique des affaires p 29
- 4) La politique Achats p 32
- 5) La continuité de l'activité p 33
- 6) La responsabilité dans la gestion des actifs p 33
- 7) La diminution de l'empreinte environnementale liée à l'activité p 35
 - a) L'intensité carbone des actifs p 36
 - b) La mobilité durable p 36
 - c) La politique immobilière de placement p 37
 - d) La gestion des déchets p 39
 - e) La consommation de papier p 40
 - f) Le label Imprim'Vert p 41
 - g) Les ressources naturelles p 41
 - h) L'immobilier d'exploitation p 42
 - i) L'empreinte carbone p 42

VI) Avis de parties prenantes externes p 43

- 1) Notation Vigéo p 43
- 2) Discussion p 43

Méthodologie p 44

Annexes p 48

La nouvelle charte de la RSE élaborée par la Fédération Française de l'Assurance p 49

La correspondance avec les 10 principes du Pacte mondial des Nations-Unies p 58

La correspondance avec les 17 objectifs du développement durable p 59

L'avis de l'OTI p 61

I) L'identité du Groupe

AG2R LA MONDIALE est un groupe de protection sociale, soit, selon l'article 1 de l'accord interprofessionnel du 8 juillet 2009 : un ensemble structuré de personnes morales ayant entre elles des liens étroits et durables, créé, piloté et structuré par les partenaires sociaux. Les personnes morales qui constituent le GPS mettent en œuvre, notamment des régimes obligatoires et généralisés de retraite complémentaire ainsi que des couvertures de protection sociale complémentaires collectives ou individuelles.

AG2R LA MONDIALE est une structure sans but lucratif mais avec des objectifs de long terme eu égard à ses activités et aux engagements que ses dernières entraînent.

Le Groupe AG2R LA MONDIALE est né de rapprochements successifs qui se sont accélérés depuis l'an 2000, avec AG2R pour la création d'Arial assurance puis de la SGAM AG2R-LA MONDIALE, avec REUNICA en 2015, avec ViaSanté en 2016.

Le Groupe évolue dans un secteur d'activité où le nombre d'acteurs (assurances, mutuelles) ne cesse de diminuer et leur taille d'augmenter.

A la fin de l'année 2017 le rapprochement avec la MATMUT est annoncé, rapprochement qui prendra effet le 1^{er} janvier 2019.

1) Mission/ valeurs

Protéger la personne et son patrimoine. La vocation d'AG2R LA MONDIALE est de répondre à tous les besoins de protection de la personne, chaque jour et tout au long de sa vie.

Les valeurs du Groupe, solidité, performance, proximité et solidarité lui permettent d'apporter à ses clients des solutions pertinentes et durables.

2) Métiers

Acteur majeur de la retraite complémentaire, de la prévoyance, de la santé et de l'épargne, AG2R-LA MONDIALE protège actifs, retraités, salariés, particuliers, travailleurs indépendants, dirigeants d'entreprise et branches professionnelles.

4 domaines d'expertise :

- =>la prévoyance, pour se prémunir contre les accidents de la vie ;
- =>la santé, pour protéger sa santé et celle de ses proches ;
- =>l'épargne, pour sécuriser ses revenus et envisager sereinement l'avenir ;
- =>la retraite complémentaire, pour préserver son niveau de vie.

3) Le Groupe est implanté en France (métropole et Outre-mer), au Luxembourg et en Italie (cf en annexe Méthodologie pour la prise en compte ou pas des entités dans le périmètre).

4) Organisation/gouvernance

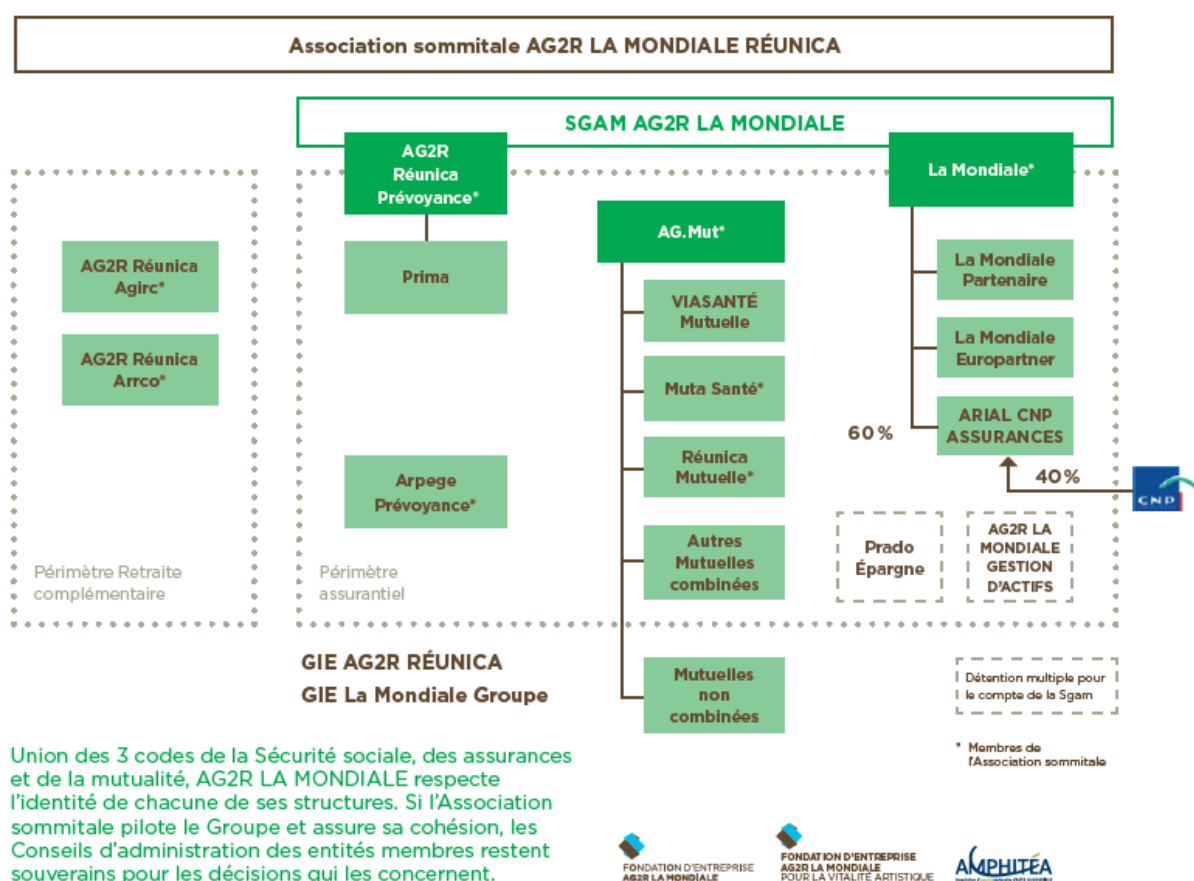
AG2R-LA MONDIALE est un groupe complexe qui rassemble des entités relevant de différents codes (assurance, mutualité, sécurité sociale) et de deux conventions collectives. Le Groupe n'a eu de cesse de simplifier son organisation ces dernières années. A titre d'exemple il y a 10 ans le Groupe comprenait 10 Institutions de retraite complémentaire, 31 mutuelles et 6 institutions de prévoyance, désormais les chiffres respectifs sont 2, 15 et 2. Sur le plan opérationnel cette complexité se retrouvait notamment au niveau des systèmes informatiques.

Au sommet de l'ensemble se trouve l'Association sommitale AG2R LA MONDIALE REUNICA, association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901, qui est la structure de gouvernance du Groupe, elle définit les grandes orientations politiques et stratégiques. Elle rassemble sur le mode paritaire toutes les composantes du Groupe, son Conseil d'administration comprend depuis le 1^{er} janvier 2017, 15 représentants d'organisations d'employeurs, 15 représentants de syndicats de salariés et 8 représentants mutualistes.

L'Association sommitale coiffe l'activité de retraite complémentaire et la société de groupe d'assurance mutuelle (SGAM), cette dernière structure rassemblant les activités concurrentielles.

Chaque entité du Groupe dispose de ses propres organes de gouvernance, ainsi chacune a un conseil d'administration qui lui est propre, composé de membres élus ou désignés avec le cas échéant des comités spécialisés composés d'administrateurs et de responsables opérationnels.

Jusqu'au 31 décembre 2017 la structure du Groupe est celle décrite par le schéma ci-dessous :



L'unité opérationnelle du Groupe repose sur une direction générale unique et deux GIE de moyens.

L'année 2017 a vu le Groupe préparer la mise en place d'une SGAM prudentielle avec la constitution d'une SGAPS, appelée SGAPS AG2R LA MONDIALE, qui

rassemblera à compter du 1^{er} janvier 2018 les institutions de prévoyance et les mutuelles relevant du code de la Mutualité.

Pour une vision plus détaillée de la structure de la SGAM on renverra utilement à la lecture du rapport sur la solvabilité et la situation financière de cette entité.

5) Paritarisme et mutualisme

AG2R LA MONDIALE est un Groupe paritaire et mutualiste :

→ paritaire, les décisions sont prises par un organisme composé à parts égales de représentants des organisations patronales et des confédérations syndicales de salariés.

Ce mode de gouvernance s'applique à l'Association sommitale, aux institutions de prévoyance et aux institutions de retraite complémentaire.

Champ	Indicateurs – Périmètre AG2R-REUNICA	2016	2017
Gouvernance paritaire	Nombre d'administrateurs nationaux	368	420
	Nombre d'administrateurs territoriaux (AG2R-REUNICA retraite, prévoyance et AG.Mut)	403	417
	Moyenne d'âge des administrateurs (AG2R REUNICA et AG.MUT)	59	60

→ mutualiste, les décisions sont prises par un organisme composé de représentants élus par les adhérents ou sociétaires, selon le principe 1 personne = 1 voix.

Ce mode de gouvernance s'applique aux mutuelles du Groupe, qu'elles relèvent du code des assurances ou du code de la mutualité.

Champ	Indicateurs – Périmètre La Mondiale	2016	2017
Gouvernance mutualiste	Nombre de sociétaires	519 755	515 643
	Nombre de délégués des sociétaires	164	182
	Taux de participation aux élections (renouvellement par tiers tous les ans)	10,9%	13,4%
	Taux de participation aux Assemblées générales	93,2%	87,4%
	% de femmes élues	26,8%	29,1%
	% de nouveaux délégués	18,9%	15,9%

Ces modes assurent au Groupe son indépendance, des décisions équilibrées ainsi qu'un fort ancrage dans les territoires.

Plus de 1000 administrateurs et délégués des sociétaires sont répartis sur 17 régions en métropole et en Outre-mer.

6) Parité

a) Dans les Conseils d'administration

Plusieurs remarques sont à formuler :

- ⇒ Les membres des CA paritaires sont désignés par les organisations syndicales ;
- ⇒ Les chiffres possèdent une certaine inertie car les mandats durent plusieurs années.

Champ	Indicateur		2016	2017
Diversité	% de femmes	CA Sommitale	NC	22 %
		CA SGAM	NC	13 %
		CA AG2R-R-AGIRC	NC	30 %
		CA AG2R-R-ARRCO	NC	34 %
		CA AG2R-R-P	NC	18 %
		CA La Mondiale	NC	29 %

b) Dans les organes d'exécution

Champ	Indicateur		2016	2017
Diversité	% de femmes	Comité exécutif	NC	27,3 %
		Comité de direction générale	NC	33,3 %

Matrice de matérialité et identification des enjeux :

Afin d'identifier ses principaux enjeux RSE, AG2R LA MONDIALE a fait réaliser une analyse de matérialité au cours de l'année 2017.

52 enjeux sélectionnés à partir des études sectorielles, classés dans 12 thématiques, ont été proposés à une trentaine de parties prenantes internes et externes. Ces dernières étaient invitées à s'exprimer sur le degré d'importance des sujets pour le Groupe et sur son niveau de performance.

12 enjeux ont été classés matériels, prioritaires, c'est-à-dire reconnus comme tels par les deux catégories de parties prenantes. Les thématiques qui arrivent en tête sont la relation client, le digital, l'éthique et les relations sociales.

Les résultats de l'analyse ont été confrontés aux grandes lignes du plan d'entreprise qui couvrira la période 2018-2020, et à la cartographie des risques majeurs du Groupe avec un niveau de convergence intéressant puisque 5 enjeux se retrouvent classés parmi les risques majeurs.

II) Une solidité/ Une performance financière nécessaire

1) Contexte économique

Dans un contexte politique animé par des élections présidentielles et législatives, la croissance nationale a atteint avec 2,2 % un niveau supérieur aux prévisions, et la progression des actions françaises a été de 12,7%, mais la faiblesse du niveau des taux a continué de compliquer la gestion des assureurs, surtout pour la branche assurance-vie.

Cette situation les amène à privilégier les contrats en unités de compte (UC) par rapport aux contrats en euros, les activités Santé et Prévoyance et à baisser la rémunération des nouveaux contrats vie.

Ainsi, au niveau du Groupe, les UC représentent-elles maintenant en moyenne 48 % des activités épargne et le secteur Santé-Prévoyance a vu le volume des cotisations augmenter de 2,9 %.

2) Chiffres-clés par métier

Retraite complémentaire : 19,3 Md € de cotisations collectées, 14,3 Md € de cotisations ARRCO, 5,0 Md € de cotisations AGIRC ;

Secteur assurantiel : 9,8 Md € répartis comme suit : 3,6 Md en épargne, 2,5 Md en retraite supplémentaire, 2,1 Md en santé, 1,5 Md en prévoyance, 0,1 Md de divers.

3) Solvabilité

En 2017 le ratio de solvabilité de la SGAM a gagné 11 points, s'établissant à 224 %. Plusieurs facteurs expliquent cette progression : les bons résultats de l'année, les bons choix d'investissement, une amélioration du rapport S/P en prévoyance et santé.

De leur côté les fonds propres ont gagné 6,4 % et atteignent 6,066 Md €. Au cours de l'année 2017 le Groupe a renforcé ses fonds propres par une émission de certificats mutualistes (76 M €) et deux émissions de titres subordonnées (837 M €).

4) Notation

AG2R LA MONDIALE est le seul groupe de protection sociale qui a sollicité volontairement une notation. Celle-ci porte sur la SGAM et ses affiliés (La Mondiale et AG2R- Réunica-Prévoyance).

Le résultat obtenu est A- perspective stable, justifié par la mise en œuvre d'un groupe prudentiel, le renforcement des fonds propres, un basculement progressif vers les unités de compte.

Par ailleurs, une autre structure du Groupe, Arial CNP Assurances, structure commune au Groupe qui en détient 60 % et à la CNP qui en détient 40 %, s'est fait noter en 2017, avec un résultat A- perspective stable.

5) Les investissements

Le volume des actifs (financiers et immobiliers) est de 116,7 Md € au 31 décembre, dont 87 % pour la SGAM.

Les produits financiers (immobiliers compris) de l'année s'élèvent pour la SGAM à 2,17 Md €. La politique d'investissement d'AG2R LA MONDIALE est mise en œuvre selon les principes suivants :

- une gestion raisonnable ;
- une équité intergénérationnelle entre les assurés ;
- un lissage dans le temps des plus-values réalisées ;
- une gestion pilotée qui tient compte de l'âge des souscripteurs ;
- un contrôle permanent par les administrateurs ;
- la prise en compte des critères de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) dans la gestion des fonds d'investissement ;

- une démarche de responsabilisation globale et la prise en compte des principes énoncés par la charte du Forum de l'Investissement Responsable (FIR).

Elle se caractérise par :

- une gestion de long terme et une grande stabilité de l'allocation d'actifs, le portefeuille est principalement investi en obligations (souveraines et d'entreprises), exemple : 85 % au niveau SGAM ;
- une forte expertise en multi-gestion ;
- une offre sur mesure pour la gestion privée ;
- une expertise ISR reconnue et régulièrement primée.

III) Le client au centre

AG2R LA MONDIALE a pour ambition d'accompagner ses clients tout au long de leur vie sur des sujets essentiels comme la santé.

Par le large éventail de ses activités le Groupe a plusieurs catégories de clients, des particuliers, des entreprises, des travailleurs non-salariés, des épargnants, des retraités. Les produits et prestations sont distribués directement grâce à un réseau commercial salariés ou indirectement par des courtiers ou des partenaires.

1) Au centre des décisions grâce à l'organisation

-Le mode de gouvernance paritaire et mutualiste du Groupe permet une intégration formalisée de la partie prenante Client qui participe, via ses représentants, à la prise de décisions et à leur contrôle.

100 % des administrateurs et des délégués des sociétaires sont, plus ou moins directement, des représentants des clients, ce qui garantit la pleine prise en compte des intérêts de ces derniers.

Pour résumer : le Groupe est gouverné par les représentants de la partie prenante client dans l'intérêt exclusif de cette dernière.

-Au niveau du Comex la relation client relève de trois directions, la Direction chargée du digital, du marketing de *la relation client* et de la communication, le Secrétariat général et la Direction de l'engagement sociétal.

-Le Groupe dispose avec Amphitéa d'une association représentant les intérêts des assurés, celle-ci souscrit au nom et pour le bénéfice des sociétaires les contrats les plus adaptés et les plus performants auprès de l'assureur. En outre, l'association possède un réseau de 100 correspondants régionaux ainsi que 2 comités techniques qui lui permettent d'entretenir un dialogue entre ses adhérents mais aussi entre ses derniers et les équipes techniques du Groupe.

-Une organisation territoriale de proximité

Outre sur les administrateurs et les délégués des sociétaires, l'organisation territoriale du Groupe s'appuie sur 17 régions, 114 agences, 200 permanences, 33 comités sociaux territoriaux retraite, 1000 conseillers pour les professionnels, 100 chargés d'affaires pour les entreprises, 9 centres de relation client, 68 correspondants territoriaux pour la Fondation pour l'autonomie, 100 correspondants régionaux pour Amphitéa.

La présence sur les territoires est confirmée par la répartition géographique de l'effectif.

Champ	Indicateur – Périmètre Groupe		2016	2017
Présence sur les territoires	Répartition des effectifs CDI	Alpes	278	269
		Alsace Lorraine	527	505
		Aquitaine	258	247
		Bourgogne Franche Comté	72	73
		Bretagne Pays de la Loire	324	319
		Centre Ouest Atlantique	176	178
		Centre Touraine	956	939
		Champagne Ardennes	157	152
		Ile de France	3016	2871
		Languedoc Roussillon	116	123
		Loire Auvergne	122	116
		Midi Pyrénées	315	309
		Hauts de France	1252	1256
		Normandie	59	57
		Outre-mer	168	179
		Provence Alpes Côte d'Azur Corse	597	562
		Rhône	263	247

2) La relation client

Quels sont les fondements de la relation client ?

Selon les résultats des enquêtes générales trois qualités constituent les fondamentaux d'une relation client : la confiance, la proximité et la personnalisation.

a) La qualité du service

Pour l'AFNOR la qualité de service se définit comme l'aptitude à satisfaire les besoins exprimés ou implicites.

Une qualité de service suppose une facilité de contact (besoin d'une multiplicité de moyens de contact, classiques, IA, FAQ, réseaux sociaux...), une réactivité, une bonne écoute, un traitement rapide de la question ou du problème.

Avantage : un client satisfait a de grandes chances d'être un client fidèle, qui pourra participer à la notoriété de l'entreprise (cf e-réputation) et étendre sa gamme de produits, quand une insatisfaction produirait, à en croire la théorie de l'iceberg appliquée aux réclamations, une diffusion disproportionnée à la déconvenue du client.

Un client souhaite un parcours simplifié, des modes de contacts diversifiés (le multi ou omnicanal), des délais de traitement rapides, de la disponibilité, des réponses de qualité, de la transparence.

L'enjeu de la satisfaction du client est de taille car les dispositions de la loi Hamon, le développement des sites comparateurs, l'apparition de concurrents en ligne rendent le client potentiellement volatile.

Les parties prenantes qui se sont exprimées dans l'analyse de matérialité ont perçu cet enjeu comme majeur en lui accordant la 1^{ère} place.

Elles rejoignent en cela la doctrine du Groupe qui, dans sa cartographie des risques classe cet item parmi les risques majeurs.

Pour faire face aux nouvelles tendances le Groupe a développé des services en ligne, par exemple : souscription des contrats santé et épargne, espaces clients en retraite supplémentaire, simplification de la réédition de la carte de tiers-payant en cas de perte... Et il existe des dispositifs de suivi des réclamations et de suivi de la E-réputation.

La non qualité à un coût qui porte sur les actions correctives directes, ou indirectes avec la dégradation de l'image auprès des clients existants ou potentiels, un retentissement est aussi possible en interne.

En 2017, la conception du futur plan d'entreprise « Demain 2020 » intègre notamment :

- un programme de transformation de la distribution incluant la convergence vers un outil unique de gestion la relation client ;
- un programme d'industrialisation santé/prévoyance intégrant l'organisation des centres de gestion afin de renforcer le service client.

Champ	Indicateurs - Périmètre La Mondiale		2016	2017
Relation client	Satisfaction des clients professionnels et TPE	Souscription	90 %	86 %
		Souscription dématérialisée	% non comptabilisé	96 %
		Liquidation retraite supplémentaire	82,80%	86 %
	Indicateur – Périmètre AG2R-REUNICA		2016	2017
	Satisfaction des clients	Mesure de la satisfaction des allocataires en retraite complémentaire pour les liquidations définitives	71,2 %	Enquêtes suivies par les Fédérations
	Indicateurs – Périmètre Groupe		2016	2017
	Conciliation et réclamations	Nombre d'affaires effectivement traitées par le conciliateur interne (Base : les réclamations adressées directement ou par la Direction générale)	763	902
		Nombre de réclamations traitées au 31.12 (1)	180 665	148 572

Seuls quelques thèmes sont repris dans le tableau ci-dessus, car 2017 c'est plus de 160 000 personnes interrogées, 14 dispositifs d'enquêtes et 9 thèmes.

- (1) On constate une forte baisse des réclamations (-18 %), il est difficile d'en apprécier la ou les causes car un changement d'outil est intervenu en cours d'année, les réclamations reçues ont fait l'objet d'une réponse mais ont pu ne pas être enregistrées. Toutefois, cette baisse intervient dans un contexte où la technologie à disposition de chacun facilite aussi bien la réclamation que la notation et la recommandation. Les principaux sujets de plainte sont : l'application des nouvelles réglementations,

l'utilisation de nouveaux outils, la navigation sur l'espace client ou les difficultés à contacter un centre clients.
Précisons que les résultats sont très hétérogènes selon les entités considérées.

b) Le digital

Le digital dans la relation client peut être défini comme l'ensemble des solutions techniques qui améliorent et enrichissent l'expérience client.

La technologie donne au consommateur la possibilité d'une mise en relation directe et immédiate avec un prestataire. Le digital rapproche l'entreprise du client et permet de simplifier ses parcours.

Les parties prenantes consultées dans le cadre de l'analyse de matérialité ont classé cet enjeu en 2^e position, le présentant comme un tournant pour le Groupe tout en reconnaissant qu'il convenait d'augmenter le niveau de performance.

Le sujet est entré dans la cartographie des risques majeurs de 2017 sous l'intitulé « Risque lié à l'appropriation digitale au service de la relation client ».

Même si des enquêtes régulières montrent que les clients contactent assureurs et mutuelles selon des modes traditionnels pour plus de 80 % d'entre eux (cf enquête de l'institut CSA, Consumer Science & Analytics de mi 2015 : téléphone 28 %, email 26 %, face à face 18 %, courrier 11 %), le mode digital gagne du terrain et demeure une évidence pour les nouvelles classes d'âge.

En 2017 :

- ➔ le sujet a trouvé sa place au Comité exécutif et dans un espace qui lui est dédié, un espace souple, favorisant le travail collaboratif ;
- ➔ la digitalisation du service retraite complémentaire s'est généralisée permettant un réduction du délai d'instruction des dossiers ;
- ➔ un programme de transformation digitale nommé DigitALM a été élaboré. Ce sera le chantier le plus important du futur plan d'entreprise. L'idée est d'offrir aux clients plus de proximité et de services personnalisés, aux collaborateurs un environnement plus dynamique et interactif.

c) Le renforcement de la confiance par le respect de la confidentialité

Si le monde digital modifie la relation client-entreprise ce n'est pas seulement sous un angle technique, c'est aussi parce qu'il a la capacité de traiter, de combiner et de conserver des données.

AG2R LA MONDIALE s'est construit dans l'intérêt premier de ses assurés avec pour ambition de les protéger des aléas concernant leur vie, leur santé, leur retraite, leurs proches et leur patrimoine. Dans le cadre de ses activités, il se voit confier des informations confidentielles qui touchent au privé et parfois même, à l'intime.

La confidentialité et la sécurité de ces informations est une condition de la confiance indispensable à ses activités et à son développement.

L'exercice des activités du Groupe suppose le traitement de grandes quantités de données à caractère personnel qui constituent une part importante du patrimoine informationnel dont il est responsable et une source de valeur pour la communauté de ses assurés et pour lui-même. Le respect de la réglementation et des usages en matière de protection de la vie privée et des données à caractère personnel est une condition de légitimité et de crédibilité pour notre Groupe qui, par vocation, met la personne au cœur de son modèle économique et sociétal.

En 2006, peu après la publication des textes créant cette fonction alors facultative, le Groupe a désigné un Correspondant Informatique et Libertés (CIL) en charge de veiller à la conformité

des traitements de données à caractère personnel et au respect des droits des personnes concernées par les traitements.

Au fil des rapprochements qui ont dessiné le paysage actuel d'AG2R LA MONDIALE, cette désignation a été étendue à trente entités juridiques pour une centaine de finalités de traitements mettant en œuvre plus de 800 applications informatiques.

Le CIL et son équipe assistent et conseillent les métiers en matière de protection de la vie privée et des données personnelles des 15 000 000 de clients et de l'ensemble des salariés :

- ils prennent en charge les demandes de personnes et ont à ce titre traité 189 demandes en 2017 : 173 oppositions à prospection, 12 demandes de rectifications et 4 demandes d'accès aux données ;
- ils interviennent avec l'aide des équipes sécurité, en amont des projets d'automatisation pour s'assurer de la conformité des traitements et de la mise en place de mesures adaptées pour protéger la confidentialité d'informations qui nous sont confiées, ainsi, l'année dernière, 37 projets informatiques ont été étudiés ;
- en étroite collaboration avec la Direction juridique, ils participent à l'élaboration des contrats de prestations ou des conventions de partenariat dès lors qu'ils comportent un aspect gestion des données personnelles ;
- ils s'assurent de l'information complète des personnes au travers des mentions explicatives figurant dans les documents contractuels et les formulaires de collecte des données ;
- ils répondent au quotidien aux questions et demande d'avis des Directions ou des collaborateurs du Groupe ;
- enfin ils déploient des sessions de sensibilisation destinées à promouvoir et renforcer une culture de la protection de la vie privée, ainsi en 2017 des présentations de la nouvelle réglementation sur la protection des données personnelles ont été dispensées.

Cinquante actions relevant des activités ci-dessus seront portées au bilan du CIL pour l'année 2017.

L'entrée en application au niveau européen du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) en mai 2018 marquera une nouvelle ère pour la protection des données à caractère personnel. La future réglementation aura pour but de prendre en compte l'importance des enjeux de protection de la vie privée des citoyens dans un contexte de transformation digitale qui marque l'évolution de nos sociétés.

Le Groupe a lancé fin dès la 2016 un projet pour être prêt à mettre en œuvre les nouvelles obligations nées de cette réglementation. Ce projet est composé de 12 chantiers qui de la communication à l'adaptation des systèmes en passant par la mise à jour des clauses contractuelles ou l'information des personnes couvrent les différents aspects du RGPD.

En 2018, pour renforcer le dispositif existant, une nouvelle politique interne de protection des données personnelles est mise en œuvre ainsi qu'un programme de sensibilisation visant tous les collaborateurs. Les procédures internes et les systèmes d'information seront adaptés pour se conformer aux nouvelles règles et garantir à ses clients et collaborateurs le meilleur niveau de protection de leur vie privée.

3) Le soin du client

a) La prévention santé

« La possession du meilleur état de santé qu'il est capable d'atteindre constitue l'un des droits fondamentaux de tout être humain », lit-on dans la Constitution de l'OMS.

Partenaire historique des branches professionnelles dont il est le 1^{er} assureur, le Groupe déploie une démarche originale qui lui a permis de concevoir des régimes d'assurance et des programmes de prévention santé sur-mesure avec les partenaires sociaux.

Outre que la prévention profite à l'assuré, elle bénéficie à l'entreprise surtout quand il s'agit d'entreprises artisanales généralement de taille modeste, et elle permet de réduire la sinistralité.

En 2017 le Groupe a lancé en concertation avec la branche de la boulangerie artisanale trois campagnes de prévention : sur le dépistage de l'hypertension artérielle en collaboration avec la Fondation de recherche de l'hypertension ; sur l'hygiène bucco-dentaire auprès des centres de formation des apprentis ; sur la sensibilisation à l'hygiène respiratoire auprès du même jeune public. Le Groupe continue ses actions autour de la prévention du diabète auprès de cette même branche professionnelle.

Les troubles du sommeil ont été un autre sujet traité, notamment auprès des secteurs qui travaillent en horaires décalés.

Dans le cadre d'une convention de partenariat signée en 2012 avec Didacthem, cabinet spécialisé dans la prévention des risques professionnels, AG2R LA MONDIALE accompagne les entreprises et branches professionnelles clientes dans des actions de prévention des risques et aussi dans leur évaluation, en 2017 le Groupe a fait établir un référentiel de pénibilité pour les secteurs de la charcuterie artisanale et de la pâtisserie.

Le Groupe s'est également distingué en recevant un prix Argus de l'innovation mutualiste et paritaire dans la catégorie « Initiative de proximité » pour avoir, dans le cadre des activités de son pôle alimentaire, lancé une campagne de prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS) dans les centres de formation d'apprentis en charcuterie, sachant que les TMS représentent 98 % des maladies professionnelles de cette activité. Un module de formation a été conçu pour former les apprentis aux gestes et postures appropriés à leur métier. Le jury a été justement sensible à l'approche de la future population active du secteur.

Au croisement des domaines de la santé et de la mobilité, une offre commercialisée en fin d'année combine l'offre de location d'un vélo avec un ensemble de services d'assurance, de prévention et de conseils santé.

b) L'offre adaptée

- ➔ Une nouvelle offre a été lancée au printemps 2017 au bénéfice des travailleurs non-salariés moins bien protégés en matière de prévoyance et notamment en cas d'arrêt de travail. L'offre apporte 3 nouveautés : la prise en charge des maladies psychologiques et des TMS, la prise en charge d'un mi-temps thérapeutique jusqu'à 60 jours, une couverture au 1^{er} jour d'hospitalisation.
- ➔ Lancement d'une Garantie protection accident à destination des particuliers, cette offre couvre les conséquences des accidents de la vie (domestiques, sportifs, médicaux...).

4) L'aide individuelle via l'action sociale

Les aides financières individuelles sont destinées aux adhérents en situation de grande précarité.

Champ	Indicateur – Périmètre Groupe	2016	2017
	Aides individuelles (1)	ND	9 451 109

(1) le nombre de bénéficiaires était de 10 108 en 2017.

5) Les défis et opportunités à venir :

-Vieillesse de la population et allongement de la durée de la vie :

Avec les problématiques de la dépendance, des aidants et de l'aide aux aidants sur lesquels le Groupe est déjà engagé ;
Avec l'augmentation des problèmes de santé ;
Avec l'augmentation des dépenses du secteur médical ;
Avec la baisse du ratio actifs/retraités ;
Avec le développement de la télémédecine, de l'intelligence artificielle.

-Emergence de nouvelles maladies :
Développement des maladies chroniques ;
Apparition de nouveaux risques sanitaires dû à la dégradation de l'environnement ;
Nouvelle carte géographique des maladies dû aux effets du changement climatique,

-Evolution des régimes de retraite :
Unification des régimes de retraite complémentaire AGIRC ARRCO au 1^{er} janvier 2019 ;
Projet d'un système de retraite universelle.

-rapprochement avec la MATMUT :
A l'ambition de protéger le client tout au long de sa vie s'ajoutera celle de la protection de ses biens.

IV) Une politique sociale responsable

La politique sociale considérée ici peut-être décrite selon deux dimensions : une dimension interne et une dimension externe.

Développement des compétences, promotion de la diversité et qualité de la vie au travail sont les trois principes d'action majeurs qui guident le Groupe dans sa gestion des ressources humaines. Une politique fondée sur la conviction que la réussite du Groupe passe par l'épanouissement de ses salariés, et qui s'inscrit en cohérence avec l'engagement sociétal.

La politique RH développe la dimension interne : tels que la diversité, le handicap, la mobilité professionnelle, le dialogue social, la formation, les risques psychosociaux, la qualité de vie au travail... Le Groupe est évidemment respectueux des conventions de l'Organisation Internationale du Travail et des principes qu'elles énoncent, il est implanté dans des pays européens dont les droits du travail sont également établis dans le respect des mêmes conventions.

La dimension externe exprime la contribution du Groupe au bien commun, au développement économique, social, culturel, au développement des territoires, à l'intérêt général.

1) Présentation de l'effectif

Le Groupe est constitué de nombreuses entités. Les collaborateurs pris en compte dans ce chapitre appartiennent soit au GIE AG2R REUNICA soit à l'UES (unité économique et sociale) La Mondiale auquel s'ajoute Amphitéa (4 personnes), mais bien naturellement la politique RH est construite et pilotée au niveau du Groupe.

On constate (cf le tableau ci-dessous) une tendance à la baisse, pour l'effectif total comme pour l'effectif des CDI.

Le premier diminue de 3,37% entre 2016 et 2017 (-4,70 % 2015/2017), le second diminue de 2,93 % entre 2016 et 2017 (-4,94 % 2015/2017).

Toutefois la tendance globale ne doit pas masquer les différences constatées entre les deux composantes que sont l'UES la Mondiale et le GIE AG2R REUNICA. En effet, la première voit son effectif total varier de +2,76 % depuis 2016 et +5,33 % depuis 2015. Sur les mêmes périodes les chiffres pour AG2R REUNICA sont de -5,76 % et de -8,41 %.

La pyramide des âges fait également apparaître des résultats contrastés.

Cet indicateur est donné pour les effectifs CDI.

- ⇒ La population des moins de 30 ans voit son nombre diminuer de 7,78 % depuis 2016 et de 21,74 % depuis 2015. Pour l'UES La Mondiale cet effectif augmente, il diminue pour AG2R REUNICA.
 - ⇒ Le groupe des 30 à 44 ans baisse de 5,04 % depuis 2016 et de 9,55 % depuis 2015. Tendance à l'équilibre chez l'UES La Mondiale, à la baisse chez AG2R REUNICA.
 - ⇒ Le nombre des 45-54 ans augmente modestement au global, à peu près constant pour l'UES il s'élève pour le GIE.
 - ⇒ Pour les 55 ans et plus la tendance est à l'augmentation chez l'UES, à une faible variation chez le GIE. Au final, sur deux exercices consécutifs on observe une légère hausse suivie d'une légère baisse. Cela pourrait s'expliquer par un départ plus tardif à la retraite.
 - ⇒ Les femmes composent l'immense majorité de l'effectif à temps partiel, et ce quelle que soit la structure d'appartenance. La part des femmes étant légèrement moins élevée chez les cadres.
- Autre constat, environ les 3/4 travaillent à temps partiel à 80 %.

La structure et la dynamique des deux populations diffèrent. Si l'on se limite à l'exercice 2017 les rapports par tranche d'âge le montrent. Alors que le ratio CDI global est de 2,23 en faveur du GIE, il est de 0,95 pour les moins de 30 ans, de 2,01 de 30 à 44 ans, de 2,73 de 45 à 54 ans et de 2,76 pour les 55 ans et plus.

Les mouvements qui modifient ces populations n'ont pas la même ampleur, proportionnellement les entrées (embauches) et les sorties (licenciements) sont plus nombreuses pour l'UES La Mondiale.

Les secteurs d'activités du Groupe qui embauchent sont surtout la finance, l'audit et le digital.

Un des facteurs explicatifs est la différence des métiers exercés par les deux entités, exemple : la part importante des commerciaux dans l'effectif de l'UES La Mondiale, or l'activité commerciale connaît une forte volatilité (si le turn over global est de 3,34 % il grimpe à 11,23 % pour l'effectif commercial de La Mondiale).

Champ	Indicateurs – Périmètre Groupe	2016	2017
Effectif	Effectif total au 31/12	9942	9607
	Effectif CDI au 31/12	8656	8402
	Effectif CDI en temps partiel	1378	1341
	Part des femmes dans l'effectif CDI	64,70 %	64,63 %
	Pyramide des âges de l'effectif CDI		
	<i>Moins de 30 ans</i>	527	486
	<i>30 à 44 ans</i>	3828	3635
Entrées	<i>45 à 54 ans</i>	2653	2670
	<i>55 ans et plus</i>	1648	1611
	Moyenne d'âge en années	44	44
	Nombre total d'embauches (hors mobilités entre entités mais y compris les titularisations), en CDI, par sexe et catégorie d'âge :	314	304
	<i>Hommes</i>	132	163
	<i>Femmes</i>	182	141
	<i>Moins de 30 ans</i>	123	140
	<i>30 à 44 ans</i>	137	146
	<i>45 ans et plus</i>	54	18
	Passage d'un CDD (y compris contrat d'alternance) à un CDI	24	58
Sorties	Nombre d'embauches de contrat en alternance	231	251
	Passage d'un contrat d'alternance à un CDI	9	14
	Nombre d'embauches en CDI de salariés jeunes (1)	94	101
	Taux des postes pourvus par mobilité interne	54,8 %	54,9 %
Sorties	Nombre de licenciements individuels total	86	80
	Turnover global	3,52 %	3,34 %

(1) Selon l'accord collectif un « jeune » a 26 ans ou moins, 28 ans ou moins pour le périmètre d'activité commerciale ou 30 ans ou moins s'il est reconnu travailleur handicapé.

2) La dimension interne

a) Politique de formation

La politique formation déployée est volontariste pour répondre aux enjeux d'évolution rapide des métiers et des compétences.

i. Orientations de la formation

A partir du plan d'entreprise 2015-2017 et de la politique GPEC la politique de formation s'est articulée autour de 4 orientations principales :

- l'accompagnement des collaborateurs dans le développement de leurs compétences individuelles et collectives ;
- l'accompagnement des projets du Groupe et de la transition digitale ;
- le déploiement de la politique managériale ;
- la contribution à la maîtrise des risques.

ii. Modalités de mise en œuvre

Diversification des modalités pédagogiques

Pour répondre aux enjeux d'évolution rapide des métiers et faciliter l'acquisition des compétences par les collaborateurs, le Groupe s'est engagé dans une politique de forte diversification des modalités de formation proposées aux collaborateurs et aux managers en mixant présentiel, zones d'expérimentation et distanciel sous divers formats (e-learning, webinar, MOOC, classes virtuelles) via la plateforme LMS Mon Campus pour individualiser les solutions et rapprocher le temps de formation des temps métier.

Renforcement de l'attractivité de la formation

La construction et le déploiement des dispositifs pédagogiques s'inscrivent aussi dans le cadre de la politique de marque employeur pour donner envie aux collaborateurs présents /ou futurs de s'engager au service d'un Groupe qui permet à chacun de continuer à développer ses compétences.

Développement d'une offre de certification

Le Groupe construit également une offre de certifications accessibles via le plan de formation et/ou via le CPF accompagné, dans une approche de mise en valeur et de développement des compétences (ex : cycle de professionnalisation certifiant des managers de proximité). Le but est de permettre à chacun d'améliorer son employabilité.

iii. Les dispositifs d'intégration

Le renforcement de la qualité de l'intégration dans le Groupe et la contribution à la sensibilisation au digital s'effectuent autour de 4 modules digitaux auxquels s'est ajoutée cette année un événement en présentiel. En complément les cursus de mise en métier sont adaptés pour intégrer les nouvelles compétences nécessaires, développer les modalités distancielles et améliorer leur lisibilité pour les collaborateurs intéressés.

iv. L'accompagnement de la transition digitale

Cet accompagnement à la transition digitale s'est poursuivi en 2017 avec le réseau des « Compagnons du numérique » qui rassemble plus de 500 personnes et dont le rôle est d'animer et d'accompagner auprès des équipes le déploiement des dispositifs d'ancrage des savoirs digitaux, à travers notamment :

- la sensibilisation à la culture et aux pratiques digitales pour tous les collaborateurs du Groupe avec le passeport numérique, et en lien avec les dispositifs déployés par les branches avec le certificat digital de la branche Assurance ;
- le développement de l'offre de formation en ligne sur la plateforme Mon Campus ;
- le déploiement de systèmes de partage des savoirs, ex : Speech me.
Speech me est une plateforme de formation instantanée alimentée de rubriques créées par les collaborateurs.

v. Politique managériale

En 2017 les managers ont approfondi et développé les fondamentaux du management au travers des rencontres du management et de cursus de prise de fonction pour les managers de proximité et les managers opérationnels. Par ailleurs, avec l'objectif d'accélérer la transformation du Groupe un cycle de formation a été déployé auprès des managers de direction sur les thèmes du leadership et du management de la transformation.

vi. Maîtrise des risques

Enfin, un plan de formation spécifique a visé à développer les compétences en matière de lutte contre le blanchiment, de lutte contre la corruption, et sur le devoir de conseil. Ainsi, 4400 collaborateurs, 42 % de commerciaux, 40 % de gestionnaires et 18 % appartenant à des fonctions supports ont suivi le cursus consacré à la lutte anti-blanchiment.

Fondamentale, la formation des commerciaux fait l'objet d'une attention particulière, elle comprend trois étapes, la découverte, le développement, l'expertise. La phase découverte métier s'étale sur environ quatre mois, elle forme aux techniques commerciales, au marché, aux bonnes pratiques et aux produits. La phase développement intervient au cours de la 2^e année et la phase expertise conduit à une certification par l'université de Paris-Dauphine.

Commentaires sur les indicateurs : on observe une baisse parfois significative des indicateurs de formation, ex : le nombre d'heures de formation par salarié formé, qui diminue de près d'un tiers. Mais il faut considérer l'évolution de la formation qui voit la part du distanciel augmenter de même que celle des formations de courte durée, enfin (cf la note méthodologique), les formations dont les feuilles d'émargement n'ont pas été reçues n'ont pas été comptabilisées.

Champ	Indicateurs – Périmètre Groupe		2016	2017
Formation	Politique de formation	% de la masse salariale consacrée à la formation continue	5,68 %	4,50 %
		Taux d'accès à la formation	77 %	78,4 %
		Nombre d'heures de formation par salarié formé	29,1	19,5
		Taux d'accès à la formation sur les 3 dernières années	92 %	90 %
	Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)	Existence d'une politique de GPEC au niveau du Groupe	oui	oui

b) Le dialogue social

Vingt-cinq accords ont été signés au cours de l'année 2017, près d'un tiers sont des avenants, ceci s'explique par le calendrier des renouvellements.

Champ	Indicateurs – Périmètre Groupe		2016	2017
Relations sociales	Accords collectifs	Nombre d'accords signés au cours de l'exercice	27	25
		Nombre de réunions paritaires préparatoires	56	50

Deux accords retiennent l'attention :

- L'accord sur l'adaptation du dialogue social qui découle de la loi Rebsamen (loi 2015-994), a pour buts principaux de promouvoir la vision globale de l'entreprise par les représentants du personnel et de renforcer la dynamique Groupe. Cet accord met en place une Commission d'information économique et sociale qui rassemble des représentants des deux comités d'entreprise, cette commission est tenue informée de la situation générale du Groupe. Il donne aussi aux représentants du personnel un accès aux informations de la base des données économiques et sociales des deux périmètres (périmètre La Mondiale et périmètre AG2R REUNICA).

Dans le souci de renforcer la qualité du dialogue social, une dizaine d'élus du Groupe ont suivi pendant six mois de l'année un parcours en matière économique et sociale à Science Po Paris. Un certificat a été remis en fin d'année aux participants.

- L'accord relatif aux carrières des représentants du personnel. L'idée de cet accord est d'encourager l'engagement syndical, notamment chez les jeunes, et de rendre conciliable l'exercice d'un mandat de représentant du personnel avec le développement d'une carrière. Il est difficile d'apprécier l'apport des accords collectifs à la performance économique de l'entreprise, ainsi que l'article 37 de la Loi Travail le demande, cette année en se limitant aux deux accords considérés comme majeurs il est possible de regarder le second comme participant à l'amélioration des conditions de travail. Aucun accord portant sur la santé et la sécurité au travail n'a été signé ou en négociation au cours de l'année 2017.

c) Egalité professionnelle Femme-Homme

Ce thème est traité par un accord (le 3^e) conclu au début de l'année 2016. Pour mémoire il reprend les engagements du Groupe en matière de recrutement, de formation, de promotion, de rémunération et de conciliation vie professionnelle-vie privée.

Le Comité Pluri'Elles est la structure Groupe (créée en 2015) qui a pour vocation de favoriser les actions en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Des actions spécifiques sont menées : actions de formation pour les managers femmes, de coaching, des ateliers et conférences sont organisés, un espace est dédié dans l'intranet, une plateforme est mise à disposition.

Rappelons que depuis décembre 2016 le Groupe est adhérent à la charte de la Parentalité en entreprise. La signature officielle a eu lieu le 30 juin en présence de la secrétaire d'Etat chargée de l'égalité entre les femmes et les hommes.

Dans le cas d'un congé de paternité le salaire net est maintenu.

Champ	Indicateur – Périmètre Groupe		2016	2017
Diversité et égalité des chances	Egalité professionnelle	Part des femmes dans le comité des managers de direction	29,9%	30,1%

d) Handicap

Le Groupe s'est doté d'une Mission handicap. Les idées qui sous-tendent les actions de cette dernière sont l'insertion et le maintien dans l'emploi de la population concernée. Dans ce cadre la Mission assure :

- la mise en œuvre et le suivi des accords ;
- le développement de partenariats (ESAT, EA, SIES, monde associatif...) ;
- la coordination et le pilotage de projets avec les directions concernées par le sujet (ex direction de l'immobilier d'exploitation) ;
- l'animation du réseau de correspondants handicap ;
- la sensibilisation ;
- l'accompagnement des collaborateurs et des managers.

Un de ses sujets de réflexion en 2017 fut l'application de la politique handicap -via une action de sensibilisation comme « Changeons le regard sur le handicap »- à la fonction commerciale qui voit nombre d'idées reçues la freiner.

A l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées, trois actions de sensibilisation ont été organisées sur trois sites différents : un atelier sur la langue des signes à Reims-Bezannes ; une sensibilisation aux DYS (dyslexie, dysphasie, dyspraxie, dysgraphie...) à Marseille ; une exposition photos sensibilisant à la perte de la vue à Mons. En mars 2017 a eu lieu, pour la 3^e année, la remise du trophée Femmes en entreprise adaptée. Six prix sont remis dont le prix AG2R LA MONDIALE qui récompense la créatrice d'une entreprise adaptée (EA) ou d'un nouveau service à l'intérieur d'une EA. Lors de la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (du 13 au 19 novembre), 16 sites ont été mobilisés pour accueillir 20 animations qui ont rassemblé plus de 300 participants.

Par ailleurs, la mise en accessibilité des sites du Groupe est quasiment terminée.

Champ	Indicateurs – Périmètre Groupe		2016	2017
Diversité et égalité des chances	Politique en faveur de l'intégration et du maintien en emploi des personnes en situation de handicap	Existence d'un accord Handicap agréé	oui	oui
		Taux d'emploi de personnes en situation de handicap (emploi direct, minoration et recours au secteur protégé)	6,14 %	7,98 %
		Nombre d'unités bénéficiaires comptabilisées.	351,93	411,82
		Recours au travail protégé (nombre ETP)	95,02	165,22
		Nombre de correspondants « Handicap » (1)	32	31
		Actions de sensibilisation au handicap, et de formation à distance, des représentants du personnel, des managers et des salariés.	Oui	Oui

(1) Depuis 2016 il s'agit de correspondants Groupe.

e) Les risques psychosociaux

Risques reconnus au travail, principalement générés par une situation de stress, les risques psychosociaux et leur prévention sont des sujets inscrits dans la politique des ressources humaines. Le plan d'action élaboré a permis de :

- désigner une référente risques psychosociaux ;
- renforcer la présence en région du service social, partenariat renforcé avec les médecins du travail, infirmières salariées présentes sur plusieurs sites du Groupe. Depuis 2016, un service d'accompagnement psychologique est mis à la disposition de l'ensemble des collaborateurs. Il propose une permanence téléphonique ouverte à tous les collaborateurs de la métropole 7j/7 et 24h/24, le numéro vert est disponible sur l'intranet Groupe. Cette permanence est assurée par des psychologues cliniciens de l'Institut d'accompagnement psychologique et de ressources (IAPR). Ils peuvent être contactés quelle que soit la source des difficultés : mal-être, stress, difficultés d'ordre privé ou professionnel, par exemple. Ce service est anonyme et confidentiel ;
- former les managers à la prévention et à la gestion des risques psychosociaux ;
- informer les collaborateurs sur la prévention et la gestion des risques de cette nature par la mise à disposition de deux guides sur l'intranet (« Que faire face à une situation de risque psychosocial ? », document élaboré avec les CHSCT, et la prévention par des bonnes pratiques). Par ailleurs, le baromètre annuel « Ma vie au travail » permet d'obtenir une perspective et un suivi du sujet au niveau collectif.

f) La qualité de vie au travail

Le thème prend de plus en plus d'importance dans un secteur d'activité qui va continuer à connaître des rapprochements et une forte concurrence.

Si l'on se réfère à l'ANI (accord national interprofessionnel) de 2013, « la notion de qualité de vie au travail renvoie à des éléments multiples, relatifs en partie à chacun des salariés mais également étroitement liés à des éléments objectifs qui structurent l'entreprise. Elle peut se concevoir comme un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué ». La qualité de vie au travail peut aussi être perçue comme un des éléments faisant le lien entre la stratégie de l'entreprise et le travail de chacun. De nombreux thèmes s'y rattachent, le contenu du travail et son organisation, les relations de travail, la santé au travail, l'environnement de travail (notamment les locaux, les outils...), l'équilibre vie privée-vie professionnelle (ex : la mise en place du télétravail), le lancement d'un réseau social d'entreprise.

Le baromètre « Ma vie au travail », donne aux salariés chaque année la possibilité de s'exprimer sur ce sujet.

Au cours de l'année 2017 :

- le Groupe a lancé une réflexion avec le médecin du travail, les infirmières et les assistantes sociales sur le retour à l'emploi des salariés après une longue maladie ;
- le Groupe a également participé à la journée nationale des aidants et les dispositifs qui peuvent soulager les aidants ont fait l'objet d'une diffusion ;

Champ	Indicateurs – Périmètre Groupe		2016	2017
Santé et sécurité (1)	Accidents avec arrêts	Nombre d'accidents du travail avec arrêt	58	90
		Nombre d'accidents de trajet avec arrêt	89	26
		Taux d'absentéisme dû aux accidents du travail	0,07 %	0,18 %
Baromètre ma vie au travail	Mobilisation	Taux de participation	53 %	57 %
	Ressenti global	Fierté d'appartenance à l'entreprise	62 %	58 %

(1) Maladie professionnelle déclarée à la Sécurité Sociale en 2017 : 3 (en 2016 : 3)

On peut comparer le taux d'absentéisme et les absences dues à des accidents du travail, le 1er s'élève à 6,52 % au total et le taux d'absence pour accident du travail est égal à 0,16 %.

Par ailleurs, des activités de nature extra-professionnelle sont soutenues (matériellement et/ou financièrement) par l'employeur, comme la participation à des ateliers théâtre, à une chorale, des bibliothèques.

g) Un travail en mode agile : l'aménagement des locaux pour créer des « lieux souples ». Deux sites parisiens ont bénéficié sur une partie de leur surface de travaux spécifiques. L'idée est d'adapter l'espace au mode de travail d'un métier et à l'évolution de ce mode, avec notamment la prise en compte du digital. Le processus de réalisation comprend nécessairement la consultation des salariés et le retour d'expérience permettra d'évaluer la réussite des projets.

Les plateaux nouvellement aménagés rassemblent des équipes amenées à travailler de plus en plus en mode collaboratif. Pour répondre au mieux à ce besoin des espaces différenciés favorisent les échanges, le travail en milieu ouvert et permettent également de s'isoler. Ces chantiers ont été menés en collaboration entre la direction de l'immobilier d'exploitation, les directions concernées et la direction de l'innovation.

Tous les sujets qui viennent d'être abordés dans le point 2) concourent à l'attractivité du Groupe notamment vis-à-vis des jeunes générations et à la conservation des talents et s'ajoutent à la plus classique politique de rémunération.

Champ	Indicateurs – Périmètre Groupe	2016	2017
Rémunérations	Progression des salaires moyens des administratifs à effectifs constants (1)		
	Périmètre GIE AG2R REUNICA	+1,57 %	+1,66 %
	Périmètre UES La Mondiale	+2,08 %	+2,13 %
	Masse salariale en €	411 334 675	416 994 215

(1) Les fonctions commerciales sont majoritairement rémunérées par un dispositif variable.

3) La dimension externe

a) Action sociale

Les ressources proviennent des Caisses de retraite complémentaire et des Institutions de prévoyance.

Pour la partie retraite l'action sociale a émergé avec la création de l'AGIRC en 1947, puis de l'ARRCO en 1961.

S'est alors naturellement développée l'idée qu'une solidarité collective et intergénérationnelle devait accompagner l'action des caisses de retraite.

3 principes guident la démarche :

- la complémentarité : l'esprit de l'aide est de venir en appui à des actions existantes ;
- l'innovation : faire face à de nouveaux besoins ;
- l'exemplarité : montrer le chemin à d'autres acteurs publics ou privés.

Depuis les débuts plusieurs thèmes ont retenu l'attention des Fédérations, comme le tourisme social, le handicap, la prévention, l'autonomie à domicile.

Pour la période 2014-2018 selon les besoins actuels de la population 4 axes ont été définis, le retour à l'emploi des actifs les plus fragiles, aider les aidants familiaux, donner les clés du bien vieillir, accompagner le grand âge en perte d'autonomie.

Ces axes sont considérés comme des orientations prioritaires. Les Groupes gestionnaires reçoivent une dotation constituée à partir des cotisations.

Les aides sont soit collectives, soit individuelles.

L'action sociale des institutions de prévoyance recouvre un large champ d'interventions même si son enveloppe financière est plus modeste.

Elle revêt également les 2 formes, individuelle et collective.

Individuelle elle prend la forme de prêts, d'aides financières ou de services. Collective il peut s'agir notamment de soutien à projet, à la recherche médicale...

En matière d'action sociale, le Groupe structure ses interventions au plan national et sur les territoires, selon des modalités diverses (aides individuelles, actions collectives, innovation sociale, soutien à la recherche, accompagnement...), dans le respect des orientations définies par les fédérations Agirc-Arrco, en lien avec quatre domaines prioritaires : l'aide aux aidants, la prévention santé, l'habitat et l'emploi.

Les bénéficiaires des aides sont les retraités ou actifs du secteur privé, affiliés ainsi que leurs conjoints.

Les aides dispensées par le Groupe sont soit individuelles, soit collectives. L'impact est difficile à évaluer dans le 2nd cas.

i. L'aide aux aidants

La France compterait au moins 8,3 millions d'aidants, c'est-à-dire des personnes venant en aide à une autre personne malade, handicapée ou en état de dépendance. Les difficultés sont nombreuses pour parvenir à concilier ce rôle avec la vie professionnelle, une vie personnelle, et le maintien d'une vie sociale. Les actions du Groupe ont été multiples cette année, dont un partenariat avec l'association Journée nationale des aidants, l'objectif est d'informer les aidants sur leurs droits et les dispositifs de soutien, et évidemment les inciter à se manifester. Le Groupe a participé aux côtés de l'Association française des aidants et de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie à la construction d'un dispositif de formation en ligne pour les aidants. Cette formation existait auparavant mais sa mise en ligne démultiplie son accès. Des collaborateurs du Groupe se sont impliqués dans la phase de test. Les thèmes de la formation portent notamment sur le quotidien, la relation avec la personne aidée, la conciliation avec la vie professionnelle.

Citons également le projet SOS Répit dans le cadre d'un partenariat avec le GRATH (groupe de réflexion et réseau pour l'accueil temporaire des personnes handicapées). La tâche des aidants est une tâche de long terme, des moments de pause sont absolument nécessaires. Les effets de ce partenariat seront d'étendre au niveau national le dispositif animé depuis plusieurs années par le GRATH avec un petit nombre de structures.

ii. L'habitat

Les conséquences du vieillissement de la population ne sont pas toutes prévisibles mais un constat peut être posé : la grande majorité des habitants de ce pays souhaitent vieillir chez eux. Autre constat : seule une petite fraction de l'habitat est adaptée à la problématique du

vieillesse. Le label H2S® dont la philosophie pourrait se résumer en un bien vieillir chez soi, le plus longtemps possible et en toute sécurité, propose dans une démarche centrée sur la personne une mise à niveau des équipements et la mise à disposition d'un bouquet de services. Le développement de cette démarche continue notamment en Guadeloupe, 2^e département français le plus âgé, avec l'adaptation de deux groupes de logements sociaux, l'un à Port-Louis (40 logements) et l'autre à Saint-Louis de Marie Galante (16 logements).

iii. L'emploi

Cette année Initiative France et AG2R LA MONDIALE ont décidé de reconduire leur partenariat visant à développer la création d'entreprises par les seniors. Le programme, appelé « Programme + 45 » doit être déployé d'ici 2020 sur la totalité de l'espace national. La volonté exprimée est de multiplier par deux le nombre d'entrepreneurs accompagnés pour arriver à 500, favoriser ainsi la création d'entreprises qui à leur tour peuvent être créatrices d'emplois.

iv. Le fonds d'innovation

Il a été créé en 2011 et l'année 2017 fut celle du bilan. Le but de ce fonds était de soutenir des projets associatifs innovants dans leur phase de changement d'échelle en utilisant plusieurs leviers, exemple : un financement annuel, un accompagnement stratégique, la mise à disposition de compétences rares, l'aide à une évaluation de qualité. Ses domaines d'action sont les 4 thèmes objets des paragraphes précédents. En tout 27 projets auront été sélectionnés, le fonds a financé pour chacun une étude de faisabilité dont 4 sont encore en cours. 15 projets bénéficient d'un partenariat de 3 ans avec le Groupe. Une association indépendante spécialisée dans l'innovation partenariale a été chargée de ces études. Etudes s'intéressant à 4 critères : le modèle socio-économique ; sa performance ; les pratiques d'évaluation ; les synergies avec le Groupe.

L'association a jugé que l'accompagnement a constitué « une réelle innovation sociétale dans le paysage de l'investissement auprès des projets à très forte utilité sociale.

Parmi les associations soutenues par le Fonds citons : l'ADIE (association pour le droit à l'initiative économique) pour la création de microentreprises par des seniors en situation de fragilité économique ; l'Association française des aidants pour le développement du réseau « Café des aidants » ; Astrée pour l'accompagnement de seniors fragilisés ; le Réseau Cocagne pour des exploitations maraîchères biologiques à vocation d'insertion sociale et professionnelle...

Champ	Indicateurs – Périmètre Groupe	2016 (1)	2017
Les engagements en €	Aides collectives	ND	56 201 162
	Montant engagé pour l'emploi	ND	13 720 030
	Montant engagé pour le soutien aux aidants	ND	5 698 262
	Montant engagé pour le soutien aux personnes âgées (2)	ND	33 680 599
	Montant engagés sur des autres thématiques (3)	ND	12 553 380
Fonds d'innovation en €	Dotation financière apportée aux associations œuvrant dans l'intérêt général	1 596 742	1 648 512
	Montant des actifs immobilisés sous forme de prêts aux associations partenaires	Néant	452 000
	Financement d'honoraires de conseil dans le cadre de l'accompagnement	546 729	595 427
Démarche ECO (4)	Nombre de bénéficiaires	ND	47 012

(1) La présentation a été modifiée cette année, toutes les données ne sont pas disponibles sur l'année 2016.

(2) Le soutien porte sur l'hébergement, la prévention-santé, le « bien vieillir » et la précarité énergétique.

(3) Les autres thématiques regroupent les aides hors périmètre prioritaire.

(4) il s'agit de la démarche Ecoute, Conseil, Orientation, système d'accompagnement par des équipes de professionnels au service de personnes rencontrant des difficultés dans les domaines suivants : santé, handicap, dépendance, autonomie à domicile, logement, famille, emploi et revenus.

b) Mécénat

Le Groupe est désormais doté de deux Fondations :

- Fondation d'entreprise AG2R LA MONDIALE pour l'autonomie et le vivre ensemble tout au long de la vie ;
- Fondation d'entreprise AG2R LA MONDIALE pour la vitalité artistique.

Quatre postes en équivalent temps plein assurent le bon fonctionnement des Fondations.

i. Le mécénat de solidarité : la Fondation pour l'autonomie et le vivre ensemble

La Fondation a 4 orientations prioritaires : la prévention et le traitement de l'échec scolaire dès le plus jeune âge (pour rappel le droit à l'éducation fait partie intégrante des droits de l'homme, cf art. 26 de la Déclaration universelle des droits de l'homme) ; le soutien aux initiatives entrepreneuriales ou solidaires des jeunes ; l'économie sociale et solidaire ; la solidarité entre les générations.

Cette année la Fondation a revu ses critères de sélection et de notation des projets. Le Conseil d'administration a approuvé les nouveaux critères qui seront désormais utilisés pour instruire les demandes de financement.

Des espaces-membres ont été créés pour les correspondants territoriaux retraités et les membres des comités (comité de sélection de projets, comité scientifique et d'orientation), cet outil leur permet d'accéder plus aisément à l'ensemble des documents.

Par ailleurs, le cabinet Eexiste avait été choisi par le Conseil d'Administration fin 2015 pour étudier l'impact des financements accordés. En 2017 il a été décidé de procéder à un suivi sous la forme de deux bilans, un 6 mois, un second 12 mois après le financement.

Enfin, au mois d'octobre la Fondation a attribué 6 prix (Education, solidarité entre les générations, économie sociale et solidaire, alimentaire, coup de cœur des collaborateurs et coup de cœur des assurés) à 6 associations, chaque prix était accompagné d'une dotation de 10 000 euros.

Champ	Indicateurs – Périmètre Groupe		2016	2017
Mécénat	Mécénat de solidarité	Montant versé par des entités du Groupe à la Fondation d'entreprise AG2R LA MONDIALE pour l'autonomie et le mieux vivre ensemble (hors convention d'assistance générale avec le GIE La Mondiale Groupe).	1 000 000€	1 000 000€
		Journées de travail et d'information pour les salariés bénévoles de la Fondation (nbre de jours/an)	122	56

ii. Le mécénat culturel : la Fondation pour la Vitalité artistique et culturelle des territoires

L'année 2017 a marqué un tournant dans l'histoire de l'engagement culturel d'AG2R LA MONDIALE avec la création d'une structure dédiée, destinée à structurer cette activité : il s'agit de la Fondation d'entreprise AG2R LA MONDIALE pour la vitalité artistique. À travers elle, la culture constitue désormais un pilier à part entière, et non plus entièrement à part, de l'engagement sociétal du Groupe. Trois singularités identitaires définissent son positionnement : l'ancrage territorial des actions soutenues, la finalité exclusivement culturelle des projets et la dimension pluridisciplinaire de ses domaines de prédilection. À ce propos, c'est bien l'ambition de répondre à un large champ de sollicitations qui a conditionné le parti pris d'arrêter trois axes d'intervention thématiques :

- la préservation du patrimoine culturel régional ;
- la valorisation de la création contemporaine ;
- la promotion des métiers d'art.

Concrètement, en 2017, la Fondation a connu plusieurs temps forts institutionnels à commencer par l'installation de son Conseil d'administration (36 membres), de son Bureau (3 membres), de son Comité de sélection (11 membres) et de son Comité d'orientation (3 membres).

Pour la Fondation, participer du rayonnement culturel et de la vitalité artistique des territoires, c'est s'inscrire tour à tour dans la tradition et la modernité, voire, à la croisée de la tradition et de la modernité. Dans ce contexte, en 2017, 17 projets émanant de 12 territoires ont fait l'objet d'un soutien financier, eux-mêmes sélectionnés dans un corpus de 28 sollicitations éligibles. Ces 17 projets appartiennent aux secteurs artistiques suivants : l'architecture, l'art campanaire, la peinture, la sculpture, la musique, l'opéra, l'art de la céramique, l'art de la tapisserie et l'art du vitrail. Parallèlement, d'autres actions peuvent continuer d'être soutenues le cas échéant en régie directe.

Champ	Indicateur – Périmètre Groupe		2016	2017
Mécénat	Mécénat culturel	Montant versé par des entités du Groupe à la Fondation d'entreprise AG2R LA MONDIALE pour la vitalité artistique	754 000	739 999

c) Une Micro assurance

Le Groupe contribue au déploiement d'une offre de micro-assurance par le biais de la Fondation Entrepreneurs de la Cité, un dispositif strictement d'intérêt général qui propose des solutions de micro-assurance à des entrepreneurs vulnérables œuvrant en France.

Champ	Indicateur – Périmètre Groupe	2016	2017
Micro-assurance	Nombre de contrats actifs au 31 décembre (coassurance avec la CNP)	775	784

V) Des pratiques internes éthiques et durables

1) Nos engagements, notre influence

AG2R LA MONDIALE adhère aux principes du Pacte mondial depuis 2003, à la Charte de la diversité (2007), à la Charte développement durable de l'Association française de l'Assurance

(2009, actualisée en juillet 2018), au Manifeste de l'entreprise responsable de Réseau Alliances (2010), à la Charte Entreprises et Quartiers (2015).

Le Groupe participe avec conviction aux travaux de nombreuses organisations professionnelles ou associatives pour partager ses réflexions et ses bonnes pratiques RSE, en particulier : la Fédération Française de l'Assurance (FFA), la Réunion des Organismes d'Assurance Mutuelle (ROAM), le Centre technique des institutions de prévoyance (CTIP), le Comité directeur du Global Compact France, la Plateforme RSE, l'Observatoire de la RSE (ORSE), Réseau Alliances, la commission RSE du Mouvement des Entreprises de France (MEDEF), le Forum pour l'Investissement Responsable (FIR), l'Association française des Investisseurs Institutionnels (Af2i), le Cercle des Investisseurs Institutionnels de Novethic, et The Shift Project, think tank dont l'ambition est de proposer des solutions pour libérer l'économie de sa dépendance aux énergies fossiles. Dans le champ de l'économie sociale et solidaire le Groupe est représenté directement ou indirectement, dans les instances du Conseil supérieur de l'ESS, du Centre français des fonds et fondations (CFF), d'ESS Forum international, de la Fonda et de France active.

Le Groupe a engagé, au cours de l'exercice, une réflexion sur la formalisation de sa politique d'engagement sociétal qui recouvre notamment l'investissement responsable, la finance solidaire, l'action sociale, le mécénat, les fondations et le pilotage de la Responsabilité sociétale d'entreprise.

Une récente enquête, à partir de données du web et des réseaux sociaux, menée conjointement par Ultramédia et Digimind montre l'arrivée du Groupe, qui se trouve en 4^{ème} position, parmi les leaders d'opinion. L'enquête mesure notamment la visibilité de la marque, son audience, le pouvoir relationnel du Groupe, c'est-à-dire sa capacité à entretenir une relation avec sa communauté. Sont également évalués le pouvoir d'expression (capacité à produire sur le web et les réseaux sociaux un volume de contenus conséquent) et le pouvoir d'engagement, lequel résulte d'une capacité à produire des contenus entraînant une réaction de la communauté.

2) Les actions de sensibilisation

L'analyse de matérialité a mis en évidence que, sur le sujet de l'environnement, la sensibilisation est le mode d'action à privilégier. En effet, elle a été classée parmi les enjeux RSE prioritaires mais avec un niveau de performance qui peut être amélioré.

Au fil des années et des événements organisés s'est constitué un groupe des « Alliés du développement durable ». Ces Alliés sont autant de personnes susceptibles de participer aux événements et de diffuser des informations

Régulièrement et depuis plusieurs années des événements sont lancés à l'occasion des semaines thématiques. Pour 2017 citons 3 manifestations :

- la semaine du développement durable, avec une animation « Range ton site » et une autre autour de l'utilisation de la trottinette ;
- la semaine de la mobilité, avec un défi lancé aux collaborateurs de marcher au moins 33 000 km ;
- la semaine de la réduction des déchets avec la récupération de lunettes, de textiles et de téléphones mobiles.

3) Gouvernance, éthique des affaires

Pour mémoire la notion de gouvernance utilisée dans ce point fait appel à la notion de code de conduite.

Elle s'applique en interne et dans le cadre des relations d'affaires.

Il est en effet fondamental d'être un créateur de confiance pour le client.

En matière de conformité il n'est pas inutile de rappeler la base : l'article 46 de la directive Solvabilité 2 exige des entreprises d'assurance et de réassurance la mise en place d'un système de contrôle interne efficace. La fonction de vérification de la conformité fait partie intégrante de ce système. Cette fonction comprend l'évaluation du possible impact de tout changement de l'environnement juridique sur les opérations de l'entreprise, ainsi que l'identification et l'évaluation du risque de non-conformité. Le risque de non-conformité se définit comme le risque de sanction judiciaire, administrative, disciplinaire, de perte financière, d'atteinte à la réputation, cela, du fait de l'absence de respect de la réglementation, des normes et usages professionnels et déontologiques applicables au Groupe. Il est à noter qu'une défaillance au niveau de la conformité peut porter atteinte au respect des droits de l'Homme, notamment quand il s'agit de lutte contre le blanchiment, de financement du terrorisme ou de corruption. La fonction vérification de la conformité est organisée au niveau Groupe au sein d'une Direction dédiée afin que le cadre fixé puisse être ensuite décliné dans chacune des entités relevant du secteur concurrentiel (assureur, mutuelle, institution de prévoyance).

Concrètement la fonction conformité poursuit les objectifs suivants :

- l'accompagnement des différents métiers dans le cadre des projets réglementaires pour identifier et circonscrire les risques de non-conformité (des notes de suivi de risque conformité sont rédigées) ;
- l'identification par des tests d'éventuels écarts de conformité de certaines pratiques (ex pour 2017 : en matière de publicité) ;
- l'information et la formation des collaborateurs sur les bonnes pratiques à acquérir (cf III a. vi Formation-maîtrise des risques, une formation sur la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme a été dispensée à grande échelle).

La Direction de la conformité établit un Rapport Conformité qui reprend les constats et les recommandations de l'année écoulée, ainsi qu'un Plan Conformité pour l'année à venir.

Le référentiel des risques de non-conformité est stabilisé au regard de son périmètre. Les risques sont répartis autour des thèmes suivants : la protection de la clientèle qui traite du risque produit, du risque distribution et du risque pratiques commerciales ; la sécurité financière et éthique des affaires qui traite de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, de la lutte contre la fraude, de la déontologie et de la lutte contre la corruption ; la bonne gouvernance sous l'angle des délégations de pouvoir et de signature.

Focus thématiques sur l'année 2017 :

La protection de la clientèle

En 2017 trois thèmes sensibles ont fait l'objet d'une vérification et d'un suivi de risque particulier, la publicité, les contrats en déshérence et le devoir de conseil (devoir qui s'applique à la souscription et continue pendant la vie du contrat).

Par ailleurs, des nouveaux produits en assurance-vie individuelle de type Epargne ou Retraite ont fait l'objet avant leur mise sur le marché d'une analyse de conformité qui a donné lieu à l'établissement d'une fiche de conformité.

La lutte contre la corruption

Afin de se mettre en conformité avec la réglementation Sapin II priorité a été donnée à l'installation d'un dispositif de lutte anti-corruption au sein du Groupe. Ont ainsi été mis en

œuvre une cartographie des risques, un système d'alerte, un guide sur la lutte contre la corruption priorisée au secteur sensible des achats, des contrôles comptables et une information à l'ensemble des collaborateurs du Groupe.

La lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

Le sujet n'est pas traité au même rythme selon les activités des entités concernées. Priorité a été donnée à La Mondiale Partenaire qui par son activité et ses produits (produits d'épargne) est la plus exposée.

Un dispositif de détection automatisée a été mis en place et les modalités de détection renforcées.

Le déploiement se fait progressivement dans les autres structures du périmètre La Mondiale. Sur l'année 2017 on constate une augmentation du nombre des examens renforcés (dossiers atypiques par montage complexe ou présence de personnes politiquement exposées).

La lutte contre la fraude

Un guide des bonnes pratiques de lutte contre la fraude a été rédigé, sa diffusion est prévue pour 2018.

Au cours de l'année la direction de la conformité a participé à un audit interne sur le dispositif de lutte contre la fraude sur les prestations assurantielles notamment en épargne et en retraite supplémentaire.

La déontologie

La démarche déontologie est partagée entre la direction de la conformité et le déontologue Groupe. Au premier reviennent les questions de déontologie liées à une activité, au second les questions liées au statut.

Le dispositif s'appuie sur les documents suivants :

- charte des administrateurs ;
- charte du délégué des sociétaires ;
- code éthique des affaires ;
- guide des bonnes pratiques achats ;
- guide sur les bonnes pratiques des conseillers commerciaux.

Les analyses d'impact

En 2017 la direction a lancé des actions visant à mettre en place un dispositif Groupe de veille réglementaire, le projet se continuera en 2018.

Le but d'une analyse d'impact est d'identifier la ou les structure(s) Groupe concernée(s) par une modification de l'environnement juridique et de présenter les actions à mettre en œuvre.

Lanceur d'alerte

Mis en place en 2017 le processus d'alerte se fait auprès d'un cabinet d'avocats accessible 24h/24 et 7j/7. Ce système garantit la confidentialité au lanceur d'alerte.

Quatre personnes parmi lesquelles un représentant de la direction de la conformité seront en charge de l'enquête interne.

La protection des données personnelles

Dans le cadre de sa politique de ressources humaines, le Groupe tient à garantir le meilleur niveau de préservation des droits des salariés et de protection de leurs informations, d'autant qu'il y a une dématérialisation progressive des documents, notamment les fiches de paie.

4) La politique Achats

C'est évidemment au niveau Groupe que toute la politique de la Direction des Achats est élaborée. Quatre grandes familles rassemblent la totalité des achats : relation clients, marketing, communication ; moyens généraux ; prestations intellectuelles ; informatique. Environ 1000 fournisseurs sont répertoriés sur la base d'une relation commerciale supérieure ou égale à 20 k€, mais 300 fournisseurs couvrent un peu plus de 80 % du volume annuel des achats qui s'élève aux alentours de 400 millions. Ce montant englobe la sous-traitance qui est pratiquée essentiellement dans les secteurs de l'informatique, de l'actuariat et de l'accompagnement de projets. Des clauses-types permettent de limiter les risques liés à la sous-traitance.

Trois axes fondamentaux structurent la politique Achats :

- Qualité, meilleur prix, meilleurs délais ;
- La relation avec les prescripteurs internes ;
- La relation avec les fournisseurs.

Il est à noter que s'il existe bien des risques associés à la fonction Achats, l'activité du Groupe et son assise géographique (métropole, DOM TOM) ne l'exposent pas au point de considérer comme majeurs lesdits risques.

En 2017 une plateforme E-Achats a été déployée à l'ensemble des Directions. Elle n'a pas pour objectif de modifier le process achat mais de le sécuriser en assurant une meilleure traçabilité. Par ailleurs, la mission de collecter et de vérifier les informations réglementaires (attestations et déclarations) a été confiée à Provigis.

La démarche responsable de la Direction des Achats joue à plusieurs niveaux :

- la relation fournisseurs

Par la recherche d'une relation équilibrée, par le respect des délais de paiement (principe d'un paiement à 30 jours maximum excepté pour les prestations particulières et des contrats ponctuels), par des études de solvabilité afin de limiter le risque de défaillance financière, par un seuil limite de dépendance, par la mise sur pied de comités stratégiques avec les plus gros fournisseurs. A ces bonnes pratiques s'ajoutent l'appel à des entreprises adaptées (les unités bénéficiaires sont comptabilisées dans le tableau des informations sociales III a.) ainsi qu'à des structures d'insertion par l'activité économique, cela rejoint également le soutien au développement local. Enfin, le Groupe a, jusqu'à ce jour, écarté le recours aux plateformes d'évaluation des fournisseurs afin de ne pas pénaliser les plus petits d'entre eux qui ne disposeraient pas des moyens financiers nécessaires pour se faire évaluer.

- la relation aux territoires

Si un contrat d'achat est national l'achat peut être local. Ainsi, pour la prestation propreté-tri des déchets, un appel d'offre a été préparé en 2017. L'échelle est nationale avec encouragement à des regroupements au niveau local, le déploiement du Groupe sur environ 200 sites favorisant cette pratique.

- les produits responsables

Les papiers achetés sont labellisés à plus de 90 % et dans le cas d'achat de matériels (hors informatique) l'origine et la nature des matériaux sont pris en compte, mais par son activité la marge de manœuvre du Groupe est limitée.

- une démarche d'amélioration continue

=> Une collaboratrice de la direction Achats suit, outre son périmètre, les questions RSE ;
=> Des critères RSE sont insérés dans les cahiers des charges des appels d'offres et dans leurs grilles d'analyse. Le poids de ces critères (de 5 à 10 %) et leur nature varient selon le type de bien ou prestation, pour une prestation intellectuelle le social et la gouvernance seront regardés de près quand le social et l'environnement le seront dans le domaine de l'énergie.
=> la Direction des Achats travaille en liaison étroite avec la Direction de la conformité pour l'élaboration de guides méthodologiques et des formations.

5) Continuité de l'activité

Par l'importance des enjeux, le nombre de ses clients, le Groupe est particulièrement vigilant quant à la continuité de son activité. Des défaillances dans ce domaine font partie des risques majeurs identifiés.

Au cours du dernier trimestre de l'année un exercice mobilisant une quarantaine de collaborateurs de 7 directions a eu lieu pour traiter une situation de crise lié à un scénario défini à l'avance.

L'objectif est d'assurer notamment et selon la situation, le fonctionnement du Groupe, la sécurité des collaborateurs, l'intégrité des lieux stratégiques et informatiques ainsi que la protection des données.

Une situation de crise → cellule de crise → gestion de crise.

Une situation de crise pourrait être une cyberattaque, une pandémie, un incendie important, un attentat, une catastrophe naturelle...C'est l'ampleur ou la nature du phénomène qui permet la classification de « situation de crise ».

Parmi les risques émergents auxquels une entreprise pourrait se voir confrontée, serait une crise qui ne toucherait pas directement son activité mais un grand nombre de ses clients ou certains parmi les plus importants. A ce jour ce risque n'est pas traité.

6) Responsabilité dans la gestion d'actifs

Rappelons que le Groupe est fortement engagé dans les travaux du Forum pour l'Investissement Responsable (FIR), de l'Association française des investisseurs institutionnels (Af2i) et du Cercle des investisseurs institutionnels de Novéthic, organismes qui œuvrent à l'émergence et à la diffusion des idées pour une gestion d'actifs responsable.

Notre responsabilité se manifeste notamment au travers de 4 sujets :

a) L'ISR

La culture ISR a fait ses premiers pas dans une entité du Groupe -avant la naissance de celui-ci- en l'an 2000. Conscient de sa responsabilité financière vis-à-vis de ses clients et de sa responsabilité sociétale, le Groupe se doit de concilier la performance économique et l'engagement sociétal. Gérant près de 10 Md € d'encours selon une démarche ISR, ce qui fait de lui le 1^{er} investisseur institutionnel socialement responsable français, AG2R LA MONDIALE perçoit cette dernière comme un levier essentiel du développement durable et

défend sa cause auprès de plusieurs organismes professionnels. L'encours est réparti en 3 classes d'actifs qui sont par ordre d'importance les obligations, les actions, le monétaire. Parmi ce montant 3 Md € ont reçu en janvier 2017 un label ISR délivré par l'AFNOR.

L'activité est structurée autour de 3 analystes spécialisés et de 5 gérants, la méthode appliquée est la méthode dite « best in class », elle consiste à retenir les fonds les mieux classés dans leur catégorie selon des critères ESG.

Bien que le propos soit difficile à démontrer, l'ISR n'est pas sous performant. Sur le long terme il devrait même conduire à de meilleurs résultats, les entreprises les mieux notées en critères ESG pourraient bien être dans le futur celles qui afficheront les meilleurs résultats financiers.

En 2012, le Groupe a pris un engagement spécifique visant à déployer sa méthode d'analyse relevant de l'investissement socialement responsable (ISR) à la totalité de la gestion d'actifs dans le cadre de la Global Union for Sustainability (GUS). Précisons toutefois qu'en raison de la nature long terme de nos investissements, justifiée par certains de nos métiers comme l'assurance-vie, le déploiement ne peut-être que progressif.

b) L'engagement actionnarial

Il s'agit d'utiliser le pouvoir que confère la détention d'actions. Les modalités d'exercice sont diverses, le vote en assemblées générales, la proposition de résolution ou le dialogue direct avec les représentants de l'entreprise. C'est aussi d'accompagner celle-ci dans la réalisation de ses objectifs.

Dans le cadre de sa démarche de responsabilité, le Groupe, en tant qu'investisseur institutionnel considère qu'il est de son devoir fiduciaire d'exercer ses droits de vote en assemblées générales. Dans l'intérêt même de ses clients, il a un rôle à jouer notamment dans la gouvernance des entreprises dans lesquelles il a investi. Le Groupe qui ne délègue pas ce pouvoir se prononce sur les comptes, l'affectation du résultat, les conventions réglementées, la composition du conseil, les opérations du capital, la rémunération des dirigeants, les statuts, jouant ainsi son rôle de partie prenante active.

c) Des limites sectorielles

En 2017 la politique d'investissement a été complétée par :

- l'exclusion des investissements dans les entreprises qui tirent plus de 30 % de leurs revenus du secteur du charbon ou qui mènent une politique agressive dans ce domaine, par exemple en augmentant leur capacité de production, ceci dans le cadre de la lutte contre le réchauffement climatique ;
- l'exclusion de nouveaux investissements dans les entreprises du secteur du tabac, ceci dans le cadre de la protection de la santé, sujet incontournable pour un groupe de protection sociale.

Ces 3 premiers thèmes illustrent les moyens d'action à la disposition de l'investisseur pour faire entendre sa voix : financer, donc afficher sa vision, des structures qui correspondent à ses valeurs ; désinvestir ; pratiquer le dialogue pour orienter.

d) Le soutien à une économie responsable et à l'emploi.

Le secteur de l'assurance contribue largement au financement de l'économie. Fin 2017 le montant des actifs des sociétés d'assurance en France s'élevait à 2600 Md €.

Dans une présentation par bénéficiaires il serait dit que le secteur de l'assurance finance (notamment) la dette de l'Etat français et les entreprises.

A la fin de l'année 2017 18 % de la dette de l'Etat, qui atteint 1795 Md €, étaient financés par les assureurs résidents.

Le financement des entreprises se fait par achats d'actions ou d'obligations avec des montages spécifiques pour les PME et ETI souvent sous l'impulsion de la Caisse des Dépôts et de Bpifrance.

Le tableau ci-dessous expose certaines démarches d'AG2R LA MONDIALE. Les investissements fléchés pour l'environnement participent à la transition énergétique.

Champ	Indicateurs - Périmètre SGAM		2016	2017
Finance responsable	Investissements fléchés destinés à favoriser l'emploi en France ou l'environnement	Encours (1) au 31/12 en M d'€ : -Obligations vertes -Prêts à l'économie -Private Equity	NC (2)	2183 683 1258 242
	Private Equity	Engagement de l'exercice (3)	NC (2)	62
	Exercice des droits de vote	Taux de participation aux Assemblées générales (4)	NC (2)	100%

Pour mémoire :

-Les prêts à l'économie correspondent à des investissements non notés qui vont financer par exemple des entreprises ou des collectivités territoriales, leur permettant ainsi de diversifier leurs sources de financement notamment auprès des investisseurs institutionnels.

-Le private equity consiste à prendre des participations majoritaires ou pas dans le capital de petites et moyennes entreprises généralement non cotées. Cette prise de participation permet de financer leur démarrage, leur croissance, leur transmission, parfois aussi leur redressement ou leur survie. Les investissements Private Equity sont réalisés chez des gestionnaires de fonds situés en France mais dont les investissements peuvent dépasser le cadre national.

(1) Le montant des encours est donné en valeur boursière au 31/12.

(2) Le périmètre a été modifié cette année, ce qui explique l'absence de données sur l'exercice 2016.

(3) Le montant en Private Equity engagé au cours d'un exercice peut être appelé sur plusieurs exercices

(4) Le droit de vote concerne le portefeuille d'actions détenues en direct.

Rappelons que l'année 2017 fut également riche en récompenses puisque la gestion d'actifs du Groupe a été nommée dans le cadre de « ESG Investment Strategy of the Year », et s'est distinguée par 3 nominations aux IPE Awards après l'avoir été avec l'European Pensions Awards dans l'ISR. Enfin, il a été décidé d'adhérer aux PRI (principes de l'investissement responsable des Nations-Unies).

7) Diminution de l'empreinte environnementale liée à l'activité.

L'élaboration de la politique environnementale a débuté en 2013 par la création d'un groupe de travail réunissant toutes les directions concernées et l'organisation d'un concours interne pour faire remonter les idées de projets des collaborateurs. Elle a été entérinée par le COMEX au mois de juillet 2015. Cette politique environnementale articule une orientation générale et cinq axes d'engagement prioritaires. En parallèle les bonnes pratiques environnementales internes sont identifiées et mises en valeur et des actions de sensibilisation sont régulièrement menées.

Les cinq engagements de la politique environnementale pour la période 2015-2020 sont :

- ⇒ Mieux maîtriser les pollutions et les déchets produits, de manière directe ou indirecte, par le Groupe ;
- ⇒ Être plus économes en matière de consommation des ressources naturelles ;
- ⇒ Mieux apprécier notre contribution à la transition énergétique ;

- ⇒ Réaliser une empreinte carbone de nos actifs financiers ;
- ⇒ Continuer de réduire nos émissions de gaz à effet de serre.

a) Intensité carbone des actifs

Le Groupe calcule cet indicateur depuis 2015.

-Ce qu'il n'est pas : bien qu'il soit de plus en plus utilisé ce n'est pas un indicateur calculé selon une méthodologie arrêtée et retenue par tous les investisseurs. A ce stade il ne permet pas d'orienter une décision d'investissement.

Il est fait appel à un autre indicateur, la position du portefeuille par rapport à la trajectoire 2°C, 2°C étant l'augmentation de température moyenne qu'il ne faudrait pas dépasser à la fin de ce siècle selon les climatologues. Fin 2017 les investissements sur le périmètre SGAM étaient sur une trajectoire 3,6°C.

-Ce qu'il est : un indicateur qui donne une image à un instant t.

Champ	Indicateurs - Périmètre SGAM		2016	2017
Changement climatique	Intensité carbone des actifs	Sur le périmètre assurantiel en TCO2e/M€ investi, corporate et souverain	126	97
	Trajectoire 2°C	Sur le périmètre assurantiel, en °C, corporate et souverain	3,6	3,6

Pour le calcul une distinction est faite selon les secteurs, pour ceux à forts enjeux (énergie, secteurs fortement émetteurs ou à fort potentiel d'efficacité énergétique), toutes les émissions générées sur la chaîne de valeur sont intégrées, pour les secteurs à faibles enjeux les données sont vérifiées. A défaut de données des estimations sont faites. Enfin, la méthode employée neutralise les doubles comptes. Comme l'année dernière les travaux ont été menés par une société spécialisée : Carbone 4.

Plusieurs facteurs expliquent la baisse significative observée, citons parmi d'autres : l'affinement des données financières ; la diminution de la part des énergies fossiles chez certains émetteurs du portefeuille.

b) Mobilité durable

-Les déplacements

La loi du 17 août 2015 sur la transition énergétique demande à toute structure qui rassemble plus de 100 personnes sur un même site de mettre en place un plan de mobilité qui vise à réduire les émissions de gaz à effet de serre dues aux déplacements. D'autres effets bénéfiques sont attendus de la loi, notamment une amélioration de la qualité de l'air, une meilleure qualité de vie au travail. Il s'agit des déplacements effectués dans le cadre de l'activité de l'entreprise, professionnels, domicile-travail, déplacements des clients, des prestataires, des administrateurs...Le sujet est sensible pour le Groupe, le poste déplacements étant le second poste le plus émetteur après la gestion d'actifs, et le premier si on considère les émissions directement liées à l'activité. Vingt sites du Groupe se sont trouvés concernés, 7 à Paris, 13 en province, rassemblant près de 70 % de l'effectif des salariés. Les informations sur les déplacements de ces derniers, qui représentent la plus grande partie, ont été minutieusement collectées puis analysées. Il y a eu une géolocalisation, un calcul des distances (la distance moyenne domicile – travail est de 23 km, la moyenne nationale est de 26 km source ADEME), des temps de parcours, une étude sur les infrastructures d'accès aux

sites et une enquête qui a suscité une forte mobilisation avec un taux de réponse de 42,2 % des collaborateurs des sites concernés.

L'année 2018 verra se construire un plan d'action pour chaque établissement.

Un point important qui est ressorti de l'enquête est l'attraction des personnes interrogées pour le télétravail.

- Autopartage

Sur le site de Chartres, grâce à un partenariat avec Renault préparé en 2017 et opérationnel en 2018 le Groupe va donner accès aux salariés à une solution d'autopartage pour une utilisation qui pourra être professionnelle comme privée.

- Equipement en bornes et en véhicules électriques

Chaque année, le Groupe équipe un site supplémentaire. Cette année, c'est le site de Grenoble qui a été équipé en véhicule électrique.

c) La politique immobilière de placement

Cela fait plusieurs années qu'AG2R LA MONDIALE poursuit volontairement et activement une politique durable et responsable en matière d'immobilier tertiaire de placement, cette politique participe à la valorisation et à la pérennité de son patrimoine. S'inscrivent notamment dans cette perspective le développement de la valeur « verte » des immeubles de bureaux, les démarches de labellisation et de certification visant à réduire les consommations énergétiques (cf tableau infra, l'indicateur de la consommation d'énergie primaire du parc immobilier de placement) et à favoriser le confort et le bien-être des occupants.

L'immobilier « vert » se renforce un peu plus chaque année, ainsi l'année 2017 aura vu :

La poursuite des actions techniques et de management visant la réduction des consommations énergétiques du patrimoine de placement. Pour mémoire l'objectif du Groupe est, à l'horizon 2019, la réduction de 30 % des consommations d'énergie par rapport à 2012 prise comme année de référence. En 2017 la consommation d'énergie réelle a augmenté de 5 % par rapport à l'année précédente, malgré cela la réduction globale depuis 2012 s'élève à 20 %.

Autre objectif à l'horizon 2019 : la certification en neuf ou rénovation, et en exploitation de 50% des surfaces du patrimoine. La première partie est atteinte (cf ci-dessous).

La poursuite des démarches de certification environnementale en neuf et rénovation.

Au 31/12/2017 51 % des surfaces du patrimoine immobilier de placement étaient certifiées ou en passe de l'être (soit 224 000 sur 436 000 m² SU) ;

La poursuite des démarches de certification environnementale en exploitation.

Au 31/12/2017 32 % des surfaces sont certifiées ou en cours de certification (soit 139 000 sur 436 000 m² SU) ;

Outre cela les opérations immobilières suivantes :

- La réception des travaux de restructuration de l'immeuble 10 Grenelle (bureaux 32 000 m² à Paris XV), ce bâtiment vise la triple certification HQE™, BREEAM® et LEED® ;
- La livraison de l'immeuble SEASON (bureaux 22 500 m² à Paris XVII) dans la ZAC Clichy-Batignolles, laquelle a reçu en 2016 le label EcoQuartier du Ministère du Logement. Ce quartier est résolument engagé dans un urbanisme durable où se combinent production

d'énergies renouvelables, bâtiments à faible consommation d'énergie (pas de climatisation), mixité (habitation/tertiaire), modes de déplacements doux, développement de la biodiversité, collecte pneumatique des déchets, etc.

- La livraison de l'immeuble REVERSIDE (bureaux 5000 m² à Gentilly 94), il possède la certification HQETM bâtiment tertiaire niveau excellent ;
- La poursuite de la construction de l'immeuble AIR TIME (bureaux 15 400m² à Paris XIII) qui possédera la certification HQETM bâtiment tertiaire et la certification BREEAM ;
- La poursuite des travaux de restructuration de l'immeuble 8 PENTHIEVRE (bureaux 8000 m² à Paris VIII) qui possédera la triple certification HQETM, BREEAM® et LEED® ;
- L'acquisition en VEFA de l'immeuble LE BELVEDERE (bureaux 18 000 m² à La Défense 92) qui fait l'objet de travaux de restructuration et qui possédera une triple certification HQETM, BREEAM® et WELL Core & Shell ;
- L'acquisition en VEFA de l'immeuble CLICHY SANZILLON (bureaux 17 000 m² à Clichy 92) qui vise aussi la triple certification HQETM, BREEAM® et WELL ;
 - Enfin une autre acquisition en VEFA à Nanterre (92), l'immeuble Green Office® UPSIDE (18 300 m² de bureaux) qui bénéficiera de la certification HQETM, BREEAM et du label BEPOS (bâtiment à énergie positive, c'est-à-dire produisant plus d'énergie qu'il n'en consomme), l'immeuble sera équipé d'une centrale photovoltaïque.

Les grandes opérations de construction ou de restructuration se sont accompagnées de succès commerciaux puisque les immeubles été pré-commercialisés avant d'être livrés.

Champ	Indicateurs	Périmètre Groupe	2016	2017
Changement climatique	Impact carbone	Emissions réelles du parc immobilier de placement en kgCO ₂ e/m ² /su/an	19,1	20,3
	Impact énergie du parc immobilier de placement	Consommation d'énergie primaire du parc immobilier de placement exprimé en kWh/m ² /su/an (1)	378	402
		Part du patrimoine de placement certifié en neuf ou rénové	46% Soit 203 000 m ²	51 % Soit 224 000 m ²
		Part du patrimoine de placement certifié en exploitation	20% Soit 89 000 m ²	32 % Soit 139 000 m ²

(1) Seuls les immeubles d'habitation ou tertiaires de petite surface sont exclues de ce calcul. A titre de comparaison le baromètre 2017 de l'Observatoire de l'Immobilier Durable fait état pour l'immobilier tertiaire d'une consommation moyenne d'énergie primaire de 422 kWh/m²/su/an, laquelle a été définie à partir d'un échantillon de 1790 bâtiments développant plus de 14 millions de m².

Ajoutons qu'en octobre 2017 le Groupe a renouvelé son engagement pour une politique immobilière responsable et durable en signant la Charte pour l'efficacité énergétique et environnementale des bâtiments tertiaires publics et privés. Cette démarche est portée par le Plan bâtiment durable. Les enjeux sont l'économie d'énergie et le développement des énergies renouvelables ainsi que la neutralité carbone à l'horizon 2050. Parmi les actions possibles sont cités la mobilisation des occupants des bâtiments, l'investissement dans des équipements performants, l'amélioration de la maintenance des installations.

d) La gestion des déchets

Champ	Indicateurs – Périmètre Groupe		2016	2017
Gestion des déchets	Suivi de catégories et quantités de déchets	Nombre de sites loués ou détenus équipés d'un système de tri et de collecte des déchets	7	9
		Part de la surface des sites occupés équipés d'un système de tri et de collecte des déchets	35 %	39 %

Sur le site grenoblois du Groupe l'apport volontaire des déchets a été expérimenté courant 2016. Le 1^{er} bilan est positif. Les flux collectés concernent le verre, les piles, les papiers et cartons, les canettes, bouteilles et gobelets.

-Les déchets alimentaires

Il s'agit d'une nouvelle demande posée par la Loi sur la Transition énergétique pour une croissance verte et reprise par le décret 2016-1138 du 19 août 2016. Il s'agit de décrire les actions visant à lutter contre le gaspillage alimentaire.

Par son activité le Groupe n'a pas de lien direct avec cette thématique. Toutefois sensible au sujet il comptabilise les déchets alimentaires produits sur le siège social de La Mondiale, entité qui possède le plus grand restaurant d'entreprise du Groupe (cf tableau infra), par l'entreprise qui assure la prestation de restauration collective. Sinon il bénéficie des actions mises en place par ses prestataires restaurateurs et dans l'avenir compte intégrer explicitement cette préoccupation dans son cahier des charges.

Champ	Indicateur – Périmètre Groupe		2016	2017
Gestion des déchets	Catégorie et quantité	Déchets alimentaires (en tonnes) (1)	12,135	25,328

- (1) Pour les deux années les données chiffrées portent sur un seul site, le siège social de La Mondiale. On constate un doublement de la quantité de déchets alimentaires, les causes sont difficiles à déterminer. Le nombre de repas a peu varié d'une année à l'autre et la collecte s'est améliorée. Si on considère les données nationales (Le gaspillage alimentaire, source ADEME 2016), la quantité de déchets alimentaires en restauration collective est comprise entre 150 et 200g/convive/jour, si l'on considère le nombre de repas servis par le self (85 %) et ceux de la sandwicherie (15 %) le poids des déchets s'élève à 156g. Par déchets alimentaires on entend les déchets dits inévitables (ex : épluchures), les matières alimentaires non utilisées et les matières alimentaires non consommées. C'est évidemment sur les deux dernières catégories que des actions de sensibilisation peuvent porter leurs fruits.

-D3E (déchets d'équipements électriques et électroniques)

Champ	Indicateur – Périmètre Groupe		2016	2017
Gestion des déchets	Catégorie et quantité	Tonnage des DEEE collectés	23,86	25,58

-Déchets papiers et cartons

→ L'activité d'impression

AG2R LA MONDIALE possède un centre d'édition et d'imprimerie, confiée à une de ses structures : Editprint. L'activité implantée à Mons en Baroeul génère beaucoup de déchets, notamment des papiers.

Les déchets papiers proviennent de deux opérations :

=>le calage, le papier-déchet est le papier utilisé pour régler le rendu-couleur de la machine jusqu'à l'obtention de la qualité souhaitée ;

=>le façonnage, la totalité des supports issus de la machine est façonnée. La première étape du façonnage consiste à découper, pratique qui génère des chutes de papiers (les rognures). Ces déchets sont triés par nature (papier, carton...) puis pour le papier selon le niveau d'encrage.

Trois catégories sont suivies avec attention depuis plusieurs années, et revendues à une société spécialisée qui les recycle. En 2017 les quantités étaient de (valeur 2016 dans la parenthèse) :

=>7,9 tonnes de rognures blanches (7,78) ;

=>53,815 tonnes de rognures couleur (59,415) ;

=>38,349 tonnes de carton (37,73).

Par ailleurs, le taux de recyclage pour les chiffons souillés, les boîtes d'encre de l'activité offset, les cartouches d'encre et toner pour l'activité numérique, l'eau souillée de l'activité offset, les films plastiques et les cartons atteint un niveau de 90% (constant depuis plusieurs années).

→Récapitulatif

Champ	Indicateur – Périmètre Groupe		2016	2017
Gestion des déchets	Catégorie et quantité	Papiers et cartons collectés (en tonnes)	ND	240,8

Axe d'amélioration : rendre compte des résultats de la gestion des déchets n'est pas tâche facile, de surcroît ils ne retracent pas les efforts réalisés sur de nombreux sites et pour des catégories de déchets qui ne sont pas prises en considération. Plusieurs raisons à cela : les entreprises prestataires ne peuvent pas toujours faire face aux demandes de reporting ou les bilans arrivent trop tard ; si les déchets sont collectés les tonnages ne sont pas fiables ; les quantités ne sont pas individualisées par entreprises clientes.

Bref, à l'exception des D3E les chiffres fournis dans les autres tableaux de ce paragraphe sont en-deçà de la réalité.

e) Consommation de papier

Champ	Indicateurs – Périmètre Groupe		2016	2017
Ressource	Consommation de papier	Existence d'une politique formalisée d'impression bureautique	Oui	Oui
		Part des papiers labellisés PEFC et FSC (1)	97,6 %	88,4 %
		Redevance Ecotaxe versée à CITEO.	55 023,06 €	46 483,54 €
		Tonnage total utilisé pour calculer l'éco contribution à CITEO (sur tous les supports papiers : mailings, papiers à en-tête...)	968	737
		Tonnage de papiers et enveloppes acheté, toutes activités confondues	800	736
		Poids de papiers achetés à usage bureautique (hors production) par collaborateur en kg (effectif au 31/12)	30,42	30,45

- (1) La part du papier labellisé diminue légèrement car les labels retenus par le Groupe sont des labels qui concernent l'exploitation forestière et non le traitement de la pâte à papier, or le papier bureautique bénéficie de plus en plus de ce dernier.

La politique d'impression bureautique adoptée il y a quelques années permet de réduire la consommation de papier par la pratique du recto-verso, le recyclage de l'imprimé une face et incite à la numérisation. Quant à la diminution du tonnage acheté (- 8 %), elle témoigne des effets de la dématérialisation.

A l'échelle du Groupe on observe une constance de l'indicateur « papier bureautique acheté par collaborateur », phénomène que l'on ne relève pas au niveau des deux entités principales la Mondiale et AG2R, la première le voit fortement baisser, (-19 %), la seconde enregistre une hausse de 7 %. Les raisons de cet écart méritent d'être approfondis mais on pourrait mettre en avant les particularités des métiers respectifs.

f) Le label Imprim'Vert

Editprint a obtenu 7 années de suite (2011-2017) le label Imprim'Vert. Plusieurs actions visent à réduire l'impact des produits et/ou techniques utilisés sur l'environnement, par exemple :

- le tri et l'élimination des déchets selon une filière conforme à la réglementation. Les déchets concernés sont les plaques, les chiffons souillés, les boîtes, cartouches d'encre et toner ;
- l'utilisation des plaques d'un appareil « azura » pour le gravage. Un nettoyage à l'eau est alors possible ;
- le stockage sécurisé des liquides neufs et des déchets liquides ;
- la non utilisation de déchets toxiques.

Editprint va même au-delà de la norme en vigueur en recourant à des encres végétales pour les travaux sur la machine offset et à un mouillage sans alcool.

- 90% des papiers utilisés sont labellisés FSC (Forest Stewardship Council) ;
- la sensibilisation du personnel à toute la démarche.

Bilan des activités d'Editprint pour l'année 2017 :

- 29,61 millions de pages éditées; (Laser / Jet d'encre)
- 7,58 millions de pages imprimées ; (OFFSET)
- 5,94 millions de mises sous pli;
- 324,14 tonnes de papier utilisées.

g) Les ressources naturelles

Le Groupe ne consomme pas de ressources naturelles dans le cadre de sa production, mais uniquement pour son fonctionnement (chauffage, eau courante).

Plus que le volume des consommations, car le périmètre du Groupe s'est modifié et les implantations font de même (très logiquement les nouvelles sont plus performantes sur le plan énergétique), il convient de rappeler que le panier d'énergies utilisées a évolué. Le fuel a disparu comme mode de chauffage et n'assure plus que l'alimentation des groupes électrogènes. Les sources d'énergie sont dans l'ordre décroissant, l'électricité (très largement majoritaire), le gaz et le CPCU.

Les contrats passés avec les mainteneurs mentionnent un objectif de réduction de la consommation d'énergie de 3 % par an, à conditions météorologiques équivalentes appréciées au niveau régional.

Champ	Indicateurs – Périmètre Groupe		2016	2017
Utilisation durable des ressources	Consommations énergétiques (2)	Existence d'un outil de télé-relève des consommations sur les 25 sites les plus importants.	Oui	Oui
		Consommation d'énergie exprimée en kWh (1)	46 488 755	45 204 411
	Consommation d'eau	Existence d'un outil de télé-relève des consommations sur les 25 sites les plus importants.	Oui	Oui
		Volume des consommations d'eau en m3 (3)	NR	156 093

(1) La rationalisation apportée par le schéma directeur de l'immobilier d'exploitation produit les résultats escomptés mais sa participation au résultat final est difficile à évaluer. La consommation relevée concerne plus de 95 % des surfaces occupées. N'ont pu être intégrés certains lots de petites surfaces ainsi que d'autres situées dans les DOM-TOM.

(2) Le Groupe a fait le choix de recourir aux énergies renouvelables, le nouveau contrat négocié et signé fin 2015 a pris effet au 1^{er} janvier 2016, il concerne les immeubles d'exploitation et les parties communes d'immeubles de placement.

(3) La consommation d'eau n'avait pu être renseignée pour l'exercice 2016 en raison d'une défaillance technique importante de l'outil de télérelève, des données fiables n'étaient pas disponibles sur des sites de grande taille, ce qui avait amené à renoncer à cet indicateur. Par ailleurs, certains sites de petites dimensions qui sont en copropriété ne sont pas pris en compte.

h) L'immobilier d'exploitation

Quatre sujets sont à évoquer, les implantations dans des immeubles labellisés ou certifiés, les opérations en cours, la réalisation ou la préparation de travaux d'économie d'énergie, et l'aménagement de locaux en fonction des nouveaux modes de travail.

- Les implantations. Elles font naturellement suite aux travaux en cours l'année précédente : à Paris, une implantation à partir du mois d'avril sur une surface d'environ 11 000 m² dans un immeuble labellisé HQE[™] Rénovation ; à Bezzannes (près de Reims), une implantation en avril dans des locaux d'environ 3300 m² labellisés HQE[™] et certifiés BREEAM® ; à Toulouse, une implantation en mai dans une surface d'environ 4100 m² labellisée HQE[™].
- Une opération est en cours à Bordeaux, le Groupe s'installera sur une surface d'environ 4500m².
- Les travaux d'économie d'énergie portent sur l'isolation et le changement des ouvrants du site de Chartres

i) L'empreinte carbone

La 1^{ère} remarque à formuler est le changement de version intervenu entre les deux exercices. 2017 s'est vue appliquer la nouvelle version (la 8) de la méthode de l'ABC (ADEME). Ajoutons que la collecte et la qualité des informations s'améliorent à chaque exercice.

Pour les domaines retenus de nombreux facteurs d'émission ont été rectifiés et précisés. Ces variations sont allées dans le sens de l'augmentation.

A titre d'exemple, notre consommation d'énergie a diminué mais les émissions de gaz à effet de serre liées à ce poste ont augmenté.

-Les déplacements

C'est le poste d'émissions le plus important si l'on traite à part les émissions générées par la gestion d'actifs.

Il existe une politique voyages et déplacements professionnels élaborée en 2013 et revue au dernier trimestre 2016. Elle privilégie les transports publics. Sauf cas particulier, trajets longue distance à effectuer dans la journée ou d'une durée dépassant 3h10 en train, l'avion ne doit pas être utilisé. De même l'utilisation d'un véhicule est encadrée.

-La flotte automobile

L'option retenue est d'abaisser la moyenne des émissions de la flotte en jouant sur le choix des modèles de remplacement et en introduisant progressivement dans le parc des véhicules hybrides et électriques.

-Les fluides frigorigènes

Une des particularités de ces substances, utilisés notamment dans les systèmes de refroidissement comme les climatiseurs, est d'être de puissants gaz à effet de serre. Les détecteurs de fuite n'ayant pas encore fait la preuve d'une grande fiabilité l'accent est mis sur la sensibilisation des mainteneurs.

Les résultats obtenus restent très variables d'une année à l'autre.

Champ	Indicateurs – Périmètre Groupe		2016	2017
Changement climatique	Impact carbone	Bilan des émissions de gaz à effet de serre par collaborateur, méthode de l'ABC (ADEME) version 8 Scopes 1 et 2 (effectif au 31/12)	0,65 TCO2e	0,68 TCO2e
		Emissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements	29 208 TCO2e	23 608 TCO2e
		Volume des émissions de gaz à effet de serre liées à la consommation d'énergie	4 922 TCO2e	5 381 TCO2e
		Volume des émissions de gaz à effet de serre liées à la flotte automobile	1 314 TCO2e	1 047 TCO2e
		Volume des émissions de gaz à effet de serre liées aux recharges de gaz frigorigènes	226 TCO2e	77 TCO2e
		Taux moyen de la flotte automobile en g CO2/km	105,2 TCO2e	101,1 TCO2e

VI) Avis de parties prenantes externes

1) Notation Vigéo

La Mondiale émet des titres sur les marchés réglementés. Des candidats investisseurs ont chargé l'agence de notation française Vigéo de lui attribuer une note. Finalement l'étude de l'agence a porté sur l'ensemble du Groupe. Le résultat obtenu est de 48/100.

Les domaines jugés satisfaisants ont été les droits de l'homme, l'implication dans le domaine sociétal, et l'environnement.

Des progrès sont à faire pour expliquer et communiquer sur les particularités de la gouvernance d'un groupe paritaire et mutualiste.

2) Discussion

Au cours de l'année 2017 le Groupe a eu l'occasion de débattre avec l'ONG Les Amis de la Terre sur ses investissements dans le secteur du charbon.

Méthodologie.

Cette notice a pour objectif d'expliciter la méthodologie de reporting appliquée par AG2R LA MONDIALE en matière de responsabilité sociétale.

Période

Les indicateurs chiffrés et les informations qualitatives concernent la période du 1^{er} janvier au 31 décembre. Tous les résultats des exercices 2016 et 2017 apparaissent dans les tableaux qui suivent. Cette présentation a pour but de permettre leur comparaison d'une année sur l'autre. Quand cette comparaison n'est pas envisageable des commentaires ont été apportés. C'est notamment le cas à la suite d'une amélioration des méthodes de collecte, de l'obtention d'un niveau de précision supérieur, de la prise en compte d'un nouvel indicateur, ou encore d'un changement de périmètre de reporting.

Protocole

Dans une première étape les informations sont recueillies directement auprès des contributeurs RSE, soit une trentaine de personnes.

Pour les données quantitatives un contrôle de cohérence est effectué par la Direction de la RSE (DRSE) avant utilisation directe ou traitement de la donnée.

Pour les informations qualitatives il peut s'agir d'une simple actualisation ou de l'élaboration d'un texte. Dans ce dernier cas il est élaboré directement par le contributeur avec un simple contrôle de cohérence de la part de la DRSE, ou rédigé par la DRSE à partir des éléments transmis par le contributeur qui devra le valider.

Par ailleurs, des fiches de définition ont été établies pour des indicateurs quantitatifs, elles précisent les noms des intervenants, la définition de l'indicateur, son objectif, son périmètre, la méthode de calcul et mentionnent les éventuelles limites.

Périmètre et précisions méthodologiques

Compte tenu de l'organisation et du modèle économique du Groupe, le périmètre de reporting varie en fonction des catégories (ou domaines).

Géographiquement les données chiffrées sociales, sociétales et environnementales concernent la métropole et les territoires d'Outre-mer.

Le périmètre cible de ce rapport concerne l'ensemble des entités et activités du Groupe.

-Pour les données sociales et environnementales, sous réserve d'éventuelles précisions apportées dans les paragraphes ci-dessous, sont concernées : le GIE La Mondiale Groupe, le GIE AG2R REUNICA et les entités Editprint, l'APREP et Amphitéa. Le tout représente environ 90,5 % du périmètre cible. Ne sont pas incluses à date les entités Europartner et Viasanté.

-Pour les données sociétales, le périmètre des activités prises en compte rassemble, sauf précision contraire, la retraite complémentaire et l'assuranciel (la SGAM).

Pour information la SGAM prend en compte tout le périmètre assurantiel, c'est-à-dire le domaine concurrentiel, et du point de vue des structures : AG2R Réunica Prévoyance, Arpège Prévoyance, AG.MUT (y compris Viasanté) et La Mondiale (y compris dans ce cas La Mondiale Europartner).

Le diagramme de la page 4 expose clairement les périmètres.

Les précisions apportées ci-après concernent principalement les indicateurs relevant de l'article R 225-105-1 du code de commerce.

a) Indicateurs sociaux

Périmètre : GIE AG2R REUNICA et UES La Mondiale (hors La Mondiale Europartner et la Mondiale Exécutive soit respectivement 205 et 13 personnes).

- Les données proviennent d'extractions réalisées à partir du système d'informations de la Direction des ressources humaines.
- Les entités signataires des accords collectifs sont individualisées, ne sont pas comptabilisés les accords concernant Amphitéa.
Aucun accord en matière de santé et sécurité au travail n'a été signé en 2017, ni n'a fait l'objet d'une ouverture de négociation.
- Par formation on entend la formation interne, la formation externe et le e-learning. L'indicateur des heures de formation publié prend en compte les heures qui, à date de son calcul début 2018, ont été confirmées sur la base d'un retour des feuilles d'émargement. A la différence des années précédentes les heures de formation facturées pour lesquelles les feuilles d'émargement n'ont pas encore été réceptionnées ne sont pas comptabilisées. Un risque de sous-estimation ne peut être exclu. Une autre modification concerne les formations distancielles, elles sont prises en compte si elles rentrent dans un cadre de plan de formation validé par le manager, à défaut elles ne seront pas comptabilisées (même présentes sur l'application Campus digital).
Les taux d'accès à la formation ont été calculés sur la base d'un effectif total qui ne prend pas en compte une des structures de l'UES La Mondiale (l'APREP soit 34 personnes) ni l'effectif des personnes en invalidité.
Des écarts ont été détectés lors du reporting sur l'indicateur « Heures de formation par salarié ». Ces écarts ont été corrigés et, afin de fiabiliser la donnée, un plan d'action a été lancé avec l'aide de la Direction de l'organisation. Il concernera le processus de construction de l'indicateur, de la collecte à la consolidation (contrôle des délais, des relances) et toutes les catégories de formation (interne et externe). La fin du déploiement de la plateforme Place de la formation (déploiement commencé avant ce plan) contribuera activement à la réussite du plan.

b) Indicateurs environnementaux

Périmètre : GIE AG2R REUNICA et UES La Mondiale (hors La Mondiale Europartner et Amphitéa (4 personnes), sachant que cette dernière est prise en compte pour les données concernant la consommation de papier).

Les modalités de calcul diffèrent, selon les indicateurs, comme suit :

- Les quantités de papier correspondent aux quantités achetées pour le compte de l'UES La Mondiale et du GIE AG2R REUNICA et non aux quantités consommées. Quand l'indicateur est donné par collaborateur, l'effectif des collaborateurs pris en compte n'est pas l'effectif des ETP mais l'effectif total au 31/12 duquel ont été soustraits les contrats suspendus.

- Les consommations de fluides sont collectées au niveau du groupe AG2R LA MONDIALE, Pour l'énergie il s'agit de la consommation nécessaire au réchauffement, au refroidissement des locaux ou au fonctionnement des groupes électrogènes. La consommation d'énergie (électricité, gaz naturel, vapeur des réseaux de chaleur, fioul) est donnée en kWh PCI.
- Les émissions de gaz à effet de serre sont établies sur les scopes 1 et 2 du bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES). La méthodologie appliquée est celle de l'Association Bilan Carbone (méthode ADEME). Par ailleurs afin de répondre à la nouvelle exigence du décret R 225-105-1 du code de commerce ont été calculées les émissions de gaz à effet de serre dues aux déplacements, ces derniers étant le deuxième poste le plus émetteur après les actifs financiers. Ce poste rassemble les déplacements domicile-travail, visiteurs, administrateurs et délégués des sociétaires et professionnels (calculés à partir des données flotte automobile, « évènementiel », notes de frais, billetterie et informations du réseau commercial).
- Les émissions liées à la flotte automobile sont calculées sur la base du kilométrage parcouru au cours de l'année par chaque véhicule auquel a été appliquée l'information constructeur sur les émissions directes dudit véhicule (gCO₂/km). Les facteurs d'émission prennent en compte la seule phase combustion. Les émissions des véhicules personnels du réseau commercial ne sont pas comptabilisées car elles relèvent du scope 3 et non du scope 1. Depuis l'année 2016 elles sont intégrées dans l'indicateur « Déplacements ».
- Les indicateurs sur les déchets qui sont publiés concernent uniquement les sites sur lesquels les informations sont aisément exploitables, des catégories de déchets, comme les meubles, font l'objet de traitements particuliers mais n'ont pu être pris en compte car les données fournies par les prestataires n'isolent pas les quantités du Groupe ou ne sont pas estimées avec suffisamment de précision.
- Aucune somme n'a été provisionnée au titre des risques en matière d'environnement, ce qui explique le non traitement de la thématique.
- Trois sujets, l'utilisation des sols, les nuisances sonores et la protection de la biodiversité sont considérés comme non pertinents au vu de l'activité du Groupe. L'utilisation des sols se limite à l'emprise des bâtiments tertiaires occupés dans le cadre de l'activité et des immeubles de placement de même nature. Les activités exercées ne génèrent pas de nuisances sonores. Enfin, l'impact de ces mêmes activités n'est pas jugé suffisamment significatif sur la biodiversité pour justifier l'élaboration d'une politique de protection ; toutefois cela n'a pas empêché le Groupe d'installer 2 ruches sur le site d'Esvres (37) et de créer un jardin partagé sur le site de Mons (59).

c) Indicateurs sociétaux

Périmètre : AG2R REUNICA (hors Viasanté) et La Mondiale (hors La Mondiale Europartner).

- Pour les réclamations et la conciliation interne, il s'agit des affaires traitées au cours de l'année et non des affaires reçues.

Périmètre : la SGAM.

Les deux premiers, l'intensité carbone et le taux de participation aux assemblées générales concernent le domaine des investissements financiers.

- L'intensité carbone est égale au CO₂ émis par million d'euros investi. Les actifs retenus sont les actions, les obligations et les obligations d'Etat. 90% du portefeuille est couvert dont 100 % pour les obligations d'Etat (souverain), les actions et obligations à fort enjeu énergétique. En revanche, le private equity n'est pas pris en compte.
L'intensité carbone a été calculée par un prestataire : Carbone 4.

- Le taux de participation aux assemblées générales est le rapport entre le nombre d'assemblées générales où le droit de vote est exercé et le nombre d'assemblées générales où il peut être exercé. Les données proviennent de la plateforme de vote de l'Institutional Shareholders Service (ISS).

d) Bibliographie

Les publications suivantes pourront être utiles pour bénéficier d'un éclairage plus approfondi :

- le rapport financier de la SGAM AG2R LA MONDIALE ;
- le rapport sur la solvabilité et la situation financière de ladite SGAM ;
- le rapport d'investissement responsable

ANNEXES

I Charte RSE de la FFA

II Correspondance avec le Pacte mondial des Nations-Unies

III Correspondance avec les Objectifs du Développement Durable

IV Avis de l'OTI

RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE DES ASSUREURS

— CHARTERSE —



ASSUREURS
RESPONSABLES



EMPLOYEURS
RESPONSABLES



INVESTISSEURS
RESPONSABLES



Avant-propos

Professionnels de la gestion des risques, acteurs de la préparation de l'avenir, les assureurs s'engagent sur un horizon de long terme et contribuent au développement durable de nos sociétés.

Par ses actions de prévention, l'assurance développe la culture du risque et renforce la résilience des individus et des organisations. En organisant leur protection, elle les préserve des conséquences brutales des aléas de la vie quotidienne, assure la continuité des activités économiques et leur permet de se projeter dans l'avenir.

Dans un environnement en mutation - allongement de la durée de vie, apparition de nouveaux modes de travail, développement de l'économie collaborative, croissance du cyber risque, changement climatique, etc. -, l'assurance innove et accompagne les évolutions de notre société.

Investisseurs de long terme, les assureurs sont également des acteurs majeurs du financement de l'économie. Ils accompagnent les entreprises de toutes tailles, apportant ainsi leur soutien au retour de la croissance et de l'emploi. Ils financent la transition écologique et énergétique et contribuent à la lutte contre le changement climatique.

Face à l'évolution des métiers de la profession, les assureurs accompagnent le développement des compétences de leurs collaborateurs au travers de la formation professionnelle. Ils contribuent également à favoriser la diversité et l'égalité au sein de l'entreprise et s'attachent à promouvoir la qualité de vie au travail.

La charte RSE de la FFA recense les enjeux de responsabilité sociétale des assureurs et réassureurs. Conçue en version digitale, elle permet d'obtenir des informations détaillées sur chacun des exemples présentés et illustre concrètement les actions RSE de la profession. Les exemples ne sont pas exhaustifs. Ils sont le reflet des initiatives communes des assureurs, chacun d'eux déclinant également des engagements dans le cadre de sa propre stratégie RSE.





ASSUREURS RESPONSABLES

- Développer la culture de la prévention
- Faciliter l'accès à l'assurance pour le plus grand nombre
- Nourrir la confiance de nos clients par des engagements déontologiques
- Être un partenaire proactif des pouvoirs publics sur les enjeux sociétaux
- Se mobiliser contre les effets du changement climatique
- Installer des relations responsables avec nos fournisseurs et nos partenaires



EMPLOYEURS RESPONSABLES

- Développer les compétences des salariés
- Favoriser la diversité et l'égalité professionnelle
- Promouvoir la qualité de vie au travail





INVESTISSEURS RESPONSABLES

- Concevoir et distribuer des produits d'épargne socialement responsables et solidaires
- Intégrer les critères ESG (environnementaux, sociaux et de gouvernance) dans les stratégies d'investissement
- Favoriser le financement d'une économie résiliente et bas carbone
- Produire des reportings objectifs et accessibles à tous



ASSUREURS RESPONSABLES

Développer la culture de la prévention



Association Attitude Prévention

Les assureurs s'engagent collectivement en matière de prévention des risques routiers, d'accidents de la vie courante et de santé via l'association Attitude Prévention.



Convention Etat Assureurs pour la prévention des risques routiers

Le Ministère de l'Intérieur et la FFA ont signé une Convention de partenariat en 2017 en faveur de la prévention des risques routiers.





ASSUREURS RESPONSABLES

Faciliter l'accès à l'assurance pour le plus grand nombre

AERAS
s'assurer et emprunter avec
un risque aggravé de santé

Convention AERAS

La convention AERAS a été signée par les pouvoirs publics, les banquiers, les assureurs et les associations de malades et de consommateurs. Son objectif est de faciliter l'accès à l'assurance et à l'emprunt des personnes ayant ou ayant eu un problème de santé.



Limitation de la surprime pour les jeunes conducteurs qui ont suivi l'AAC

Le jeune conducteur qui a opté pour l'Apprentissage Anticipé de la Conduite (AAC) bénéficie des avantages tarifaires mis en place pour encourager cette formation.



ASSUREURS RESPONSABLES

Nourrir la confiance de nos clients par des engagements déontologiques



Recueil des engagements à caractère déontologique des entreprises d'assurance

La profession de l'assurance s'est dotée d'engagements à caractère déontologique visant notamment à garantir aux assurés un niveau d'information supérieur à celui édicté par les prescriptions légales ou réglementaires.



Pack de conformité assurance avec la CNIL

L'assurance est le premier secteur réglementé avec lequel la CNIL a établi un pack de conformité sur l'utilisation des données personnelles.



Pédagogie sur l'usage des données personnelles par les assureurs

Les assurés ont des droits sur les données personnelles communiquées dans le cadre de la gestion de leurs contrats. Les assureurs ont développé un outil pédagogique pour expliquer ces droits aux assurés.





ASSUREURS RESPONSABLES

Être un partenaire proactif des pouvoirs publics sur les enjeux sociétaux



Publication de statistiques d'intérêt général sur les risques

En fournissant régulièrement des données statistiques, la profession contribue à une meilleure connaissance des risques quotidiens des Français pour en éclairer les enjeux en matière de prévention et de gestion publique.



Le label GAD ASSURANCE DÉPENDANCE®

Afin d'accompagner le plus efficacement possible leurs clients à anticiper un moment particulièrement difficile de leur vie, les assureurs ont travaillé à améliorer la transparence, la compréhension et le niveau des garanties des contrats d'assurance dépendance.



L'assurance de protection juridique : un outil en faveur de l'accès au droit et à la justice

Cette assurance propose aux assurés de les informer sur leurs droits, de les assister, voire de prendre en charge certains frais de justice en cas de litige avec un tiers. Avec un taux de résolution à l'amiable des litiges de près de 70%, cette assurance participe activement à la déjudiciarisation des conflits tout en assurant une défense des droits des assurés.



ASSUREURS RESPONSABLES

Se mobiliser contre les effets du changement climatique



Mission Risques Naturels

Créée en 2000 par les assureurs, l'association « Mission Risques Naturels » participe à une meilleure connaissance des risques naturels et apporte une contribution technique aux politiques de prévention, notamment à travers l'Observatoire National des Risques Naturels.



Etude sur le risque climatique en France

L'étude sur l'impact du changement climatique menée par la FFA apporte un éclairage sur le coût croissant que représenteront les aléas naturels en France au cours des 25 prochaines années.



Livre blanc pour une meilleure prévention et protection contre les aléas naturels

Le livre blanc recense des propositions concrètes sur les deux piliers de la gestion du risque climatique que sont la prévention et l'assurance.





EMPLOYEURS RESPONSABLES

Développer les compétences des salariés



80,5% : taux d'accès à la formation des salariés de l'assurance en 2016

Le rapport ROMA-ROFA de l'Observatoire de l'Évolution des Métiers de l'Assurance présente un bilan annuel de la formation professionnelle continue à l'échelle de la branche.



Certificat digital assurance

Dans un contexte de digitalisation des activités du secteur, le Certificat Digital Assurance (CDA), créé par les partenaires sociaux de la branche, vise à doter les salariés des sociétés d'assurances des compétences digitales nécessaires à l'exercice de leur métier.



EMPLOYEURS RESPONSABLES

Favoriser la diversité et l'égalité professionnelle



Accord de branche sur la mixité et la diversité

Les partenaires sociaux de la branche affirment dans le cadre d'un accord conclu en 2008, renouvelé en 2013, leurs objectifs communs de lutte contre les discriminations et en faveur de la diversité et de l'égalité des chances. L'accord vise tous les publics concernés : jeunes, seniors, personnes en situation de handicap et traite de l'égalité professionnelle femmes/hommes.



Rapport annuel mixité-diversité

Fruit d'une collaboration entre la Fédération Française de l'Assurance et l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance, ce rapport prévu par l'Accord de branche permet d'assurer un suivi annuel de l'évolution de la mixité et de la diversité.



Mission Handicap Assurance

Les assureurs s'engagent pour améliorer l'accès des personnes handicapées à l'emploi dans l'assurance, par le biais de l'association Mission Handicap Assurance.





EMPLOYEURS RESPONSABLES

Promouvoir la qualité de vie au travail



Accord de branche sur la Qualité de Vie au Travail (QVT)

Un accord majoritaire relatif à la Qualité de Vie au Travail a été conclu entre la FFA et les organisations syndicales CFTD, CFTC, CGC et UNSA.



Guide des bonnes pratiques QVT

L'accord QVT a été suivi de la publication d'un guide numérique sur les bonnes pratiques des sociétés d'assurances, mis à jour annuellement, pour accompagner le déploiement d'initiatives favorisant la qualité de vie au travail.



INVESTISSEURS RESPONSABLES

Concevoir et distribuer des produits d'épargne socialement responsables et solidaires



2,8 milliards d'euros
d'unités de compte labellisées
ESG ou Climat*

D'ici fin 2018, les assureurs s'engagent à inclure dans leur offre au moins un support en unité de compte bénéficiant d'un label à caractère ISR, solidaire ou climat, notamment le label TEEC (Transition Énergétique et Ecologique pour le Climat) ou le label ISR (Investissement Socialement Responsable).

Cliquez ici
pour en savoir plus
sur le label TEEC

Cliquez ici
pour en savoir plus
sur le label ISR



* Sont pris en compte les fonds bénéficiant d'un label attribué par un organisme tiers : label ISR de l'Etat ou d'un autre organisme, label TEEC, label FINANSOL.
Source : Estimation FFA sur la base des données consolidées de 16 assureurs représentant 77 % des actifs de la profession à fin 2016.



INVESTISSEURS RESPONSABLES

Intégrer les critères ESG (environnementaux, sociaux et de gouvernance) dans les stratégies d'investissement



Feuille de route pour dynamiser l'intégration de critères ESG-climat dans les stratégies d'investissement des assureurs

Cette feuille de route propose 18 recommandations opérationnelles pour améliorer la prise en compte des critères ESG-climat dans les choix d'investissement des assureurs.



Baromètre ESG-climat

Le baromètre ESG-climat évalue la maturité des démarches d'investisseur responsable des assureurs et leurs progrès annuels en matière d'intégration des critères ESG-climat



INVESTISSEURS RESPONSABLES

Favoriser le financement d'une économie résiliente et bas carbone

Investissements verts*



45 milliards d'euros d'investissements verts en 2016



dont 4 milliards d'euros en Green Bonds



Appel pour le climat

35 fédérations européennes et internationales d'assureurs et de réassureurs alertent l'ensemble des parties prenantes sur les conséquences en cas de non-respect de l'Accord de Paris sur le climat.



* Les investissements verts comprennent l'ensemble des actifs dédiés aux thématiques environnementales entendu comme les investissements en Green Bonds, infrastructures d'énergie renouvelable, green tech (entreprises dont les projets concourent à la transition écologique), fonds labellisés TEEC, fonds à thématique environnementale, immobilier vert (immeubles bénéficiant de labels environnementaux aux types HQE, BREEAM, LEED). Cette définition pourra être affinée à l'avenir notamment si une nomenclature plus précise était proposée au niveau européen ou national.
Source : Estimation FFA sur la base des données consolidées de 16 assureurs représentant 77 % des actifs de la profession à fin 2016.



INVESTISSEURS RESPONSABLES

Produire des reportings objectifs et accessibles à tous



Décryptage de l'article 173 de la loi transition énergétique et de son décret d'application

Ce guide a pour objectif de fournir
des repères communs aux assureurs
pour répondre à ces obligations.



Empreinte carbone des actifs












Ce guide décrit les méthodes
d'analyses existantes de l'empreinte
carbone des actifs et présente
pour chacune d'elles ses forces
et ses limites.









Correspondance avec les 10 principes du Pacte mondial

Catégories	Principes Les entreprises sont invitées :	Thèmes	Chapitre du rapport
Droits de l'Homme	à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme dans leur sphère d'influence	-Lutte c/ la corruption -Investissements -Achats -Fondation	V 3 V 6 V 4 IV 3 b
	à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme	-Santé -Le digital -La protection des données	III 3 III 2 b III 2 c
Conditions de travail	à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective	-Le dialogue social -Investissements -Qualité de service	IV 2 b V 6 III 2 a
	à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire	-Investissements -Qualité de service	V 6 III 2 a
	à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants	-Investissements -Qualité de service	V 6 III 2 a
	à contribuer à l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession	-Egalité Femmes/Hommes -Handicap -Investissements -Accessibilité -Qualité de service -Formation	IV 2 d IV 2 e V 6 IV 2 c III 2 a IV 2 a
Environnement	à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement	-La diminution de l'empreinte environnementale -Investissements	V 7 V 6
	à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement	-Les actions de sensibilisation -La diminution de l'empreinte environnementale -Investissements	V 2 V 7 V 6
	à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement	-L'immobilier de placement -La mobilité -La sensibilisation	V 7 c V 7 b V 2
Lutte contre la corruption	à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin	-Lutte contre la corruption -Investissements	V 3 V 6

Correspondance avec les 17 objectifs du développement durable

	Thème	Chapitre du rapport	Emplacement dans le rapport
	Eliminer l'extrême pauvreté et la faim	-Retraite complémentaire -Assurance -Micro-assurance -Aides individuelles -Action sociale collective -Fondation	I 2 IV 3 c III 4 IV 3 b
	Eliminer la faim, assurer la sécurité alimentaire, améliorer la nutrition et promouvoir l'agriculture durable	-Prévention santé -Aides individuelles	III 3 III 4
	Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge	-Aides individuelles et collectives -Prévention santé -Qualité de vie au travail -Risques psychosociaux -Qualité de service -Digital	III 4 et IV 3 a III 3 IV 2 g IV 2 f III 2 a III 2 b
	Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie	-Fondation -Formation -Egalité professionnelle F/H -Sensibilisation	IV 3 b IV 2 a IV 2 d V 2
	Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles	-Parité dans la gouvernance -Egalité professionnelle F/H -Qualité de vie au travail	I 6 IV 2 d IV 2 g
	Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement et assurer une gestion durable des ressources en eau		
	Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables, modernes et abordables	-Investissements	V 6
	Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous	-Investissements -Qualité de vie au travail -Dialogue social -Formation	V 6 IV 2 g IV 2 b IV 2 a
	Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation	-Investissements	V 6
	Réduire les inégalités au sein des pays et d'un pays à l'autre	-Retraite complémentaire -Assurance -Micro-assurance -Aides individuelles -Action sociale collective -Fondation	I 2 IV 3 c III 4 IV 3 b
	Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables	-L'empreinte environnementale -La sensibilisation	V 7 V 2

12 	Établir des modes de consommation et de production durables	-L'empreinte environnementale -La sensibilisation	V 7 V 2
13 	Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions	-L'empreinte environnementale -La sensibilisation -Investissements	V 7 V 2 V 6
14 	Conserver et exploiter de manière durable les océans, les mers et les ressources marines aux fins du développement durable		
15 	Préserver et restaurer les écosystèmes terrestres, en veillant à les exploiter de façon durable, gérer durablement les forêts, lutter contre la désertification, enrayer et inverser le processus de dégradation des sols et mettre fin à l'appauvrissement de la biodiversité	-L'empreinte environnementale	V 7
16 	Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes à tous aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous	-Lutte contre la corruption -Dialogue social -Engagements et influence	V 3 IV 2 b V 1
17 	Renforcer les moyens liés à la mise en œuvre et à la revitalisation du partenariat mondial pour le développement durable		

KPMG B.A.
Siège social
Tour EQ HO
2 Avenue Gambetta
CS 60055
92095 Paris-La Défense Cedex
France

Téléphone : +33 (0)1 55 68 85 66
Télécopie : +33 (0)1 55 68 85 60
Site Internet : www.kpmg.fr

AG2R La Mondiale

Attestation de présence de l'organisme tiers indépendant sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de Responsabilité Sociétale d'Entreprise

Exercice clos le 31 décembre 2017
AG2R La Mondiale
104 - 110 Boulevard Haussmann
75 379 Paris CEDEX 08
Ce rapport contient 4 pages

KPMG S.A.,
société française membre du réseau KPMG,
constitue un cabinet indépendant en vertu de
KPMG International Cooperative, une entité indépendante.

Société anonyme à capital
complet et à responsabilité
limitée, au capital de 1 000 000
euros, dont le siège social est
à Paris, avenue de la République,
104-110, 75379 Paris Cedex 08.

Siège social :
KPMG S.A.,
Tour Euro
2 Avenue Gambetta
92095 Paris La Défense Cedex
Capital : 1 000 000 €
Code de commerce : 552 000 000
TVA : 208 175 726
SIREN : 552 000 000
N° de TVA : 208 175 726

KPMG B.A.
Siège social
Tour ERM
2 Avenue Gambetta
CS 60066
92066 Paris La Défense Cedex
France

Téléphone : +33 (0)1 56 68 36 66
Télécopie : +33 (0)1 56 68 36 60
Site Internet : www.kpmg.fr

AG2R La Mondiale

104- 110 Boulevard Haussmann
75 379 Paris CEDEX 08

Attestation de présence de l'organisme tiers indépendant sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de Responsabilité Sociétale d'Entreprise

Exercice clos le 31 décembre 2017

Madame, Monsieur,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant de AG2R La Mondiale, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1049¹ et en réponse à votre demande, nous avons établi la présente attestation sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2017, présentées dans le rapport de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (ci-après les « Informations RSE »), en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du code de commerce.

Responsabilité de la société

La Direction de la RSE a établi un rapport de Responsabilité Sociétale d'Entreprise qui, dans le cadre de la démarche volontaire engagée, comprend les Informations RSE prévues à l'article R.225-105-1 du code de commerce, préparées conformément au référentiel utilisé par la société (ci-après le « Référentiel »), dont un résumé figure dans le rapport de Responsabilité Sociétale d'Entreprise et disponible sur demande au siège de la société.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L.822-11-3 du code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques et des textes légaux et réglementaires applicables.

¹ Dont la portée est disponible sur le site www.cofrac.fr

KPMG S.A.,
société par actions membre du réseau KPMG
coordonnée au sein du réseau mondial
KPMG Network et de la Coopération des Membres du Réseau.

Société anonyme à capital
comparté et à commandite
par actions
siège social : 2 Avenue Gambetta
92066 Paris La Défense Cedex
Capital : 5 971 000 €
Code de commerce : 592 001 111
SIREN : 592 001 111
SIRET : 592 001 111 0001
N° de déclaration : 123456789

Siège social :
KPMG S.A.
Tour ERM
2 Avenue Gambetta
92066 Paris La Défense Cedex
Capital : 5 971 000 €
Code de commerce : 592 001 111
SIREN : 592 001 111
SIRET : 592 001 111 0001
N° de déclaration : 123456789

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de Responsabilité Sociétale d'Entreprise ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R.225-105 du code de commerce. Il ne nous appartient pas de vérifier la pertinence et la sincérité des Informations RSE et de nous prononcer sur la conformité aux autres dispositions légales applicables le cas échéant, en particulier celles prévues par l'article L. 225-102-4 du code de commerce (plan de vigilance) et par la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 dite Sapin II (lutte contre la corruption).

Nos travaux ont mobilisé les compétences de cinq personnes et se sont déroulés entre janvier et juin 2018 sur une durée totale d'intervention d'environ une semaine. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos experts en matière de RSE.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission ainsi qu'à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

1. Attestation de présence des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de Responsabilité Sociétale d'Entreprise avec la liste prévue par l'article R.225-105-1 du code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R.225-105 alinéa 3 du code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L.233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L.233-3 du code de commerce avec les limites précisées dans la note méthodologique présentée au paragraphe Méthodologie du rapport de Responsabilité Sociétale d'Entreprise.

AG2R La Mondiale
Attestation de présence de l'organisme tiers indépendant sur les informations sociales,
environnementales et sociales consolidées figurant dans le rapport de Responsabilité
Sociétale d'Entreprise
10 juillet 2018

Conclusion

Sur la base de ces travaux et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

Paris La Défense, le 19 juillet 2018

KPMG S.A.

Anne Garans
Associée
Sustainability Services

Régis Tribout
Associé