



AG2R LA MONDIALE

Communication sur le progrès 2018

Sommaire

1. Un employeur responsable	9	3. Une entreprise engagée et solidaire	18
1.1. Dialogue social	9	3.1. Les engagements	18
1.2. Employabilité	9	3.2. Gouvernance et territoires	19
1.2.1 L'évolution des métiers	9	3.2.1 La gouvernance	19
1.2.2 La formation	10	3.2.2 L'implantation géographique	20
1.3. Santé et qualité de vie au travail	10	3.3. L'engagement sociétal	20
1.3.1 Les risques psychosociaux	10	3.3.1 L'action sociale	20
1.3.2 La qualité de vie au travail	11	3.3.2 Le mécénat	21
1.4. Egalité des chances	11	3.3.3 La micro-assurance	22
1.4.1 Egalité professionnelle Femme/Homme	11	3.4. L'environnement	22
1.4.2 Le handicap	11	3.4.1 Une politique environnementale	22
		3.4.2 L'empreinte environnementale	23
		3.4.3 La sensibilisation	24
2. Un assureur proche de ses assurés et de ses partenaires	12	3.5. Les achats	24
2.1. Protection du client	12	3.6. Les investissements	25
2.1.1 La lutte contre la fraude	12	3.6.1 Financiers	25
2.1.2 Le régime de protection	12	3.6.2 L'immobilier de placement	28
2.1.3 Traitement des données personnelles et professionnelles	12	3.7. L'éthique des affaires	29
2.2. Qualité de service	14	3.7.1 Lutte contre la corruption	30
2.2.1 Par une accessibilité multicanale	14	3.7.2 Lanceur d'alerte	30
2.2.2 Par les interlocuteurs	14	3.7.3 Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme	30
2.2.3 Par la dématérialisation	14		
2.2.4 Par la digitalisation	14		
2.2.5 Satisfaction et traitement des réclamations	15		
2.3. Continuité de l'activité	16		
2.4. Prévention	16		

Le mot du Directeur général



André Renaudin
Directeur général
d'AG2R LA MONDIALE

Dans un monde de plus en plus complexe, où les évolutions démographiques, technologiques et climatiques s'accroissent, les citoyens ont besoin de sécurité et les entreprises doivent s'adapter pour faire face aux aléas. *« Une entreprise se crée seulement si elle répond à un besoin spécifique et [...] perdure seulement si elle maintient une dynamique d'invention, d'innovation et de création collective. Elle contribue à un ensemble économique et social, en constituant un réseau de clients, de fournisseurs ou de sous-traitants, en s'insérant dans un écosystème... Chaque entreprise a donc une raison d'être non réductible au seul profit ».* À l'instar du rapport remis aux ministres le 9 mars 2018*, chez AG2R LA MONDIALE nous estimons que l'entreprise est bien plus qu'un outil au service d'un simple objectif de rendement financier. Animé par une vision globale de la performance et par un affectio societatis solidaire, notre Groupe peut certainement être considéré comme un « objet d'intérêt collectif », puisque nous associons étroitement nos assurés à nos décisions. C'est tout le sens de notre gouvernance paritaire et mutualiste.

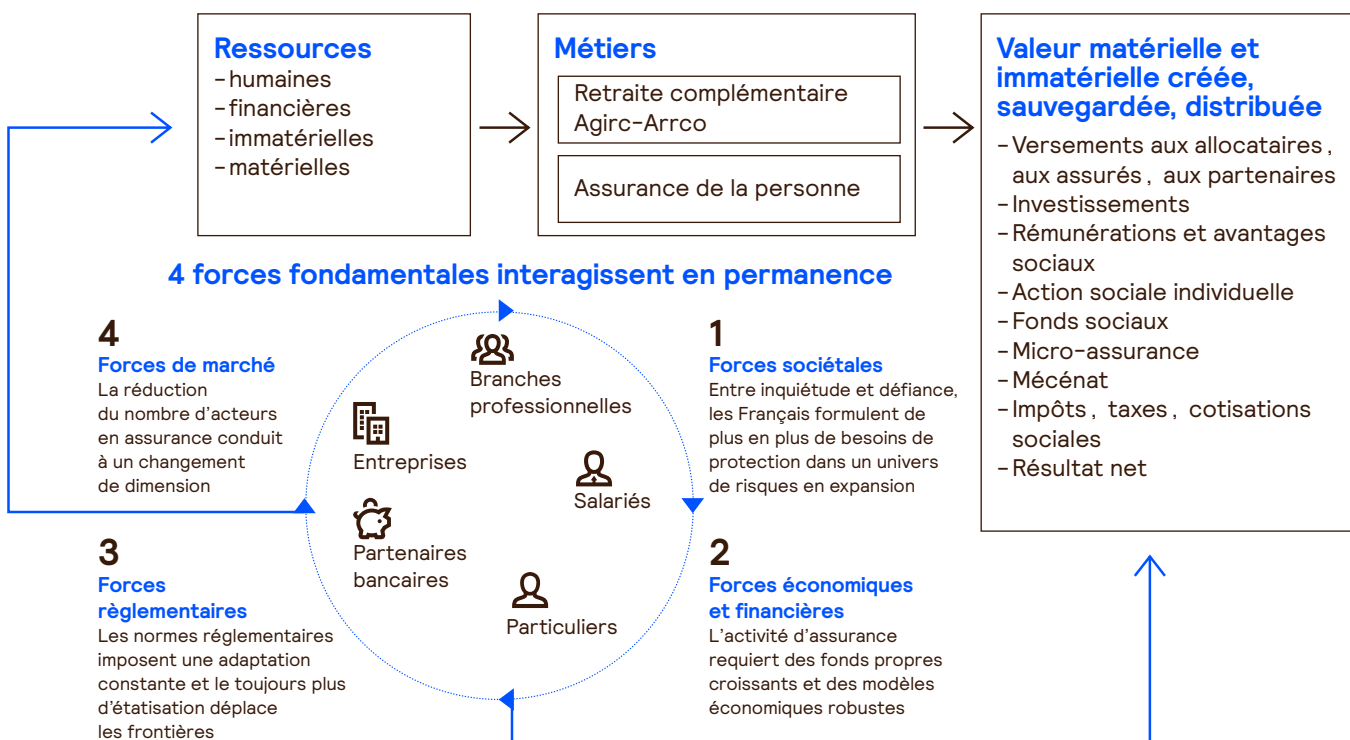
Acteur de l'économie sociale, avec près de 1 000 administrateurs et délégués présents aussi bien en métropole que dans les territoires ultramarins, AG2R LA MONDIALE regroupe différentes sociétés de personnes dont la priorité est de répondre aux besoins de protection sociale de 15 millions d'assurés. Assureur et gestionnaire de la retraite complémentaire, notre Groupe accompagne les entreprises et les particuliers tout au long de la vie. Sa vocation est d'accompagner les entreprises et les personnes, de prévenir les risques et d'organiser une mutualisation qui permet de faire face aux conséquences financières liées à une perte d'emploi, à un décès, à une difficulté de santé ou de logement. Son cœur de métier répond donc à plusieurs Objectifs de développement durable (ODD) arrêtés par l'ONU : lutte contre la pauvreté (ODD 1), réduction des inégalités (ODD 10), bonne santé et bien-être (ODD 3), Travail décent et croissance économique (ODD 8). Sa gouvernance paritaire et mutualiste, la relation étroite que le Groupe entretient avec ses clients et ses partenaires, la force de son corps social et son fonctionnement interne, ses relations avec les territoires ont structuré ses produits, ses services et sa culture commerciale. Ces caractéristiques sont à l'origine des nombreuses innovations professionnelles, sociétales et environnementales qui distinguent notre groupe de ses concurrents.

Adhérent depuis 2006 au Pacte mondial des Nations unies qui rassemble aujourd'hui un peu plus de 10 000 entreprises dans le monde dont 929 sont françaises, AG2R LA MONDIALE soutient sans réserve les dix principes énoncés par le Global compact ; ils guident nos activités d'assurance, de gestion, d'investissement, et nos achats. Membre actif de l'Observatoire de la RSE (ORSE) depuis 2005, signataire des Principes pour un Investissement Responsable (PRI) depuis 2018, du *French Business Climate Pledge* pour la période 2020-2023 et du *Collectif des entreprises pour une économie inclusive en France*, le Groupe s'engage pour un développement économique soutenable aux plans écologique et social. Soucieux de bien articuler protection sociale et protection de la planète, nous veillons à prendre en compte les 17 Objectifs du Développement Durable (ODD) en particulier dans notre politique d'investissement. Ils constituent un cadre de référence précieux pour toute organisation engagée sur la voie d'une Transition écologique qui ne laisse personne sur le bord de la route. Nous souhaitons, dès 2020, en faire un axe déterminant de notre démarche RSE pour les années à venir.

Présentation du modèle d'affaires d'AG2R LA MONDIALE

AG2R LA MONDIALE est un groupe de protection sociale de première importance. Fondée sur un principe de solidarité entre les individus et les générations, la protection sociale se définit comme l'ensemble des mécanismes de prévoyance collective permettant aux personnes de faire face aux conséquences financières de certaines situations susceptibles de diminuer les ressources familiales, ou d'augmenter les dépenses.

AG2R LA MONDIALE répond prioritairement aux besoins de ses assurés, de ses allocataires et de ses partenaires, à différents niveaux, tout en engageant des démarches responsables à l'égard de ses salariés, de ses fournisseurs, des territoires, de la société en général, et de la planète.



Le Groupe organise son activité autour de deux grands métiers - la retraite complémentaire et l'assurance des personnes (santé-prévoyance, retraite supplémentaire et épargne).

Il est reconnu pour la qualité de son accompagnement qui repose sur une triple expertise, financière, technico-commerciale et sociale. Les modèles d'affaire du Groupe, et les risques extra-financiers qui leur sont associés, sont présentés de manière détaillée dans la Déclaration de Performance Extra-Financière (2018), qui complète le Rapport de Solvabilité et de Sécurité Financière (RSSF).

En résumé,

- La retraite complémentaire gérée par le Groupe pour le compte - et sous le contrôle - de la Fédération Agirc-Arrco complète le régime de base de façon à réduire les écarts entre les revenus de la retraite et les revenus de l'activité. Les régimes de retraite complémentaire sont obligatoires, fonctionnent selon le principe de répartition et sont pilotés par les partenaires sociaux.
- La retraite supplémentaire s'ajoute au régime de base et au régime complémentaire, elle permet à une personne, salariée ou non, d'épargner au cours de son activité professionnelle afin de

disposer d'un complément de retraite à la cessation de son activité, complément versé sous forme de capital ou de rente. Cette épargne peut être individuelle ou collective (dans le cadre des dispositifs mis en place par l'entreprise).

- L'activité « Epargne » consiste à concevoir, distribuer des produits d'épargne et à gérer les fonds placés par les clients sur les différents produits (contrats d'assurance-vie, certificats mutualistes...).
- Dans le cadre de la Santé et de la Prévoyance, le Groupe propose un complément de ressources pour permettre aux assurés de faire face à la survenance de certains événements de la vie (incapacité, invalidité...) ou d'une maladie. Il crée des régimes professionnels sur mesure, en partenariat avec les branches professionnelles, qui comprennent des dispositifs innovants de prévention et de mutualisation.

Quelques chiffres-clés au 31.12.18

15 millions de personnes protégées
500 000 entreprises accompagnées
Plus de 110 branches professionnelles partenaires
10 327 collaborateurs

Collecte brute globale : 29,4 Md €
Montant des actifs : 117,6 Md €
Résultat net sur le périmètre SGAM : 323 M€
Fonds propres de la SGAM : 6,4 Md €
Note Standard & Poors : A- perspective positive
Note VIGEO : 55/100 (8ème sur 48 dans le secteur Assurances)

Emissions de carbone :
- par million d'euros investis : 76 T CO2e (en baisse de 22 % par rapport à 2017)
- par m2 de surface utile du parc immobilier de placement du Groupe : 19,8 kg CO2e (contre 20,3 en 2017)
- par collaborateur : 0,68 T CO2

Actifs gérés au titre de l'ISR : 9,4 Md€
Fonds labellisés AFNOR : 3,1 Md€
Part du parc immobilier de placement neuf ou rénové certifié : 54 %
Masse salariale consacrée à la formation : 5,17 % (contre 4,50 % en 2017)
Taux d'accès à la formation : 85,4 %

Taux d'emploi global de personnes en situation de handicap : 8,8 %

Mesure d'égalité hommes-femmes :

- GIE AG2R 92/100

- UES La Mondiale 90/100

Contexte

L'activité s'exerce dans un environnement en proie à des changements rapides qui renforcent les contrastes :

- **les spécificités des structures à but non lucratif** face aux sociétés de capitaux. L'appartenance d'AG2R LA MONDIALE au monde de l'économie sociale et solidaire, le fait de ne pas avoir d'actionnaires à rémunérer, constitue une source de fierté et de fidélisation, un gage de stabilité et d'indépendance. Entreprise non cotée sur les marchés financiers, le Groupe se soumet néanmoins volontairement chaque année à l'analyse des agences de notation financière, émet des titres sur les marchés réglementés et des certificats mutualistes avec succès et pratique un reporting extra-financier contrôlé par ses commissaires aux comptes ;
- **l'opposition intérêt collectif/intérêts individuels**, est au cœur de la mutualisation des risques et se traduit par une tension entre le besoin de protection à un coût acceptable pour tous et la recherche du sur-mesure par le client (ou par ses représentants) ;
- **l'opposition long terme/court terme**, les contraintes réglementaires sont parfois contradictoires. Elles encouragent deux mouvements : toujours plus de flexibilité accordée à l'assuré, double exigence de solvabilité et de long terme s'impose à l'assureur. La gouvernance paritaire et mutualiste permet de mobiliser les clients, d'organiser les arbitrages de manière pragmatique et consensuelle, d'ancrer les décisions dans le temps ;
- **la complémentarité entre solidarité professionnelle et solidarité nationale**. La première s'est forgée dans les branches professionnelles avec un rôle actif du paritarisme et des cotisations versées par les intéressés, la seconde découle d'une universalisation, d'un accroissement du rôle de l'Etat et d'une fiscalisation des cotisations ;

- **le principe de la gouvernance démocratique des mutuelles est amoindri par la faiblesse de la participation aux élections**, pour le Groupe elle est néanmoins renforcée par le rôle d'Amphitéa, association souscriptrice qui défend les intérêts des assurés et les informe à échelle nationale autant que territoriale ;
- **Faire face à la réorganisation du secteur confronté à deux mouvements contraires, des rapprochements construisant des structures de plus en plus imposantes, et l'apparition de startups, les assurtechs.**
Ces dernières axent leurs actions autour du client et de la high tech. N'héritant pas de système informatique lourd, à adapter, ayant des besoins plus modestes, elles partent avec un avantage. A cela le Groupe peut opposer son ancienneté, sa solidité financière (notation A- perspective positive par S&P), son ancrage territorial avec un peu plus de 160 sites, les liens tissés avec les branches professionnelles, une gouvernance de proximité, son implication en matière de prévention, son engagement d'accompagner ses assurés tout au long de leur vie. Mais la perspective qui se dessine appartient plus à la collaboration qu'à la concurrence car la plupart de ces nouvelles structures travaillent sur des services aux assureurs et courtiers, dans une moindre mesure distribuent ou gèrent, enfin rarement élaborent des produits. Le chapitre consacré au digital rend compte de cette collaboration.
- **La déontologie, une sensibilité de plus en grande se fait jour, dans la société civile et dans les entreprises.** La déontologie est traitée par un déontologue Groupe rattaché directement au Directeur Général pour les questions qui concerneraient les Administrateurs et les salariés. Le dispositif s'appuie sur une charte des administrateurs et une charte des délégués des sociétaires, documents qui traitent notamment du conflit d'intérêt.

Correspondance avec les 10 principes du Pacte mondial des Nations unies

Catégories	Principes Les entreprises sont invitées à :	Thèmes	Chapitre de la COP 2018
Droits de l'Homme	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 - Santé	3.7.1 3.6.1 3.5 3.3.2 2.4
	veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme	- L'accessibilité aux services - La protection des données	2.2.1 et 2.2.4 2.1.3
Conditions de travail	respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective	- Le dialogue social - Investissements - Qualité de service	1.1 3.6.1 2.2
	contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire	- Investissements	3.6.1
	contribuer à l'abolition effective du travail des enfants	- Investissements	3.6.1
	contribuer à l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession	- Egalité Femmes/Hommes - Handicap - Investissements - Formation	1.4.1 1.4.2 3.6.1 1.2.2
Environnement	appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement	- La diminution de l'empreinte environnementale - Investissements	3.4.2 3.6.1 et 3.6.2
	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	3.4.3 3.4.2 3.6.1 et 3.6.2
	favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement	- L'immobilier de placement - La mobilité - La sensibilisation	3.6.2 3.4.2 3.4.3
Lutte contre la corruption	agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin	- Lutte contre la corruption - Investissements	3.7.1 3.6.1

La présente Communication sera mise en ligne sur le site du Groupe, sa lecture pourra être utilement complétée par :

- la déclaration de performance extra-financière 2018, dont elle s'est largement inspirée, d'où proviennent les éléments quantitatifs et qui fait l'objet d'une vérification par un Organisme Tiers Indépendant ;
- le rapport d'investissement responsable 2018 (périmètre SGAM) ;
- le rapport sur la solvabilité et la sécurité financière 2018 (périmètre SGAM).

Ces documents permettront au lecteur d'appréhender les démarches et actions évoquées dans cette COP au regard des spécificités du secteur d'activité.

1. Un employeur responsable



Les droits du travail font partie des droits de l'homme, c'est dire le rôle et la responsabilité de l'employeur. Respectueux des conventions de l'Organisation internationale du travail, le Groupe, implanté en France, l'est aussi dans deux autres pays européens dont les droits du travail sont établis dans le respect des mêmes textes.

Le personnel du Groupe est réparti entre deux structures, le GIE AG2R REUNICA et l'UES La Mondiale, mais une politique unique s'applique à elles.

1.1. Dialogue social

Au cours de l'année 2018 dix-neuf accords dont huit avenants ont été signés. Ces accords concernent soit le GIE AG2R REUNICA (pour 9 accords), soit l'UES La Mondiale (pour 10 accords).

Les prolongations d'accords existants s'expliquent par l'attente de l'élection des deux Comités économiques et sociaux appelés à remplacer les délégués du personnel, le CE et le CHSCT, élections qui se dérouleront au mois de novembre 2019.

Le thème emblématique de l'année, qui a fait l'objet d'un accord pour chacune des structures, a porté sur le déploiement du télétravail.

Citons également, côté UES La Mondiale, un nouvel accord sur l'intéressement qui introduit dans le mode de calcul un critère « digital », ainsi qu'une extension (faite par avenant) de la garantie des frais de santé à de nouveaux soins (acupuncture, ostéopathie, ergothérapie).

Indicateur – Périmètre Groupe		2017	2018
Accords collectifs	Nombre d'accords signés au cours de l'exercice	25	19
	Nombre de réunions paritaires préparatoires	50	42

1.2. Employabilité

Le plan d'entreprise « Demain 2020 » a engagé une transformation en profondeur des métiers et des compétences. La Direction des ressources humaines s'est organisée pour faire face aux nouveaux enjeux en mettant en place un poste « prospectives métiers », ainsi qu'un relai pour les métiers qui connaissent une grande évolution, à savoir, la retraite complémentaire, la santé/prévoyance, et la distribution.

1.2.1 L'évolution des métiers

Constat : le digital a modifié l'exercice de nombreux métiers, un exemple simple, le client peut faire la saisie et souscrire un contrat en direct.

- Sur des métiers existants, comme celui de gestionnaire, l'automatisation est en train d'en modifier profondément le contenu. En même temps le client est demandeur de conseils, attend une parole d'expert.
- Des métiers ont le vent en poupe, celui d'actuaire depuis plusieurs années, et désormais tous ceux liés au digital. Il faut toutefois noter qu'il s'agit d'activités qui exigent une formation poussée avec des recrutements qui jouent sur de petits effectifs.
- Non seulement le contenu des métiers évolue mais leur exercice fait de même. Par l'introduction du digital, par la nécessité d'agir en mode transverse. L'aménagement de nouveaux locaux en tient compte, avec le concept du paddock lancé sur un site parisien du Groupe en 2017, et qui va être étendu sur au moins un autre site en province. C'est un espace de travail dédié aux projets digitaux et aux modes de travail collaboratifs. 62 % de ses utilisateurs ont répondu à l'enquête de satisfaction, le lieu renvoie une image dynamique du Groupe. L'enquête a également permis d'identifier des axes d'amélioration. Cet aménagement des lieux prend en compte des besoins différents y compris la possibilité de s'isoler. Rappelons aussi le déploiement du télétravail et son intégration dans la pratique managériale. Sa mise en place se

fera en trois vagues et sur deux années, la première a été lancée au cours du quatrième trimestre. Des informations sont mises à la disposition des collaborateurs, un résumé de l'accord collectif, un guide comprenant des conseils pratiques et la démarche à suivre pour faire sa demande et obtenir un équipement adapté. Pour le moment limité à une journée par semaine le télétravail concerne actuellement environ 1500 collaborateurs.

Par ailleurs un important travail est à faire pour mieux faire connaître le secteur de la protection sociale. A l'échelle du Groupe un centre d'expertise de trois personnes a été créé au sein de la DRH pour travailler l'image employeur, le but est d'attirer les talents et de les fidéliser.

1.2.2 La formation

L'orientation est multiple, adapter les collaborateurs à l'évolution de leur métier, aux besoins du Groupe, ce qui sécurise les parcours professionnels, tout en donnant aux collaborateurs un rôle actif dans l'évolution de leur carrière.

Une note d'orientation pour le développement des compétences a été élaborée pour la période 2018-2020, modifiée pour prendre en compte les termes de la Loi du 5 septembre 2018 (« Pour la liberté de choisir son avenir professionnel »). Elle retient quatre grands axes :

- Axe Métiers/Expertises. Les actions à mener se sont notamment appuyées sur les travaux de l'observatoire des métiers de l'assurance (FFA), que ce soit pour la gestion, l'informatique, le commercial, la finance... Les actions ont été définies par catégorie de métier.
- Axe « transformation digitale », citons parmi les actions l'accompagnement des relais du digital et des membres du réseau des « Compagnons du numérique », accroître la symbiose entre l'activité digitale et l'activité informatique.
- Axe « risques », avec trois aspects, conformité et déontologie ; protection de la clientèle, et la sécurité.
- Axe « style de leadership », avec trois accompagnements distincts : lors de la prise de fonction des nouveaux managers du Groupe, dans le cadre du déploiement du télétravail dans leur équipe, à chaque programme de transformation du plan d'entreprise.

Champ	Périmètre Groupe	2017	2018
Formation	% de la masse salariale consacrée à la formation continue	4,50%	5,17%
	Taux d'accès à la formation	79%	85,4%
	Nombre d'heures de formation par salarié formé	20,1	24,5
	Part du distanciel dans le volume total des heures de formation	NC	13,7%

1.3. Santé et qualité de vie au travail

1.3.1 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, d'infirmières salariées sur plusieurs sites du Groupe, un partenariat renforcé avec les médecins du travail. 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.

1.3.2 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'Accord National Interprofessionnel (ANI) 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.

Un exemple de prise en compte de cette problématique se voit à l'occasion d'aménagements de locaux ou de déménagements pour lesquels des groupes de travail rassemblant des collaborateurs de différents métiers sont constitués, et sont consultés pour la détermination de leur futur espace de travail et des équipements dont ils seront dotés.

1.4. Egalité des chances

1.4.1 Egalité professionnelle Femme/Homme

Ce thème est traité dans un accord conclu en 2016 et apparaît dans plusieurs engagements du Groupe comme le recrutement, la formation, la promotion, la rémunération...

En 2016 le Groupe a adhéré à la charte de la Parentalité en entreprise.

Indicateur – Périmètre Groupe	2017	2018
Part des femmes dans le comité des managers de direction	30,1%	31,4 %
Progression du salaire moyen mensuel du personnel féminin présent les années N et N-1 :		
AG2R REUNICA	1,7 %	2,1 %
LA MONDIALE	2,3 %	2,9 %
Progression du salaire moyen mensuel du personnel masculin présent les années N et N-1 :		
AG2R REUNICA	1,5 %	2,2 %
LA MONDIALE	1,9 %	2,5 %
Jours congés de paternité	832	794

1.4.2 Le handicap

Le Groupe s'est doté d'une Mission handicap qui a en charge :

- la mise en œuvre et le suivi des accords. Les futurs accords pour la période 2019-2021 sont en négociation ;
- le développement de partenariats (ESAT, EA, SIES, monde associatif...). Les domaines d'activités dans lesquels ces partenariats ont cours sont : le traitement des courriers entrants, la dématérialisation des dossiers, les espaces verts, la gestion des arrêts de travail et le standard téléphonique. Citons également le partenariat historique avec Handiréseau (acteur de l'insertion du handicap dans l'entreprise) qui remet chaque année un trophée « Femmes en entreprise adaptée » ;
- 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, lesquels sont reliés entre eux par le réseau Yammer ;
- la sensibilisation. Deux sessions de formation « Culture handicap » se sont tenues cette année ;
- l'accompagnement des collaborateurs et des managers.

Des postes ont été aménagés (32) sur le plan matériel ou organisationnel, et des véhicules de commerciaux itinérants ont été adaptés. Le télétravail est un des leviers utilisés pour faciliter l'insertion des personnes handicapées dans le monde professionnel.

Indicateur – Périmètre Groupe		2017	2018
Handicap	Taux d'emploi de personnes en situation de handicap (emploi direct, minoration et recours au secteur protégé)	7,98%	8,83 %
	Nombre d'unités bénéficiaires comptabilisées.	411,82	448,60
	Recours au travail protégé (nombre ETP)	165,22	163,42
	Nombre de correspondants « Handicap » (1)	31	29
	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

2. Un assureur proche de ses assurés et de ses partenaires



L'ambition AG2R LA MONDIALE est d'accompagner ses clients tout au long de leur vie sur des sujets majeurs, tels la santé, l'épargne, mais aussi sur des sujets qui concernent plus particulièrement des phases de leur vie, comme la retraite, la dépendance. Il s'agit donc de considérer les besoins fondamentaux des personnes et d'y répondre par des produits adaptés, mais aussi par des méthodes de travail et par une prise en amont de certains problèmes.

2.1. Protection du client

Cette protection est organisée par la réglementation, par la mise en place de procédures internes et par des formations.

2.1.1 La lutte contre la fraude

Une cartographie des risques a été constituée, huit macro-risques ont été identifiés qui se classent en deux catégories, les manipulations frauduleuses (risque interne), exemple : une fraude comptable ; les escroqueries et techniques astucieuses (risque interne et externe), exemple : détournement de fonds, falsification de documents, fraude aux apparences, fraude aux moyens de paiement, vols de biens et d'actifs matériels ou

immatériels.

Des actions de contrôle sont pratiquées, périodiquement pour contrer la fraude aux moyens de paiement, de façon permanente en gestion pour l'ensemble des métiers d'assurance, la retraite complémentaire, la santé/prévoyance. Ajoutons qu'un guide des bonnes pratiques de lutte contre la fraude a été établi.

2.1.2 Le régime de protection

Face au client le professionnel est un sachant, la notion de protection de la clientèle a pour mission d'équilibrer la relation, elle a un rôle à jouer dans le cadre des processus de conception, de gestion et de distribution des produits et cela quel que soit le mode de relation, direct, digital... Le Groupe a mis en œuvre un projet afin d'intégrer dans les processus les nouvelles exigences issues de la directive européenne sur la distribution d'assurance (entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2018).

Parmi les sujets traités citons, le produit (existence d'une fiche conformité produit), la vulnérabilité (abus de faiblesse), le conflit d'intérêt, le système de rémunération (interne et externe), la déshérence des contrats, la formation des commerciaux, l'honorabilité des distributeurs externes, le devoir de conseil à la souscription comme en cours de vie du contrat. De nombreuses actions de contrôle sont menées, outre celles qui relèvent des autorités de contrôle (déshérence et loi Eckert) le Groupe en exerce via la Direction de la Conformité :

- test sur les publicités ;
- test sur les réclamations ;
- expertises pour les contrats souscrits par des assurés de 85 ans et plus, 70 ont été réalisées en 2018 ;
- analyses pour des demandes de dérogation concernant des souscriptions de certificats mutualistes dépassant les plafonds, pour les montants les plus élevés la dérogation est soumise à une double analyse dont celle de la Direction de la conformité.

2.1.3 Traitement des données personnelles et professionnelles

Si le monde digital modifie la relation client-entreprise ce n'est pas uniquement sous l'angle de la relation d'affaires, c'est aussi parce qu'il concède à celui qui collecte les données la faculté et la capacité de les traiter, de les combiner et de les conserver.

a) la qualité des données

Les outils utilisés rendent possible des traitements multiples sur les données, donc l'amélioration de la connaissance du client avec à la clé une personnalisation des contrats et de la tarification. En parallèle les exigences des clients, des réseaux sociaux et des autorités de contrôle augmentent. Les données sont devenues un élément incontournable de la performance du Groupe. Afin de s'assurer de leur qualité le Groupe a constitué une équipe de sept data managers qui assurent la gouvernance des données. Ils sont en liens avec vingt-cinq référents métiers.

b) la protection des données

AG2R LA MONDIALE a été créé et s'est développé dans l'intérêt de ses assurés avec l'ambition, qui s'est étendue au fil du temps, de répondre à tous les besoins de la personne au long de sa vie. Dans la pratique de ses métiers, le Groupe détient des informations confidentielles touchant à la vie privée, données d'état civil, familiales, professionnelles ; touchant aux revenus ; touchant les tiers qui disposent d'informations sur le client (ex : une banque).

La protection des données présente deux dimensions, externe et interne.

- Une dimension externe, quand il s'agit de prendre en compte les agressions informatiques susceptibles de détruire, d'endommager ou de pirater les données. C'est le domaine de la sécurité de l'information qui relève de la Direction des systèmes informatiques. Le client, les entreprises plus encore que les particuliers ont des exigences croissantes en matière de sécurité qui apparaissent dès les appels d'offres. Des actions de sensibilisation sont menées régulièrement et des tests effectués y compris par des sociétés spécialisées afin d'évaluer le niveau de vulnérabilité. L'utilisation du Cloud ou de datacenters hors sites qui s'accroît augmente le niveau d'exigence.
- Une dimension interne, quand il s'agit de considérer l'utilisation ou l'archivage par le Groupe des informations qui lui sont confiées. La connaissance de ces informations profite au client à qui il va être proposé les produits les mieux adaptés à sa situation, à l'entreprise qui peut affiner ses offres et dans une optique non commerciale pour lutter contre la fraude et remplir ses obligations réglementaires en

matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

L'ensemble de ces données constitue un véritable patrimoine informationnel, source de valeur pour le Groupe comme pour ses clients. Une réglementation spécifique (RGPD) régit le monde des données à l'échelle européenne depuis le 25 mai 2018. Le Groupe s'y est préparé depuis fin 2016 en lançant douze chantiers couvrant la communication, la formation, la gouvernance, la gestion du consentement et des droits, l'organisation, la conformité des contrats et conventions à l'adaptation des traitements informatiques, pour ne citer que ces étapes. Le client bénéficie de quatre nouveaux droits : le droit à l'oubli ou effacement, le droit de limitation, le droit de portabilité, le droit de contester une décision automatisée.

Parmi les chantiers suivis en 2018 citons :

- la communication : flashes d'informations et module de formation ;
- la formation : module de sensibilisation suivi par 7036 collaborateurs (plus des deux-tiers de l'effectif), des modules destinés à des commerciaux et gestionnaires, à des experts, à des administrateurs ;
- la gestion du consentement et des droits : 205 demandes de personnes physiques ont été prises en charge en 2018, concernant essentiellement les droits existant avant l'entrée en vigueur du RGPD, la grande majorité (141) concernant des oppositions à prospection, puis le droit à l'effacement (32), le droit d'accès (19) et le droit de rectification (13).
- l'adaptation des traitements : pour la prise en compte du principe de limitation dans le temps de la conservation des données.

La réglementation n'exclut pas la mise en commun de données. A titre d'exemple le cas de la gestion de la relation client pour un client qui a plusieurs contrats. En revanche, un bénéficiaire de la retraite complémentaire ne pourrait être démarché par les équipes commerciales du Groupe qu'avec son consentement.

Il faut ajouter que ce sujet intéresse également le Groupe en tant qu'employeur garant de la conformité des traitements des données de tous ses collaborateurs.

2.2. Qualité de service

Le triptyque produit/ collaborateur/client a évolué en faveur du client qui en est devenu le centre. Un collaborateur ne traite plus un dossier, il prend soin d'un client. La technologie, le digital, ont facilité ce rééquilibrage en lui donnant un pouvoir inédit. Le client du début du 21ème siècle est connecté, exige de la transparence, de la simplicité, de l'immédiateté, de l'accompagnement, de la personnalisation, du suivi. Les parties prenantes interrogées lors de l'établissement de l'analyse de matérialité réalisée en 2017 avaient classé la qualité de service et le digital aux deux premières places. La technologie et la réglementation (résiliation, avancée de la portabilité), les sites comparateurs, les appréciations via les réseaux sociaux, ont accru les capacités de volatilité du client.

La qualité de service se définit comme la capacité à satisfaire les besoins exprimés ou implicites d'un client.

Le Groupe a une clientèle variée, des particuliers, des entreprises, des salariés, des non-salariés, des retraités et doit apporter satisfaction à toutes les catégories :

2.2.1 Par une accessibilité multicanale

- La relation traditionnelle, par la présence sur les territoires, la métropole et l'Outre-mer avec plus de 160 sites. Présence mais pas seulement, les lieux sont pensés avec le souci de l'accueil, du bien-être du client. Pour illustrer cette préoccupation nous prendrons comme exemple deux nouveaux espaces d'accueil inaugurés à Toulouse, baptisés « comme chez vous », qui offrent aux clients espaces collaboratifs, bibliothèque et salon ;
- La relation numérique, une des particularités de l'univers numérique est de s'affranchir du temps et du lieu. Les services offerts par l'entreprise doivent être à la hauteur des outils dont disposent le client (téléphone, appli mobile, espace client), lesquels lui permettent d'être en relation 24h/24 et 7j/7.

Ex1 : l'espace client qui donne accès à toutes les offres et services du Groupe (Santé, prévoyance, retraite complémentaire, retraite supplémentaire, épargne) a été doté de 17 nouveaux services ;

Ex2 : un assistant virtuel guide désormais les internautes dans le riche univers des conventions collectives, accessible à partir du portail Groupe. Le Bot CCN, tel est son nom, répond aux questions des clients (souvent

entreprises ou experts-comptables), peut leur fournir certaines informations, et sait les diriger vers des documents.

2.2.2 Par les interlocuteurs

Ils appartiennent aux centres de gestion, de la relation client ou au réseau commercial. Le client attend d'eux, disponibilité et expertise, l'appréciation de sa situation et de ses besoins, une parfaite maîtrise de la réglementation.

2.2.3 Par la dématérialisation

Celle-ci permet l'accélération des processus, ex : un parcours de souscription totalement dématérialisé.

L'objectif visé par le Groupe est ambitieux : 80% des ventes devront être dématérialisées pour tous les métiers en 2020. L'automatisation du processus génère un gain de temps considérable, quelques jours suffisent au passage au stade gestion, avec une réduction des risques d'erreur. Clients, commerciaux et gestionnaires sont tous gagnants, les deux derniers pouvant consacrer le temps libéré aux tâches à plus forte valeur ajoutée.

Citons également l'existence d'un dispositif de réclamations en ligne.

2.2.4 Par la digitalisation

Des études (celles de l'agence de notation digitale D-rating par exemple), montrent que le secteur de l'assurance n'est pas le plus en pointe sur le digital, une réglementation abondante a sans doute participé à cette situation. En même temps un sondage rapporté par le journal La Tribune du 10 octobre 2018 rapportait que 80% des 18-34 ans seraient prêts à souscrire un contrat auprès des GAFA et startups. Une autre enquête montre que les deux-tiers sont preneurs d'assurance à la demande.

La transformation digitale du Groupe s'est accélérée avec le lancement du programme #DigitALM qui est un des piliers du plan d'entreprise 2018-2020.

En interne une communauté existe, avec notamment des relais digitaux, favorisant la diffusion de la vision et des outils, de même qu'une IT Factory, celle-ci rassemble environ soixante participants, elle joue un rôle de développeur pour des projets dont l'aboutissement est favorisé par le mode agile et l'expérimentation.

Vis-à-vis de l'externe le Groupe est partenaire du Swave, incubateur de startups pour l'assurance (et la finance), et de l'loT Valley. Au total des relations se sont nouées avec près

de 400 startups. Un exemple de la démarche : au début de l'année 2018 le Groupe a lancé un appel à candidatures auprès de startups dans le domaine de la santé, les deux thématiques de l'année sont l'observance des traitements médicaux (l'inobservance entraîne des coûts très importants liés aux complications) et le parcours « Bien vivre son diabète ».

Les impacts de la digitalisation concernent le client, le collaborateur (commercial et gestionnaire) par une nouvelle relation client et une nouvelle façon de travailler, enfin elle modifie l'usage des données.

L'offre digitale s'étend progressivement dans nos activités :

- en matière patrimoniale il a été mis au point un nouvel espace client. Il est possible désormais d'accéder à son contrat et de suivre l'évolution de son épargne ; la possibilité 100 % digitale existe aussi pour les arbitrages et la souscription ;
- la demande de remboursement de soins s'effectue désormais en ligne ;
- dans le secteur de la santé/prévoyance : se développent des actes dématérialisés et automatisés, ainsi au cours de l'année les équipes ont travaillé sur l'automatisation de l'affiliation en santé. La digitalisation permet également d'informer le client sur l'état d'avancement de son dossier, d'être plus en fonction écoute/conseil grâce au temps de gestion libéré ;
- déploiement de la signature électronique ;
- désignation de bénéficiaire en ligne.

2.2.5 Satisfaction et traitement des réclamations

a) Mesure de la satisfaction du client

Trois outils sont utilisés, la note de satisfaction globale, le Net Promoter Score (NPS) et le Customer Effort Score (CES) :

- la note de satisfaction globale est la moyenne des notes attribuées par les répondants, va de 1 à 10 ;
- le NPS est le niveau de recommandation accordé par un client à AG2R LA MONDIALE, recommandation auprès des personnes de son entourage (professionnel ou personnel). Il va de -100 à + 100 ;
- le CES est l'effort fourni par le client pour obtenir une prestation attendue de la part du Groupe, va de 10 à 1.

Huit enquêtes ont été analysées en 2018 y compris sur les réclamations, qui ont été réalisées par courrier, e-mail ou téléphone. 255 448 personnes ont été approchées, avec

un taux de réponse de 19%, la fréquence des enquêtes suivant des rythmes variés (vague unique, mensuel, toutes les 5 semaines, trimestriel).

La mesure de la satisfaction est réalisée à trois stades de la relation client-Groupe : au moment de la souscription, au cours de la vie du contrat et après le règlement d'une prestation en distinguant les clients ou les métiers, exemple pour la souscription : souscription des particuliers et souscription des professionnels.

Sans surprise toutes les opérations dématérialisées obtiennent de très bons scores ou les améliorent, c'est le cas de la souscription.

Suivant les thèmes pris en compte le contenu du plan d'actions varie : réduction des délais, réduction du temps d'attente, amélioration de la clarté de la réponse, simplification des démarches.

b) Traitement des réclamations et conciliations

Le sujet est plus complexe qu'il n'y paraît car il convient de déterminer ce qu'est exactement une réclamation. Comment se différencie-t-elle d'une demande ?

La réclamation d'un client est définie, pour l'ensemble du Groupe, comme « l'expression d'une insatisfaction à l'égard d'un produit ou d'un service non conforme à ses attentes ».

Le réclamant peut être un assuré, un allocataire, une entreprise, un épargnant, un tiers (courtier, avocat, autorité de contrôle, union de consommateurs...) représentant un client. Les modes de transmission sont multiples, courrier, téléphone, mail via un formulaire accessible sur le site internet du Groupe.

C'est au service en charge de la réception des sollicitations des clients qu'il appartient de qualifier de réclamation la demande d'un client en la distinguant d'une demande d'explication par exemple, en y repérant les éléments de langage qui exprimeraient un mécontentement.

Un guide de la détection des réclamations aide à les identifier et les orienter vers le bon interlocuteur. Des contrôles mensuels sont effectués pour vérifier la justesse de la qualification des demandes.

La qualification de réclamation n'est pas une appréciation sur sa justification.

Des objectifs de détection (90 %) et de délais de traitement (90 % traitées dans les 15 jours calendaires pour une réclamation adressée par courrier et 48h si elle est parvenue par mail) sont donnés.

- Traitement des réclamations en 2018
 Au cours de l'année 2018, 215 238 réclamations ont été traitées. Ce nombre est en très forte augmentation (+ 46 %) mais il s'explique par une meilleure qualification de la demande des clients pour un des métiers du Groupe, a priori les enregistrements des années précédentes sous-estimaient le phénomène. Les trois secteurs qui suscitent le plus de réclamations sont : 1) la prévoyance (50 %) ; 2) la santé (33 %) ; 3) la retraite (8 %). Lesquels rassemblent environ 90 % des réclamations. Les faits majeurs générateurs de réclamations sont analysés et un plan d'actions correcteur mis en place.

- Conciliation

Le conciliateur offre un deuxième niveau de traitement des réclamations, il intervient sur saisine par l'assuré lorsque celui-ci estime que la position prise en première instance ne le satisfait pas. Il donne la position définitive du Groupe, et peut connaître tous les sujets. Il est rattaché directement au Directeur général, position qui lui confère indépendance vis-à-vis des directions qui peuvent être concernées. Il traite également les réclamations qui sont adressées directement à la Direction générale. La saisine peut être effectuée en ligne sur le site internet Groupe.

Les activités qui génèrent le plus de saisines sont : 1) la retraite complémentaire 2) la prévoyance 3) la santé. Le réclamant insatisfait de la décision du Conciliateur a la possibilité de saisir, en fonction de l'assureur concerné, le médiateur de l'assurance (FFA) ou de la protection sociale (CTIP).

Les chiffres :

Indicateur - Périmètre Groupe		2017	2018
Conciliation et réclamations internes	Nombre d'affaires effectivement traitées par le conciliateur interne (Base : les réclamations adressées directement ou par la Direction générale)	902	1066
	Nombre de réclamations traitées au 31.12	148 272	215 238
Conciliation externe ⁽¹⁾	Médiation de l'assurance	15	11
	Médiation de la protection sociale	8	8

(1) Il s'agit d'avis rendus par ces médiateurs, ils ne sont pas contraignants pour le Groupe. Pour l'assurance 9 des 11 avis étaient favorables au Groupe et 2 partiellement favorables. Pour la protection sociale, 5 des 8 avis étaient favorables et 2 l'étaient partiellement.

2.3. Continuité de l'activité

Il s'agit de prendre en considération les ruptures importantes et/ou durables de l'activité, les causes peuvent être diverses, accidentelles, malveillantes. Des exemples : incendie, inondation, pandémie, panne, virus informatique.

La politique de continuité d'activité définit les règles de gouvernance, les principes, l'organisation et les objectifs à atteindre. La gestion de la continuité d'activité doit permettre de faire face à quatre types de sinistres majeurs :

- l'indisponibilité des locaux ;
- l'indisponibilité des systèmes d'information (ex : cyberattaque) ;
- l'indisponibilité du personnel ;
- l'indisponibilité des prestataires.

Un plan d'action pluriannuel est défini et suivi. Exemple : mise en place d'un plan de repli utilisateurs pour faire face à l'indisponibilité d'un bâtiment. Un test de repli de collaborateurs d'un site sur un autre (tous deux en Ile de France) a été organisé visant justement à valider le bon fonctionnement des positions de repli mises à disposition. Les collaborateurs concernés appartiennent à des directions dont les activités sont classées critiques pour le Groupe et qu'il est nécessaire de redémarrer en priorité.

Quatorze tests ont eu lieu au cours de l'année.

2.4. Prévention

Dans une présentation simple l'assureur est perçu comme celui qui prend en charge les conséquences financières de la survenue d'un dommage dans des conditions prévues au contrat le liant avec l'assuré.

Quand les dépenses de santé en France représentent environ 12 % du PIB, ce qui fait de nous un des champions de la dépense parmi les pays de l'OCDE, que notre espérance de vie en bonne santé (même si la définition : vivre sans incapacité pour les gestes de la vie quotidienne, n'est pas complètement objective) n'est pas parmi les meilleures d'Europe et qu'elle augmente moins vite que l'espérance de vie globale, on en vient à considérer naturellement la notion de prévention.

La prévention se définit comme l'ensemble des mesures destinées à éviter un événement dont on pense qu'il entraînerait des dommages. La FFA (Fédération française de l'assurance) considère que la prévention fait partie intégrante du métier d'assureur et sa charte

RSE renouvelée en 2018 prône la culture de la prévention.

Si l'intérêt de remplacer la culture du soin par une culture de la prévention est partagée par l'ensemble des parties prenantes, Etat, monde de l'assurance, assurés, les uns pour la maîtrise des dépenses (collective ou individuelle), la réduction des risques, les autres pour l'amélioration de la santé, l'allongement de la durée de vie, l'installation de la démarche s'avère plus complexe.

Complexe parce qu'elle fait appel à plusieurs notions qui vont se télescoper, exemple : selon les études Santé Deloitte, 2017 et 2018, une majorité des français est favorable à l'ajustement des remboursements en fonction du mode de vie et des comportements à risque, la prévention est donc plébiscitée. Ainsi le concept, la nécessité de son application sont reconnus. Mais des résistances se font jour, inattendues comme la méfiance vis-à-vis de la vaccination, ou l'inertie à changer ses pratiques notamment alimentaires, à arrêter de fumer... Autre résistance qui ressemble plus à une méfiance ou à une hésitation est celle qui s'applique au monde digital et au partage des données. Si ces dernières participent à la prévention leur divulgation n'est pas un sujet qui enthousiasme les personnes interrogées, excepté pour les opérations basiques comme les prises de rendez-vous, le renouvellement des ordonnances. Le digital trouverait grâce également aux yeux du public comme aide à la vie des personnes âgées à leur domicile (domicile connecté) et dans le cadre de la télémédecine.

La prévention va prendre ses marques dans les années à venir, concrètement l'approche se fait par des actions de sensibilisation. Les assurés font déjà preuve d'une maturité dans leurs pensées et leur vision, mais conservent encore un comportement de consommateurs. Assureurs et assurés attendent un retour sur investissement de la prévention.

Pour l'assuré elle réclame des efforts, peut-être de la discipline, aura peut-être un coût pour un avantage futur.

Pour l'assureur les mesures de prévention sont un poste de dépenses envisageable si la baisse du coût de sinistralité lui est supérieure.

La question est à ce point importante qu'en 2017 une chaire a été créée, la chaire Prévent'horizon, sur le thème : « le marché de la prévention est-il rentable ? »

AG2R LA MONDIALE fait partie des acteurs de référence du marché de l'assurance de personnes partenaire du programme de recherche.

Quelles sont les actions du Groupe en matière de prévention ?

Outre la chaire Prévent'horizon le Groupe a lancé en octobre 2018 la démarche « Branchez-vous santé » coconstruite avec les partenaires sociaux. L'idée est d'améliorer les prises en charge médicales en adaptant les mesures aux spécificités des métiers de chaque branche professionnelle). Il s'agit d'une démarche prévention appliquée au travail qui s'inscrit pleinement dans le 3e Plan Santé au travail qui couvre la période 2016-2020.

Parmi les sujets suivis citons l'hypertension artérielle (travail commun de la Fondation de recherche sur l'hypertension artérielle, les boulangers et le Groupe), le répit ses aidants (par exemple le partenariat avec la plateforme SOS Répit qui recense environ 4000 structures et rend compte en temps réel des disponibilités), les troubles-musculo-squelettiques (troubles qui affectent les muscles les tendons et les nerfs quel que soit l'âge, dus à une hyper sollicitation de l'appareil locomoteur pouvant produire des douleurs invalidantes. Une étude a été menée pour l'activité commerce alimentaire de proximité. Un des moyens d'amoindrir les effets de cette pathologie est de pratiquer l'alternance des tâches), le sommeil (pour les pâtisseries). Ces actions sont menées avec des branches professionnelles dont le Groupe est un partenaire historique. Cela participe à l'attractivité d'entreprises souvent de petite taille, à créer un effet de levier, aider au bien-être des salariés et au bon fonctionnement des entreprises.

Les Institutions de la Coiffure, membres du Groupe, ont collaboré avec l'Assurance maladie-Risques professionnels pour relancer l'aide Préciséo au 1er janvier 2019. Il s'agit de soutenir financièrement les actions de prévention des risques professionnels du secteur de la Coiffure fortement concerné par les allergies respiratoires et les troubles musculo-squelettiques, sous un angle métier l'objectif est d'aider les professionnels à acquérir des matériels ergonomiques leur évitant des postures contraignantes.

Le Groupe a également signé en février 2018 une convention de partenariat avec l'ANACT (Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail), pour la période 2018-2022, sur le thème de la qualité de vie au travail dans le secteur agroalimentaire avec notamment des actions de sensibilisation sur les risques psychosociaux.

Les actions doivent se poursuivre en 2019 avec notamment un focus sur le burn out des dirigeants de PME-TPE, la prévention des cancers et leur récurrence.

Pionnier dans son approche et très présent sur le terrain, le Groupe œuvre également pour le bien-être et le bien vieillir, notamment des seniors, en tenant compte de l'ensemble des facteurs qui influence la santé, comme l'activité physique, l'alimentation, l'activité, l'habitat, l'environnement, la vie sociale, etc.

Divers événements ont été organisés au cours de l'année :

- la journée des solitudes avec le soutien du Groupe, l'objectif était d'interpeller le public sur les réalités et les différentes formes de solitude ;
- les journées bien-être et la caravane du bien-être et de la solidarité, ce dispositif permet de sensibiliser les publics des territoires ;
- la journée mondiale du bénévolat, laquelle a proposé un débat sur ce qu'est le bénévolat.

3. Une entreprise engagée et solidaire



Le temps est révolu où une entreprise exerçait seulement son activité, structure isolée à faible rayonnement, désormais l'entreprise se voit en même temps qu'elle est perçue comme un rouage d'un ensemble dans lequel elle interagit avec un grand nombre d'éléments de toute nature.

L'idée qui sous-tend la démarche du Groupe est d'associer durablement la performance et la solidarité, lesquelles doivent s'obtenir dans un cadre éthique.

3.1. Les engagements

Pour commencer rappelons que le Groupe contribue par ses engagements et son influence à faire progresser les sujets du développement durable.

Ainsi, AG2R LA MONDIALE a adhéré aux principes du Pacte mondial en 2006, 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), aux Principes de l'Investissement Responsable (2018), au *French Business Climate Pledge* pour la période 2020-2023 et participe au *Collectif des entreprises pour une économie inclusive en France*.

Le Groupe participe également 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.

Il facilite enfin la participation des salariés aux institutions représentatives de la société civile.

3.2. Gouvernance et territoires

3.2.1 La gouvernance

AG2R LA MONDIALE est un groupe de protection sociale paritaire et mutualiste. Paritaire : dans le cadre de son activité Retraite Complémentaire et de celles assurées par l'institution de prévoyance. L'Association sommitale fonctionne sur le même mode. Ces activités sont régies par le code de la Sécurité sociale.

La gestion de ces activités est assurée par les partenaires sociaux représentant à parts égales les salariés et les employeurs, un collège « employeurs », un collège « salariés ». Les fonctions de Président et de Vice-président sont assumées alternativement par un membre de chaque collège.

Champ	Indicateurs – Périmètre AG2R-REUNICA	2017	2018
Gouvernance paritaire	Nombre d'administrateurs nationaux	420	235
	Nombre d'administrateurs territoriaux	417	357
	Moyenne d'âge des administrateurs	60	61

Mutualiste : dans le cadre de ses activités en matière de complémentaire santé, d'épargne, et de prévoyance...

Une mutuelle est une personne morale de droit privé à but non lucratif. Ses membres qui sont des sociétaires disposent chacun d'une voix et participent à la prise des décisions.

Le principe de mutualisation du risque s'oppose à son individualisation.

Relèvent de ce cadre les mutuelles appartenant à la SGAPS, dites mutuelles 45, régies par le code de la Mutualité, et la société d'assurance mutuelle qu'est La Mondiale régie par le code des Assurances.

Le tableau qui suit évoque le cas de La Mondiale. Ses clients sont des sociétaires, lesquels élisent pour trois ans des délégués qui les représentent aux Assemblées générales, aux réunions territoriales et à la convention annuelle nationale.

Les sociétaires se répartissent en neuf groupements géographiques auxquels s'ajoute un groupement spécifique réunissant les salariés et anciens salariés.

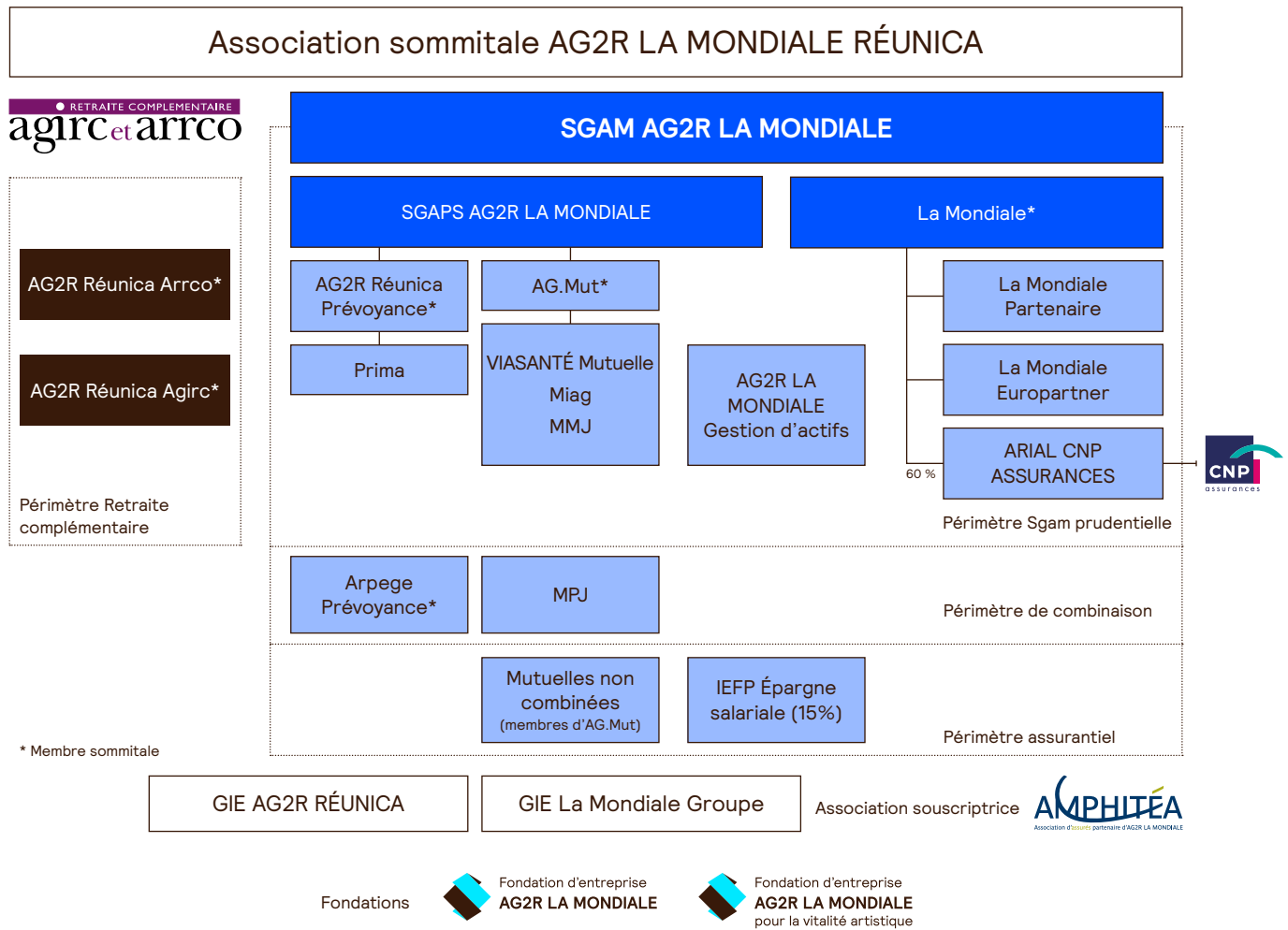
Le renouvellement de l'Assemblée se fait par tiers des groupements géographiques tous les ans.

Champ	Indicateurs – Périmètre La Mondiale	2017	2018
Gouvernance mutualiste	Nombre de sociétaires	515 643	521 787
	Nombre de délégués des sociétaires	182	192
	Taux de participation aux élections (renouvellement par tiers tous les ans)	13,4%	8,7%
	Taux de participation aux Assemblées générales	87,4%	2AG : 89% puis 79%
	% de femmes élues	29,1%	25,5%
	% de nouveaux délégués	15,9%	13,0%

En outre, les intérêts des sociétaires et des assurés sont représentés par une association souscriptrice, AMPHITEA. Son objet est de souscrire auprès de l'assureur au nom et au profit des bénéficiaires les contrats les plus adaptés à leurs besoins et les plus performants. L'association travaille avec 100 correspondants régionaux et deux comités techniques (un comité de produits et un comité de gestion) et anime ainsi un dialogue permanent entre les adhérents et les équipes techniques du groupe pour améliorer produits et services.

En tant que GPS c'est une association sommitale (loi 1901) qui fédère toutes les entités du Groupe, et définit les grandes orientations politiques et stratégiques. Le conseil d'administration de cette association sommitale est un organe paritaire composé des organisations syndicales d'employeurs et de salariés représentatives au niveau national ainsi que des représentants du pôle mutualiste (La Mondiale, AG.Mut notamment).

Le tableau ci-dessous décrit la structure du Groupe en 2018.



3.2.2 L'implantation géographique

Le Groupe s'appuie sur 18 régions, 17 sur l'ensemble de la métropole plus la France océanique, c'est-à-dire sur des territoires de l'océan Pacifique (ex : Polynésie), l'océan Indien (ex : Réunion) et l'océan Atlantique (ex : les Antilles).

Si l'ambition du Groupe, comme il a déjà été indiqué, est d'accompagner ses clients dans le temps, il s'emploie également à être proche d'eux dans l'espace. Plus de 160 sites, 114 agences et 200 permanences répondent aux besoins des assurés.

Répartition de l'effectif CDI au 31/12/2018 Ile de France/Province

Champ	Indicateurs – Périmètre Groupe		2017	2018
Emplois	Répartition géographique	Ile de France	34,2 %	33,6 %
		Province et Outre-mer	65,8%	66,4 %

Pour compléter cette vision d'une couverture territoriale il convient d'ajouter les Administrateurs et délégués au nombre de 987 et les 80 correspondants de la Fondation pour l'autonomie.

3.3. L'engagement sociétal

L'engagement sociétal n'est pas un métier, c'est une volonté de contribuer à la préservation des biens communs et au bien vivre ensemble. Cela se traduit notamment par la mise en place de services typiques à un groupe de protection sociale ancré de longue date dans les territoires, proche et en confiance avec ses clients.

Cet engagement repose sur plusieurs modes opératoires :

- l'action sociale
- le mécénat
- la micro-assurance

3.3.1 L'action sociale

Les ressources de l'action sociale proviennent des Caisses de retraite complémentaire et pour une beaucoup plus faible partie 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.

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 : la prévention santé (ce sujet a été traité au point 2.4, et nous y renvoyons), l'accompagnement des aidants, l'emploi et l'habitat.

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.

Les lignes qui suivent retracent les initiatives de l'année, mais ces dernières ne doivent pas faire oublier que ces sujets mobilisent le Groupe depuis fort longtemps.

a) L'accompagnement des aidants

La France compterait au moins 8,3 millions d'aidants, et la DREES estime qu'en 2030 un actif sur quatre sera aidant. Les difficultés sont nombreuses pour parvenir à concilier ce rôle avec la vie professionnelle, une vie personnelle, et le maintien d'une vie sociale.

L'aidant est défini comme « la personne qui vient en aide, de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de la vie quotidienne ».

Parce que chaque aidant est différent le Groupe les accompagne en répondant à leurs propres besoins, information, écoute et soutien, accès à des solutions d'hébergement, repos santé, conciliation vie professionnelle-vie personnelle. Il est pionnier dans le soutien apporté aux salariés aidants en entreprise au

travers d'actions personnalisées, collectives ou individuelles.

Exemple d'aide :

- séjours de répit au village de Fraisse, pour les aidants familiaux qui partent avec leur enfant autiste et trouveront sur place une organisation leur permettant d'échanger et de récupérer.
- le Groupe de réflexion et réseau pour l'accueil temporaire des personnes en situation de handicap a lancé avec notamment le soutien du Groupe un site pour permettre aux aidants de chercher des places d'accueil temporaire, de consulter les disponibilités et de formuler une demande. Le site a référencé plus de 4000 établissements qui rassemblent près de 20 000 places.
- la journée nationale des aidants, cette journée a vu le jour en 2010, le Groupe en est un des partenaires.

b) Le soutien de l'activité économique et de l'emploi

En 2018 le Groupe a soutenu l'expérimentation SEVE (Structures de l'insertion par l'activité économique et Entreprise Vers l'Emploi), portée par la Fédération des Acteurs de la Solidarité (FAS), qui a été déployée dans 5 régions pilotes, le Centre Val de Loire, la Nouvelle Aquitaine, l'Occitanie, PACA et les Pays de la Loire.

c) L'habitat

- Le Groupe a noué un partenariat avec la Fondation Abbé Pierre et fait partie des acteurs institutionnels qui se sont financièrement engagés. En septembre avait eu lieu une présentation de 9 logements très sociaux.
- Le projet LACHPA, avec Familles solidaires. L'objet est de promouvoir et développer le concept d'un habitat partagé et accompagné. La perspective est pertinente et constitue une des réponses possibles aux défis démographiques à venir.

3.3.2 Le mécénat

Le Groupe est doté de plusieurs fondations :

- la Fondation d'entreprise AG2R LA MONDIALE pour l'autonomie et le vivre ensemble tout au long de la vie a) ;
- la Fondation d'entreprise AG2R LA MONDIALE pour la vitalité artistique b),
- un fonds sous égide de la Fondation de France, le Fonds pour le Bien-être et le Bien vieillir des personnes en entreprise et dans la société créé à l'initiative des anciennes fondations AG2R et ISICA.

a) La Fondation AG2R LA MONDIALE intervient dans le domaine de l'intérêt général en complément de l'action publique et associative.

Elle a pour vocation de « contribuer à l'autonomie et au vivre ensemble tout au long de la vie ».

Et répond à quatre orientations principales :

- l'autonomie par l'éducation ;
- l'autonomie par l'emploi et l'entrepreneuriat ;
- la solidarité entre les générations ;
- le bien vieillir des personnes en entreprise et dans la société.

Les actions de la Fondation revêtent plusieurs formes, des projets phares (un engagement pluriannuel), des partenariats, des expérimentations (accompagnement de projets sur 2-3 ans), et des prix annuels. Pour chaque orientation, ses instances ont défini des critères bien précis. Chaque projet financé a fait l'objet d'une décision d'instance et est encadré par une convention. Elle publie un rapport d'activité annuel qui présente son fonctionnement, ses dépenses et ses perspectives.

Pour accomplir sa mission la Fondation s'appuie sur 2,5 ETP et sur l'engagement bénévole de correspondants territoriaux au nombre de 80

Indicateurs – Périmètre Groupe	2017	2018
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€
Nombre de correspondants bénévoles	71	80

b) La Fondation pour la vitalité artistique et culturelle des territoires

Dès sa création en février 2017, les membres fondateurs ont eu la volonté d'ancrer la Fondation dans les territoires et la diversité culturelle de la France, qu'il s'agisse de la préservation du patrimoine culturel régional, de la valorisation de la création contemporaine ou de la promotion des métiers d'art, cette ambition est perceptible dans les dotations accordées aux porteurs de projets.

Pour mener à bien ses actions la Fondation s'appuie sur une gouvernance articulée autour de quatre instances :

- un comité de sélection ;
- un conseil d'administration ;
- un bureau ;
- un comité d'orientation.

Ce dernier a fixé quatre orientations prioritaires :

- l'art religieux, mobilier et immobilier, toutes confessions confondues ;
- la création contemporaine dans sa dimension inédite et originale ;
- les œuvres d'art graphiques destinées à rejoindre les archives publiques départementales ;
- les métiers en voie de disparition.

Indicateurs – Périmètre Groupe		2017	2018
Mécénat culturel	Montant versé par des entités du Groupe à la Fondation d'entreprise AG2R LA MONDIALE pour la vitalité artistique	739 999 €	740 000 €

3.3.3 La 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	Indicateurs – Périmètre Groupe	2017	2018
Micro-assurance	Nombre de contrats actifs au 31 décembre	665	726

3.4. L'environnement

3.4.1 Une politique environnementale

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.

Pour l'heure le Groupe n'a pas mis en place une démarche de compensation carbone. Il compte traiter la question de la neutralité carbone d'ici le prochain plan d'entreprise et réfléchir à son intégration dans ce dernier qui débutera en 2021.

3.4.2 L'empreinte environnementale

L'activité tertiaire du Groupe génère directement ou indirectement des impacts sur son environnement.

a) Par ses placements financiers

Depuis 2015 le Groupe calcule l'intensité carbone de ses actifs.

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 2018 les investissements sur le périmètre SGAM étaient sur une trajectoire 3,1°C.

Indicateurs – Périmètre SGAM		2017	2018
Intensité carbone des actifs ⁽¹⁾	Sur le périmètre assurantiel en TCO2e/M€ investi, corporate et souverain	97	76
Trajectoire 2°C	Sur le périmètre assurantiel, en °C, corporate et souverain	3,6	3,1

(1) 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. Une avancée dans la méthodologie est intervenue qui a permis d'affiner le calcul pour les données 2018, il s'agit de la prise en compte du scope 3 des banques, cette prise en compte amène à classer ces dernières dans les secteurs à forts enjeux. En conséquence la comparaison des résultats des 2 exercices consécutifs n'est pas pertinente. Enfin, la méthode employée neutralise les doubles comptes. Comme l'année dernière les travaux ont été menés par une société spécialisée : Carbone 4. Le périmètre couvert est de 64 %.

La diminution observée (-0,5 C°) est due à l'affinement de la méthodologie pour -0,2 et à la gestion des actifs pour -0,3.

b) Par son fonctionnement

Indicateurs – Périmètre Groupe		2017	2018
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)	0,68 TCO2e	0,68 TCO2e
	Emissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements ⁽¹⁾ , dont :	23 358 TCO2e	17 628 TCO2e
	le volume des émissions de gaz à effet de serre liées à la flotte automobile	1 047 TCO2e	980 TCO2e
	Nombre de véhicules de la flotte automobile par type de motorisation		
	-diesel	493	458
	-essence	6	23
	-hybride	7	4
	-électrique	5	8
Volume des émissions de gaz à effet de serre liées à la consommation d'énergie	5 381 TCO2e	5 345 TCO2e	
Volume des émissions de gaz à effet de serre liées aux recharges de gaz frigorigènes	77 TCO2e	44 TCO2e	
Taux moyen de la flotte automobile en g CO2/km	101,1TCO2e	99,0 TCO2e	

(1) les déplacements sont pour le Groupe, après la gestion d'actifs, le poste le plus émetteur de gaz à effet de serre. Sont pris en compte les déplacements des Administrateurs, des délégués des sociétaires, des visiteurs, des commerciaux et des collaborateurs (déplacements professionnels et domicile-travail).

Par ailleurs, en application de la réglementation le Groupe a travaillé au cours de l'année 2018 à la mise au point de plans de mobilité (pour mémoire un plan de mobilité est un ensemble de mesures visant à optimiser les déplacements liés aux activités professionnelles), sur les sites accueillant plus de 100 collaborateurs.

Pour rappel le thème de la mobilité entre pleinement dans le cadre d'un des axes de la politique environnementale du Groupe, mais il va plus loin en participant au bien-être, au maintien d'un bon état de santé en limitant la pollution atmosphérique et au désengorgement urbain.

c) Par sa consommation de papier

Indicateurs – Périmètre Groupe		2017	2018
Consommation de papier	Existence d'une politique formalisée d'impression bureautique	Oui	Oui
	Redevance Ecotaxe versée à CITEO.	46 483,54 €	46 717,99 €
	Tonnage total utilisé pour calculer l'éco contribution à CITEO (sur tous les supports papiers : mailings, papiers à en-tête...)	737	668,76

d) Par les consommations de ressources

Indicateurs – Périmètre Groupe		2017	2018
Consommations	Consommation d'énergie exprimée en kWh ⁽¹⁾	45 204 411	43 740 519
	Volume des consommations d'eau en m3 ⁽²⁾	156 093	NC

(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 environ 98% des surfaces occupées. N'ont pas été intégrés les lots de copropriété dont les consommations d'électricité sont incluses dans les charges et non encore identifiées à cette période de l'année.

(2) Les informations recueillies ne présentaient pas une fiabilité suffisante pour être mentionnées dans le tableau.

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. Il fait l'objet d'un nouvel appel d'offres.

e) Par les déchets

D3E (déchets d'équipements électriques et électroniques) et alimentaires

Indicateurs – Périmètre Groupe		2017	2018
Catégorie et quantité	Tonnage des DEEE collectés	25,58	21,77
	Déchets alimentaires (en tonnes) ⁽¹⁾	25,328	21,47

(1) Les chiffres indiqués concernent uniquement le restaurant du site de Mons, qui est le plus important de tous. Le Groupe suit cet indicateur (décret du 9 août 2017 art. 2.i) sans considérer son activité liée au sujet du gaspillage alimentaire.

3.4.3 La sensibilisation

L'analyse de matérialité avait mis en évidence en 2017 que la sensibilisation était le mode d'action à privilégier pour la question environnementale. 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.

Ajoutons qu'en 2018 le Groupe a été partenaire de la 11^{ème} journée scientifique Météo et Climat qui réunissait des experts scientifiques, économiques et sociaux autour du thème : « Limiter le réchauffement climatique à 1,5 C°, pourquoi et comment ? »

3.5. Les achats

En 2018 le volume des achats s'est élevé à plus de 460 millions d'euros, la Direction des achats accompagne toutes les directions du Groupe. Tous les achats sont couverts, l'informatique et les prestations intellectuelles constituant des postes extrêmement significatifs.

Ce n'est pas moins de 1500 fournisseurs qui

accompagnent le Groupe. Les 200 premiers couvrent plus de 80 % des achats.

Une plateforme E-Achats a été déployée en 2017, elle permet de conserver la traçabilité des dossiers achats, de l'expression du besoin à la préparation de l'engagement, ainsi l'ensemble de la chaîne de la dépense est respecté.

Parmi les pratiques du Groupe citons ici le choix de faire appel à des entreprises adaptées ainsi qu'à des structures d'insertion par l'activité économique, mais également, de ne pas recourir aux plateformes d'évaluation RSE des fournisseurs, afin de ne pas pénaliser les petites entreprises qui ne disposent pas de ressources suffisantes pour se faire évaluer en continu.

Ces données englobent les activités sous-traitées que l'on trouve habituellement dans les secteurs de l'informatique, de l'actuariat et de l'accompagnement de projets.

Pendant longtemps la préoccupation de l'acheteur était d'obtenir le meilleur produit ou service le plus rapidement possible et au moindre coût, mais le métier Achat a fortement évolué ces dernières années, avec l'augmentation du nombre de clients en interne, l'abondance de la réglementation, et des considérations nouvelles, une nouvelle relation acheteur-fournisseur a vu le jour, l'acheteur s'intéresse à son fournisseur. L'acheteur est aussi devenu dans son métier un ambassadeur des valeurs de l'entreprise.

Cette nouvelle perspective permet de travailler à la limitation des risques.

Si le Groupe n'a pas rédigé une charte Achats responsables en revanche il applique une démarche responsable à laquelle s'ajoute un guide des bonnes pratiques éthiques des achats. Ajoutons que la Direction concernée a désigné une collaboratrice chargée de suivre les questions RSE. En outre, des critères RSE sont insérés dans les cahiers des charges des appels d'offres et dans leurs grilles d'analyse. Leur poids et leur nature varient selon le type de bien ou prestation. Pour une prestation intellectuelle, le social et la gouvernance retiendront l'attention ; quand pour l'énergie, ce sera le social et l'environnement.

Le principe est la continuité de la prestation :

- Des précautions sont prises pour s'assurer des conditions de cette continuité : demande de documents (notamment URSSAF...), vérification de la solvabilité du fournisseur, son degré de dépendance avec le Groupe, l'honorabilité des dirigeants. Une prise de risque n'est pas exclue selon

l'enjeu et l'intérêt de soutenir de petites structures.

- La sous-traitance

Dans le cadre de la sous-traitance le Code des assurances rappelle que : « Les entreprises d'assurance et de réassurance conservent l'entière responsabilité du respect des obligations qui leur incombent ». La politique de gestion et de maîtrise des activités sous-traitées s'inscrit dans le dispositif général de gestion des risques du Groupe et plus particulièrement dans l'univers de la gestion des risques opérationnels. L'ensemble des activités externalisées (soit plus de 600) font l'objet d'un recensement et d'une notation annuels, seules une vingtaine sont considérées comme critiques et exigeant un pilotage renforcé. Le domaine le plus concerné est l'activité informatique, sous-traitée à 65 %, un sujet particulièrement sensible sera l'hébergement de données. Parmi les critères d'évaluation, relevons la maîtrise de ses risques par le prestataire, sa solvabilité financière, sa dépendance économique vis-à-vis du Groupe et la réversibilité de la relation (l'organisation de cette reprise de l'activité par le Groupe, avec accompagnement, laquelle est prévue contractuellement).

3.6. Les investissements

3.6.1 Financiers

Le Groupe pratique une politique d'investissement responsable sur la totalité de ses encours, fondée sur deux objectifs et déclinée en sept principes. Cette politique est notamment décrite dans le rapport annuel rédigé en application de l'article 173 de la loi pour une Transition énergétique pour une croissance verte.

L'objectif 1 entend concilier la performance économique et l'engagement sociétal, l'objectif 2 entend influencer la gouvernance et le comportement des acteurs.

La gestion d'actifs s'emploie à prendre en compte ses impacts et à en mesurer les effets. Il s'agit d'une obligation de moyens et non de résultats, car si la reconnaissance des impacts n'est guère plus discutée, les travaux menés n'ont pas encore permis de dégager une méthodologie convaincante et acceptée par tous les acteurs. Exemple : pour quantifier l'impact d'un investissement sur le changement climatique (cas du charbon mis à part).

Parmi les principes appliqués, on trouve notamment la vérification d'une cohérence entre les engagements souscrits et les orientations des fonds ; une démarche de progrès et d'amélioration continue en participant activement aux travaux d'organisations professionnelles ou à l'initiative d'organismes parfois nationaux ou internationaux (The Shift Project, the Principles for Responsible Investment (PRI), le FIR, l'Af2i, le cercle des investisseurs institutionnels de Novethic) ; un devoir de veille et de dialogue afin d'évaluer les risques ESG et de détecter les risques de controverse.

Le volume des fonds de la gestion assurantielle (hors unités de compte et hors immobilier) géré directement par la Direction des investissements et du financement s'élève à environ 70 Md€.

La part des obligations représente 90 % de cette assiette, les métiers du Groupe œuvrent sur le long voire très long terme (ex : la retraite supplémentaire), et réclament une stabilité dans l'allocation des actifs. Un tel portefeuille soumis à une grande prudence eu égard aux engagements pris vis-à-vis de ces clients, prudence renforcée par les exigences réglementaires, possèdera une très forte inertie, ainsi la prise en compte de nouvelles perspectives, comme le changement climatique, n'aura pas d'effet visible sur le court terme.

Pratiquer une politique d'investissement responsable, c'est naviguer entre les contraintes de rendement financier et les exigences ESG. L'investisseur doit se prémunir des investissements dits « échoués », c'est-à-dire en direction d'entreprises à mauvaise trajectoire, soit par erreur stratégique (exemple : mauvais choix technologique), soit parce qu'il s'agit de secteurs en perte (le charbon), ou compromis (le tabac).

De même l'investisseur veillera à sa réputation en suivant de près les motifs de controverses chez les émetteurs.

Faisant cela il évite ou limite une dévalorisation de son portefeuille.

Quels sont les moyens d'actions utilisés par le Groupe pour limiter les risques ESG auxquels son portefeuille est exposé ?

Le Groupe a choisi de mener une analyse ESG à partir de 17 critères appartenant à quatre domaines sur les investissements en titre du portefeuille de la SGAM, c'est-à-dire les obligations et les actions :

- Domaine général : signature du Pacte mondial, les controverses, notes ESG pour les entreprises et les Etats ;
- Domaine environnement : la position par rapport à l'alignement 2°C, émissions de gaz à effet de serre induites, stratégie climat, les émissions économisées, la part verte, la part brune, les émissions fléchées, l'immobilier ;
- Domaine social : le dialogue social, la parité homme/femme, l'emploi dans les territoires ;
- Domaine gouvernance : note sur la gouvernance et incitation à la performance ESG dans la rémunération des dirigeants.

Les résultats permettent d'apprécier l'évolution du portefeuille au fil du temps.

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 assemblée générale, 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, l'indépendance des administrateurs, les opérations du capital, la rémunération des dirigeants, les statuts, jouant ainsi son rôle de partie prenante active.

L'engagement actionnarial pourrait être dans les années à venir un outil facilitant la transition de certaines entreprises. En effet, un investisseur responsable devra prendre en compte la vision globale d'un émetteur, donc les emplois et la vitalité des territoires d'implantation.

Les limites sectorielles

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

- l'exclusion de tout nouvel investissement dans les entreprises dont plus de 30 % de la production d'électricité est réalisée à partir du charbon ou qui développent de nouvelles centrales à charbon. Ceci en harmonie avec les propos tenus en début d'année par Bernard Spitz, le président de la Fédération

française de l'assurance : « Nous souhaitons jouer un rôle majeur dans la transition énergétique et ne voulons plus investir dans les entreprises qui ne renonceraient pas à leur plan de développement de nouvelles centrales à charbon » ;

- 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.

Les fonds ISR

La culture ISR est ancienne dans le Groupe. Une équipe de 7 personnes, analystes et gérants, est dédiée à ce sujet. La méthode pratiquée est la méthode dite « best in class », qui consiste à retenir dans une catégorie d'émetteurs les placements les mieux classés selon des critères ESG.

Fin 2018, le montant des fonds ISR s'élevait à 9,4 Md € dont 3,1 Md bénéficient du label ISR soutenu par les pouvoirs publics.

Au cours de l'année, des fonds se sont vu récompenser :

- un globe d'argent pour le fonds ALM OBLIG EURO ISR ;
- le label ISR délivré par l'Afnor au fonds ALM Actions Europe ISR ;
- la conservation du label ISR pour 3 fonds : ALM Actions Zone Euro ISR, ALM Crédit Euro ISR et ALM ES Euro ISR.

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

Le secteur de l'assurance contribue activement au financement de l'économie. Cette participation se fait à différents niveaux, financement de la dette de l'Etat, financement des entreprises par achats d'obligations et d'actions (cotées et non cotées).

Le soutien se porte vers des entreprises de toute taille, ainsi en 2016 le Groupe a participé au lancement du fonds « PME Emplois Durables », fonds qui concerne les PME et les ETI réparties sur tout le territoire.

Un bilan mi 2018 montrait qu'en bénéficient près de 300 entreprises via des prises de participations ou des modes de financement spécifiques comme des mobilisations de créances de CIR, par exemple.

Ces entreprises représentent environ 30 000 emplois, dont 1500 créés depuis l'entrée du fonds dans leur capital.

Par ailleurs le Groupe investit également dans des entreprises solidaires visant à assurer un toit et un emploi en France.

Les entités choisies peuvent être des entreprises solidaires qui ont préalablement fait l'objet d'une instruction par une instance interne et sur des critères bien précis.

Étiquettes de lignes	Valeur de marché au 31/12/18
Foncière Chênelet ⁽¹⁾	2 000 000,00
France Active Investissements ⁽²⁾	6 847 308,00
SOLIFAP ⁽³⁾	5 699 692,41
Total général	14 547 000,41

(1) la Foncière Chênelet, fondée en 2009, est une structure qui monte des projets sociétaux en construisant ou réhabilitant des bâtiments qui accueilleront des logements sociaux, écologiques et à faible niveau de charges.

(2) anciennement SIFA, France Active investissements conseille, finance et met en relation avec des acteurs économiques et financiers des entreprises de l'économie sociale et solidaire.

(3) Solifap est une entreprise solidaire créée par la Fondation abbé Pierre qui soutient des associations intervenant en faveur du logement des plus défavorisés.

Et le détail :

Libelle portefeuille	Libelle de l'actif	Emetteur	Valeur de marché au 31/12/18
AG2R REUNICA RETRAITE ARRCO RS	FRANCE ACTIVE INVEST.CAT.B	France Active Investissements	713 752 €
AG2R REUNICA RETRAITE ARRCO RS	SIFA ACTIONS A	France Active Investissements	305 968 €
LA MONDIALE ACTIF ADOSSE	SIFA CAT.B	France Active Investissements	1 827 228 €
LA MONDIALE ACTIF ADOSSE	SIFA ACTIONS A	France Active Investissements	357 552 €
LA MONDIALE ACTIF ADOSSE	SOLIFAP part B	SOLIFAP	5 699 692 €
AGESICA	SIFA ACTIONS A	France Active Investissements	1 019 616 €
AGESICA	FRANCE ACTIVE INVEST.CAT.B	France Active Investissements	2 623 192 €
LA MONDIALE ACTIF ADOSSE	fonciere Chênelet dans AGL Immo	Foncière Chênelet	2 000 000 €

Champ	Indicateurs – Périmètre SGAM		2017	2018
Finance responsable	Investissements fléchés destinés à favoriser l'emploi en France ou l'environnement	Encours ⁽¹⁾ au 31/12 en M d'€ : -Obligations vertes et obligations socialement responsables -Prêts à l'économie -Private Equity	2183 683 1258 242	2416 876 1271 269
	Private Equity	Engagement de l'exercice ⁽²⁾	62	99
	Exercice des droits de vote	Taux de participation aux Assemblées générales ⁽³⁾	100%	94%

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

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

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

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.

3.6.2 L'immobilier de placement

Depuis plusieurs années AG2R LA MONDIALE poursuit volontairement et activement une politique durable et responsable en matière d'immobilier 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 impacts sur l'environnement, la prise en compte du confort et du bien-être des occupants.

Le patrimoine du Groupe est constitué pour une grande partie d'immeubles tertiaires, le périmètre de l'étude porte au 31/12/2018 sur 39 immeubles représentant environ 475 000 m² de surfaces utiles.

a) Valorisation du patrimoine

Au fil du temps de nouvelles exigences ont vu le jour, à côté des critères classiques que sont l'emplacement, la qualité architecturale, se sont ajoutées des considérations qui correspondent à l'émergence de nouveaux besoins et à la prise en compte de la question environnementale, rappelons que le secteur résidentiel/tertiaire pesait 23 % des émissions de gaz à effet de serre du pays en 2017 (estimation INSEE).

Ne pas répondre à ces demandes exposerait la valorisation des actifs immobiliers. Le Groupe s'est attaché à :

- suivre une démarche de label et certification en construction ou rénovation, de certification en exploitation, la signature de baux verts. Les certifications obtenues ou visées sont HQE™, BREEAM, LEED. Les labels : BEPOS, des labels de bien-être comme WELL Core and Shell etc. L'objectif du Groupe est à horizon 2020 la certification en neuf ou rénovation de 55 % de la surface du patrimoine, et de 50 % en exploitation ;
- travailler l'accessibilité et services
- cinq indicateurs seront désormais appliqués aux immeubles : leur adaptabilité à l'accessibilité aux PMR, leur proximité aux services de transport, les services offerts aux occupants (conciergerie, salle de sport...), leur connectivité/réceptivité aux réseaux des opérateurs (label WIRESCORE), le confort offert (label WELL) ;
- préparée en 2018 la cotation se fera par bâtiment à partir de 2019 ;
- améliorer la performance environnementale, en réduisant les consommations d'énergie, d'eau, la production de déchets et les émissions de gaz à effet de serre (scopes 1 et 2).

b) Risque climatique

Un patrimoine immobilier peut être exposé aux risques physiques consécutifs au changement climatique.

Ce risque sera désormais pris en compte sur la base de six aléas climatiques : la hausse du niveau de la mer, des pluies abondantes, une augmentation de la température moyenne, des vagues de chaleur, la sécheresse, des tempêtes de vent.

Sur une première approche aucun site parmi les 39 pris en compte n'est exposé à un risque élevé, et quelques bâtiments le sont au niveau moyen pour les risques vagues de chaleur (îlots de densité urbaine) et pluie abondante (immeubles situés dans le Plan de Prévention des Risques d'Inondation de la Seine), tous situés à Paris ou 1ère couronne.

c) Les actions de l'année

- la réception des travaux de restructuration de l'immeuble « Le Belvédère » (18 000 m² à La Défense), l'immeuble a obtenu une double certification en restructuration (HQE™ et BREEAM) ainsi que le label de bien-être WELL Core and Shell ;
- la livraison de l'immeuble « Airtime » (15 500 m², Paris 13ème) dont la certification HQE™ est en cours ;
- l'acquisition de deux immeubles en l'état de futur achèvement l'un à Clichy, l'autre à Nanterre qui posséderont, le premier une triple certification (HQE™, BREEAM, et WELL Building standard), l'autre une double certification (HQE™, BREEAM), le label BEPOS et la marque « GREEN OFFICE ».

Indicateurs	Périmètre Groupe	2017	2018
Impact carbone	Emissions réelles du parc immobilier de placement en kgCO2e/m ² /su/an	20,3	19,8
Impact énergie du parc immobilier de placement	Consommation d'énergie primaire du parc immobilier de placement exprimé en kWh/m ² /su/an ⁽¹⁾	402	403
Certification et labellisation	Part du patrimoine de placement certifié en neuf ou rénové	51 %	54 %
	Part du patrimoine de placement certifié en exploitation	22 %	19 %

(1) Ne sont pas pris en compte les immeubles d'habitation (part non significative du patrimoine de placement) ou tertiaires de petite surface (également non significatifs). C'est un indicateur difficile à apprécier car il est évidemment dépendant de l'activité exercée dans le bâtiment. A titre de comparaison le baromètre 2018 de

l'Observatoire de l'Immobilier Durable fait état pour l'immobilier tertiaire d'une consommation moyenne d'énergie primaire de 394 kWh/m²/su/an, la base de l'observatoire rassemble 17 600 bâtiments pour 37 millions de m². La consommation d'énergie liée au chauffage est restée stable, en revanche les besoins en froid ont augmenté.

Le tableau ci-dessus fournit les données de deux années consécutives, toutefois il faut lire ces résultats comme un témoignage des efforts accomplis chaque année et non comparés à l'autre année, pour la simple raison que le patrimoine évolue en volume comme dans sa composition.

3.7. L'éthique des affaires

Les exigences de la société civile et des consommateurs-citoyens ont nettement évolué ces dernières années vers une plus grande attention accordée non seulement au respect des règles mais également aux pratiques éthiques des professionnels auprès de qui ils achètent produits et services.

Un groupe de protection sociale comme AG2R LA MONDIALE, paritaire et mutualiste, proche et à l'écoute de ses clients est pleinement conscient de ce mouvement qui participe à créer la confiance dans les relations.

En matière de conformité il n'est pas inutile d'en rappeler les fondements : l'article 46 de la directive Solvabilité 2 (entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2016) 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, du fait de l'absence de respect de la réglementation, des normes et usages professionnels et déontologiques applicables au Groupe. Pour les métiers de l'assurance la conformité recouvre essentiellement la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, la protection de la clientèle et l'éthique des affaires, la lutte contre la corruption et la lutte contre la fraude. Ces sujets font l'objet de formations régulières pour les collaborateurs concernés.

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). L'activité est également représentée au sein d'un comité spécialisé : le comité risques, conformité et actuariat.

3.7.1 Lutte contre la corruption

La loi Sapin 2 entrée en vigueur le 1^{er} juin 2017 puis l'Agence française anticorruption (AFA) ont posé les obligations et le cadre du programme à mettre en œuvre par les entreprises dépassant des seuils d'effectif et de chiffre d'affaires.

Dans un premier temps une cartographie des risques de corruption a été établie à partir de questionnaires remplis par les directions métiers. Six activités ou situations à risque ont été identifiées : les achats (la Direction des achats a bénéficié d'une formation sur le sujet), la distribution, le mécénat/sponsoring, le lobbying, la corruption interne, l'activité du comité d'entreprise. Des contrôles sont réalisés notamment au niveau comptable. Par ailleurs un guide de lutte contre la corruption a été rédigé.

3.7.2 Lanceur d'alerte

En 2017 un dispositif « lanceur d'alerte » a été mis en place avec la plateforme Ethicorp sous la responsabilité d'un cabinet d'avocats. En cas de nécessité un collaborateur a la possibilité de signaler au Groupe en toute confidentialité, un fait qu'il considère illégal et grave.

3.7.3 Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

Tous les assureurs du Groupe sont concernés par la mise en œuvre d'un dispositif dont l'intensité et le niveau d'exigence dépendent de l'exposition au risque de blanchiment ou de financement du terrorisme. Les activités d'épargne sont les plus exposées.

Le Groupe mène cette lutte notamment par un processus de détection des dossiers atypiques et des actions de contrôle internes. Un audit des dispositifs a également démarré au second semestre 2018. Des actions d'information et un programme de formation existent depuis 2017. Enfin, des déclarations de soupçon sont régulièrement effectuées auprès de Tracfin.

AG2R LA MONDIALE
104-110 bd Haussmann - 75379 Paris CEDEX 08
Tél. : 0 969 32 2000 (appel non surtaxé)
www.ag2rlamondiale.fr