



AG2R LA MONDIALE

Communication sur le progrès (COP)

au titre de l'exercice
2019

Le mot d'André Renaudin

Directeur général d'AG2R LA MONDIALE



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 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. Animé par une vision globale de la prospérité 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 dans une logique contributive. C'est tout le sens de notre gouvernance paritaire et mutualiste.

Cette vocation est inscrite dans notre raison d'être, préparée en 2019 et adoptée par notre Assemblée générale de mai 2020, dans le contexte créé par la crise sanitaire.

« Par nos expertises et nos conseils nous sommes là pour permettre à chacun de mieux protéger sa vie et ses proches. Nous conjugons responsabilités individuelles avec solidarités professionnelles et intergénérationnelles. Ainsi nous contribuons à renforcer le vivre ensemble. »

Telle est la raison d'être d'AG2R LA MONDIALE, celle de mobiliser ses compétences d'assureur de protection sociale, en conjuguant responsabilités et solidarités, dans un but qui nous dépasse, celui du vivre ensemble.

La cohésion sociale est au cœur des Objectifs du développement durable (ODD), tout comme elle l'est dans notre raison d'être. Elle irrigue notre cœur de métier, notre gouvernance paritaire et mutualiste, notre ancrage territorial

et notre soutien historique à l'économie sociale et solidaire, qui répondent à la mesure de leurs moyens à plusieurs de ces objectifs : lutte contre la pauvreté (ODD 1), égalité entre les sexes (ODD 5), réduction des inégalités (ODD 10), bonne santé et bien-être (ODD 3), travail décent et croissance économique (ODD 8), villes et communautés durables (ODD 11) et partenariats pour la réalisation des objectifs (ODD 17).

Notre gouvernance, la relation étroite que nous entretenons avec nos assurés et nos partenaires, la force de notre corps social et notre mode de fonctionnement, nos relations avec les territoires et les terroirs ont structurellement façonné nos produits, nos services et notre expertise. Ces caractéristiques sont à l'origine des nombreuses innovations professionnelles, sociétales et environnementales qu' AG2R LA MONDIALE mobilise en faveur des besoins de chacun de ses 15 millions d'assurés depuis les premiers instants de la crise sanitaire.

Dans les circonstances extraordinaires actuelles, notre Groupe poursuit ses missions essentielles d'assureur de protection sociale et contribue à l'effort de solidarité nationale ; aides et mesures de soutien exceptionnelles sont prises dans nos métiers d'assureur, d'investisseur et par l'entremise de notre écosystème territorial de partenaires.

Dans un monde qui connaît une accélération des transformations démographiques, climatiques et technologiques, le cadre des objectifs du développement durable, bien que fragilisé par la crise actuelle en certains de ses objectifs, démontre toute sa pertinence dans l'optique de la phase de reconstruction qui attend nos sociétés.

En plaçant sa contribution au vivre ensemble au cœur de sa raison d'être comme la Loi Pacte le permet en sus de l'obligation de moyen telle qu'elle résulte de l'article 1833 du Code de commerce, et au terme de laquelle les entreprises sont tenues d'être gérées dans leur intérêt social en prenant en considération les enjeux sociaux et environnementaux liés à leurs activités, AG2R LA MONDIALE confirme son soutien aux dix principes du Pacte mondial et au cadre des objectifs du développement durable.

Cette publication intègre les progrès du Groupe dans la mise en œuvre du Pacte Mondial, et des Objectifs du Développement Durable (ODD) pour les trois premiers trimestres de l'année dans sa première partie, et pour l'année civile 2019 dans sa deuxième partie constituée de la déclaration de performance extra-financière. Cette dernière présente également AG2R LA MONDIALE, sa gouvernance, les activités incluses dans son modèle d'affaires et l'environnement dans lequel il évolue, ainsi que les principaux risques extra-financiers, les politiques prises en regard de ceux-ci et les indicateurs de performance associés. D'application volontaire, cette déclaration l'est également dans sa soumission à une revue et une certification par un tiers indépendant dont le rapport est annexé à ladite déclaration.

Les correspondances entre les chapitres de cette publication, et les principes et objectifs des deux cadres susmentionnés sont établies dans un tableau qui est présent à la fin de ce document.

Sommaire

| | | |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. | Quelques actualités 2020 du Groupe | 7 |
| 1. | Mobiliser nos compétences et notre écosystème | 7 |
| 2. | La sécurité des collaborateurs, leur qualité de vie, confirmation d'une exigence prioritaire du Groupe | 10 |
| 3. | Une démarche d'investissement responsable reconnue | 12 |
| 4. | Les contributions des fondations et autres initiatives | 13 |
| 2. | Déclaration de performance extra-financière (DPEF) | 15 |
| 1. | Le modèle d'affaires du Groupe | 18 |
| 1.1 | Le schéma du modèle d'affaires | 18 |
| 1.2 | La gouvernance | 22 |
| 1.3 | Le contexte | 25 |
| 2. | Risques extra-financiers et transformations | 26 |
| 2.1 | Le client | 26 |
| 2.2 | Ethique des affaires et conformité | 31 |
| 2.3 | Fournisseurs et sous-traitants | 33 |
| 2.4 | La gestion d'actifs | 34 |
| 2.5 | Les Ressources Humaines | 40 |
| 2.6 | Tableau récapitulatif des risques extra-financiers | 45 |
| 2.7 | Les risques émergents | 46 |
| 3. | Les contributions volontaires au développement durable | 47 |
| 3.1 | Le mécénat | 47 |
| 3.2 | La micro-assurance | 49 |
| 3.3 | L'égalité des chances et la qualité de vie au travail | 49 |

| | | |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.4 | La politique environnementale | 50 |
| 3.5 | Autres sujets | 52 |
| 4 | Méthodologie | 53 |
| Annexe 1. Les modèles d'affaires | | 55 |
| 1. | La retraite complémentaire | 56 |
| 2. | L'assurance de la personne | 66 |
| Annexe 2. L'analyse de matérialité | | 73 |
| Annexe 3. Rapport de l'organisme tiers indépendant | | 77 |
| <hr/> | | |
| 3. | Tableaux de correspondances | 83 |
| 1. | Correspondance avec les principes du Pacte mondial | 84 |
| 2. | Correspondance avec les objectifs du développement durable | 85 |

Quelques actualités 2020 du Groupe

Mieux protéger sa vie et ses proches, en conjuguant responsabilités individuelles avec solidarités professionnelles et intergénérationnelles, afin de contribuer au vivre ensemble, telle est la raison d'être d'AG2R LA MONDIALE adoptée par l'Assemblée générale de l'Association sommitale en mai 2020, qui guide son action pour traverser cette crise dont les conséquences économiques et sociales affectent de larges pans de la Société.

Dans un environnement de crise exceptionnelle, soucieux de tenir sa promesse de marque : « prendre la main sur demain », AG2R LA MONDIALE a activé sa Cellule de crise Groupe dès les premiers instants de la crise sanitaire et continuellement adapté son dispositif de suivi et ses réponses à l'évolution de la situation.

Cette cellule a notamment pour mission de veiller à la sécurité des collaborateurs, et à la poursuite des missions essentielles du Groupe.

Dans un climat marqué par un fort ralentissement économique, et un contexte sanitaire dégradé, celui-ci a identifié les principaux risques auxquels son activité était exposée et structuré sa réponse dans le cadre de l'application de son Plan de continuité d'activité (PCA), en poursuivant quatre priorités structurantes :

- répondre au client ;
- payer les prestations ;
- gérer la trésorerie et les placements ;
- réceptionner les cotisations.

Préférant le maintien d'activité en distanciel au chômage partiel, le Groupe, tout en assurant la sécurité informatique du dispositif, a pris un ensemble de dispositions visant à faciliter le travail collaboratif à distance (ex : capacités d'accès, fourniture de solutions et applicatifs nomades aux salariés et prestataires qui en étaient dépourvus).

Les dispositions ainsi prises, permettent à AG2R LA MONDIALE de poursuivre l'ensemble de

ses activités, et d'accompagner ses assurés au moyen de services adaptés à leurs besoins. Le Groupe assure ses missions prioritaires, au premier chef, le versement des pensions de retraite complémentaire et des prestations en épargne, en prévoyance et en santé. Les réseaux de proximité territoriaux ont réorienté leurs actions pour accompagner les branches professionnelles, les entreprises et leurs dirigeants, les indépendants et professionnels, les salariés, les retraités et les aidants au plus près des besoins de chacun.

Au-delà de l'exercice de ses missions, plusieurs mesures exceptionnelles d'accompagnement ont été prises. Elles recouvrent des aides financières, là où les garanties contractuelles ne suffisent plus, ainsi que des dispositifs exceptionnels de solidarité et des services ciblés pour épauler chacun face aux difficultés tout en contribuant à l'effort de solidarité nationale et à la démarche de soutien de l'économie.

Ces mesures sont plus spécifiquement détaillées dans les chapitres qui suivent, lesquels reviennent également sur les avancées et les résultats du Groupe dans différentes autres dimensions d'intérêt pour l'agenda 2030 des objectifs du Développement Durable (capital social, investissement, mécénat).

1. Mobiliser nos compétences et notre écosystème

Au moment où l'économie est à l'arrêt ou au ralenti, AG2R LA MONDIALE s'efforce d'être au plus près des besoins de chacun de ses assurés, entreprises, salariés, travailleurs indépendants et particuliers. Le vivre ensemble, la cohésion sociale, sont une finalité du Groupe, comme le reflète sa raison d'être, son engagement social et son adhésion à l'agenda 2030 des ODD.

Dans cet esprit, AG2R LA MONDIALE s'est efforcé de concentrer ses capacités contributives et son écosystème de partenaires

sur l'accompagnement de ses 15 millions d'assurés d'entreprises et leurs salariés, de travailleurs indépendants, de particuliers clients ainsi que d'allocataires retraités qu'il sert, tout en portant une attention particulière aux populations vulnérables, aux situations d'urgence et à la reprise d'activité.

1.1 Nos métiers, mobilisés en soutien des branches professionnelles, des entreprises, de leurs salariés, des travailleurs indépendants et des particuliers

Partenaire d'une composante essentielle du dispositif de protection sociale, les branches professionnelles, AG2R LA MONDIALE a mobilisé un ensemble de services d'aide et d'accompagnement aux entreprises adhérentes et aux assurés des 107 branches professionnelles avec lesquelles le Groupe collabore. Une attention particulière a été apportée à la prévention des risques professionnels, à l'accompagnement psychologique des chefs d'entreprise et de leurs collaborateurs, à l'aide à la continuité et à la reprise d'activité, et à la communication d'informations complémentaires de celles dispensées par les pouvoirs publics via une adaptation des programmes existants comme c'est le cas notamment de Branchez-vous Santé, un dispositif de grande ampleur conçu par AG2R LA MONDIALE, avec et pour les branches professionnelles partenaires.

Outre cette réorientation des services, en l'absence de prise en charge financière des arrêts de travail pour garde d'enfants par les régimes de prévoyance, AG2R LA MONDIALE a constitué un dispositif de solidarité, sous conditions d'éligibilité et assorti de plafonds, à destination des entreprises de moins de 500 salariés. 10 millions d'euros ont été dédiés à ce dispositif pour les arrêts intervenus entre le 16 mars et 30 avril 2020.

Les entreprises, et les travailleurs non-salariés ont également bénéficié du report ou d'un échelonnement des cotisations sociales, indépendamment de la nature du risque souscrit et du secteur d'activité. Aucune suspension de garantie pour l'entreprise et ses salariés, ni de pénalité ou majoration n'ont été appliquées à ces dispositions solidaires prolongées par la suspension des actions en recouvrement ou résiliation pendant la période du confinement.

D'autres mesures exceptionnelles ont été prises en faveur des travailleurs non-salariés (TNS), comme la prise en charge des arrêts de travail

préventifs, une aide exceptionnelle au paiement des cotisations à une mutuelle, ainsi qu'une aide forfaitaire, soumise à conditions, à destination des créateurs et repreneurs d'entreprise.

AG2R LA MONDIALE a également pris des mesures exceptionnelles à l'attention des salariés des entreprises assurées, des particuliers clients de nos prestations, et des allocataires retraités. Ces mesures, non exclusives de l'assistance susceptible d'être reçue à d'autres titres, comme celle venant de l'action sociale (cf. supra), couvrent un large spectre de domaines d'intervention :

- aides financières et assimilées : maintien de la couverture en prévoyance des salariés en chômage partiel, indemnisation des arrêts de travail préventifs des personnes vulnérables avant leur basculement vers le régime de chômage partiel, dispositif exceptionnel de prise en charge des dépenses de santé liées à la Covid 19 (prise en charge des frais d'hospitalisation prolongée, financement d'appareillage spécifique) ;
- services d'accompagnement : écoute, conseil et accompagnement via la plateforme SimpliSanté, mise à disposition d'un service de téléconsultation afin de permettre de maintenir le lien avec le médecin généraliste pendant le confinement, et en partenariat avec l'association « Mieux traverser le deuil », un service d'obsèques à distance (retransmission et forum de soutien), ainsi que des appels de convivialité aux retraités ayant reçu une aide financière du Groupe en 2019, et le cas échéant, l'aide d'urgence au titre du régime de prévoyance.

Ce maintien du contact et du dialogue s'exprime également au travers de l'activité soutenue d'Amphitéa sur la période, ce en dépit du contexte. Association de dialogue des assurés des sociétés membres de SGAM AG2R LA MONDIALE, Amphitéa a poursuivi ses activités de communication (publications, animation du réseau des correspondants régionaux, lancement du club adhérents Amphitéa, informations pratiques sur les produits et les démarches du Groupe), et de mise en conformité de l'association avec certains attendus de la Loi Pacte.

1.2 L'engagement social aux côtés des seniors, des entreprises et des salariés

En tant que groupe de protection sociale AG2R LA MONDIALE s'est donc trouvé aux côtés des entreprises et de ses assurés aux premiers jours du confinement et, via ses métiers,

apporte sa contribution à la cohésion du système et l'effort de solidarité. Prolongeant ces actions dans ses fonctions d'engagement social, le Groupe a mobilisé son écosystème de partenaires pour aider les seniors, les entreprises et les assurés à traverser cette crise.

1.2.1 L'engagement social aux côtés des seniors
Particulièrement fragiles en leur qualité de personne vulnérable, les seniors ont fait l'objet d'une attention directe et indirecte particulière avec la mobilisation immédiate d'un bouquet de services développés par les partenaires de l'engagement social autour de plusieurs thématiques :

- garder le lien : avec par exemple, Entre Nous, un service de diffusion de vidéos en temps réel gratuit développée par Cette Famille, une entreprise de l'économie sociale et solidaire dont le Groupe est partenaire. Cette solution permet de partager à distance avec ses proches les moments importants depuis un site web ;
- aider et se faire aider : Les Sociétales, réseau d'associations de retraités œuvrant au bien-vieillir qui se sont mobilisées dès le début de l'épidémie afin de renforcer leur soutien (ex : fabrication de masques, aide aux courses ménagères, maintien d'un contact régulier et/ou correspondance) aux personnes âgées en établissements d'accueil, aux personnes isolées et aux aidants ;
- prendre soin d'eux : avec par exemple, HappyVisio, un site Internet qui permet d'assister et réagir en temps réel à des séances de formation et d'information sur le bien-être, la santé, et l'accompagnement des aidants, et dont l'animation est dispensée par des experts partenaires du Groupe (associations ou professionnels de santé) ;
- être écouté : avec pour illustration, la structure Au bout du fil, dont les 200 bénévoles, formés à l'écoute bienveillante, maintiennent un contact hebdomadaire avec 1600 personnes âgées. L'association a également développé une plateforme de téléconférences sur la prévention santé – mémoire, nutrition, sommeil, et d'autres domaines d'intérêt ;
- être accompagné en tant qu'aidant : avec par exemple, le Coaching des aidants, service gratuit de coaching à distance pour les proches aidants déstabilisés par la crise sanitaire. Ce dispositif repose sur une équipe de coachs professionnels, joignables par téléphone 7 jours sur 7, formés aux spécificités de l'aide familiale.

1.2.2 L'engagement social aux côtés des entreprises et des salariés

Outre les seniors, et leurs aidants, des publics particulièrement fragiles, les entreprises et les salariés ont également bénéficié de la mobilisation de plusieurs dispositifs soutenus ou pilotés par l'engagement social du Groupe, en apportant notamment :

- une information complète sur l'ensemble des aides mobilisables et les démarches à effectuer via Toutes Mes Aides, une start-up issue de l'incubateur d'innovation sociale de la Croix-Rouge française – dont le Groupe est partenaire. Dans le cadre de la crise sanitaire, la plateforme met gratuitement son expertise à la disposition des entreprises en répertoriant toutes les mesures qui peuvent concerner les salariés, ainsi que les démarches à effectuer ;
- le soutien aux entreprises dans la reprise de leur activité, via France Active, partenaire du Groupe, qui accompagne 40 000 entreprises de l'économie sociale et solidaire. Pendant la crise sanitaire, le réseau associatif a aménagé les conditions de remboursement des prêts qu'il octroie à ces entreprises, et proposé un accompagnement sur mesure à la reprise d'activité en combinant des solutions en conseil, financement et mise en réseau ;
- la mise à disposition d'une offre en distanciel pour la qualité de vie au travail des salariés au travers d'un recentrage de ses services d'accompagnement dédiés aux entreprises et à leurs salariés. Au regard du contexte inédit vécu, parce que soutenir la reprise d'activité des clients dans les meilleures conditions est essentiel, il a été proposé des services clés en main déclinés en distanciel, en adéquation avec les nouveaux besoins ;
- le déploiement de l'aide d'urgence créée par la Fédération Agirc-Arrco pour les actifs, un dispositif exceptionnel de solidarité qui a été conçu par l'action sociale pour répondre aux éventuelles difficultés financières rencontrées depuis le début de la crise sanitaire par les salariés ou dirigeants salariés. Près de 12 000 demandes ont été enregistrées, le montant des aides à ce titre pourrait atteindre les 10 millions d'euros. Le quart des bénéficiaires appartient à la branche du travail temporaire.

2. La sécurité des collaborateurs, leur qualité de vie, confirmation d'une exigence prioritaire du Groupe

2.1 L'adaptation des conditions de travail au contexte de la Covid-19

Pour un acteur de l'assurance de protection sociale comme AG2R LA MONDIALE, l'attention portée à la sécurité des personnes, la préservation de l'intégrité physique et psychique, est une priorité confirmée par la situation actuelle. Désireux de répondre présent dans l'exercice de ses missions essentielles (cf. supra) sans exposer ses salariés et les autres personnels sur site à des risques indus, AG2R LA MONDIALE adapte constamment son organisation et son mode de fonctionnement aux phases de confinement, déconfinement et re-confinement qui alternent depuis le 1^{er} trimestre 2020.

Avec le confinement généralisé en vigueur à partir de la mi-mars, AG2R LA MONDIALE s'est efforcé d'adapter les modalités d'exploitation de ses implantations dans les territoires en s'appuyant sur les principes directeurs de son plan de continuité d'activité et l'organisation de crise en vigueur. La montée en puissance des systèmes d'information du Groupe, a permis dès avril la connexion simultanée des salariés en capacité de travailler à distance. Sur les quelques 10 000 salariés du Groupe, 150 personnes identifiées dans le cadre du PCA comme devant réaliser physiquement les tâches sur sites, furent autorisées à se rendre régulièrement dans les locaux du Groupe moyennant des attestations dérogatoires et le respect de mesures spécifiques.

Alors que le déconfinement séquentiel approchait, AG2R LA MONDIALE a constitué un comité opérationnel dès le début du mois de mai pour préparer au mieux la phase de reprise d'activité en organisant le retour progressif des effectifs du Groupe, la mise à leur disposition d'équipements préventifs (gels, masques, visières, ...), d'un module de formation à la prévention de la Covid-19, et en instaurant des règles sanitaires adaptées, y compris pour l'aménagement et l'entretien des bureaux. Après être repassé en mode veille renforcée mi-juillet qui comprend le suivi du bon déploiement des mesures opérationnelles et l'évolution du risque sanitaire, le Groupe a validé dans le courant du mois d'août, le retour à la normale sur site à partir du 1^{er} septembre. Cette orientation s'est accompagnée de nouvelles mesures préventives comme le port

du masque systématisé dans les locaux en conformité avec la dernière mise à jour du protocole sanitaire publié par le Ministère du travail le 31 août.

Avec la nouvelle période de confinement, précédée par une accélération de la propagation du virus, le Groupe a, dès fin septembre, autorisé ses collaborateurs à travailler à distance 3 jours par semaine, et dès fin octobre, généralisé le télétravail 5 jours sur 5 pour la majeure partie de ses collaborateurs.

Dès le début de la gestion de crise des communications régulières ont été diffusées par mail et sur l'intranet du Groupe. Les décisions prises ont été décrites, les consignes exposées et leur évolution régulièrement présentées aux collaborateurs du Groupe, notamment celles touchant à l'organisation du travail. Par ailleurs, le Directeur général s'est exprimé à plusieurs reprises sur la situation générale.

Enfin, les outils d'alerte Groupe ont également été activés comme le Numéro vert qui permet aux collaborateurs sans moyen de communication professionnel d'accéder aux principales informations du Groupe.

2.2 Le dialogue social

En dépit d'un agenda social bousculé par la crise sanitaire, plusieurs accords collectifs ont été conclus pendant cette période au sein des deux structures employeur l'Unité Economique et Sociale (UES) La Mondiale et le Groupement d'Intérêt Economique (GIE) AG2R. Ces accords, fruit d'un dialogue social actif, ont concerné les salaires, la prime exceptionnelle de pouvoir d'achat, l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la prévention du harcèlement sexuel et des agissements sexistes. À ces accords communs aux deux structures employeur s'ajoute pour l'UES La Mondiale, un accord sur le régime facultatif de surcomplémentaire pour le remboursement des frais de santé.

Outre ces négociations collectives, la question du protocole sanitaire fut abordée au cours des réunions des instances représentatives du personnel (Comité social et économique, Comité Santé, Sécurité et Conditions de Travail). Aux réunions de concertation avec les organisations syndicales, s'est ajoutée une présentation de l'ensemble des mesures sanitaires mises en place par le Groupe.

2.3 L'égalité des chances

L'accord sur l'égalité professionnelle et la lutte contre le harcèlement sexuel, conclus en avril 2020, s'inscrit pleinement dans le prolongement de la Politique Diversité et Inclusion du Groupe. Il traduit cette volonté d'appliquer des principes de mixité et d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans le cadre des relations individuelles et collectives de travail.

Au sein de cet accord, dont les nouvelles dispositions ont été signées par les organisations syndicales représentatives des deux structures employeur et la Direction générale d'AG2R LA MONDIALE, six leviers prioritaires qui seront actionnés au cours de sa durée, y sont identifiés :

- communiquer et sensibiliser pour lutter efficacement contre les stéréotypes ;
- recruter en vue de faciliter la mixité des équipes dans tous les métiers ;
- former et coacher afin de faciliter l'accès des femmes aux postes à responsabilité ;
- s'assurer du respect du principe d'égalité des rémunérations ;
- aider à concilier la vie professionnelle et la vie personnelle ;
- lutter contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes.

2.4 Le handicap

La politique du Groupe en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap fait l'objet d'accords collectifs signés en 2019, dont les principes directeurs sont au nombre de six :

- favoriser le recrutement de personnes en situation de handicap en développant des partenariats avec des structures et des associations spécialisées ;
- assurer l'insertion dans l'environnement de travail dans les meilleures conditions et garantir au maximum le maintien dans l'emploi ;
- garantir aux personnes en situation de handicap des droits identiques aux autres salariés ;
- maintenir les partenariats avec le secteur protégé et adapté ;
- créer les conditions favorables pour les collaborateurs souhaitant déclarer ou renouveler leur RQTH ou leur reconnaissance d'invalidité 1ère catégorie.

Ces accords font l'objet d'un suivi régulier des objectifs chiffrés qu'ils comportent, notamment ceux en matière de recrutement, dont la dynamique a été altérée par la crise sanitaire et le confinement. Plusieurs des manifestations qui

aident au recrutement de ce type de profil (Cap'emploi, IFPASS) ont été annulées par leurs organisateurs. Il y a également une incertitude sur le DuoDay, cet événement national qui vise à promouvoir l'inclusion des personnes en situation de handicap, repoussé en novembre.

Dans un tel contexte, les actions se sont concentrées sur l'animation des réseaux internes, comme celui des correspondants handicaps, dont le séminaire interne au Groupe s'est tenu en distanciel fin septembre.

Concernant le secteur protégé et adapté la Direction des ressources humaines travaille avec la Direction des achats ; parmi les activités qui y font appel on va trouver : l'entretien des espaces verts, la restauration, la collecte des papiers, les travaux d'imprimerie, la numérisation des dossiers du personnel et la saisie des arrêts de travail...

2.5 La Qualité de vie au travail (QVT)

Attentif à la qualité de vie au travail de ses collaborateurs, le Groupe a souhaité les accompagner, à la mesure de ses possibilités, dans leur adaptation à la systématisation du distanciel dans le cadre de confinement général et ses conséquences qui, selon les situations de chacun, peut s'ajouter aux risques inhérents à ce mode de travail (adéquation du cadre de vie avec l'activité professionnelle, isolement, hyperconnexion, équilibre vie privée/vie professionnelle, ...). Ces actions préventives ont été conduites en direction de deux cibles :

- les managers, qui ont été invités à organiser régulièrement des points/réunions avec les membres de leurs équipes pour prévenir l'isolement, maintenir un lien social et une dynamique. Des webinars furent également réalisés à leur attention sur le thème de la « prévention des risques psycho-sociaux en période de crise sanitaire et de confinement ». Y étaient rappelés les risques, les bonnes pratiques de management et les dispositifs existants en cas de difficulté ;
- les collaborateurs, pour lesquels des contenus « santé » ont été mis à disposition via une web série QVT de 4 épisodes. Les thématiques abordées furent : la déconnexion, les bonnes postures au poste de travail, la nutrition et le maintien d'une activité physique malgré le confinement, le bon usage des écrans.

Cette attention portée à la qualité de vie au travail de ses salariés, s'illustre également par les démarches préparatoires à la négociation

d'un accord d'entreprise sur la QVT, laquelle s'appuiera sur un état des lieux concerté des pratiques actuelles qui découlent de sa gestion.

Cette négociation a vocation à constituer un véritable levier managérial qui s'inscrit dans le « Domaine Collaborateurs » de l'actuel plan d'entreprise « Impulsion 20-22 ».

Réalisé en amont de la négociation, l'état des lieux susmentionné doit permettre :

- l'identification des mesures et des engagements déjà pris par le Groupe pour lesquels, bien que concourant à la QVT, le lien n'est pas pour autant bien perçu, et capitaliser ainsi sur la qualité des pratiques recensées ;
- l'évaluation qualitative à partir d'entretiens de la perception que les collaborateurs ont de la gestion de la QVT ;
- l'identification des pistes de progrès que le Groupe pourrait engager dans le cadre de la négociation à venir.

Cet état des lieux concerté sera réalisé de la mi-novembre à la fin décembre 2020 avec le support d'un cabinet spécialisé dans le domaine de la « QVT/Santé au travail ». Confidentiels, les entretiens individuels doivent être menés auprès d'un échantillon représentatif de collaborateurs de l'ensemble des directions du Groupe.

Les principales thématiques abordées lors de ces entretiens concernent notamment les aspects suivants :

- sens et satisfaction du travail (sentiment d'utilité du travail réalisé, sentiment de la qualité du travail réalisé, perception des valeurs de l'entreprise, connaissance et efficacité des dispositifs santé, sécurité et QVT existants...) ;
- qualité matérielle du travail (qualité des outils de travail hardware, software, outils numériques / qualité du poste de travail et des locaux...) ;
- qualité organisationnelle du travail (perception de l'adéquation objectifs versus moyens, perception de l'autonomie et des marges de manœuvre, qualité et réactivité des processus décisionnels, équilibre personnel/professionnel...) ;
- qualité managériale et relationnelle (perception du collectif de travail intra et inter-services, sentiment d'écoute, sentiment d'implication et de participation directe ou indirecte, sentiment de reconnaissance, qualité des temps de management collectifs, sentiment d'équité de traitement...).

La restitution des interviews devrait intervenir d'ici fin décembre 2020 dans le cadre d'une synthèse anonymisée et globale au niveau du Groupe.

3. Une démarche d'investissement responsable reconnue

L'environnement lié à la Covid-19, outre ses implications sur les marchés financiers, n'est pas neutre sur les activités d'immobilier de placement ; compte tenu de l'arrêt ponctuel des chantiers, des retards d'autorisation, plusieurs immeubles seront livrés plus tard que prévu.

Encouragé par le gouvernement, le mécanisme de participation financière pour répartir les dépenses non prévues au marché (cas évidemment des coûts imprévisibles générés par la pandémie), a été activé. Cette participation a porté sur les frais engagés pour prendre des mesures sanitaires complémentaires et les frais fixes dus à la prolongation du délai contractuel (exemple : location d'équipements comme les échafaudages, les grues...).

Face au ralentissement, ou l'interruption d'activité des locataires hébergés dans les immeubles de placement du Groupe, AG2R LA MONDIALE, investisseur responsable, a également contribué à l'effort de solidarité nationale en procédant le cas échéant, à un étalement du paiement de leurs loyers ou à l'octroi d'une franchise avec prolongation du bail, ainsi qu'au profit des PME et des TPE, à l'abandon de créances de 3 mois de loyer.

AG2R LA MONDIALE est engagé depuis longue date dans l'investissement et la gestion d'actifs responsable via l'intégration des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance dans ses placements. La constance des progrès apportés à cette démarche responsable, et la qualité des fonds développés par sa gestion d'actifs, est régulièrement reconnue par la presse spécialisée française et étrangère comme en témoignent les dernières récompenses qui lui ont été décernées :

- « Sustainable Insurer of the Year » : ce prix, remis par le magazine Environnemental Finance dans le cadre des « 2020 Sustainable Investment Awards » récompense la capacité du Groupe à intégrer les enjeux ESG dans l'ensemble des classes d'actifs. La contribution de la politique d'investissement responsable d'AG2R LA MONDIALE et son inscription dans l'agenda 2030 autour des ODD, en cohérence avec la démarche RSE du

Groupe et les principes qui l'inspirent (ex : Pacte mondial), ainsi que l'engagement sociétal autour de quelques combats clés (ex : habitat « très social » avec la Solifap) ont été des éléments déterminants du dossier de candidature ;

- IPE Global Real Estate Awards : cette double distinction (Silver Regional Award, catégorie « France+Belgium », et Global Silver Themed Award, catégorie « Sustainable Strategy ») s'appuie sur les pratiques, la performance et l'innovation du Groupe en matière d'intégration ESG dans sa politique d'investissement immobilier. Les aspects environnementaux (ex : certification, reporting climat), financement des acteurs de l'immobilier disposant des meilleures notations ESG, et sociaux (financement du logement social et très social) ont contribué à cette reconnaissance ;
- Label Finansol pour le fonds ALM Solidaire ISR : unique label d'épargne solidaire en France, attribué par un comité d'experts indépendants, ce fonds d'investissement labellisé ISR, créé en 2019, investit entre 5 et 10 % de l'actif dans des titres d'entreprises solidaires d'utilité sociale dans les domaines de l'habitat, la prévention santé, le retour à l'emploi des personnes qui en sont éloignées et l'aide aux aidants. Le reste de l'actif est investi dans des fonds ISR en actions et en obligations européennes sélectionnés au sein de la gamme ISR d'AG2R LA MONDIALE Gestion d'actifs ;
- Globe de la Gestion en or, catégorie Obligataires ISR : la surperformance sur le long terme et la résistance aux chocs baissiers de la gestion obligataire socialement responsable du Groupe est une nouvelle fois reconnue avec ce globe pour le fonds ALM Oblig ISR, lequel avait déjà obtenu cette distinction en 2019 et l'argent en 2018.

Cette approche d'investisseur responsable s'illustre également dans l'intégration de la question climatique, qui fait l'objet d'une attention particulière de son traitement par la Société dans un contexte foisonnant autour des questions de durabilité et du rôle de la finance.

Le Groupe a pris plusieurs engagements précis, datés et reconnus dans ce domaine, notamment en regard des émetteurs dont l'activité est fortement exposée au charbon. Selon l'évaluation faite par l'ONG Reclaim Finance des politiques charbon de la place financière de Paris, AG2R LA MONDIALE figure parmi les cinq seuls acteurs financiers de cette place à avoir

une politique de sortie du charbon alignée sur un objectif d'un réchauffement climatique limité à 1,5 degré. Conduite à partir de cinq critères – la méthodologie, les notations, et le classement sont disponibles sur le site internet de l'ONG –, cette évaluation a porté sur les politiques annoncées par les banques, assurances, et sociétés de gestion françaises, dans le prolongement de l'engagement pris par les fédérations professionnelles de la finance d'inciter leurs membres à sortir du charbon.

4. Les contributions des fondations et autres initiatives

Responsable dans ses métiers et l'aide sociale qui y est associée, dans l'organisation de son exploitation et la gestion de son capital humain, dans ses investissements, AG2R LA MONDIALE a également poursuivi une politique active d'engagement sociétal aux moyens de ses fondations d'entreprise, et d'autres contributions institutionnelles et financières.

4.1 L'activité des fondations

4.1.1 La Fondation d'entreprise AG2R LA MONDIALE

Constatant la grande fragilité des structures associatives provoquée par la crise sanitaire liée à la Covid-19 et les difficultés auxquelles les exposent les incertitudes nées de la crise économique, la Fondation d'entreprise AG2R LA MONDIALE a décidé la mise en œuvre immédiate d'un dispositif d'aide exceptionnel de 630 000 euros, plus de la moitié de son budget annuel d'intervention, au bénéfice de 40 associations pour qu'elles parviennent à traverser cette période difficile.

En allouant ce budget exceptionnel à des associations de toutes tailles, soutenues par le passé, et contribuant à l'autonomie et au vivre ensemble tout au long de la vie, la Fondation a aussi souhaité jouer un effet d'entraînement et mobiliser ainsi d'autres financeurs publics et privés à contribuer à la consolidation du tissu associatif et à son bon développement. En lien avec France Active, elle prévoit notamment d'encourager le monde associatif à se doter d'une culture de prévention des risques par la formalisation de plans de continuité de l'activité (PCA) adaptés.

Par ailleurs, la Fondation prépare un Grand Prix 2020 dédié aux professionnels et bénévoles du secteur médico-social.

4.1.2 La Fondation d'entreprise AG2R LA MONDIALE pour la vitalité artistique
De son côté la Fondation d'entreprise AG2R LA MONDIALE pour la vitalité artistique, malgré le contexte compliqué, a également poursuivi son activité, notamment de sélection des projets. Ainsi au 30 juin les membres des Réunions territoriales avaient examiné 21 dossiers, 18 ont été retenus et seront présentés aux membres du Comité de sélection. Par ailleurs, cette année le Conseil d'administration a attribué son Prix Etoile de la Culture à la Fondation Fourvière afin de contribuer à la restauration du grand orgue de la basilique éponyme.

4.2 Autres contributions

Les équipes et la direction du Groupe s'impliquent au quotidien dans les questions de société et à la promotion des sujets de soutenabilité comme en témoigne sa contribution aux réflexions engagées par la Fédération Française de l'Assurance en matière d'assurance des pandémies, ou encore sa participation au Tour de France du Global Compact 2020, dont le lancement a été orchestré en présence d'un représentant du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, du Président de la CPME, d'un représentant du MEDEF et du Directeur général du Groupe qui est également le Président du Global compact France. Ce Tour de France consiste à créer des espaces d'échanges entre les entreprises, membres ou non du Global Compact France, lors d'événements dédiés à la RSE au service de la réalisation des 17 ODD.

Outre les multiples contributions et initiative du Groupe soulignées dans les chapitres précédents, d'autres initiatives spécifiquement liées à la crise sanitaire et/ou contribuant à leur mesure aux ODD peuvent être mentionnées comme :

- le soutien à l'appel à projets lancé en mai dernier par l'Accélérateur 21 d'innovation sociale de la Croix-Rouge française pour son programme Entrepreneuriat autour de la thématique covid-19. Trois grands défis sont à relever : réduire les risques (déconfinement et éducation citoyenne), lutter contre l'isolement social et soutenir les aidants familiaux ;
- l'engagement d'une enveloppe de plus d'un million d'euros par les Comités sociaux territoriaux retraite (CSTR) pour soutenir l'action d'une cinquantaine d'acteurs locaux face à la crise, et plus de 550 000 euros pour financer l'achat d'équipements de protection et de matériels à destination des particuliers

ou entreprises en première ligne face à la crise ;

- le don de 500 unités informatiques reconditionnées en réponse à la sollicitation du Secrétaire d'Etat à la protection de l'enfance, afin d'équiper rapidement des jeunes confinés en foyer sur tout le territoire français pour garantir la continuité de l'enseignement ;
- la sensibilisation des collaborateurs à la sobriété numérique à l'occasion des Semaines européennes du développement durable, avec l'organisation d'ateliers, de défis, et la mobilisation d'environ 600 salariés lors d'événements tels que la Fresque du numérique, le Repair Cafe, ou encore aux ateliers organisés sur les écogestes. A l'issue de ces semaines, le Groupe a financé une opération de reboisement de haies arboricoles conduite par 4 agriculteurs dans les Hauts-de-France.

Déclaration de performance extra-financière (DPEF)

Déclaration de performance extra-financière (DPEF)

Groupe d'assurance de protection sociale et patrimoniale, paritaire et mutualiste, implanté de longue date dans les territoires, AG2R LA MONDIALE déploie une démarche de responsabilité sociétale qui couvre l'ensemble de ses activités.

Dans un environnement en mutation accélérée, AG2R LA MONDIALE a l'ambition d'organiser la protection de la personne tout au long de sa vie, personnelle et professionnelle.

Cette déclaration de performance extra-financière résulte d'une démarche volontaire. L'ordonnance 2017-1180 ne s'appliquant à aucune structure du Groupe, ce dernier a néanmoins fait le choix d'en suivre les exigences ainsi que celles du décret 2017-1265, c'est-à-dire de présenter ses modèles d'affaires et les risques extra-financiers identifiés notamment par une analyse de matérialité réalisée en 2017.

À ces constituants de la déclaration de performance extra-financière tels que les a envisagés la réglementation, le Groupe a souhaité ajouter un complément décrivant certains de ses engagements qui correspondent à ses valeurs et missions.

Précisons qu'une notice méthodologique termine le document, elle mentionne les périmètres, des définitions, des indicateurs et leurs limites éventuelles.

Chiffres-clés 2019

- Collecte brute globale : 28,3 Md€
- Montant des actifs : 130 Md€
- Résultat net sur le périmètre SGAM : 350 M€
- Fonds propres de la SGAM : 8 Md€
- Emissions de carbone par million d'euros investis : 115 TCO₂e
- Montant des fonds ISR : 10,2 Md€ dont fonds ISR labellisés 3,7 Md€
- Effectif Groupe : 10 237
- Taux d'emploi des personnes handicapées : 8,74 %
- Part de la masse salariale consacrée à la formation : 5,24 %
- Nombre d'heures de formation par salarié formé : 22,80
- Émissions de gaz à effet de serre (scopes 1 et 2) par collaborateur : 0,63 TCO₂e
- Taux d'émission moyen de la flotte automobile : 99,8 gCO₂/km

Avertissement préliminaire

L'actualité est marquée par la crise sanitaire associée à la survenance de la pandémie covid-19, initialement située en Chine puis qui s'est propagée à l'échelle planétaire. Dans ce contexte, pour tenir au mieux ses engagements, le Groupe a ajusté son Plan de continuité d'activité (PCA) aux spécificités liées notamment aux mesures de confinement. En effet, AG2R LA MONDIALE est mobilisé et a identifié les principaux facteurs de risques suivants, non exhaustifs : le ralentissement économique observé pourrait avoir un impact sur l'encaissement des primes et cotisations et le décaissement des prestations, les turbulences sur les marchés financiers pourraient avoir des conséquences sur les activités financières ; la pandémie pourrait affecter la santé des salariés et des prestataires du Groupe malgré la mise en œuvre de l'ensemble des préconisations des autorités publiques (notamment mise en place du télétravail).

Le Groupe a pris les mesures nécessaires pour assurer la continuité de ses activités.

Gestion des risques financiers et techniques

Dans les circonstances de marché actuelles, la solidité financière du Groupe, que montrent les résultats 2019, lui permet d'assurer l'ensemble de ses missions et de contribuer à l'effort nécessaire vis-à-vis de ses assurés. En particulier, La Mondiale a mis en place, avant la crise, une couverture contre la baisse des marchés actions et celle-ci, toujours opérationnelle, réduit très sensiblement les baisses actuelles de ces derniers.

Par ailleurs, la liquidité de son bilan, apprécié par Standard and Poor's (S&P) et son bon niveau de solvabilité devraient permettre à SGAM AG2R LA MONDIALE et ses principales entités d'aborder la crise actuelle dans les meilleures conditions possibles.

Cependant, il est très difficile à ce stade de quantifier les conséquences de cet environnement macro-économique exceptionnel sur la solvabilité des assurés et des entreprises, ainsi que sur le Groupe en particulier (impacts techniques et financiers).

Plan de continuité d'activité et maintien des engagements

AG2R LA MONDIALE participe à des réunions de place (FFA et Club de la continuité d'activité) pour échanger sur les consignes à décliner dans les entreprises, notamment sur les restrictions des déplacements ou les mesures de précaution. En effet, au-delà de l'aspect humain, la pandémie covid-19 a des conséquences importantes sur le maintien de nos activités, comme pour tant d'autres organismes et entreprises.

Afin d'assurer sa raison d'être le Groupe a ajusté son PCA aux spécificités liées aux mesures de confinement. À ce titre une communication spécifique destinée à nos assurés a été publiée.

Depuis le début de la pandémie la cellule de crise sur la covid-19 se réunit quotidiennement pour prendre en compte l'évolution de la situation et des consignes gouvernementales afin d'adapter les mesures mises en place dans le cadre de la prévention des risques et de la continuité des activités. AG2R LA MONDIALE diffuse ainsi en continu les mesures de précaution et les consignes à suivre à ses collaborateurs.

Enfin, la pratique du travail à distance est mise en place quand cela est possible, le PCA prévoit la priorisation des activités et des ressources clés afin d'assurer la continuité. Dans le contexte actuel le Groupe met tout en œuvre et reste confiant dans sa capacité à maintenir ses activités prioritaires permettant de répondre au mieux aux engagements faits à nos assurés.

Partie 1.

Le modèle d'affaires du Groupe

Qu'il s'agisse de la retraite complémentaire obligatoire, ou de l'assurance de la personne, les métiers du Groupe sont exercés en respect de normes et de règlements définis d'une part par les partenaires sociaux dans le cadre de la Fédération Agirc-Arrco, d'autre part par le code des assurances, le code de la Sécurité sociale et celui de la Mutualité pour les champs relevant de l'assurance.

L'année 2018 avait connu la préparation d'un rapprochement avec la Matmut qui a pris effet au 1^{er} janvier 2019, et auquel il a été mis fin par décisions des assemblées générales en mai 2019, le processus de séparation a été définitivement approuvé par les Assemblées des deux Groupes, et en novembre l'ACPR a donné son accord sur les opérations de séparations. Aucune des données fournies dans cette DPEF n'a intégré des données de la Matmut. Le modèle d'affaires du Groupe et le périmètre pris en considération demeurent donc inchangés.

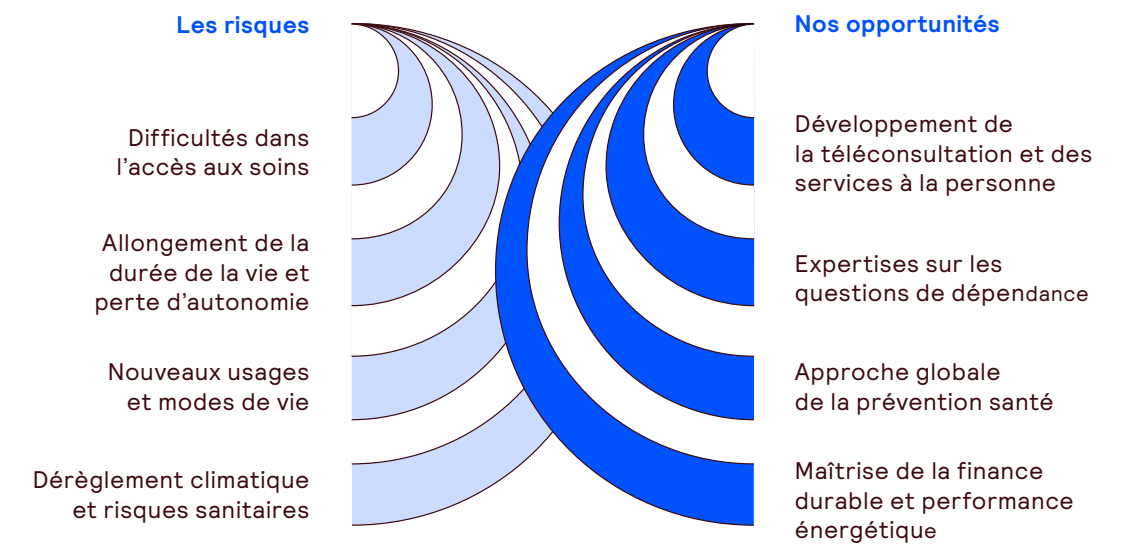
Pour le présent document, le choix a été fait de présenter le modèle d'affaires d'AG2R LA MONDIALE de deux façons différentes :

- ci-après, par un schéma synthétique qui expose les grands éléments du modèle d'affaires global ;
- en annexe 1 par une description détaillée des quatre métiers du Groupe et des principaux risques extra-financiers répertoriés pour chacun.

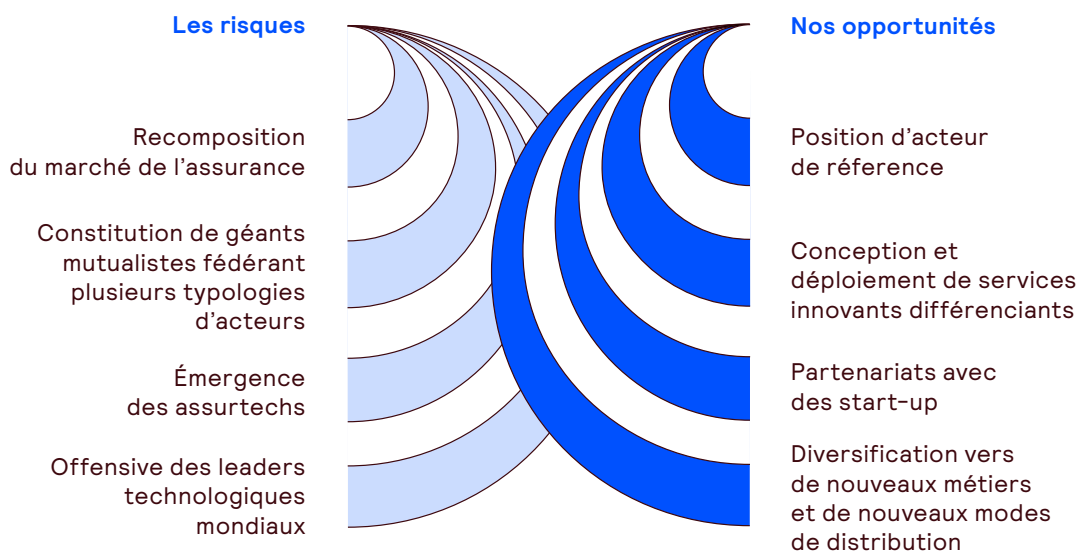
Il est à noter que la présentation des métiers dans l'annexe diffère légèrement de celle du schéma car le métier « Retraite » a été dans cette dernière scindé en retraite complémentaire et retraite supplémentaire, à l'inverse les activités Santé et Prévoyance ont été regroupées dans un même chapitre.

1.1 Schéma du modèle d'affaires du groupe

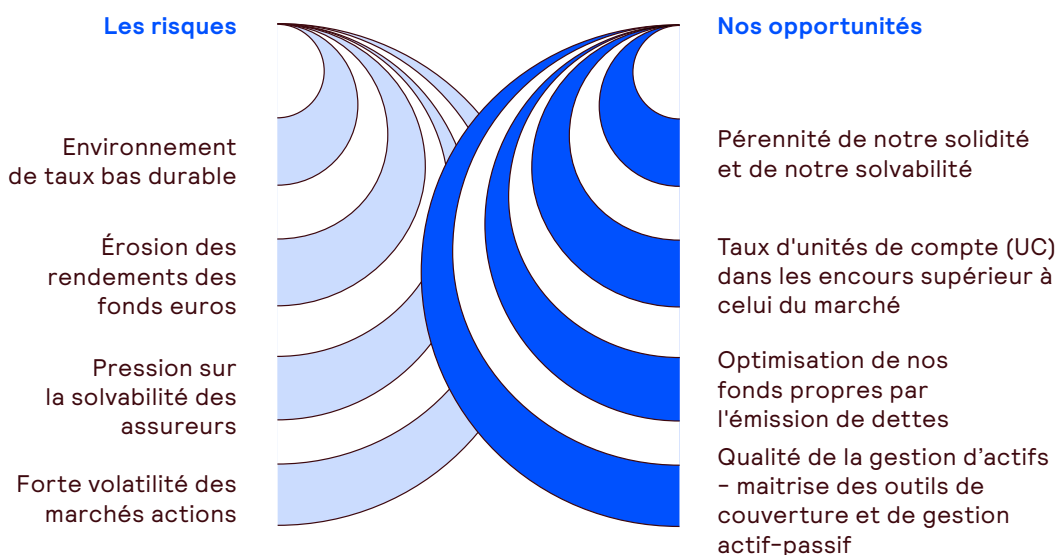
Forces sociétales



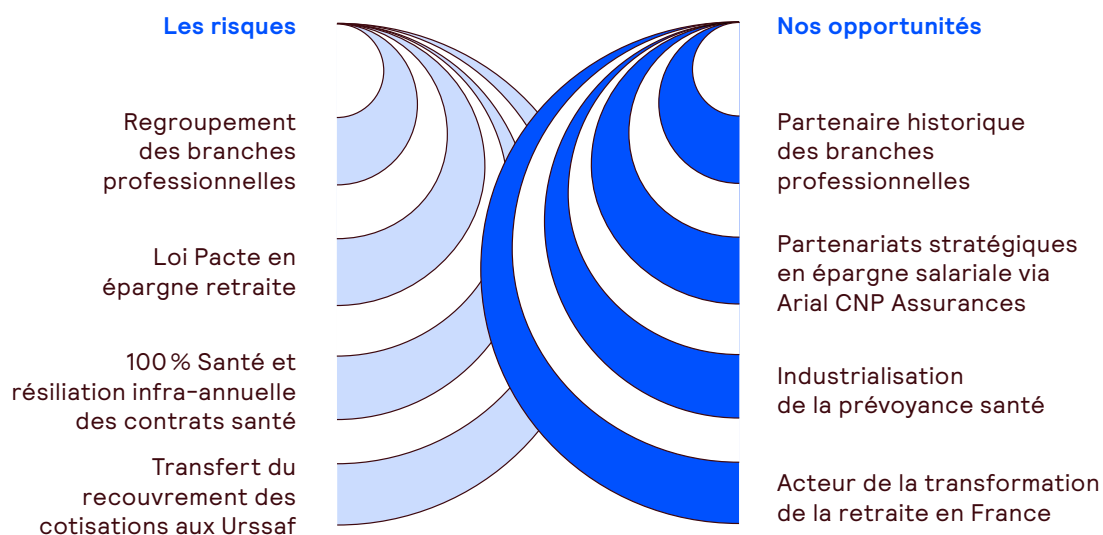
Forces de marché



Forces économiques et financières



Forces réglementaires



Les ressources mobilisées

Notre gouvernance paritaire et mutualiste

- 991 administrateurs et délégués des sociétaires répartis sur l'ensemble du territoire
- 107 accords de branches professionnelles et 3 pôles dédiés : Alimentaire, Coiffure et Économie sociale et solidaire (en cours de création)

Nos collaborateurs

- 10 237 collaborateurs dont 65 % de femmes
- + 29 % de recrutements en 2019 par rapport à 2018

Notre présence territoriale

- 16 directions régionales
- Près de 110 agences et 160 permanences
- 44 centres d'information, de conseil et d'accueil des salariés (Cicas) en métropole et Outre-mer

Notre vocation sociétale

- 207 collaborateurs dédiés à l'action sociale
- 17 Comités sociaux territoriaux retraite (CSTR)
- 100 millions d'euros de fonds institutionnels d'action sociale
- Fondation d'entreprise AG2R LA MONDIALE
- Fondation d'entreprise AG2R LA MONDIALE pour la vitalité artistique

Nos cotisations perçues

- 18,7 Md€ en retraite complémentaire
- 9,6 Md€ pour les activités assurantielles

Notre solidité financière

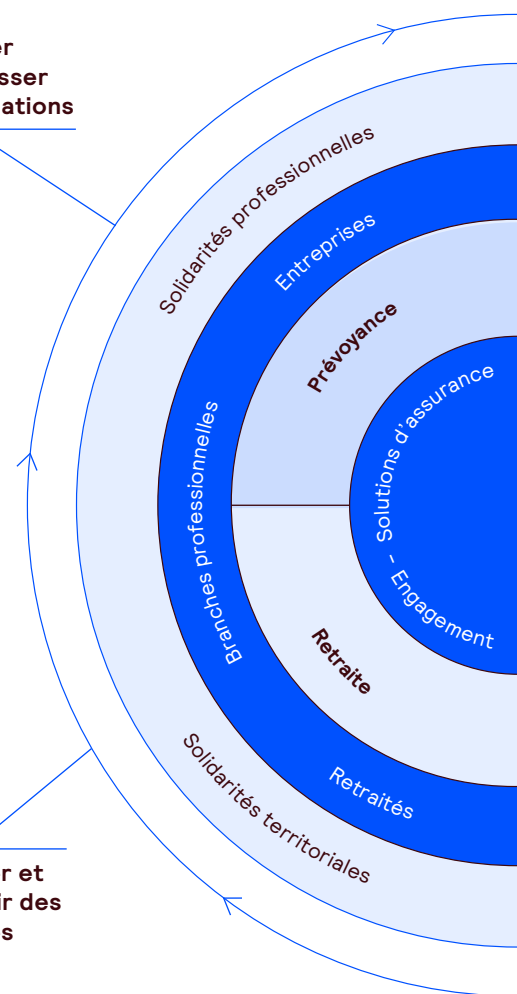
- 8 Md€ de fonds propres
- 221 % de marge de Solvabilité 2

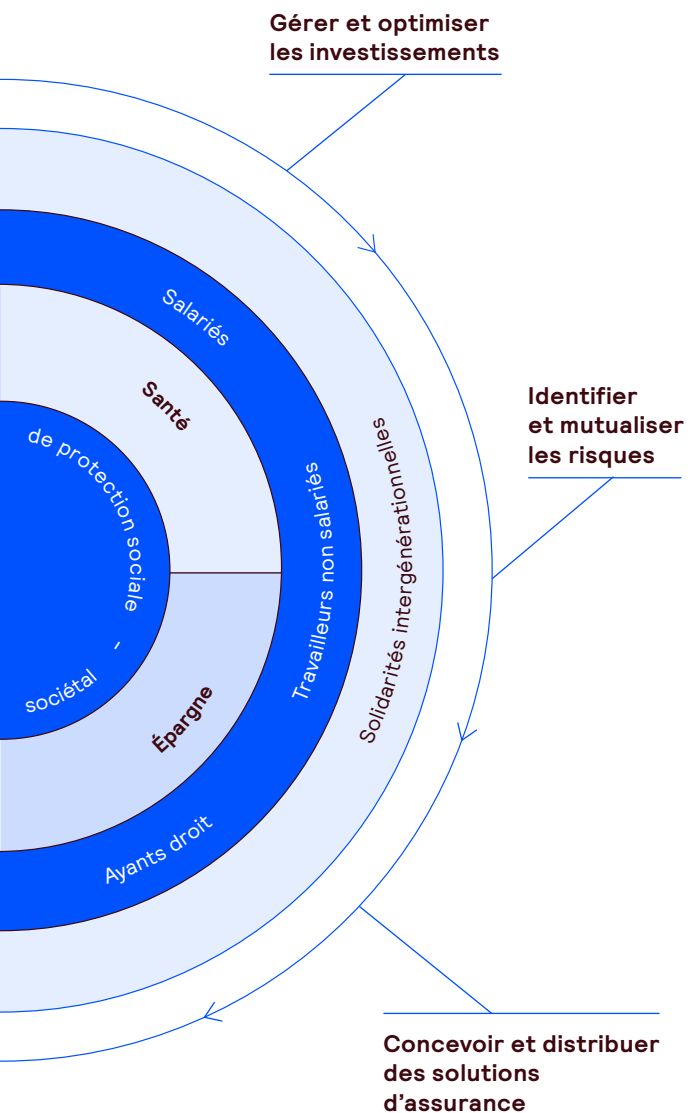
Nos partenariats diversifiés

- Avec les courtiers, les banques, les experts-comptables, les avocats-conseils, les syndicats professionnels
- Un écosystème de plus de 1 000 start-up référencées

Collecter
et encaisser
les cotisations

Proposer et
maintenir des
garanties





Pour nos clients

- 15 millions de personnes protégées
- + de 500 000 entreprises accompagnées
- 2,7 Md€ de prestations en prévoyance santé
- 17,3 Md€ d'allocations de retraite complémentaire

Pour les territoires et la société civile

- 500 projets d'intérêt général aidés, 200 000 personnes accompagnées et 10 000 aides financières accordées
- 100 Md€ d'encours répondant aux critères ESG dont 10 Md€ d'investissement socialement responsable (ISR)
- 344 projets financés par la Fondation d'entreprise AG2R LA MONDIALE depuis 2014 pour un montant global de 5,2 M€
- 34 projets engagés par la Fondation d'entreprise AG2R LA MONDIALE pour la vitalité artistique depuis 2017

Pour nos collaborateurs

- 31 accords signés avec les instances représentatives du personnel
- 85,4 % de taux d'accès à la formation
- 16 ans d'ancienneté moyenne
- Un collaborateur sur deux a participé à la consultation sur la raison d'être

Pour l'environnement

- Émissions de carbone : 115 tCO₂e par million d'euros investi ;
- Immobilier de placement : 17,4 kgCO₂e /m²/de surface utile du parc et 0,63 tCO₂e par collaborateur
- Trajectoire climat des actifs : 3,39°C
- 54 % du patrimoine certifié en neuf ou rénové

Pour notre Groupe

- Noté A- perspective positive par Standard & Poor's
- Accès aux marchés financiers : 457 M€ remboursés au 1^{er} semestre et 500 M€ levés au 2^e semestre

1.2 La gouvernance

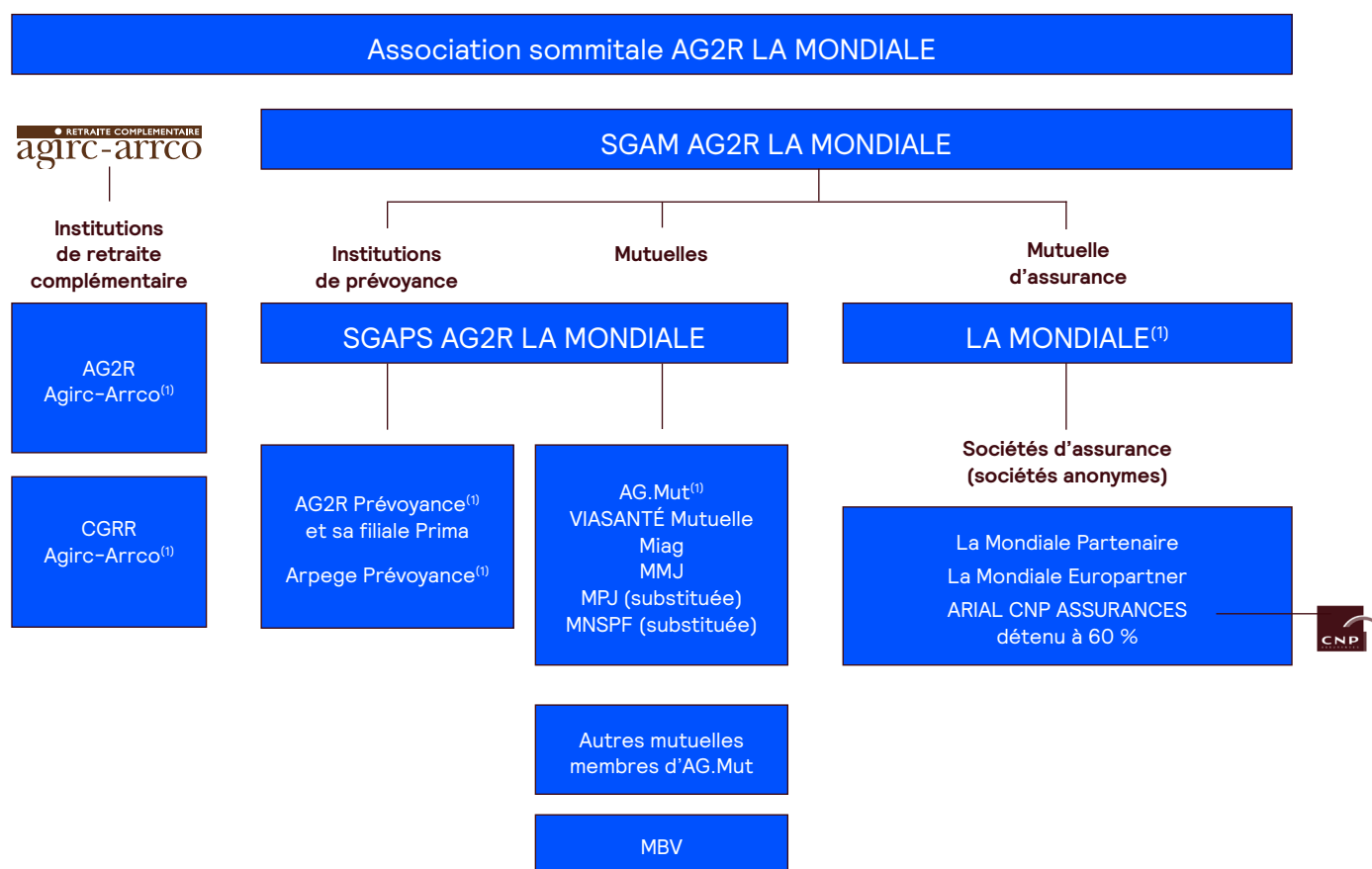
1.2.1 La nature du Groupe

Selon l'article 1 de l'accord sur la gouvernance des groupes paritaires de protection sociale du 8 juillet 2009 « Un groupe de protection sociale (GPS) est un ensemble structuré de personnes morales ayant entre elles des liens étroits et durables, crée, piloté et contrôlé par les partenaires sociaux.

Les personnes morales constituant le GPS mettent en œuvre notamment des régimes obligatoires et généralisés de retraite complémentaire ainsi que des couvertures de protection sociale complémentaires collectives ou individuelles. »

Ajoutons qu'un GPS comporte au moins une institution de retraite complémentaire et une institution de prévoyance, mais peuvent également en faire partie des mutuelles, des unions de mutuelles et des sociétés d'assurance mutuelle.

1.2.2 L'organisation du Groupe



GIE AG2R

GIE La Mondiale Groupe

Fondations



Fondation d'entreprise
AG2R LA MONDIALE



Fondation d'entreprise
AG2R LA MONDIALE
pour la vitalité artistique

Association
souscriptrice

AMPHITÉA
Association d'entraide paritaire d'AG2R LA MONDIALE

⁽¹⁾ Membre de l'Association sommitale.

1.2.3 La gouvernance du Groupe

La gouvernance d'AG2R LA MONDIALE tient ses spécificités du paritarisme et du mutualisme.

1.2.3.1 Les valeurs et atouts du modèle

- Un accès universel (pas de sélection, d'individualisation des clients) ;
- La solidarité (primauté de l'intérêt collectif) ;
- Une vision de long terme ;
- La démocratie (représentation des clients dans les Instances) ;
- La décentralisation (administrateurs territoriaux, délégués des sociétaires élus par groupements géographiques) et la diversité professionnelle (via les branches professionnelles) ;
- Un déontologue Groupe, directement rattaché au Directeur général a en charge les questions de déontologie, notamment le sujet de possibles conflits d'intérêts qui concerneraient les Administrateurs et les délégués des sociétaires.
- L'indépendance (y compris face à l'Etat quand celui-ci universalise et fiscalise) ;
- La négociation (à l'intérieur même des organes de gouvernance) ;
- Un but non lucratif (pas d'actionnaires à rémunérer) ;
- Une action sociale (pour des actions collectives et des soutiens individuels).
- Le lancement le 4 décembre du pôle de l'économie sociale et solidaire afin de développer des liens et des partenariats avec d'autres acteurs de ce secteur ;
- La position de leader d'opinion dans le secteur de l'assurance détenue pour la deuxième année consécutive (cf baromètre annuel Ultramedia/Linkfluence).

Le Groupe a entamé au cours du second semestre de l'année une réflexion sur sa raison d'être qui a été approuvée par le Conseil puis l'Assemblée générale de l'Association sommitale au premier semestre 2020.

Enfin, la solidité financière d'AG2R LA MONDIALE a été confirmée par S&P qui a maintenu sa notation A- perspective positive pour SGAM, et ses principales entités (La Mondiale, AG2R Prévoyance, Prima et Arial).

1.2.3.2 Les acteurs

Les administrateurs désignés par les partenaires sociaux et les délégués des sociétaires siègent dans les instances des principales structures qui composent le Groupe.

Le mode de désignation des administrateurs d'un organisme paritaire est spécifique puisqu'ils sont tous désignés par les organisations syndicales représentatives au niveau national, syndicats représentant les Employeurs et syndicats représentant les Salariés.

Ce sont d'authentiques représentants des assurés en charge de porter la voix de ces derniers dans les différentes instances du Groupe.

De leur côté, les délégués des sociétaires, qui sont tous membres de l'Assemblée générale, sont élus par les clients de la mutuelle qui sont ses sociétaires, sur le principe d'un client = une voix, un délégué = une voix.

Le conseil d'administration est élu par l'assemblée générale, ses membres ne sont pas extérieurs à la mutuelle mais en sont sociétaires.

Ces modes de désignation présentent de grands avantages en termes d'implication et de responsabilisation des acteurs.

| | 2017 | | | 2018 | | | 2019 | | |
|------------------------------------|------|-----|-------|------|-----|-------|------|-----|-------|
| | F | H | Total | F | H | Total | F | H | Total |
| Administrateurs paritaires | | | | | | | | | |
| CA | 48 | 127 | 175 | 46 | 134 | 180 | 34 | 97 | 131 |
| Commission régionale Prévoyance | 47 | 94 | 141 | 45 | 97 | 142 | 46 | 94 | 140 |
| Comité social territorial retraite | 97 | 203 | 300 | 96 | 202 | 298 | 96 | 178 | 274 |
| La Mondiale | | | | | | | | | |
| CA | 5 | 11 | 16 | 6 | 13 | 19 | 5 | 12 | 17 |
| Assemblée générale | 52 | 129 | 181 | 50 | 142 | 192 | 56 | 148 | 204 |
| Mutuelles | | | | | | | | | |
| CA | 45 | 147 | 192 | 49 | 135 | 184 | 30 | 85 | 115 |
| Assemblée générale | 83 | 273 | 356 | 94 | 300 | 394 | 62 | 215 | 277 |

1.2.3.3 Les principaux membres du Groupe et leurs instances

Au plus haut niveau se trouve l'Association sommitale AG2R LA MONDIALE. Organe fédérateur de toutes les composantes du Groupe, c'est une association Loi 1901 dont le conseil d'administration a pour rôle de définir les orientations politiques et stratégiques du Groupe.

Ce conseil d'administration est un organe paritaire composé de membres désignés par les organisations syndicales d'employeurs et de salariés représentatives au niveau national ainsi que des représentants du pôle mutualiste (dans ce dernier cas il s'agit pour le Groupe notamment de La Mondiale et AG.Mut), sachant que les structures non paritaires ne disposent chacune que d'une voix consultative.

L'assemblée générale de l'Association rassemble l'ensemble des administrateurs de tous les organismes qui en sont membres. (voir tableau ci-dessous).

AG2R Agirc-Arrco est l'institution de retraite complémentaire du Groupe sous tutelle de la Fédération Agirc-Arrco la retraite complémentaire. Son conseil d'administration est paritaire.

SGAM AG2R LA MONDIALE est une société de groupe d'assurance mutuelle, relevant du code des assurances, qui a vu le jour en 2008. Pour mémoire une SGAM crée entre ses membres des relations financières fortes et durables tout en préservant l'indépendance de leurs marques. Elle réunit la SGAPS et La Mondiale et pilote les

activités assurantielles. Son conseil d'administration est paritaire et mutualiste puisque réunissant 15 représentants de la SGAPS et 15 représentants de La Mondiale.

SGAPS AG2R LA MONDIALE est une société de groupe assurantiel de protection sociale, relevant du code de la Sécurité sociale, qui est entrée en fonction le 1^{er} janvier 2018, elle réunit l'institution de prévoyance (paritaire) et un pôle de mutuelles relevant du code de la mutualité. Comme pour une SGAM un de ses principaux buts est de nouer entre ses affiliés des relations financières fortes et durables. Son conseil d'administration est paritaire et mutualiste, il comprend 30 membres.

La Mondiale est une société d'assurance mutuelle fondée en 1905, relevant du code des assurances, son champ d'activités comprend essentiellement l'épargne et la retraite supplémentaire. Son conseil d'administration mutualiste est composé de vingt membres. Ses clients, appelés sociétaires, 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.

| | 2017 | | | 2018 | | | 2019 | | |
|------------------------------|------|-----|-------|------|-----|-------|------|-----|-------|
| | F | H | Total | F | H | Total | F | H | Total |
| Association sommitale | | | | | | | | | |
| CA | 9 | 29 | 38 | 7 | 30 | 37 | 11 | 23 | 34 |
| AG | 66 | 187 | 253 | 68 | 193 | 261 | 45 | 132 | 177 |

1.3 Le contexte

L'environnement auquel est confronté un groupe de protection sociale est complexe, et les défis sont nombreux :

- un environnement réglementaire européen et national de plus en plus dense, avec des exigences fortes, exemple Solvabilité II, Loi Pacte ;
- une étatisation de la protection sociale ;
- une concurrence de plus en plus forte, notamment avec des structures dont les formes organisationnelles sont très diverses, des sociétés cotées, des entreprises d'échelle continentale ou mondiale, les assureurs (les relations avec ces dernières pouvant être double, concurrentielles, mais aussi financières). Cette concurrence va de pair avec la volatilité de la clientèle que pourrait favoriser une disposition de la loi 2019-733, applicable au plus tard le 1^{er} décembre 2020, en rendant possible pour le souscripteur la résiliation à tout moment sans frais d'un contrat de santé individuel ou collectif ;
- des taux bas, voire négatifs ;
- un défi démocratique pour les mutuelles qui voient le taux de participation de leurs sociétaires aux élections demeurer bas. Mais aussi et surtout par la possible disparition de la démocratie participative au profit d'une démocratie représentative, en effet, les rapprochements ont amené l'apparition de nouvelles structures (pour le Groupe il s'agit des SGAPS, SGAM et Association sommitale) dont les organes de direction couvrent ceux des mutuelles en diluant leur pouvoir ;
- des risques émergents à traiter, comme la dépendance ;
- l'intégration du digital ;
- l'évolution des métiers ;
- la recherche de partenaires pour des rapprochements permettant d'acquérir ou conserver une taille critique ;
- la transformation du système des retraites, avec le projet d'un système de retraite universel et le transfert prévisible de l'activité retraite complémentaire.

Partie 2.

Risques extra-financiers et transformations

Le processus d'identification des risques est décrit dans la notice méthodologique.

Un risque est la possibilité qu'un évènement survienne avec des conséquences susceptibles d'affecter les personnes, les actifs, les passifs, l'environnement, les objectifs ou la réputation.

Pour une entreprise il s'agit des risques auxquels elle se trouve exposée mais aussi des risques que sa présence, son activité, ses pratiques, font courir à la société, à ses parties prenantes ou à l'environnement, dans tous les cas de manière directe ou indirecte.

Il ne faut pas envisager un risque sous le seul angle d'une catastrophe à éviter, identifiée, maîtrisée, une situation à risque peut se transformer en opportunité.

Cinq risques extra-financiers ont été identifiés : ils sont liés aux évolutions que connaît la société, la relation client, l'éthique des affaires, la relation fournisseur, la gestion d'actifs et la gestion des ressources humaines. Enfin, il a été jugé utile de consacrer une rubrique aux risques dits émergents.

2.1 Le client

Satisfaire le client c'est lui proposer des produits et services adaptés, lui offrir un service de qualité, intégrer toutes les possibilités techniques et parer aux interruptions de l'activité. Des outils permettent de mesurer le degré de satisfaction du client. Le risque pour le Groupe, dans un environnement de forte concurrence, est une désaffection de la clientèle, des résiliations, des clients qui regrouperaient leurs contrats auprès d'une autre entreprise, une atteinte de la réputation y compris de la e-réputation, sans oublier le coût des opérations correctives.

2.1.1 Qualité de service

Exerçant plusieurs métiers le Groupe est en relation avec plusieurs catégories de clients, les retraités, les épargnants, les souscripteurs de contrat santé, les souscripteurs de contrat prévoyance. Il s'agit de relations de long terme qui s'appuient sur la notoriété, la confiance et la solidité.

Directement ou indirectement le Groupe protège 15 millions de personnes, accompagne un peu plus de 500 000 entreprises, et travaille avec 107 branches professionnelles.

Parmi ses clients les uns attendent le versement de leur retraite complémentaire, d'autres une rémunération de leur épargne, d'autres encore une prise en charge et un remboursement de soins, enfin pour certains il s'agira de versement face à un accident de la vie.

Cette présentation classique s'est enrichie au fil du temps, si la prestation monétaire reste fondamentale elle se doit désormais d'être complétée par du conseil, de l'expertise, une sensibilisation à la prévention.

Le triptyque produit/entreprise/client a évolué en faveur du client, jadis bénéficiaire-passif, ce dernier est devenu par l'évolution de la réglementation et de la technologie un bénéficiaire-actif qui peut résilier, comparer, consulter les avis et formuler le sien. Qui plus est il attend légitimement de l'accessible, du rapide, de la disponibilité, un accompagnement, une prestation adaptée, et de la transparence. Dans un tel contexte le grand art de l'entreprise est de fidéliser sa clientèle.

Les parties prenantes qui avaient participé à l'élaboration de la première analyse de matérialité du Groupe en 2017 avaient identifié comme enjeux principaux la qualité du service et le digital.

Fin 2019 la société Eurogroup Consulting publie les résultats de son baromètre des décideurs de l'assurance. L'enquête a été menée auprès de 25 grands acteurs du marché (assureurs, mutuelles, institutions de prévoyance,

bancassureurs et courtiers). Bilan : pour la 3^e année consécutive les personnes interrogées ont placé en tête de leur préoccupation l'amélioration de la qualité de service. La transformation par l'IA arrive en 3^e position.

La qualité de service d'une entreprise peut se définir comme sa capacité à satisfaire les besoins exprimés ou émergents de ses clients. Les impacts de cette préoccupation sont visibles au niveau de la formation des collaborateurs (cf point 2.5), dans le domaine technique par la digitalisation des activités, en matière de conformité et d'éthique des affaires. Les réponses à cette exigence :

a. L'accessibilité

Le Groupe est en mesure d'offrir à ses clients une relation en présentiel comme une relation numérique.

En effet, avec un ancrage historique dans les territoires, il dispose d'environ 160 sites répartis dans la métropole et le monde ultramarin et d'une force commerciale de plus d'un millier de collaborateurs. Par ailleurs, la capacité à la relation numérique s'étoffe, un exemple avec l'application mobile mySofie qui permettra début 2020 aux assurés de suivre leur budget santé.

b. L'échange

C'est un des rôles joués par l'association souscriptrice Amphitéa qui permet, notamment à travers son comité Parcours Client, de travailler avec les correspondants régionaux, ainsi ces derniers, entourés d'experts métiers du Groupe, ont été mis à contribution pour construire un nouveau processus de liquidation des contrats de retraite.

c. L'information et le conseil

La protection sociale et patrimoniale est en perpétuelle évolution, la mise en place du système 100 % santé, la Loi Pacte, les réformes du régime de retraite en témoignent, avec des incidences sur les prélèvements sociaux et fiscaux. Le client ou futur client a besoin que des collaborateurs du Groupe soient en mesure de lui décrypter les nouveautés réglementaires avec leurs impacts sur sa situation personnelle et celle de ses proches.

Dans le domaine de la retraite complémentaire le Groupe a proposé au mois de novembre, à Grenoble, avec l'Agirc-Arrco la première édition des Rencontres Retraite Entreprises. Les participants, chefs d'entreprises ou directeurs des ressources humaines ont pu échanger avec

des experts, notamment sur l'accompagnement des salariés dans leurs démarches, l'action sociale, les services en ligne et l'aménagement des fins de carrière.

d. La dématérialisation

Elle se poursuit avec par exemple la mise en place d'un dispositif permettant une dématérialisation intégrale de la gestion des arrêts de travail, également la possibilité pour les clients de Vivéparagne de procéder à des rachats partiels en ligne.

e. La digitalisation

La digitalisation modifie en profondeur la relation client en l'affranchissant des contraintes de temps et de lieu. La relation s'accélère.

Le risque digital revêt plusieurs facettes qui en font un risque transverse :

- technique, adaptation et capacité du matériel, défaillance informatique, cyberattaque ;
- formation des collaborateurs ;
- adaptation des processus ;
- protection des données.

Le Groupe continue sa transformation digitale avec son programme #DigitALM.

Au niveau de l'organisation les sujets Digital et Client sont regroupés au sein d'une même Direction.

Pour mener à bien cette transformation le Groupe peut s'appuyer en interne sur une communauté digitale (environ 330 membres) qui rassemble les relais digitaux (collaborateurs appartenant aux principaux métiers du Groupe) chargés d'accompagner les actions de transformation dans les différents domaines d'expertise, les référents Data qui favorisent l'acculturation aux enjeux de la donnée et les compagnons du numérique qui animent, aident à la diffusion des actualités digitales et à l'appropriation des nouvelles techniques. Deux lieux adaptés au travail en mode agile et transverse sont disponibles dont un a été ouvert en 2019.

En externe le Groupe travaille avec plusieurs partenaires dont D3 et le Swave qui sont des plateformes d'innovation et d'incubation.

Une activité est conduite autour de l'innovation en suivant un parcours explorer, tester et investir. L'idée est d'accompagner la transformation digitale des métiers, d'anticiper sur les évolutions à venir, d'expérimenter puis de préparer l'industrialisation de nouveautés, enfin de construire, éventuellement, une

collaboration durable par l'investissement. Un fonds a été créé dans ce but, le fonds ALM Innovation. Il s'agit pour le Groupe d'être dans un schéma de co-investissement et de demeurer minoritaire, les structures concernées sont des startups. L'ensemble qui unit un grand groupe et des startups peut être perçu comme un écosystème dans lequel les petites structures apporteraient souplesse et rapidité à un groupe bénéficiant de la confiance de sa clientèle et d'une capacité financière importante.

Quelques exemples de collaboration : la mise au point de modèles prédictifs d'insatisfaction client qui a permis la diminution du nombre de résiliations, également un dispositif permettant de déceler les fraudes.

Le lancement de 3 appels à candidatures en partenariat avec Paris&CO, notamment pour valoriser des solutions innovantes visant à améliorer la qualité de vie et l'autonomie de personnes atteintes de maladies chroniques.

Par ailleurs, le Groupe est un des mécènes de la chaire Good in Tech qui a vocation, à travers ses quatre axes de recherche, à sensibiliser tous les acteurs et futurs décideurs à l'innovation numérique responsable.

2.1.2 La protection des données personnelles et professionnelles

Ayant vocation à répondre aux besoins de la personne tout au long de sa vie, le Groupe est amené à détenir des informations confidentielles touchant la vie privée, la vie professionnelle, à être en relation avec des tiers eux-mêmes détenteurs d'informations sur ses clients, ou à en transférer dans le cadre d'une sous-traitance.

Les capacités des technologies du monde numérique ont conféré un véritable pouvoir au possesseur de données, il peut les combiner, les comparer, les conserver. La donnée possède une valeur. En cas de cyberattaque les données sont exposées à des actions malveillantes. La donnée est source de risque. Ce dernier chantier relève de la sécurité de l'information qui dépend de la Direction des systèmes informatiques.

2019 a été la première année pleine d'application du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Dans un contexte d'exigence croissante des personnes et des entreprises sur ce thème, le Groupe a poursuivi l'adaptation de ses pratiques et de ses outils aux nouvelles conditions.

Dans les faits la sensibilisation de la clientèle s'est traduite par les demandes suivantes : droit d'accès (32), rectification (12), effacement (80), nombres en augmentation depuis 2018.

Le Groupe a décidé de déployer de nouvelles procédures, de nouveaux contrôles et a lancé un programme d'évolution des systèmes d'information afin de mieux prendre en compte les règles relatives au consentement et à la gestion de la durée de conservation des données. Les investissements s'étaleront sur plusieurs exercices.

De son côté la Direction des Achats poursuit la mise à niveau des contrats de sous-traitants concernés par le traitement de données personnelles.

Enfin, des actions de sensibilisation sont menées auprès des collaborateurs qui ont été 7677 à les suivre en 2019.

À côté de ses actions qui ont pour objectif la protection des données des clients le Groupe, en tant qu'employeur, se trouve vis-à-vis de ses collaborateurs garant de la conformité des traitements des données qui les concernent.

Si la réglementation est protectrice, que son application est surveillée de près, cela n'empêche pas une évolution du comportement des consommateurs observée récemment par plusieurs enquêtes, lesquelles montrent qu'ils sembleraient disposés à partager plus d'informations personnelles si cela permet une meilleure adaptation du service ou du produit à leur situation, ou s'ils en tirent un avantage tarifaire. Perspective à suivre avec la multiplication des objets connectés dont certaines applications jouent un rôle en matière de prévention.

2.1.3 La qualité des données

Dans un environnement marqué par la digitalisation, les données sont au cœur de l'activité d'assurance et représentent de ce fait un actif central et un point d'attention pour l'entreprise. Corrélativement, les exigences des clients, des réseaux et des autorités de contrôles se renforcent. Dès lors, le risque de non maîtrise de la qualité des données représente un enjeu primordial pour les besoins de maîtrise de l'activité courante et du pilotage du Groupe.

Le « Chief data officer » et son équipe dédiée (data office) ainsi que l'animation de 26 référents qualité et usage data favorisent la maîtrise de la donnée grâce à un dispositif transverse de

gouvernance de la donnée en adaptant les processus métier. Afin de s'assurer et de justifier la qualité de l'information dans le Groupe, un comité de direction data est mis en place, la documentation sur le traitement des données est décrite et leurs contrôles sont suivis.

De nombreux travaux liés à la qualité des données sont en cours dans le Groupe. Citons, par exemple, la création du référentiel personne unique Groupe ou encore le schéma directeur informatique qui vise à la simplification et la convergence des systèmes d'information permettant ainsi une meilleure maîtrise des flux de données.

2.1.4 La protection de la clientèle

Ce domaine d'expertise est pris en charge par un département Protection de la clientèle relevant de la Direction de la Conformité & de l'éthique des affaires, lequel mène ses travaux avec les métiers intéressés.

La protection de la clientèle a pour but de s'assurer de la primauté de l'intérêt du client dans la relation client / professionnel, le second étant considéré comme un sachant maîtrisant les produits à même de satisfaire le client, les montages et l'environnement réglementaire. Ceci quels que soient le mode et le lieu de relation, présentiel, digital (espace client), téléphonique ou autres.

Les thèmes à risque, dont la Directive sur la Distribution d'Assurance (DDA) a renforcé l'importance de certains, sont :

- le devoir de conseil, ce devoir concerne les métiers Epargne, Retraite supplémentaire, Santé et prévoyance, il existe à la conclusion du contrat comme au cours de sa vie ;
- la mise en œuvre d'un dispositif de gouvernance et surveillance produit ;
- la mise en œuvre de dispositifs de prévention et gestion des conflits d'intérêt dans les pratiques de conception et distribution des produits ;
- les dispositifs de rémunération, rémunération interne et externe (ex : les courtiers) ; le système de rémunération ne doit en aucun cas influencer la qualité du conseil ou favoriser un produit ;
- la conformité des documents publicitaires (des fiches conformité exposant les points de vigilance à respecter ont été établies) ;
- la vulnérabilité de la clientèle, ex : pour les contrats d'épargne souscrits par des assurés âgés de plus de 85 ans ;
- les certificats mutualistes, l'ACPR a assorti les souscriptions de conditions en volume de patrimoine avec fixation d'un plafond ;

des dérogations sont possibles, pour les montants les plus élevés la souscription fera l'objet d'une double analyse) ;

- la déshérence des contrats ;
- l'honorabilité des distributeurs internes et externes de produits d'assurance.

Des actions de vérification sont effectuées par les autorités de contrôle et par la Direction de la Conformité. Par ailleurs, participe à l'amélioration de la protection due aux clients la formation continue des collaborateurs commerciaux. À ce titre un premier module sur les bonnes pratiques des commerciaux est en cours d'élaboration en 2019 pour une mise à disposition des commerciaux en 2020.

2.1.5 La continuité de l'activité

Afin d'assurer un service continu aux clients il faut anticiper les possibles interruptions d'activité.

Celles-ci peuvent toucher une activité plus ou moins critique, être plus ou moins durables, avoir une cause interne ou externe.

Les effets majeurs envisagés peuvent être classés en quatre catégories :

- indisponibilité des locaux (incendie, inondation, toute interdiction d'accès) ;
- indisponibilité des systèmes d'information (cyberattaque, problème technique...) ;
- indisponibilité du personnel (pandémie, risque chimique...) ;
- indisponibilité de prestataire-clé (banque...).

Plusieurs solutions opérationnelles sont en place afin de limiter les impacts liés à chaque scénario d'indisponibilité telles que le plan de secours informatique et de repli utilisateur et le suivi de la continuité des prestataires critiques et des plans de continuité métiers.

Le plan de gestion de crise définit l'organisation qui doit permettre au Groupe de faire face à une situation de crise. Une crise est une situation exceptionnelle et soudaine, menaçant directement la structure du Groupe, sa chaîne de commandement, ses activités ou son image. La politique de continuité d'activité définit un ensemble de règles concernant la gouvernance, les principes, l'organisation et les objectifs à atteindre.

La démarche est pilotée par un responsable PCA qui s'appuie sur une équipe de coordinateurs et des correspondants au sein des directions.

Dans le cadre des actions de préparation il y a des tests d'alerte (diffusion d'informations, d'alertes ou de consignes au moyen de sms de mails ou d'appels téléphoniques), et des tests de repli utilisateurs. Dans ce dernier cas les

collaborateurs vont exercer leur activité sur un autre site du Groupe ou sur un site externe (ex : site de coworking à Lille).

Treize tests ont été menés au cours de l'année. Ces actions sont complétées par un plan de secours informatique.

L'année 2019 a été consacrée à l'industrialisation et l'automatisation de la démarche avec la mise en place d'un outil commun à l'ensemble du Groupe. Le projet de refonte et de convergence du plan de secours informatique (PSI) s'est poursuivi en cohérence avec les évolutions des systèmes d'informations. Les priorités métiers ont été prises en compte afin d'adapter les procédures de reprise d'activité.

Enfin, pour renforcer la sensibilisation des acteurs du dispositif, un module de formation e-learning « Gestion de crise et PCA » a été déployé en début d'année et est disponible pour l'ensemble des collaborateurs du Groupe.

2.1.6 Satisfaction et réclamations

2.1.6.1 La satisfaction client

L'amélioration de la satisfaction client fait partie des objectifs du plan d'entreprise pour la période à venir 2020-2022. Elle pourra s'appuyer sur deux comités Satisfaction client mis en place au cours de l'année 2019, chacun sur un périmètre prioritaire, la clientèle des professionnels et le domaine de la Santé/prévoyance.

Sur le plan de la mesure de la satisfaction onze enquêtes ont été réalisées, elles ont porté sur la souscription, la vie du contrat, les prestations et la résiliation, plus précisément sur les prestations prévoyance, les prestations santé, les réclamations, les souscriptions professionnelles, les liquidations de retraite supplémentaires... Les répondants ont été interrogés par mail ou téléphone.

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.

2.1.6.2 Réclamations et conciliations

a. Comment différencier une réclamation d'une simple demande ?

La réclamation d'un client est définie, pour l'ensemble des entités 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 sociétaire, 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 à les orienter vers le bon interlocuteur. Des contrôles mensuels sont effectués pour vérifier la justesse de la qualification des demandes.

La qualification de réclamation ne présage en rien de sa justification. Elles peuvent permettre néanmoins d'identifier des dysfonctionnements internes, des imprécisions, et d'améliorer certaines pratiques.

Les objectifs sont les suivants :

- 90 % des réclamations doivent être détectées ;
- 90 % des réclamations sont traitées dans les 15 jours calendaires.

| Indicateurs – Périmètre SGAM | | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------|---------|----------------|
| Conciliation interne et réclamations | Nombre d'affaires effectivement traitées par le conciliateur interne | 902 | 1066 | 1076 |
| | Nombre de réclamations traitées au 31.12 | 148 272 | 215 238 | 294 834 |
| Conciliation externe ⁽¹⁾ | Médiation de l'assurance | 15 | 11 | 16 |
| | Médiation de la protection sociale | 8 | 8 | 8 |

(1) Il s'agit d'avis rendus par ces médiateurs, ils ne sont pas contraignants pour le Groupe. Pour l'assurance 12 des 16 avis étaient favorables au Groupe. Pour la protection sociale, 6 des 8 avis lui étaient favorables.

Commentaires sur les indicateurs : les réclamations ont à nouveau connu une forte augmentation, environ 37 %, essentiellement via le téléphone. Deux domaines, prévoyance et santé, rassemblent près de 90 %.

b. La conciliation

Elle offre à l'assuré un deuxième niveau de traitement des réclamations.

Le conciliateur intervient sur saisine directe et écrite du client lorsque celui-ci n'est pas satisfait de la position prise par le Groupe en première instance. Directement rattaché au Directeur général il a autorité sur l'ensemble des pôles métiers et supports et donne la position définitive du Groupe.

Il traite également les réclamations adressées directement à la Direction générale.

Comme l'an passé les métiers qui génèrent le plus d'affaires sont par ordre d'importance, la retraite complémentaire, la prévoyance et la santé.

2.2 Ethique des affaires et conformité

La société civile dans son ensemble et différentes parties prenantes en particulier se montrent de plus en plus exigeantes envers, notamment, les acteurs du monde économique. Il est demandé à ces derniers un parfait respect des normes et des pratiques professionnelles éthiques. Le client-citoyen attend produits et prestations de qualité fournis par des entreprises exemplaires.

Groupe de protection sociale cultivant la proximité avec ses clients, AG2R LA MONDIALE a toujours été convaincu de cette nécessité qui crée et entretient la confiance.

C'est l'article 46 de la Directive Solvabilité II, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2016, qui fonde la fonction de la conformité en stipulant que :

« Les entreprises d'assurance et de réassurance disposent d'un système de contrôle interne efficace. Ce système comprend au minimum des procédures administratives et comptables,

un cadre de contrôle interne, des dispositions appropriées en matière d'information à tous les niveaux de l'entreprise et une fonction de vérification de la conformité. »

L'existence de la fonction posée :

« Dans le cadre de cette fonction, l'organe d'administration, de gestion ou de contrôle est conseillé sur le respect des dispositions législatives, réglementaires et administratives adoptées en vertu de la présente Directive.

La fonction de vérification de la conformité comprend également l'évaluation de l'impact possible de tout changement de l'environnement juridique sur les opérations de l'entreprise concernée ainsi que l'identification et l'évaluation du risque de conformité. »

Il convient donc d'assurer une transposition opérationnelle des nouveautés législatives et réglementaires dans les métiers du Groupe et dans l'ensemble de leurs processus.

Comment définir le risque associé, c'est-à-dire le risque de non-conformité ?

Il peut être défini comme le risque de sanction judiciaire, administrative ou disciplinaire, de perte financière, d'atteinte à la réputation, du fait de l'absence de respect des dispositions législatives et réglementaires, des normes et usages professionnels et déontologiques propres aux activités de l'entreprise.

Les métiers du Groupe concernés par la Directive sont ceux du champ concurrentiel, l'assurance et la protection sociale exercées par l'institution de prévoyance et les mutuelles, qu'ils soient pratiqués en direct, délégués ou sous-traités.

Comment est organisée la fonction ? Au niveau du Groupe au sein d'une Direction dédiée qui permet qu'un cadre unique soit défini, des orientations fixées et que ces dernières soient déclinées dans chacune des entités concernées.

Les thèmes suivis sont : la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ; la protection de la clientèle ; la lutte contre la corruption ainsi que la lutte contre la fraude.

L'option retenue a été de traiter la question de la protection de la clientèle dans le chapitre consacré au Client.

2.2.1 La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

Les dispositifs mis en place veillent au respect de la 4^e directive sur ce thème, directive transposée en droit français en 2016. Elle a réclamé plus de vigilance sur les personnes politiquement exposées (PPE), sur les bénéficiaires effectifs de certains contrats et une connaissance renforcée avec une actualisation continue des données sur les clients les plus à risque. Toutes les activités assurantielles du Groupe sont concernées et accompagnées, toutefois les plus exposées restent les activités d'épargne (cf annexe Partie 2 § 2.2.2 Epargne-risques extra-financiers) et de retraite individuelle.

Des actions de contrôle sont menées, de nature réglementaire par l'ACPR selon un niveau d'exigence de plus en plus élevé. De nature interne par des missions d'audit sur les dispositifs depuis 2018.

Par ailleurs, dans le cadre d'une politique de prévention, des actions d'information et de formation sont menées avec la mise en plateforme et de modules, un peu plus de 4 000 collaborateurs en ont bénéficié au cours de l'année 2019.

Enfin, le niveau d'intervention de la Direction de la Conformité varie en fonction de la plus ou moins grande préparation des métiers, celle-ci pouvant aller jusqu'à l'écriture de procédures, l'aménagement de règles ou d'outils.

2.2.2 La lutte contre la corruption

Cette lutte participe de la confiance envers un métier et ceux qui le pratiquent.

Ce sujet est traité dans le cadre de l'application de la loi Sapin 2 entrée en vigueur le 1^{er} juin 2017, laquelle a mis en place l'Agence française anticorruption (AFA) et les obligations que doivent respecter toutes les entreprises dont l'effectif et le chiffre d'affaires dépassent certains seuils.

Le Groupe a, dans un premier temps, réalisé une cartographie des risques de corruption à partir de questionnaires, puis identifié les activités à plus fort risque. Des ateliers sont régulièrement organisés avec les Directions les plus exposées pour assurer le suivi.

En interne des contrôles et suivis sont assurés dans le cadre d'un dispositif de contrôle interne de second niveau intégré dans le dispositif de contrôle interne Groupe.

L'année 2019 a connu les actions de formation et de prévention suivantes :

- la mise à disposition sur le site intranet du Groupe de documents de référence ;
- des actions de communication à destination des collaborateurs en place, des nouveaux arrivants, et des administrateurs ;
- la préparation d'un module de formation en distanciel pour le 1^{er} trimestre 2020 ;
- la rédaction d'une clause-type à insérer dans tous les contrats ;
- l'entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2019 du guide de lutte anticorruption, à usage interne et externe, le Groupe y affirmant sa pratique d'une tolérance zéro.

2.2.3 La lutte contre la fraude

La fraude ne fait pas l'objet d'une définition légale. Pour le Groupe il s'agit d'un acte intentionnel accompli par une personne, physique ou morale, dans le but d'obtenir un avantage indu, matériel ou pas, au détriment du Groupe et en contournement de règles légales, contractuelles ou internes.

La fraude est interne, externe, ou combine les deux aspects.

Trois risques majeurs ont été identifiés :

- Le risque d'organisation inadéquate du dispositif de lutte contre la fraude.
En 2019 ont été mis en place une filière fraude, une fiche fraude pour toute alerte, un reporting spécial ainsi qu'un comité dédié au sujet.
- Le risque de fraude comptable et financière.
Exemple : une falsification volontaire des écritures comptables, une fraude aux prélèvements sociaux et fiscaux. Des audits internes et externes permettent d'en réduire le nombre et leurs effets.
- Le détournement de fonds;
Les secteurs les plus exposés sont la Santé et la Prévoyance.
Peuvent être pratiqués, l'escroquerie à l'assurance-vie, la souscription de contrats de prévoyance collective par des sociétés fictives, des fraudes en dentaire, en optique, et aux arrêts de travail.
Le développement du numérique favorise les montages de plus en plus complexes et l'utilisation de justificatifs non conformes.

Des actions de contrôles sont exercées :

- en liaison avec l'Association de lutte contre la fraude à l'assurance (ALFA) ;

- par l'utilisation de l'intelligence artificielle pour détecter les fraudes notamment dans le domaine de la Santé ;
- en Retraite complémentaire les fraudes les plus fréquentes sont l'absence de déclaration de décès ou de remariage, des usurpations d'identité. En tant que groupe de protection sociale AG2R LA MONDIALE remonte à la Fédération Agirc-Arrco les moyens mis en œuvre ainsi que les résultats obtenus.

En parallèle, des actions de prévention sont exercées parmi lesquelles l'existence d'un réseau de correspondants au sein des métiers de l'assurance, des formations accompagnées de fiches techniques et de vidéos.

2.2.4 Le dispositif lanceur d'alerte

Un dispositif a été mis en place en 2017. Il est entièrement externalisé via la plateforme Ethicorp sous la responsabilité d'un cabinet d'avocats, ce qui garantit la totale confidentialité de la démarche pour les salariés qui y feraient appel.

2.2.5 La construction d'une culture du risque

Elle se fait par des actions de formation et de sensibilisation tout au long de l'année, mais aussi par l'existence de documents, guides, codes ou chartes :

- le guide de lutte contre la corruption ;
- le guide des bonnes pratiques éthiques des achats ;
- le guide des bonnes pratiques des commerciaux ;
- le guide des bonnes pratiques de lutte contre la fraude ;
- le code éthique des affaires ;
- le code de déontologie spécifique aux fonctions de la Direction des investissements ;
- une charte de déontologie à usage des Administrateurs du Groupe.

Enfin une réflexion est menée afin d'intégrer l'éthique des affaires comme élément de référence du plan d'entreprise 2020-22.

2.3 Fournisseurs et sous-traitants

2.3.1 Présentation

En 2019 le volume des achats s'est élevé à plus de 528 millions d'euros, en augmentation d'environ 11 % par rapport à l'année précédente. La Direction des achats accompagne toutes les directions du Groupe, tous les achats sont couverts sachant que l'informatique et les

prestations intellectuelles constituent les postes les plus significatifs, 37 % du montant à eux deux. Ce n'est pas moins de 1500 fournisseurs qui accompagnent le Groupe, les 200 premiers couvrant plus de 80 % des achats.

Ces données englobent les activités sous-traitées. En 2017 une plateforme E-Achats a été déployée, elle permet de centraliser l'ensemble des achats, de conserver la traçabilité des dossiers achats de l'expression du besoin à la préparation de l'engagement.

Parmi les bonnes pratiques du Groupe citons ici le choix de faire appel au secteur du travail adapté et protégé 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.

Le métier Achat a fortement évolué ces dernières années, avec l'augmentation du nombre de clients en interne, l'abondance de la réglementation, la prise en compte de considérations sociétales. Si la préoccupation de l'acheteur est toujours d'obtenir le meilleur produit ou service le plus rapidement possible et au moindre coût, il s'intéresse désormais à son fournisseur. Une nouvelle relation acheteur-fournisseur a vu le jour, une relation de confiance, une relation équilibrée vont de pair avec une prestation de qualité. Cette nouvelle perspective participe à la limitation des risques.

L'acheteur est aussi devenu dans son métier un ambassadeur des valeurs de l'entreprise.

Si le Groupe n'a pas rédigé une charte Achats responsables, en revanche, il s'applique à pratiquer une démarche responsable. Dans cet esprit la Direction des Achats a désigné une collaboratrice chargée de suivre les questions RSE, tandis que la Direction de la RSE faisait de même en confiant le sujet des Achats à une de ses membres.

Des critères RSE sont insérés dans les cahiers des charges des appels d'offres et dans leurs grilles d'analyse. La pondération des critères ESG varient selon le type de bien ou prestation. Ainsi, pour une prestation intellectuelle le social et la gouvernance prédomineront, alors que pour le secteur de l'énergie ce sera le social et l'environnement.

Par ailleurs les acheteurs ont à leur disposition un guide des bonnes pratiques éthiques des achats élaboré avec la Direction de la conformité.

2.3.2 Risques

Les risques principaux sont l'interruption partielle ou totale de la prestation, sa mauvaise qualité, le non-respect des exigences réglementaires.

2.3.2.1 Des précautions sont prises pour s'assurer des conditions d'une prestation continue fournie par un prestataire irréprochable : demande de documents (notamment URSSAF...), vérification de la solvabilité du fournisseur, son degré de dépendance économique 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.

2.3.2.2 Le cas particulier de la sous-traitance
Selon les termes de la Directive Solvabilité 2, article 49 : « Les entreprises d'assurance et de réassurance conservent l'entière responsabilité du respect de l'ensemble des obligations qui leur incombent en vertu de la présente directive lorsqu'elles sous-traitent des fonctions ou des activités d'assurance ou de réassurance. »

En application de ce principe repris par l'article L 354-3 du code des assurances le Groupe doit donc assurer le contrôle des activités sous-traitées, qu'il s'agisse de prestations de services ou de délégation de gestion.

La politique de sous-traitance s'inscrit dans le dispositif général de gestion des risques du Groupe et, plus particulièrement, dans le cadre de la gestion des risques opérationnels.

Cette politique s'applique à toutes les activités et toutes les entités juridiques du Groupe. Elle est complétée ou adaptée, si nécessaire, par des dispositions particulières pour tenir compte d'un cadre réglementaire ou organisationnel spécifique en raison de l'activité.

Sur la base de critères définis dans la politique, un travail annuel de recensement et de notation est réalisé sur l'ensemble des activités externalisées, soit près de 670 en 2019. Parmi celles-ci 25 sont considérées comme critiques ou importantes et font l'objet d'un pilotage renforcé.

Très logiquement la sous-traitance d'activités critiques ou importantes est intégrée dans le plan de continuité d'activité (PCA) du Groupe, lequel s'appuierait également sur le PCA du prestataire.

Des dispositions particulières sont mises en place par les directions en fonction de la criticité des prestations. Ainsi des plans de contrôles et des revues d'activité sont notamment réalisées avec les principaux fournisseurs.

Les prestations des sous-traitants sont évaluées selon plusieurs critères dont les principaux sont :

- l'organisation mise en œuvre pour maîtriser ses risques et la qualité du service rendu ;
- la solvabilité financière ;
- la dépendance économique vis-à-vis du Groupe ;
- la réversibilité de la relation, c'est-à-dire l'organisation, prévue contractuellement, de la reprise de l'activité sous-traitée par le Groupe.

À titre d'exemple l'activité la plus sous-traitée est l'informatique, à plus de 60%.

2.4 La gestion d'actifs

Le Groupe détenait au 31 décembre 2019 un ensemble d'actifs d'une valeur d'environ 130 milliards d'euros (en valeur marché). Ces actifs ont été classés en deux catégories, financiers ou immobiliers.

2.4.1 Le secteur financier

À défaut de précision contraire le périmètre pris en compte pour ce risque est celui de la SGAM assurantielle.

Ces dernières années sont apparues de nouvelles attentes et exigences envers les entreprises et les investisseurs, lesquels doivent désormais tenir compte d'une sensibilité ESG tout en veillant à la préservation de leur performance économique.

Ayant développé parmi les premiers une gamme de produits ISR, AG2R LA MONDIALE a choisi de pratiquer une politique d'investissement responsable sur l'ensemble de ses encours. Cette politique, perçue comme une obligation de moyens, est fondée sur deux objectifs puis déclinée en sept principes.

Les objectifs sont les suivants :

- **objectif 1** : concilier la performance économique et l'engagement sociétal par un soutien aux acteurs économiques qui contribuent au développement durable ;
- **objectif 2** : influencer la gouvernance et le comportement des acteurs pour favoriser une économie responsable.

Parmi les principes appliqués il y a notamment la vérification d'une cohérence entre les engagements souscrits par le Groupe et les

orientations des fonds ; un devoir de veille et de dialogue afin d'évaluer les risques ESG et de détecter les controverses ; la participation active aux travaux d'organisations professionnelles ou lancés par des organismes nationaux ou internationaux afin de s'inscrire dans une démarche de progrès continu.

Immobilier mis à part le portefeuille est composé d'obligations (notamment d'entreprises ou souveraines), d'actions cotées et non cotées, de fonds de fonds et de fonds gérés par des sociétés de gestion extérieures au Groupe. Les obligations représentent à elles seules 67 Md €. Cette part importante s'explique par les métiers du Groupe qui réclament du long terme voire du très long terme (activité de retraite supplémentaire). Un pareil portefeuille nécessairement géré avec une grande prudence, eu égard aux engagements pris vis-à-vis des clients et aux exigences réglementaires, possède une forte inertie qui ne rend pas visible sur le court terme l'application de nouvelles démarches.

Même de nature extra-financière un risque réalisé aura des conséquences directes (cas d'une dévalorisation) ou indirectes (risque d'image) financières.

Quelles sont les actions menées par le Groupe pour limiter les risques ESG auxquels son portefeuille pourrait se trouver confronté ? Ce qui suit concerne les obligations et les actions du portefeuille de la SGAM.

2.4.1.1 La politique d'investissement responsable

Cette politique, dont les grandes lignes sont arrêtées par le Conseil d'administration de l'Association sommitale, s'appuie sur une méthode et des ressources.

Le Groupe mène ses analyses à partir de nombreux critères appartenant aux trois domaines ESG, cinquante et un pour les Etats et trente-cinq pour les entreprises. Pour ces dernières on peut citer sans que la liste ne soit exhaustive :

- domaine environnemental, la stratégie face au changement climatique, la politique environnementale, la gestion des déchets ;
- domaine social, le respect des droits fondamentaux, la liberté syndicale, le dialogue social, la santé et la sécurité ;
- domaine de la gouvernance, évaluation de sa qualité (prise en compte de la rémunération de l'exécutif, les mécanismes de contrôle), la prévention de la corruption, le lobbying.

Une pondération différente est appliquée à chaque critère en fonction du secteur d'activité.

La note finale est calculée par un outil dédié.

L'équipe chargée de mettre en œuvre cette politique est composée de douze gérants et de trois analystes ESG qui vont identifier les enjeux et les risques des différents secteurs d'activité.

Cette politique s'accompagne d'un engagement actionnarial et d'une pratique d'exclusion.

L'engagement actionnarial, en lien direct avec l'objectif 2, consiste à utiliser le pouvoir conféré par la détention d'actions. Il est exercé selon deux modalités, le dialogue avec l'entreprise et le vote en assemblée générale. Au cours de l'année l'équipe a rencontré 33 entreprises. Il peut s'agir d'évoquer les orientations stratégiques, de tenter d'infléchir une démarche ou d'accompagner la réalisation d'un objectif. Certaines situations peuvent déclencher le besoin de dialoguer avec un émetteur, la détection d'un risque ESG, une controverse, l'application par le Groupe de sa politique d'exclusion.

En tant qu'investisseur institutionnel le Groupe considère qu'il a le devoir fiduciaire d'exercer ses droits de vote lors des assemblées générales. En 2019 il a participé à 234 assemblées d'actionnaires. Les résolutions pour lesquelles le Groupe s'est abstenu ou opposé concernaient principalement (67 %) un sujet de gouvernance (nomination ou réélection d'administrateurs, rémunération des dirigeants). Si l'engagement actionnarial peut s'avérer avantageux pour l'entreprise comme pour l'investisseur car il peut exprimer des tendances émergentes, il trouve une limite dans la part le plus souvent très modeste détenue par l'investisseur.

Depuis 2017 la politique d'investissement a posé des limites sectorielles.

À ce jour ces limites portent sur trois secteurs :

- Les armes interdites par les conventions internationales ratifiées par la France. Quatre catégories sont concernées, les armes biologiques ou à toxines, les armes chimiques, les armes à sous-munitions et les mines antipersonnel. Aucune entreprise impliquée dans la production de ces armes ne figure dans le portefeuille.
- Les effets néfastes du tabac sur la santé devaient être pris en compte par un groupe de protection sociale. Le Groupe détient des encours dans le tabac mais a décidé

d'exclure tout nouvel investissement et les titres obligataires font l'objet d'un désinvestissement progressif.

- Le charbon fait l'objet d'une attention particulière de la part des investisseurs, en effet, sa combustion est plus émettrice de carbone que les autres énergies fossiles, par ailleurs c'est l'énergie la plus utilisée au niveau mondial. Le Groupe a décidé d'exclure systématiquement tout nouvel investissement dans une entreprise qui produirait de l'électricité issue pour plus de 30 % du charbon. Dans le cadre de la révision de la politique climat, entérinée début 2020, l'abaissement progressif du seuil en vigueur à ce jour (30 %) permettra d'aboutir à une sortie définitive de ce secteur en 2030.

Toutefois, il convient, en matière d'exclusion, d'être prudent sur le rythme du désengagement. Pour des raisons financières mais aussi parce qu'il faut intégrer dans le processus le sort des salariés de la branche et parfois celui des populations locales.

2.4.1.2 L'investissement socialement responsable (ISR)

La culture ISR du Groupe date du début des années 2000. Il s'agit d'ajouter un niveau d'exigence supplémentaire à la politique d'investissement responsable. Pour les entreprises le processus de sélection consiste à retenir les mieux notées dans leur secteur d'activité.

À la fin de l'année 2019 le montant des fonds ISR s'élevait à 10,2 Md €. Certains de ces fonds peuvent prétendre à une labellisation spécifique, ainsi cinq fonds du Groupe ont obtenu le label soutenu par le Ministère des Finances (label valable 3 ans), le montant cumulé de ces fonds s'élève à 3,7 Md €.

2.4.1.3 Le financement de l'économie

AG2R LA MONDIALE participe au financement de l'économie et de l'emploi de différentes façons, financement de la dette de l'Etat, financement de projets portant sur la modernisation d'infrastructures lourdes, financement des entreprises par acquisitions d'obligations et d'actions (cotées ou non), investissements dans des entreprises solidaires.

Certaines de ces participations soutiennent la vitalité de territoires, notamment via les placements dans des entreprises non cotées réparties dans toutes les régions de la métropole, soit près de 240 entreprises

œuvrant notamment dans les domaines de la santé, de la distribution, de l'agroalimentaire ou de l'industrie. En termes cumulés elles représentent un chiffre d'affaires d'environ 17 Md € et peu plus de 165 000 emplois.

2.4.1.4 Suivi des sociétés de gestion

Afin d'assurer une cohérence la démarche d'investissement responsable du Groupe se doit d'être relayée auprès des sociétés de gestion gérant des fonds dans lesquels il a investi. En 2019 un questionnaire leur a été adressé afin de s'assurer de la conformité de leurs pratiques au regard des limites sectorielles retenues par le Groupe. Le bilan est le suivant : le sujet des armes interdites est le plus conforme, 75 % des sociétés interrogées ont une politique identique ou plus exigeante que le Groupe, en revanche pour le charbon et le tabac ce chiffre tombe à 29 et 21 %.

2.4.1.5 Le Groupe est engagé dans de nombreuses initiatives et participe à des travaux de place, parmi lesquels :

- les principes pour l'investissement des Nations-Unies (UNPRI) ;
- le Forum pour l'Investissement Responsable (FIR) ;
- le cercle des investisseurs institutionnels de Novethic ;
- l'Association française des investisseurs institutionnels (Af2i) ;
- les travaux de la FFA.

2.4.1.6 Effets et mesures de la politique d'investissement

Trois sujets retiendront l'attention : la finance responsable, la finance solidaire et l'environnement.

La finance responsable

| Indicateurs – Périmètre SGAM | | 2017 | 2018 | 2019 |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------|------|-------------|
| Investissements fléchés destinés à favoriser l'emploi en France ou l'environnement | Encours ⁽¹⁾ au 31/12 en M d'€ : | 2183 | 2416 | 3423 |
| | - Obligations vertes et obligations socialement responsables | 683 | 876 | 1779 |
| | - Prêts à l'économie | 1258 | 1271 | 1319 |
| | - Private Equity | 242 | 269 | 325 |
| Private Equity | Engagement de l'exercice ⁽²⁾ | 94,0 | 97,0 | 77,5 |
| Exercice des droits de vote | Taux de participation aux Assemblées générales ⁽³⁾ | 90 % | 94 % | 95 % |

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. Les valeurs données sur les exercices 2017 et 2018, pour les encours comme pour les engagements, diffèrent de celles fournies par la précédente DPEF pour les mêmes années, les écarts sont dus à une révision des calculs.

(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.

La finance solidaire

| Indicateurs – Périmètre SGAM – En valeur de marché au 31/12/2019 | 2018 | 2019 |
|------------------------------------------------------------------|-----------|------------------|
| France Active Investissements ⁽¹⁾ | 6 847 308 | 3 438 060 |
| Solifap ⁽²⁾ | 5 699 692 | 5 516 083 |
| Foncière Chênelet ⁽³⁾ | 2 000 000 | 4 118 537 |

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

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

(3) 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.

Appréciation environnementale

Pour la première fois cette année les investissements de l'activité Retraite complémentaire ont été pris en compte.

| Indicateurs – Périmètre SGAM + AGIRC-ARRCO | | 2017 | 2018 | 2019 |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------|------|-------------|
| Intensité carbone des actifs ⁽¹⁾ | En TCO ₂ e/M€ investi, corporate et souverain | NC | NC | 115 |
| Trajectoire climat | En °C, corporate et souverain | NC | NC | 3,39 |
| Indicateurs – Périmètre SGAM | | 2017 | 2018 | 2019 |
| Intensité carbone des actifs ⁽¹⁾ | | NC | 76 | 116 |
| Trajectoire climat | | NC | 3,1 | 3,41 |

| Indicateurs – Périmètre SGAM | | 2017 | 2018 | 2019 |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|---------------|
| Part verte | Somme des parts vertes pondérées par rapport aux activités concernées (transports, équipements de transport, production électrique, électricité d'origine renouvelable...) | NC | NC | 10,2 % |
| Part brune | Somme des parts brunes pondérées des secteurs concernés, (secteur des mines, production d'équipements pour centrales à charbon, électricité produite à partir de charbon etc.) | NC | NC | 1,9 % |

(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. À défaut de données des estimations sont faites. Une avancée dans la méthodologie est intervenue qui a permis d'affiner le calcul pour les données depuis 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. 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 87 % quand le périmètre est SGAM et 88 % quand le périmètre est SGAM+AGIRC-ARRCO.

2.4.2 L'immobilier de placement

En matière d'immobilier de placement AG2R LA MONDIALE poursuit sa politique responsable et durable entamée depuis plusieurs années. Cette politique assure la valorisation et la pérennité de son patrimoine.

Participent à cette démarche les travaux de rénovation, la réduction des consommations d'énergie des immeubles, la recherche du confort et du bien-être de leurs occupants. Les labels et certifications témoignent de l'atteinte des objectifs.

Le patrimoine du Groupe est constitué pour une grande partie d'immeubles tertiaires, le périmètre de la présentation qui suit porte sur 42 immeubles représentant environ 484 000 m² de surfaces utiles.

2.4.2.1 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. Répondre à ces demandes est devenu une nécessité qui engage la valorisation des actifs immobiliers. Le Groupe :

- suit une démarche de label et certification. Label et certification en construction et rénovation, certification en exploitation. Les certifications obtenues ou visées sont HQE™, BREEAM®, LEED®. Les labels : BEPOS, également des labels de bien-être comme WELL Core and Shell™ etc. L'objectif du Groupe pour la surface de son patrimoine est à horizon 2022 la certification en neuf ou rénovation de 65 % et de 55 % en exploitation. Par ailleurs un des immeubles

du Groupe a obtenu le label Biodiversity® ;

- signe des baux verts ;
- travaille l'accessibilité et les services ;
- améliore la performance environnementale des immeubles 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) ;
- applique cinq indicateurs aux immeubles : l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite, la proximité aux services de transport, les services offerts aux occupants (conciergerie, salle de sport...), la connectivité/réceptivité aux réseaux des opérateurs (label WiredScore), le confort offert (label WELL).

2.4.2.2 Risque climatique

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

Pendant longtemps le critère majeur de la qualité d'un actif immobilier fut son emplacement. L'évolution du climat et ses conséquences sont en train de modifier la perspective, il devient évident que la proximité du littoral, pour ne prendre que cet exemple, s'appréciera différemment au XXI^e qu'auparavant.

Le risque climatique est désormais pris en compte sur la base de six aléas : 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. Leur prise en considération devient incontournable, il y va de la sécurité des personnes, de leur confort, de la sauvegarde des biens et de la poursuite de leurs activités pour les entreprises.

Aucun site parmi les 41 retenus pour cette

étude 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 1^{re} couronne.

2.4.2.3 Les actions de l'année 2019

- Réception des travaux de restructuration de l'immeuble 22 MALESHERBES (5 200 m² de bureaux à Paris 8^e) qui possède la certification environnementale HQE™, le label de connectivité WiredScore ainsi que le label de biodiversité Biodiversity®, et vise la certification BREEAM®.
- Poursuite des travaux de restructuration lourde de l'immeuble 168 Charles de Gaulle (8 500 m² de bureaux à Neuilly 92 200) qui possèdera à terme, lors de sa réception au 2T2021, la double certification environnementale HQE™ et BREEAM®, la labellisation de bien être WELL Building standard ainsi que le label de connectivité WiredScore.
- L'acquisition en vente en l'état futur d'achèvement de l'immeuble CLICHY SANZILLON (17 000 m² de bureaux à Clichy 92 110) qui possèdera à terme lors de sa livraison prévue au 2T2020, une double certification environnementale HQE™ et BREEAM®, la labellisation de bien être WELL Building standard.

- L'acquisition en vente en l'état futur d'achèvement de l'immeuble UPSIDE (19 000 m² de bureaux à Nanterre 92 000) qui possèdera à terme lors de sa livraison prévue au 3T2020 une double certification environnementale HQE™, BREEAM® ainsi que le label BEPOS (Bâtiment à Energie Positive) et la marque « GREEN OFFICE ».
- L'acquisition de l'immeuble INVALIDES (17 600 m² de surface à Paris 75007), qui visera à l'issue de lourds travaux de restructuration, sa livraison est prévue en 2023, une certification environnementale HQE™ niveau « Excellent », une performance énergétique RT 2012 – 40 %, correspondant au label BBC Effinergie 2017, une certification environnementale BREEAM® niveau « Very Good », une certification de connectivité WiredScore niveau « GOLD » et une labellisation OSMOZ relative au bien-être des occupants.
- L'acquisition de l'immeuble LE THEMIS (13 000 m² de bureaux à Paris 75017), qui possède les certifications environnementales HQE™, BREEAM® ainsi que les labels E+C- (bâtiment à énergie positive et réduction carbone) et BBCA (bâtiment bas carbone).

2.4.2.4 Les indicateurs

| Indicateurs – Périmètre Groupe | | 2017 | 2018 | 2019 |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------------|
| Intensité carbone | Emissions réelles du parc immobilier de placement en kgCO ₂ e/m ² /su/an (scopes 1&2) | 20,3 | 19,8 | 17,4 |
| 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 | 376 |
| Certification et labellisation | Part du patrimoine de placement certifié en neuf ou rénové | 51 % | 54 % | 55 % |
| | Part du patrimoine de placement certifié en exploitation | 22 % | 19 % | 20 % |

(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 2019 de l'Observatoire de l'Immobilier Durable fait état pour l'immobilier tertiaire d'une consommation moyenne d'énergie primaire de 382 kWh/m²/su/an.

La consommation d'énergie liée au chauffage a légèrement diminué en raison d'une douceur hivernale, en revanche les besoins en froid ont augmenté.

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

2.5 Les ressources humaines

Plusieurs thématiques de la gestion des ressources humaines sont inscrites dans la cartographie des risques les plus importants. Il s'agit de l'adéquation de la gestion des emplois et des compétences aux besoins du Groupe, et du climat social. Se voulant employeur responsable AG2R LA MONDIALE considère qu'il a une responsabilité sociale d'accompagnement des salariés, qu'il se doit d'anticiper les besoins, et va donc naturellement accorder une attention particulière à ces sujets, lesquels apparaîtraient encore plus cruciaux dans les périodes de rapprochement ou de fusion.

2.5.1 L'adéquation des emplois et des compétences

L'adéquation de la gestion des emplois et des compétences est un exercice que rend difficile la transformation des métiers. Elle se réalise dans le cadre de la Gestion prévisionnelle des emplois et compétences (GPEC) puis de la version en gestion active (GAPEC).

2.5.1.1 L'évolution des métiers

Ces derniers évoluent sous l'influence de plusieurs facteurs, citons :

a. L'expression de nouvelles attentes de la clientèle :

La répartition des tâches a également évolué, le client a désormais à sa disposition une multitude d'informations, de comparaisons, faites pour lui ou qu'il peut réaliser. La hausse du niveau de connaissance du client entraîne un mouvement similaire pour le professionnel. Ce dernier doit désormais conseiller le client. En effet, celui-ci peut souscrire un contrat en direct et saisir les informations et documents nécessaires.

En revanche il souhaite en retour à ses interrogations des réponses rapides et d'expert et cela à tout moment.

C'est ainsi que le métier de gestionnaire s'est transformé au fil du temps poussé par les

moyens d'actions à distance du client. Les mots-clés du moment seraient polyvalence, multi-compétences, hybridation des fonctions. Evolution, mais pas seulement. Sous l'influence des besoins, du développement de la concurrence, de l'affinement des offres, et de l'utilisation de nouvelles technologies, sont apparus de nouveaux métiers liés au traitement de la donnée.

b. Les modalités d'exercice des métiers :

Le digital a modifié l'exercice des métiers comme l'intervention du client. Cette transformation a plus ou moins d'impact, il peut s'agir de l'apparition de nouveaux métiers, d'un soutien grâce à la démultiplication des capacités, d'un transfert ou quasiment de l'activité de l'humain à la machine. Le métier de gestionnaire, déjà évoqué, se voit également impacté par l'automatisation.

Outre le contenu des métiers, le cadre de travail aussi connaît de grands changements :

- Changements perceptibles dans les façons de travailler, en mode collaboratif, transverse, agile. Par ailleurs, la mise en place du télétravail s'est poursuivie (cf tableau 3.2.2), le déroulé est progressif, détermination de la population éligible, préparation avec un guide exposant des conseils pratiques et mise à disposition du matériel adapté. Dans une première étape il s'agit d'une journée par semaine.
- Changements perceptibles dans l'aménagement des locaux. Le découloisonnement des locaux accompagne celui du travail. Un espace de travail, dénommé paddock, avait vu le jour en 2017 sur un site parisien, en 2019 l'expérience a été renouvelée sur le plus grand site du Groupe. Il s'agit d'espaces dédiés à des projets digitaux traités en mode collaboratif. Enfin, au dernier trimestre le siège parisien a investi un nouvel immeuble privilégiant les espaces communs.

c. Les contraintes externes

Plusieurs métiers doivent s'adapter au changement et à la multiplication de la réglementation. C'est le cas notamment des commerciaux avec l'application de la Directive sur la distribution d'assurance (DDA), et la Loi Pacte.

Les transformations décrites ne sont évidemment pas incompatibles avec la persistance du besoin de recruter. Les secteurs d'activité qui recrutent le plus sont, en tête et sans surprise, la distribution, suivie du système

d'information, de la santé-prévoyance, la relation client et la retraite complémentaire. Remarque supplémentaire : la tendance est à la hausse sur les trois dernières années. Si des nécessités d'expertise, voire d'hyper-expertise se font sentir dans le Groupe, difficiles à satisfaire par voie interne, il sera fait appel à des prestataires externes si la demande est ponctuelle.

Quelles réponses le Groupe apporte-t-il à ces changements et nouveaux enjeux ?

2.5.1.2 Les réponses

a. L'organisation

Création en 2018 d'un poste « Prospectives métiers ». Le but est d'identifier et d'anticiper les besoins de compétences et de nouvelles compétences du Groupe.

Mise en place de trois relais, dits RH Partenaires métiers, chargés de suivre les évolutions et chacun ayant dans son périmètre un des grands métiers du Groupe en pleine transformation, à savoir, la retraite complémentaire, la distribution et la santé / prévoyance.

b. La formation

Il y a deux enjeux énoncés dans la note d'orientation générale pour le développement des compétences 2019-2020 :

- accompagner les collaborateurs dans l'adaptation continue de leurs compétences et l'allocation optimale des ressources du Groupe ;
- permettre aux collaborateurs d'être acteur de leur évolution professionnelle.

Il faut adapter les compétences et sécuriser les parcours en fonction des besoins du Groupe.

Les caractéristiques de la formation qui vont permettre une mise en œuvre efficace seront :

- la visibilité et la lisibilité de l'offre ;
- la diversification des modalités, présentiel, distanciel, vidéos, classes virtuelles etc. ;
- accompagnées du développement d'une culture de la certification et de la valorisation des compétences.

La formation suit quatre grands axes :

- Le développement des compétences techniques et expertises métiers
Les actions à mener ont été distinguées par catégorie de métier (la gestion, le commercial, l'informatique, l'engagement social, la logistique, la relation client, la comptabilité et la finance, etc.) Elle vise à développer la polyvalence, l'utilisation de nouveaux outils numériques,

des applications mobiles, la connaissance des réglementations, à renforcer les compétences en matière de cybersécurité, à améliorer la relation client (fidélisation...), les données, leurs analyses, le développement de partenariats, etc.

Outre les contenus, les formations permettent de développer de nouvelles façons de travailler (mode projet, agile, transverse).

- La transformation digitale
Parmi les actions menées, citons l'accompagnement des relais du digital et des membres du réseau « Compagnons du numérique », la création d'une culture commune entre l'activité informatique et l'activité digitale pour intensifier les coopérations.
- Maîtrise des risques et des réglementations
Cet axe se décline en trois volets :
 - conformité et déontologie : poursuivre la diffusion des enjeux et leur appropriation, idem pour les procédures et contrôles, afin de lutter contre le blanchiment et le financement du terrorisme, de prévenir des conflits d'intérêts, de lutter contre la corruption, de présenter le dispositif de lancement d'alerte, de protéger les données personnelles (assurer le respect du RGPD), de lutter contre la fraude, et de permettre le suivi des évolutions réglementaires ;
 - protection de la clientèle : l'application de la DDA conduit à développer le dispositif de protection de la clientèle. Cela concerne principalement les commerciaux dont l'obligation de conseil se trouve renforcée ;
 - sécurité : Il s'agit de contribuer à la sécurité des personnes, de l'activité et des biens. Exemples : prévention des risques psychosociaux, sécurité informatique, plan de continuité de l'activité.
- Style de leadership
Le développement des compétences managériales complète la politique de formation, cela de trois façons, par l'accompagnement des nouveaux managers, par l'aide à l'intégration du télétravail dans les pratiques managériales, enfin par un accompagnement spécifique à chaque programme de transformation relevant du plan d'entreprise.
Afin d'améliorer l'efficacité de la formation interne une unité a été créée, le « Learning Lab ». L'équipe qui la compose a trois buts : améliorer l'expérience de l'apprenant, industrialiser les contenus digitaux et développer l'innovation pédagogique (les

classes virtuelles, le mode animation...). En 2019 le Learning Lab a assuré entièrement en distanciel le parcours DDA à destination de la population commerciale. Par ailleurs, le dispositif Campus Pro Commercial a été mis en place. Campus Pro Santé/prévoyance et Campus Pro Retraite complémentaire sont en cours d'élaboration. Les supports pédagogiques de ces dispositifs sont regroupés sur un espace intranet dédié.

| Champ | Périmètre Groupe | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|---------------|
| Formation | % de la masse salariale consacrée à la formation continue | 4,50% | 5,17% | 5,24% |
| | Taux d'accès à la formation | 79,00% | 85,40% | 85,00% |
| | Nombre d'heures de formation par salarié formé | 20,10 | 24,50 | 22,80 |
| | Part du distanciel dans le volume total des heures de formation ⁽¹⁾ | NC | 13,70% | 7,00% |

(1) Si la part du distanciel semble diminuer c'est parce que les formations dispensées sous cette forme sont de plus courte durée.

2.5.2 Le climat social

Le climat social qui règne dans une entreprise peut se définir comme le degré de satisfaction des salariés vis-à-vis de celle-ci. Il dépend d'éléments propres à l'entreprise sachant que ces éléments peuvent être amplifiés par des évènements extérieurs. Il faut également rappeler que le climat social est très sensible au rapprochement d'entreprise. Enfin, dans une période de forte concurrence, d'évolution des métiers, d'introduction de nouvelles technologies et de mouvements sociaux à l'échelle nationale, le thème fait l'objet d'un suivi particulier.

a. Le dialogue social

En 2019 trente-huit actes ont été signés. Seize pour le GIE AG2R, vingt pour l'UES La Mondiale et deux pour Amphitéa. Toutefois il est à noter que ces actes appartiennent à des catégories différentes, accord, avenant, décision unilatérale, PV de désaccord ou protocole d'accord préélectoral.

Il y a eu 17 accords stricto sensu (6 côté AG2R, 11 côté La Mondiale) et 12 avenants (6 pour AG2R, 6 pour La Mondiale). Le GIE et l'UES ont partagé trois grands sujets, l'insertion et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, la GAPEC et la mise en place d'un Comité social et économique pour chaque entité.

C'est par décision unilatérale que le Groupe a décidé de verser une prime (prime exceptionnelle de pouvoir d'achat, dite prime Macron) à tout collaborateur dont la rémunération était inférieure à trois fois le SMIC.

Un accord signé en 2018, l'accord Télétravail, a été mis à l'honneur cette année à l'occasion de la Journée des Réussites du dialogue social où il a fait l'objet d'une présentation.

L'article L 225-102-1 du code de Commerce, reprenant la disposition de l'article 37 de la Loi Travail de 2016 demande d'apprécier l'apport des accords collectifs à la performance économique de l'entreprise. Il n'est pas envisagé de procéder à une évaluation quantitative, mais il ne fait aucun doute que la mise en place du télétravail et la poursuite de son déploiement en 2019, ainsi que les accords visant à l'insertion et au maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap ont contribué aux performances de l'année.

| Indicateur – Périmètre Groupe | | 2017 | 2018 | 2019 |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------|------|---------------|
| Accords collectifs | Nombre d'accords signés au cours de l'exercice | 25 | 19 | 29 |
| | Nombre de réunions paritaires préparatoires | 50 | 42 | 43 |
| Élections | Taux de participation à l'élection du Comité Social et Economique (CSE) | | | |
| | GIE AG2R | SO | SO | 59,0 % |
| | UES La Mondiale | SO | SO | 58,5 % |

b. Les risques psychosociaux

Les risques psychosociaux sont des risques professionnels qui portent atteinte à l'intégrité physique et/ou mentale des salariés, tels le harcèlement, le stress, la violence, qui causent des troubles physiques aux personnes et peuvent les mener à un état dépressif. Les causes sont diverses (pratiques managériales, pressions, harcèlement, modification des conditions de travail...) et peuvent se trouver favorisées en période de rapprochement ou de transformation. Parmi les actions mises en place :

- le renforcement de la présence en région du service social, partenariat renforcé avec les médecins du travail, infirmières salariées présentes sur plusieurs sites du Groupe. Depuis 2016, un service d'accompagnement psychologique est mis à la disposition de l'ensemble des collaborateurs. Il propose une permanence téléphonique ouverte à tous les collaborateurs de la métropole 7j/7 et 24h/24, le numéro vert est disponible sur l'intranet Groupe. Cette permanence est assurée par des psychologues cliniciens de l'Institut d'accompagnement psychologique et de ressources (IAPR). Ils peuvent être contactés quelle que soit la source des difficultés : mal-être, stress, difficultés d'ordre privé ou professionnel, par exemple. Ce service est anonyme et confidentiel ;
- la formation des managers à la prévention et à la gestion des risques psychosociaux ;
- l'information des 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).

| Indicateurs – Périmètre GIE AG2R + périmètre La Mondiale | | 2017 | 2018 | 2019 |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------------|
| Effectifs | Effectif total au 31/12 | 9607 | 9314 | 9285 |
| | Effectif CDI au 31/12 | 8402 | 8095 | 8031 |
| | Part des CDI dans l'effectif total | 87,5 % | 86,9 % | 86,5 % |
| | Part des femmes dans l'effectif CDI | 64,63 % | 63,95 % | 63,90 % |
| | Pyramide des âges de l'effectif CDI | | | |
| | – Moins de 30 ans | 486 | 444 | 429 |
| | – 30 à 39 ans | 2253 | 2065 | 1935 |
| | – 40 à 49 ans | 2792 | 2738 | 2781 |
| | – 50 ans à 59 | 2452 | 2432 | 2444 |
| | – 60 et + | 419 | 416 | 442 |
| Répartition géographique | Ile de France | 34,2 % | 33,6 % | 33,2 % |
| | Province | 65,8 % | 66,4 % | 66,8 % |
| Embauches | Nombre total d'embauches (hors mobilités entre entités mais y compris les titularisations), en CDI, par sexe et catégorie d'âge : | 304 | 377 | 488 |
| | – Hommes | 163 | 192 | 220 |
| | – Femmes | 141 | 185 | 268 |
| | – Moins de 30 ans | 140 | 148 | 141 |
| | – De 30 à 39 ans | 115 | 131 | 186 |
| | – De 40 ans à 49 | 44 | 71 | 99 |
| | – 50 et + | 5 | 27 | 62 |
| | Passage d'un CDD (y compris contrat d'alternance) à un CDI | 58 | 40 | 56 |
| | Nombre d'embauches de contrat en alternance | 251 | 240 | 301 |
| | Passage d'un contrat d'alternance à un CDI | 14 | 6 | 10 |
| | Nombre d'alternants au 31/12 | 361 | 390 | 436 |
| | Nombre d'embauches en CDI de salariés jeunes | 101 | 102 | 102 |
| | Taux des postes pourvus par mobilité interne (niveau Groupe) ⁽¹⁾ | 54,9 % | 45,1 % | 37,1 % |
| Départs (référence : effectif CDI) | Total | 568 | 672 | 555 |
| | Par causes principales : | | | |
| | – Retraite | 248 | 215 | 226 |
| | – Démission | 134 | 153 | 150 |
| | – Licenciement individuel ⁽²⁾ | 80 | 83 | 77 |
| Turnover | Le taux ⁽³⁾ | 3,3 % | 4,6 % | 3,7 % |
| Rémunérations | Progression du salaire moyen mensuel brut des administratifs présents les années N-1 et N AG2R | 1,7 % | 2,2 % | 2,1 % |
| | LA MONDIALE | 2,1 % | 2,7 % | 2,7 % |
| | Masse salariale en € | 416 994 215 | 398 482 452 | 394 770 635 |
| Recours au temps partiel | Nombre de salariés en CDI occupés à temps partiel | 1 341 | 1 274 | 1 244 |
| Absentéisme | Taux d'absentéisme | 6,5 % | 6,5 % | 6,5 % |
| Accidents et maladies ⁽⁴⁾ | Nombre d'accidents du travail avec arrêt | 90 | 39 | 32 |
| | Nombre d'accidents de trajet avec arrêt | 26 | 88 | 77 |
| | Cas de maladies professionnelles | 3 | 4 | 4 |

(1) La diminution du taux s'explique par la technicité des postes à pourvoir (digital, actuariat).

(2) Un peu plus de la moitié concerne le personnel commercial de La Mondiale.

(3) Il s'agit du turnover global, toutes structures et catégories confondues, toutefois, là encore le poids des commerciaux de La Mondiale est prépondérant (ex : en 2019 le turnover des commerciaux de La Mondiale s'élevait à 10,1 %).

(4) Il est possible d'isoler et de comparer le taux d'absentéisme et les absences dues à des accidents du travail et de trajet, le 1^{er} s'élève à 6,5 %, le second est égal à 0,2 %.

Observations sur l'effectif

AG2R LA MONDIALE est constitué de nombreuses entités. Les collaborateurs des entités prises en compte dans ce document appartiennent à l'UES La Mondiale à laquelle s'ajoute Amphitéa, ou au GIE AG2R (cf la note méthodologique) dont les membres relèvent de conventions collectives différentes. L'effectif pris en compte dans le tableau (9285) représente environ 91 % de l'effectif Groupe (10237).

Les observations qui suivent concernent l'effectif CDI.

La baisse de l'effectif se poursuit (même constat pour l'effectif total) avec toutefois un ralentissement la dernière année :

2019/2018 : - 0,8 % (- 0,3 % pour l'effectif total) ;
2019/2015 : - 9,14 % (- 7,90 % pour l'effectif total).

La pyramide des âges

- Les tranches d'âge retenues ont changé. Les observations seront faites sur trois exercices à partir de 30 ans et sur cinq pour la tranche des moins de 30 ans. Une frontière semble se dessiner à 40 ans. La population plus jeune est en diminution tandis que le groupe des 40 ans et plus est en constante augmentation même si celle-ci reste modérée.

Les moins de 30 ans : ils représentaient 7,03 % de l'effectif en 2015, 5,34 % en 2019, avec un ralentissement de la tendance à la baisse.

De 30 à 39 ans : ils passent de presque 27 % à légèrement plus de 24 %.

Les tranches des 40-49 et 50-59 ans augmentent chacune de plus de 1 %, mais il s'agit des deux tranches les plus importantes de l'effectif puisqu'elles rassemblaient 62 % des collaborateurs en 2017 et 65 % en 2019. Le nombre des 60 ans et plus est en légère augmentation sur la période. En 2019 il est pour la première fois devenu supérieur à celui des moins de 30 ans.

- Les embauches. Sans surprise la très grande majorité de celles-ci concerne une population âgée de moins de 40 ans, avec prédominance de la tranche 25-39 ans, facilement explicable en termes de formations et d'expériences attendues des candidats.
- La part de l'effectif à temps partiel semble très légèrement décroître sur les cinq derniers exercices, passant progressivement de 16,1 % en 2015 à 15,5 % en 2019. Cette évolution est due à la baisse de l'effectif féminin à temps partiel, la population masculine dans la même situation restant stable alors que l'effectif total en CDI a diminué. En revanche les femmes sont grandement majoritaires (part comprise entre 90,4 et 91 %).

2.6 Tableau récapitulatif des risques extra-financiers

| | Clients | Conformité et éthique des affaires | Fournisseurs | Gestion d'actifs | Ressources humaines |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Épargne Retraite supplémentaire Santé/ Prévoyance | <ul style="list-style-type: none">- qualité de service- protection des données- protection de la clientèle- continuité d'activité- satisfaction et réclamations | <ul style="list-style-type: none">- multiplication de la réglementation- LCB & FT- lutte c/la corruption- lutte c/la fraude | <ul style="list-style-type: none">- gestion de la sous traitance | <ul style="list-style-type: none">- niveau des taux- baisse de la valorisation des actifs- politique investissements responsables | <ul style="list-style-type: none">- adéquation des ressources aux besoins- dialogue social- risques psycho-sociaux |
| Retraite complémentaire | Id. | Id. | Id. | Id. | Id + séparation de l'effectif |

2.7 Les risques émergents

Il est ici question de sujets qui sont suivis par le Groupe en tant que possibles futurs risques.

- les nouveaux risques de santé, la dépendance, maladies chroniques, maladies psychiques, maladies liées à l'alimentation (diabète, obésité) allergies, épidémie, l'apparition de pathologies d'origine environnementale ;
- le vieillissement de la population, globale et active ;
- le respect des droits humains ;
- la biodiversité, des liens se font directement via les investissements et indirectement avec des secteurs d'activité clients ou fournisseurs. Les actions de sensibilisation semblent être un bon levier. Par ailleurs AG2R LA MONDIALE est membre d'un groupe de travail créé par une instance professionnelle sur ce thème.

Partie 3 : Les contributions volontaires au développement durable

Les sujets évoqués dans cette partie ne présentent pas pour le Groupe un niveau de risque élevé, toutefois ils sont l'objet d'une attention particulière car ils participent également à son intégration dans la société.

Le Groupe contribue à faire progresser les sujets du développement durable par ses engagements, ses adhésions et ses participations aux travaux de nombreux organismes, le Pacte mondial des Nations-Unies, la charte de la diversité, le manifeste de l'entreprise responsable du Réseau Alliances, la charte Entreprises et Quartiers et en août 2019 le Groupe a rejoint l'initiative French Business Climate Pledge dont l'objectif est de réduire fortement les émissions de gaz à effet de serre. Il est membre de la Fédération française de l'assurance (FFA), de Roam, du Centre Technique des Institutions de Prévoyance (CTIP), du Global Compact France, de la Plateforme RSE, de l'Observatoire de la RSE (ORSE), de l'Observatoire de l'Immobilier Durable, du Réseau Alliances, du Forum pour l'investissement responsable (FIR) de l'Association française des investisseurs institutionnels (AF2I), du Cercle des investisseurs institutionnels de Novethic, et du Club informatique des grandes entreprises françaises (Cigref).

3.1 Le mécénat

Le Groupe est doté de deux fondations et d'un fonds :

- la Fondation d'entreprise AG2R LA MONDIALE (3.2.1) ;
- la Fondation d'entreprise AG2R LA MONDIALE pour la vitalité artistique (3.2.2) ;
- le Fonds pour le Bien-être et le Bien vieillir des personnes en entreprise et dans la société, placé sous égide de la Fondation de France et créé à l'initiative des anciennes fondations AG2R et Isica. Il a désormais peu d'activité, en 2019 il a toutefois parrainé le prix solidarité entre les générations pour un montant de 10 000 €.

3.1.1 La Fondation AG2R LA MONDIALE est une fondation distributrice qui intervient dans le domaine de l'intérêt général en complément de l'action publique et associative

Née en 2004, prorogée à deux reprises, arrivant à échéance le 31 décembre 2019, 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.

À l'occasion de la réflexion sur sa prorogation pour la période 2020-2025 une modification des orientations est étudiée et l'adjonction du thème de la santé envisagée.

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) ;
- un financement de projets, au cours de l'année 2019 la Fondation a reçu 586 demandes de financement, instruit 56 dossiers et financé 26 projets pour un montant global de 0,692 M€, un des critères de sélection est le potentiel d'essaimage ;
- des prix annuels, au nombre de quatre, doté chacun de 10 000 €, le prix Education, le prix Economie sociale et solidaire, le prix Alimentaire, et le prix Coup de cœur des collaborateurs du Groupe.

Pour chaque orientation, ses instances ont défini des critères bien précis. Chaque projet financé fait l'objet d'une décision d'instance et est encadré par une convention. La Fondation publie un rapport d'activité annuel qui présente son fonctionnement, ses dépenses et ses perspectives.

Pour accomplir sa mission la Fondation s'appuie sur 3 ETP et sur l'engagement bénévole de

correspondants territoriaux au nombre de 71. Ces derniers représentent la Fondation dans leur territoire d'implantation, ils assurent le lien entre les porteurs de projets locaux et le comité de sélection, participent au montage du dossier et à la mise en œuvre du projet après sa sélection. Pour information, 61 % sont des femmes, 39 % des hommes, 85 % sont des salariés du Groupe (62 % administratifs, 23 % commerciaux), 11 % sont d'anciens salariés du Groupe et 4 % des sociétaires.

| Indicateurs – Périmètre Groupe | 2017 | 2018 | 2019 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-------------------|
| 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€ | 1 000 000€ |
| Nombre de correspondants territoriaux bénévoles | 71 | 80 | 71 |

3.1.2 La Fondation AG2R LA MONDIALE pour la vitalité artistique

La Fondation d'entreprise AG2R LA MONDIALE pour la vitalité artistique est née de la volonté commune de ses fondateurs (AG2R Prévoyance, Arpege Prévoyance, AG.MUT, Viasanté Mutuelle, La Mondiale et La Mondiale Partenaire), désireux de renforcer la dimension sociétale du Groupe en inscrivant celui-ci plus et mieux encore dans la vie de la cité dont participent pleinement les arts et la culture.

Ainsi, depuis le 25 février 2017, date de sa création, la Fondation a œuvré en faveur d'initiatives culturelles à finalité exclusivement artistique, toutes inscrites dans l'un ou plusieurs de ses trois champs thématiques d'intervention :

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

Le premier exercice, dont la durée s'est étalée exceptionnellement jusqu'au 31 décembre 2018, a permis de lancer l'activité en accompagnant 34 projets dans 14 territoires. Le deuxième qui s'est déroulé du 1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019 a permis de confirmer la pertinence de sa raison d'être, comme en témoignent une meilleure identification de son existence de la part des porteurs de projets et une plus grande visibilité.

Pour mener à bien ses actions la Fondation s'appuie sur une gouvernance articulée autour de quatre instances statutaires et l'impulsion des Réunions territoriales d'AG2R LA MONDIALE.

Les instances sont :

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

Pour l'année 2019 ce dernier a proposé au Conseil d'administration les trois orientations prioritaires mais non exclusives qui suivent :

- la création contemporaine dans sa dimension inédite et originale ;
- les œuvres d'art graphiques destinées à rejoindre les archives publiques départementales ;
- les métiers d'art en voie de disparition.

Au cours de l'année 2019 les membres des Réunions territoriales ont étudié 48 projets éligibles ancrés dans 14 territoires, sachant qu'un territoire peut approuver au maximum 4 projets par an.

Trente ont été retenus et présentés au Comité de sélection. Sur ces 30 dossiers, 18 ont bénéficié d'un engagement de la part du Conseil d'administration.

Par ailleurs, le Conseil a attribué le Prix Étoile de la Culture 2019 au projet de restauration de la Baie 34 du transept sud de la Cathédrale de Chartres, porté par l'Association Chartres, Sanctuaire du Monde. Il a également souhaité renforcer son soutien au Musée Rodin en contribuant au projet de restauration d'un ensemble de bas-reliefs provenant du temple d'Athribis-Wannina, appartenant à la collection égyptienne d'Auguste Rodin, collection dont la restauration a été en partie financée par la Fondation. Certains de ces objets seront présentés à l'occasion de l'exposition temporaire « Rodin et l'Égypte » qui se tiendra à Paris à partir de l'automne 2021.

Parallèlement à son activité redistributrice, le Conseil d'administration de la Fondation a finalisé, en partenariat avec l'École nationale supérieure des Arts Décoratifs (EnsAD), la mise en place d'un programme d'étude intitulé « Chaire EnsAD / Fondation d'entreprise AG2R LA MONDIALE pour la Vitalité artistique : la jeune création et le sacré ». La convention de partenariat a été signée par les deux parties en décembre 2019.

| Indicateur – Périmètre Groupe | 2017 | 2018 | 2019 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|------------------|
| 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 € | 740 000 € |

3.1.3 Les risques extra-financiers liés au mécénat

- Une mauvaise appréciation du projet en termes de respect de l'intérêt général (conformément au Code général des impôts) ;
- Une réalisation et une atteinte des objectifs attendus décevantes ;
- Un risque d'image dû au porteur de projet.

3.2 La micro-assurance

Le Groupe contribue au déploiement d'une offre de micro-assurance. En tant que membre-fondateur de la Fondation Entrepreneurs de la Cité (EDLC) il a participé à la création des premiers contrats de micro-assurance et contribue activement depuis à son développement.

| Indicateur – PérimètreGroupe | 2017 | 2018 | 2019 |
|------------------------------------------|------|------|------------|
| Nombre de contrats actifs au 31 décembre | 665 | 726 | 679 |

Cette année le Groupe a participé à un projet-test lancé par EDLC afin que les micro-entrepreneurs de l'Association pour le droit à l'initiative économique (Adie) puissent bénéficier d'une meilleure prise en charge en santé et prévoyance.

3.3 L'égalité des chances et la qualité de vie au travail

3.3.1 L'égalité des chances Egalité professionnelle

| Indicateur – PérimètreGroupe | 2017 | 2018 | 2019 |
|----------------------------------------------------------|--------|--------|---------------|
| Part des femmes dans le comité des managers de direction | 30,1 % | 31,4 % | 32,1 % |

Handicap

| Périmètre Groupe | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|---------------|
| Taux d'emploi de personnes en situation de handicap (emploi direct, minoration et recours au secteur protégé) ⁽¹⁾ | 7,98% | 8,83 % | 8,74 % |
| Nombre d'unités bénéficiaires comptabilisées | 411,82 | 448,60 | 426,06 |
| Recours au travail protégé (nombre ETP) | 165,22 | 163,42 | 170,84 |
| Nombre de correspondants « Handicap » | 31 | 29 | 28 |
| Actions de sensibilisation au handicap, et de formation à distance, des représentants du personnel, des managers et des salariés. | Oui | Oui | Oui |

(1) À partir de l'exercice 2020 les recours au travail indirect (ex : le travail protégé) ne seront plus pris en compte dans le calcul du taux d'emploi. Toutefois l'appel au travail indirect permettra de réduire le montant de l'éventuelle contribution à verser à l'AGEFIPH.

En 2019 de nouveaux accords Handicap ont été signés (pour le GIE AG2R et pour l'UES La Mondiale), parmi les engagements il y a : une aide financière annuelle pour les collaborateurs ayant à charge un enfant handicapé ; un accès facilité au télétravail ; une aide complémentaire de compensation (ex en matériel), autant de soutiens qui favorisent le maintien dans l'emploi.

La Mission Handicap anime un réseau de correspondants dont les membres assurent le lien entre la Mission et les collaborateurs handicapés, mais aussi orientent et

conseillent ces derniers.

Elle noue également des partenariats avec les ESAT, EA SIES en lien avec la Direction des Achats et sa démarche d'achats responsables. Les domaines d'activités retenus sont notamment l'entretien des espaces verts, les travaux d'imprimerie, la saisie des arrêts de travail. Il existe aussi un partenariat avec un acteur de l'insertion du handicap dans l'entreprise, Handiréseau qui remet annuellement le trophée « Femmes en entreprise adaptée ».

Des actions de sensibilisation se sont déroulées à l'occasion :

- du DuoDay. Une personne handicapée et un professionnel volontaire partage une journée sur un site de l'entreprise, cela permet la découverte d'une activité, la participation à certaines tâches et un partage d'expériences ;
- du dispositif « 1 jour 1 métier en action » dont la démarche est voisine de celle du DuoDay, sur le site de Strasbourg ;
- de la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées, qui avait pour thème le handicap invisible. Une sensibilisation aux troubles Dys a eu lieu sur le site de Rennes.

3.3.2 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, une forte concurrence et dont l'environnement de travail évolue, avec le déploiement du télétravail, l'accélération de la digitalisation, et les nouvelles modalités agiles et transverses d'exercer les activités.

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.

Un exemple de prise en compte de cette problématique se voit à l'occasion d'aménagements de locaux ou de déménagements, exemple pour le nouveau siège parisien du Groupe, pour lequel des groupes de travail rassemblant des collaborateurs de différents métiers ont été constitués et consultés pour la détermination de leur futur espace de travail.

| Indicateur - Périmètre Groupe | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------------------------------------------------------------------|------|------|--------------|
| Télétravail | | | |
| Nombre de collaborateurs bénéficiant de l'accord télétravail au 31/12 | NC | NC | 3 447 |

3.4 La politique environnementale

3.4.1 Le contenu

L'histoire de la politique environnementale du Groupe a débuté en 2013 avec deux événements : la mise sur pied d'un groupe de travail regroupant plusieurs directions que leurs activités rendaient sensibles aux questions environnementales, et l'organisation d'un concours interne.

Par la suite cinq engagements seront retenus par le COMEX pour la période 2015-2020 :

- 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.

Une réflexion a débuté pour ajouter de nouveaux engagements environnementaux applicables aux années à venir.

Dans une vision élargie de sa responsabilité environnementale le Groupe a participé à hauteur de 10 000 € au financement du programme de création d'un référentiel de reporting pour l'objectif de développement durable 14 « Vie aquatique ».

3.4.2 L'empreinte environnementale

L'activité tertiaire du Groupe génère des impacts sur l'environnement.

3.4.2.1 Par son fonctionnement

Si les scopes 1 et 2 sont calculés tous les ans ainsi que le poste le plus significatif, un bilan carbone® plus complet et détaillé est calculé tous les quatre ans.

| Indicateur – Périmètre Groupe | 2017 | 2018 | 2019 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 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 TCO ₂ e | 0,68 TCO ₂ e | 0,63 TCO ₂ e |
| Emissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements ⁽¹⁾ , dont : le volume des émissions de gaz à effet de serre liées à la flotte automobile | 23 358 TCO ₂ e 1 047 TCO ₂ e | 17 580 TCO ₂ e 980 TCO ₂ e | 18 554 TCO ₂ e 915 TCO ₂ e |
| Emissions de gaz à effet de serre liées aux Achats | NC | 44 949 TCO ₂ e | 49 916 TCO ₂ e |
| Nombre de véhicules de la flotte automobile utilisés dans l'année, par type de motorisation | NC | 493 | 460 |
| - diesel | NC | 458 | 392 |
| - essence | NC | 23 | 61 |
| - hybride | NC | 4 | 0 |
| - électrique | NC | 8 | 7 |
| Volume des émissions de gaz à effet de serre liées à la consommation d'énergie | 5 381 TCO ₂ e | 5 345 TCO ₂ e | 4 833 TCO ₂ e |
| Volume des émissions de gaz à effet de serre liées aux recharges de gaz frigorigènes | 77 TCO ₂ e | 44 TCO ₂ e | 144 TCO ₂ e |
| Taux d'émission moyen de la flotte automobile en g CO ₂ /km | 101,1 | 99,0 | 99,8 |

(1) Les déplacements étaient pour le Groupe, après la gestion d'actifs, le poste le plus émetteur de gaz à effet de serre. La réalisation du Bilan Carbone® de l'année 2018 ayant fait apparaître que le poste Achat était le plus émetteur (hors actifs financiers) il a toutefois été décidé de faire apparaître les deux postes.

3.4.2.2 Par la consommation d'énergie

| Indicateur – Périmètre Groupe | 2017 | 2018 | 2019 |
|-------------------------------------------------------|------------|------------|-------------------|
| Consommation d'énergie exprimée en kWh ⁽¹⁾ | 45 204 411 | 43 740 519 | 39 838 486 |

(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. 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.

Depuis 2015 Groupe a fait le choix de recourir aux énergies renouvelables, un 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. S'achevant fin 2019 Il fait l'objet d'un nouvel appel d'offres.

3.4.2.3 Par la consommation de papier

| Indicateur – Périmètre Groupe | 2017 | 2018 | 2019 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------------|
| Existence d'une politique formalisée d'impression bureautique | Oui | Oui | Oui |
| Redevance Ecotaxe versée à CITEO | 46 483,54 € | 46 717,99 € | 35 965,51 € |
| Tonnage total utilisé pour calculer l'éco contribution à CITEO (sur tous les supports papiers : mailings, papiers à en-tête...) | 737 | 668,76 | 525,29 |

3.4.2.4 Par les déchets

Les déchets d'équipements électriques et électroniques

| Indicateur – Périmètre Groupe | 2017 | 2018 | 2019 |
|-------------------------------|-------|-------|--------------|
| Tonnage des DEEE collectés | 25,58 | 21,77 | 24,05 |

Les déchets alimentaires

| Indicateur – Périmètre : siège social La Mondiale | 2017 | 2018 | 2019 |
|------------------------------------------------------------|-------|-------|------|
| Déchets alimentaires (en tonnes) ⁽¹⁾ | 25,33 | 21,47 | ND |

(1) Il s'agit du restaurant le plus important du Groupe. La donnée n'est pas communiquée cette année car elle n'a pas été jugée fiable.

3.4.3 La sensibilisation

Le Groupe profite de différents événements pour s'adresser régulièrement aux collaborateurs.

- 2019 a vu la naissance du deuxième comité RSE local, y sont menées des actions de sensibilisation pour les salariés du site avec une perspective de diffusion ;
- afin de rappeler à chacun l'impact du numérique sur l'environnement un challenge printanier de libération de Go a été lancé. Le but était de libérer le maximum d'espace de son équipement informatique...et de continuer par la suite. 14 240 Go ont été libérés. Le résultat de cette action de nettoyage a été converti en un versement de 10 000 € en faveur de deux programmes protecteurs de la biodiversité.

3.5 Autres sujets

Divers textes sont venus compléter le dispositif réglementaire pour demander aux entreprises d'évoquer leurs actions vis-à-vis du bien-être animal, de la lutte contre la précarité alimentaire et de l'alimentation responsable, équitable et durable.

Sans remettre en question leur légitimité, les métiers d'AG2R LA MONDIALE le laissent éloigné de ces sujets.

Méthodologie

Dans cette partie sera exposée la méthode suivie pour élaborer le présent document.

Les risques extra-financiers

Les risques extra-financiers sont répartis en deux catégories, les risques avérés et les risques émergents.

Les risques avérés retenus font partie de la cartographie des risques majeurs identifiés annuellement par la Direction des risques. L'identification ou l'actualisation des risques majeurs se font à partir d'entretiens avec des membres du Comex avant la présentation de la cartographie au Comité Risques Actuariat Conformité de la Sgam.

La Direction de la RSE a proposé cinq grands domaines de risques extra-financiers à la Direction des risques qui a validé ce choix. Jugés matériels pour le Groupe il s'agit de risques de nature environnementale, sociétale ou de gouvernance.

Selon les parties prenantes concernées les impacts de ces risques peuvent être variés, directs ou indirects, humains, financiers, réputationnels ou environnementaux.

Il est apparu utile de compléter la liste des risques avérés par des risques dits émergents. Ces risques sont identifiés à partir d'études souvent sectorielles. Leur sélection résulte d'un processus beaucoup moins formalisé – une vision partagée entre les Directions Risques et RSE –, leur probabilité et impact étant par définition non encore évaluables.

En parallèle de cette vision orientée « risques » la Direction de la RSE a croisé la liste des risques retenus avec les enjeux définis par une analyse de matérialité réalisée par le Groupe au second semestre 2017. Ce document, dont un extrait est donné à l'annexe 2 permettra d'apprécier les convergences.

La période

Les informations qualitatives et les indicateurs fournis concernent la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre. Pour les indicateurs les données portent quand c'est possible sur trois exercices consécutifs. Cette présentation a pour but de permettre une comparaison.

Toutefois, cette dernière n'est pas toujours possible, dans cette hypothèse des commentaires sont apportés directement. C'est souvent le cas suite à un changement de méthode.

Processus

La Direction de la RSE interroge ses contributeurs des différentes Directions afin de recueillir l'ensemble des informations nécessaires.

Les informations qualitatives, pour les plus importantes d'entre elles, sont soumises à la validation du contributeur.

Les informations quantitatives font l'objet d'un contrôle de cohérence de la part de la Direction de la RSE.

Pour certains indicateurs quantitatifs des fiches de définition ont été rédigées, elles contiennent la définition, le périmètre, la méthode de calcul et le cas échéant les limites de l'indicateur.

Périmètre

Le périmètre peut varier en fonction des sujets. Géographiquement le Groupe est présent en France métropolitaine, dans les territoires d'Outre-mer, au Luxembourg et en Italie.

La partie consacrée aux modèles d'affaires englobe tout le périmètre concerné par le métier. Ainsi, le métier « Epargne » prendra en compte l'activité de la filiale La Mondiale Europartner (LMEP).

La partie consacrée aux risques extra-financiers suit le même schéma.

Par contre les indicateurs chiffrés n'intègrent pas sauf mention contraire les entités LMEP et Viasanté.

Quand le périmètre est spécifique, exemple pour les données concernant la gestion d'actifs, le tableau en fait état.

Données sociales

Les données proviennent d'extractions réalisées à partir du système d'informations de la Direction des ressources humaines. Elles portent sur le GIE AG2R et côté La Mondiale rassemblent le GIE La Mondiale, Amphitéa et Editprint, à l'exception de LMEP et La Mondiale Exécutive, respectivement 194 et 14 personnes).

Les accords collectifs mentionnés au chapitre 2.5.2 consacré au dialogue social ne prennent pas en compte les 2 accords concernant Amphitéa.

Par formation on entend la formation interne, la formation externe et le e-learning. Les taux d'accès à la formation ont été calculés sur la base d'un effectif total qui ne prend pas en compte l'effectif des personnes dont le contrat de travail est suspendu.

Données environnementales

Elles portent sur le GIE AG2R et l'UES La Mondiale hors LMEP et hors Amphitéa sauf pour les données papiers.

- Pour l'énergie il s'agit de la consommation nécessaire au réchauffement, au refroidissement des locaux ou au fonctionnement des groupes électrogènes. La consommation d'énergie (électricité, gaz naturel, vapeur des réseaux de chaleur, fioul pour alimenter les groupes électrogènes) est donnée en kWh PCI. Les consommations prises en compte sont celles des locaux situés en métropole et dans les DOM-TOM.
- Les émissions de gaz à effet de serre sont établies sur les scopes 1 et 2 du bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES). La méthodologie appliquée est celle de l'Association Bilan Carbone (méthode ADEME V 8.3.1). Par ailleurs afin de répondre à l'exigence du décret R 225-105-1 du code de commerce ont été calculées les émissions de gaz à effet de serre dues aux achats, ces derniers constituant le deuxième poste le plus émetteur après les actifs financiers.
- Les émissions liées à la flotte automobile sont calculées sur la base du kilométrage parcouru au cours de l'année par chaque véhicule auquel a été appliquée l'information constructeur sur les émissions directes dudit véhicule (gCO₂/km). Les facteurs d'émission prennent en compte la seule phase combustion. Les émissions des véhicules personnels du réseau commercial ne sont pas comptabilisées car elles relèvent du scope 3 et non du scope 1.
- Les déplacements appartiennent à cinq catégories : les déplacements des commerciaux, les déplacements professionnels, des visiteurs, des collaborateurs pour les trajets domicile-travail et ceux des administrateurs et délégués des sociétaires. Cette année ils ont fait l'objet d'une estimation à partir du Bilan Carbone® Groupe de l'exercice 2018.

Données sociétales

- Pour les réclamations et la conciliation interne il s'agit des affaires traitées et non des affaires reçues. Les données Viasanté ne sont pas prises en compte mais celles de LMEP le sont.
- Les actifs retenus pour le calcul de l'intensité carbone sont les actions et les obligations (souveraines ou d'entreprises). Les montants investis en private equity n'entrent pas dans le calcul. Pour la première fois en 2019 une partie des actifs de l'activité retraite complémentaire a été intégrée dans ce calcul.
- L'indicateur « Trajectoire climat » évalue l'alignement du portefeuille par rapport à une trajectoire de changement climatique. Il est calculé à partir des notes climatiques des entreprises et des Etats mis à disposition par Carbon 4 finance, pondérées par les encours.
- Pour les achats Viasanté n'est pas incluse dans le périmètre sauf pour l'achat de mobilier et le contrat d'énergie renouvelable qui en intègre les sites.

Pour information :

NC : non calculé

NR : non recalculé (suite à un changement de méthode par exemple)

SO : sans objet

Annexe 1. Les modèles d'affaires

Partie 1.

La retraite complémentaire

1.1 La retraite complémentaire

1.1.1 Présentation

Depuis sa création, au sortir de la Seconde Guerre mondiale, l'histoire de la retraite en France a été jalonnée de nombreuses évolutions. Qu'elles aient été politiques, technologiques ou encore sociétales, ces évolutions, au fil du temps, ont largement modifié le paysage des régimes de retraite complémentaire et par là même des groupes de protection sociale dont AG2R LA MONDIALE est un des tout premiers.

En 2019 la retraite a occupé le devant de la scène avec deux projets :

- l'un, toujours en cours de débat, concernant les régimes de base, qui porte sur l'instauration d'un système universel par points ;
- l'autre, portant sur le transfert du recouvrement des cotisations de retraite vers l'Agence centrale des organismes de Sécurité sociale (ACOSS). Ce dernier a été adopté en fin d'année avec le vote de la loi sur le financement de la Sécurité sociale.

Pour situer l'enjeu signalons ici que la part des dépenses de retraite dans les prestations de protection sociale varie d'une année à l'autre mais représente en moyenne 45 %.

Le système français de retraite, qui peut apparaître comme relativement complexe, comprend actuellement trois étages, deux obligatoires, un facultatif :

1.1.1.1 Les régimes de base légalement obligatoires, ou régimes de la sécurité sociale, dont les règles sont fixées par les pouvoirs publics et qui comprennent :

- le régime général, qui couvre essentiellement les salariés du secteur privé (ouvriers, employés et cadres de l'industrie, du commerce et des services) et les salariés non titulaires du secteur public et parapublic ;
- le régime social des indépendants, qui couvre les artisans, commerçants, chefs d'entreprises ;
- les régimes des professions libérales, qui couvrent les médecins, les pharmaciens,

les architectes, les avocats, les experts-comptables... ;

- les régimes spéciaux, qui protègent essentiellement les salariés du secteur public, fonctionnaires de l'Etat, agents des collectivités locales, salariés de certaines entreprises nationales (SNCF, RATP, Opéra, Comédie française,...) ainsi que certains secteurs d'activité où la retraite existait antérieurement à la création du régime général (mines, marins, industries électriques et gazières...).

La Mutualité Sociale Agricole se distingue en gérant à la fois les salariés agricoles selon les mêmes règles que le régime général, et les exploitants agricoles avec des règles qui leur sont propres.

Tous ces régimes présentent des caractéristiques communes :

- ils fonctionnent en répartition ;
- les droits acquis sont comptés en trimestres ;
- les cotisations sont assises non pas sur la totalité du salaire mais sur une base réglementaire, ex : le plafond de la Sécurité sociale pour les salariés, le traitement hors prime pour les fonctionnaires ;
- le montant de la retraite correspond lui-même à un pourcentage du salaire ainsi plafonné.

1.1.1.2 Les régimes complémentaires, également obligatoires, sont gérés par les partenaires sociaux :

Les régimes complémentaires sont ainsi appelés parce qu'ils ont vocation à compléter les régimes de base de façon à atteindre un niveau de retraite davantage en rapport avec les revenus d'activité. Comme les régimes de base, ces régimes sont financés en répartition et légalement obligatoires. Les différences avec le régime de base sont les suivantes :

- les droits à retraite acquis sont comptés en points de retraite ;
- le nombre des points dépend de la durée et du montant des cotisations ;
- ils sont gérés par les partenaires sociaux des professions concernées.

Pour les salariés du secteur privé, le régime de base et le régime complémentaire sont gérés par deux organismes distincts : la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav) gère le régime de base et l'Agirc-Arrco gère la retraite complémentaire de l'ensemble des salariés.

Ce second étage couvre aujourd'hui presque tous les secteurs. Seuls les assurés des régimes spéciaux, mis à part les fonctions publiques d'État et locales, qui représentent 70 % des retraités et 90 % des cotisants à ces régimes, et les mineurs qui bénéficient du régime Agirc et Arrco, demeurent dépourvus de couverture retraite complémentaire obligatoire.

1.1.1.3 Les dispositifs d'épargne retraite collective ou individuelle :

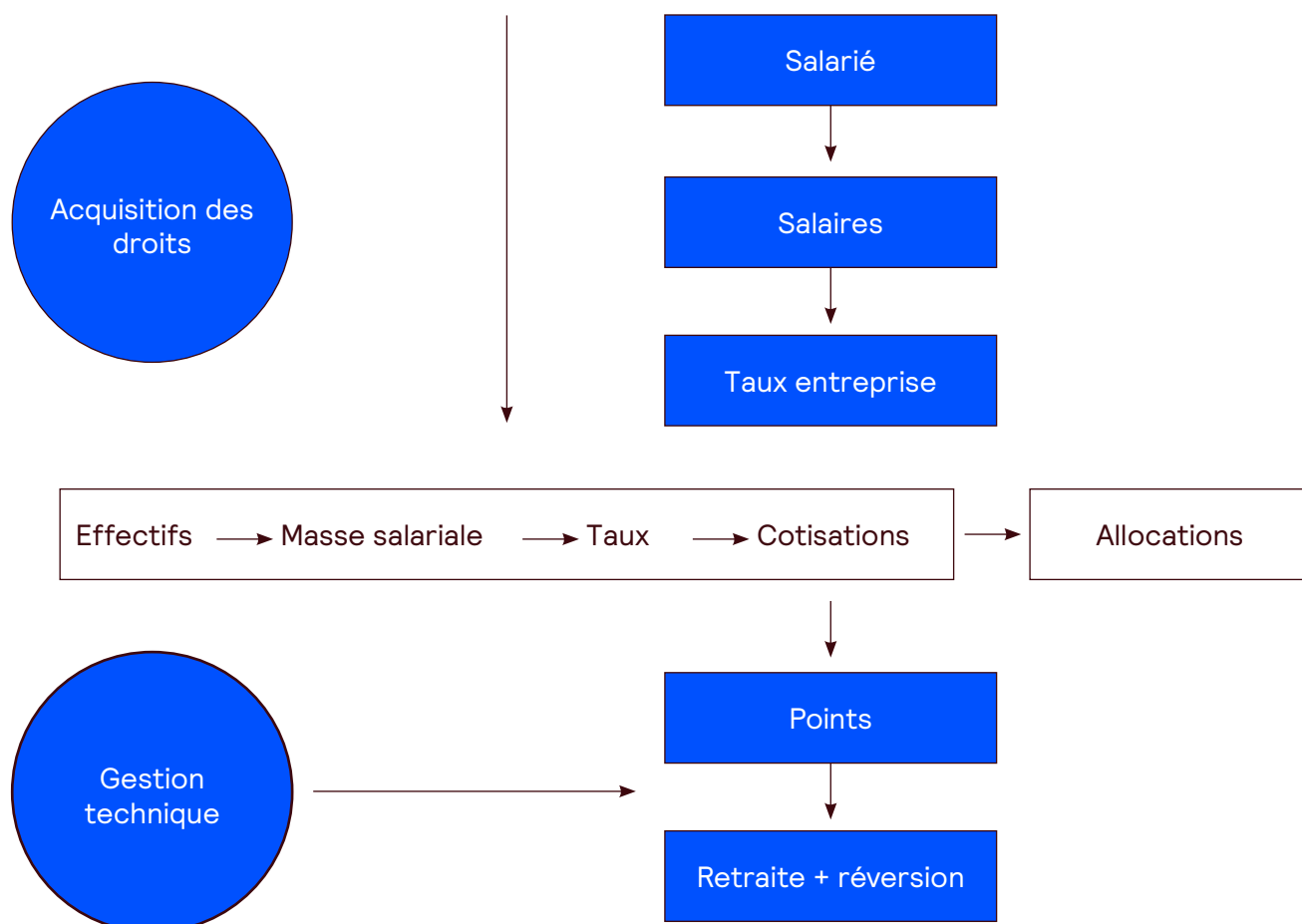
Un troisième niveau regroupe des couvertures facultatives et supplémentaires d'assurance retraite prises à titre individuel ou intégrées dans un cadre professionnel. Cette épargne retraite est financée exclusivement par capitalisation. Cette forme, dite aussi retraite supplémentaire fait l'objet d'un chapitre spécifique.

1.1.2 Description du métier

AG2R LA MONDIALE est un groupe de protection sociale qui comprend, conformément à l'accord national interprofessionnel du 8 juillet 2009, une institution de retraite Agirc-Arrco, une institution de prévoyance, et, ce qui est une possibilité, des mutuelles relevant du code la mutualité ou du code des assurances. Pour mémoire une Institution de retraite complémentaire (IRC) est une personne morale de droit privé à but non lucratif exerçant une mission d'intérêt général, le caractère particulier de cette mission rend l'activité très sensible à certains projets gouvernementaux et programmes politiques.

Avec une collecte brute globale d'environ 18,7 Md € de cotisations, des versements s'élevant à 17,3 Md €, et la gestion de près de la moitié du réseau Centre d'information conseil et d'accueil des salariés (Cicas), AG2R LA MONDIALE est un acteur de référence de la gestion de la retraite en France et de facto un acteur majeur du débat sur la transformation du système de retraite.

Son activité Retraite complémentaire peut se décrire selon le schéma ci-dessous :



Dans le cadre de son activité de Retraite complémentaire le Groupe collecte les cotisations provenant des entreprises affiliées (cotisations salariés et employeurs), gère les comptes de points de leurs salariés, exerce un rôle de conseil, assure une mission d'Action sociale et verse les retraites aux personnes retraitées.

1.1.2.1 L'affiliation

L'affiliation à une caisse de retraite complémentaire est obligatoire pour les entreprises employant des salariés.

Une entreprise est rattachée à une institution de retraite complémentaire en fonction des règles de compétence fixées par l'Agirc-Arrco. Les taux de cotisation sont également déterminés par l'Agirc-Arrco, mais la convention collective dont relève une entreprise peut prévoir des taux différents.

La compétence des IRC repose sur la distinction entre domaine interprofessionnel et domaine professionnel.

Une entreprise relève du domaine professionnel lorsque le code identifiant de sa convention collective nationale figure dans le répertoire professionnel Agirc-Arrco. À défaut elle relèvera du domaine interprofessionnel. Dans ce dernier cas le critère d'adhésion à une IRC sera un critère géographique et se fera selon le répertoire défini par les Fédérations.

À titre d'exemple, AG2R LA MONDIALE a une compétence professionnelle pour de nombreuses branches professionnelles dans le monde du commerce, de l'industrie et du service, et une compétence territoriale dans de nombreux départements métropolitains, la Guyane et dans la principauté de Monaco. La Caisse guadeloupéenne de retraite par répartition (CGRR), membre du Groupe, bénéficie pour sa part d'une compétence territoriale en Guadeloupe.

1.1.2.2 Les calculs de la retraite complémentaire

Les régimes de retraite obligatoire en France, dont la complémentaire, fonctionnent suivant le principe de la répartition et de la solidarité entre les générations. Les cotisations payées par les actifs et les entreprises au cours d'une année donnée servent à payer les retraites de cette même année. Elles ouvrent en contrepartie des droits à retraite pour les retraités futurs.

La répartition crée ainsi une solidarité entre les actifs et les retraités, entre les jeunes et les plus âgés. On parle de solidarité intergénérationnelle. Pour que le principe de la répartition puisse s'appliquer, cotiser est obligatoire.

1.1.2.2.1 Calcul des cotisations de retraite complémentaire

Les cotisations retraite complémentaire comportent une part patronale (60%) et une part salariale (40 %), le niveau de ces parts est réglementaire, toutefois un accord collectif peut modifier cette répartition à la seule condition qu'elle soit plus favorable aux salariés. Elles sont prélevées mensuellement par les employeurs sur les rémunérations (salaires, primes, indemnités de congés payés, indemnités de fin de contrat, indemnités liées à une rupture de contrat de travail pour une partie, les avantages en nature ou espèces, les pourboires) de tous les salariés qui cotisent au régime général ou à la Mutualité sociale agricole.

À l'assiette ainsi définie s'applique un taux de cotisation déterminé par les partenaires sociaux.

Il existe deux taux selon le montant de l'assiette (7,87 % jusqu'au plafond de la Sécurité sociale et 21,59 % entre une et huit fois le plafond de la Sécurité sociale).

Les cotisations vont se transformer en points retraite. Ces points se cumulent sur un compte personnel tout au long de la carrière du salarié.

1.1.2.2.2 Calcul du montant de la retraite

Ici nous ne ferons que rappeler les grandes lignes du système, pour une vision détaillée le lecteur est invité à consulter le site www.agirc-arrco.fr.

Les éléments pris en compte sont l'âge du départ à la retraite (depuis le 1^{er} janvier 2019 un dispositif de minoration temporaire ou majoration temporaire s'applique aux personnes nées à compter du 1^{er} janvier 1957, il existe également un dispositif de minoration définitive quand plusieurs conditions ne sont pas remplies), certaines situations comme l'incapacité au travail, une incapacité permanente, le handicap, la situation d'aidant familial, le bénéfice de l'allocation amiante etc., le nombre de points et la valeur du point (définie par les partenaires sociaux).

Le montant est calculé selon la formule suivante :

Montant annuel = Total des points x valeur du point x majoration ou minoration selon la situation

Ce montant peut être augmenté le cas échéant par des majorations familiales.

Il s'agit du montant brut de la retraite complémentaire. En fonction de la situation, des cotisations sociales (assurance maladie, CSG, CRDS,) seront prélevées. Ces cotisations pourront représenter environ 10 % de la retraite complémentaire.

Depuis le début de l'année 2019, les caisses de retraite en charge du paiement de l'allocation retraite effectuent le prélèvement à la source de l'impôt sur la retraite complémentaire.

1.1.3 Risques et politiques

1.1.3.1 Modèle

Outre le projet de réforme des retraites, présenté par le gouvernement au mois de décembre, dont l'objectif est de créer un système universel dans lequel un euro cotisé donne les mêmes droits, quel que soit le montant versé et quel que soit le statut de celui qui a cotisé, le sujet de la retraite connaîtra dans les années à venir un autre grand changement par le transfert du recouvrement des cotisations sociales à un organisme unique. En effet, la loi de financement de la Sécurité Sociale votée fin décembre 2019 a entériné l'unification du recouvrement de l'ensemble des cotisations et contributions sociales.

Il est prévu en décembre 2020 la création d'une nouvelle caisse : la Caisse nationale de retraite universelle (CNRU), laquelle remplacera progressivement les caisses de retraite existantes y compris l'Agirc-Arrco.

Par ailleurs, le recouvrement sera effectué par une agence unique, l'Agence centrale des organismes de Sécurité sociale (ACOSS) qui collecte déjà nombre de cotisations et pilote les redistributions. Dans le cadre d'un élargissement de ses compétences l'ACOSS à partir de 2022 récupérerait, entre autres, le recouvrement des cotisations de retraite complémentaire jusque-là assuré par les groupes de protection sociale pour le compte du régime Agirc-Arrco.

L'activité retraite complémentaire est donc appelée à sortir du périmètre des groupes de protection sociale. Le sujet est important pour

ces groupes dont l'activité Retraite représente souvent une part importante de leur collecte brute globale. En 2019 cette part pour AG2R LA MONDIALE s'est élevée à 66 %.

Les questions et les impacts seront nombreux, en matière de ressources humaines, mais aussi de logistique, d'allocation des fonctions support, d'investissements réalisés...

Le Groupe s'y prépare activement bien que les modalités et le calendrier de la réforme ne soient pas définitivement arrêtés ou restent à préciser.

1.1.3.2 Risque RH

Les évolutions attendues du système de retraite auront un impact important sur les effectifs des groupes de protection sociale, la logique voulant que le personnel suive l'activité. Pour AG2R LA MONDIALE, la retraite complémentaire emploie environ 2 500 collaborateurs au sein de la Direction métier et de la Direction de l'Action sociale, effectif auquel s'ajoutent une part de l'ensemble des collaborateurs travaillant dans les fonctions support.

Plusieurs axes d'actions ont été lancés :

- au niveau de la DRH un partenaire RH est dédié à cette activité du Groupe ;
- soucieux d'améliorer l'employabilité des collaborateurs de ce métier, notamment l'activité de gestionnaire, le Groupe a travaillé à renforcer la compétence relation client et conseil. Les fiches emploi et compétences ont été actualisées dans le sens de l'élargissement des compétences ;
- par ailleurs, le plan d'entreprise « Demain 2020 » a exploré de nouvelles modalités de travail et de management pour renforcer l'agilité de la Direction retraite complémentaire, reprises par son successeur, le plan « Impulsion 20-22 ».

Le projet de réforme et les incertitudes qui l'accompagnent à ce jour ne doivent pas occulter la mission d'intérêt générale remplie par l'institution et son indépendance financière.

1.1.3.3 Risques client/qualité de service/informatique

Quatre niveaux d'efficacité sont suivis : services, informatique, gestion et mécanismes de solidarité.

Principe : il ne doit pas y avoir de rupture dans les ressources des affiliés lors du passage de l'activité à la retraite, comme lors de la mise en place de la pension de réversion. Pour la personne retraitée ce risque de rupture est le plus important de l'activité.

Ce principe participe à un des objectifs du développement durable définis par l'ONU, l'ODD 1 (élimination de la pauvreté) et plus particulièrement sa 3^e cible concernant la mise en place de mesures de protection sociale.

Il y a deux situations critiques pour les assurés et le Groupe :

- une rupture dans les ressources par non versement dans les délais, notamment lors du passage de la vie active à la retraite, ou par versement insuffisant ;
- un risque externe : un dysfonctionnement informatique dans les procédures d'interface entre le Groupe et les banques pourrait entraîner des défauts d'encaissements ou de versements. En cas de défaut de versement, des scénarios dégradés permettent de limiter le risque.

L'objectif est d'améliorer la qualité du service dans un contexte de réduction des dépenses, en effet sur la période 2019-2022 l'Agirc-Arrco attend 300 M € d'économies de la part des institutions de retraite.

Dans son nouveau contrat d'objectifs et de moyens 2019-2022 (cf infra 5.4) l'Agirc-Arrco a défini 39 objectifs dont 24 concernent la qualité de service.

Pour mémoire rappelons que l'affiliation d'un « client » à une institution de retraite complémentaire Groupe ne résulte pas d'un choix délibéré mais s'effectue automatiquement selon un critère sectoriel ou territorial (cf supra).

L'IRC du Groupe travaille au renforcement de la relation client, à faire sien notamment le principe du « Dites-le nous une fois », pour cela le Groupe forme ses salariés à répondre aux questions concernant le maximum de régimes, à répondre directement aux interrogations plutôt qu'à orienter le demandeur, s'emploie à rendre le front-office que sont les Cicas le plus opérationnel possible.

Parmi les actions du Groupe citons également la mise à jour des droits tout au long de la carrière des actifs.

Outre le service de calcul, de conseil et de paiement le Groupe veille, en matière d'action sociale, au respect des objectifs fixés par le même Contrat d'Objectifs et de Moyens 2019-2022 signé avec la Fédération Agirc-Arrco :

- Faciliter le soutien et l'accompagnement des proches aidants en entreprise ;
- Soutenir le retour à l'emploi des actifs les plus fragiles ;

- Accroître l'accès de nos ressortissants aux actions de prévention primaire ;
- Développer l'accès aux prestations Agirc-Arrco favorisant le soutien à domicile ;
- Améliorer le positionnement des établissements Agirc-Arrco dans l'évaluation de l'Agence nationale d'appui à la performance (ANAP) ;
- Optimiser l'efficacité de l'action sociale ;
- Consacrer la moitié des ressources de l'action sociale au service d'un socle commun.

Ces objectifs ont été définis dans le but d'adapter l'action sociale Agirc-Arrco aux futurs enjeux de solidarité, et de permettre à cette dernière de s'exercer au plus près des besoins des personnes.

1.1.4 Indicateurs de satisfaction

Différents indicateurs sont calculés pour évaluer la satisfaction du client. Ils découlent du contrat d'objectifs et de moyens défini par l'Agirc-Arrco. Les résultats obtenus au niveau Groupe sont les suivants :

- Indice de satisfaction /10 calculé auprès des futurs retraités ayant fait l'objet d'un entretien information retraite (pondération à 1/3) et auprès des nouveaux retraités ayant fait l'objet d'un dossier de mise en paiement de leurs droits (pondération à 2/3). Le résultat obtenu par AG2R LA MONDIALE est de **7,9/10** (vs 7,8 en 2018).
- Le pourcentage de dossiers de droits directs payés dans le mois qui suit celui de la date d'effet : **86,8 %** (vs 76,9 % en 2018). C'est un des indicateurs phares du contrat d'objectifs et de moyens suivi par les Fédérations, il renseigne sur le risque plus ou moins grand de rupture des ressources des nouveaux retraités (cf supra 3.3).
- Le taux de décroché téléphonique est légèrement supérieur à l'objectif, **89 %** (vs 87 % en 2018) pour 85 % ;
- L'enquête de satisfaction « à chaud » qui recueille une note de **7,2/10** (vs 7,5 en 2018). Le NPS est de 17, il est de 83,5 pour les personnes ayant bénéficié d'un Entretien Information Retraite personnalisé (plus de 10 000 personnes concernées en 2019).
- Le poids financier des nouveaux dossiers de retraite avec anomalie s'élève à **0,27 % des pensions versées** (vs 0,29 % en 2018), ratio conforme à l'objectif cible posé par la fédération Agirc-Arrco.

Les sujets auxquels le Groupe accorde une attention particulière sont : la qualité des

informations données, le respect des délais pour les différentes opérations (ex : constitution d'un dossier, traitement des encaissements...), un taux de prise en charge des contacts suffisant et la mise à jour des informations relatives aux carrières et aux droits.

1.1.5 Faits marquants de l'année 2019

1.1.5.1 Fusion des régimes Agirc-Arrco

Le 1^{er} janvier 2019, l'Agirc et l'Arrco ont fusionné en un seul régime, le régime Agirc-Arrco. Cela s'est traduit au niveau du Groupe par la fusion des caisses AG2R Réunion Agirc et AG2R Réunion Arrco en seule caisse : AG2R Agirc-Arrco.

Il faut rappeler qu'avant cette fusion les deux régimes n'avaient eu de cesse au fil des années – le premier accord fut signé par les partenaires sociaux en 1996 (accord de compensation financière entre les deux régimes) – de rapprocher leurs réglementations, leurs paramètres de fonctionnement et leurs structures.

1.1.5.2 CGRR Agirc-Arrco

La Caisse guadeloupéenne de retraite par répartition est devenue membre de l'Association sommitale le 1^{er} janvier 2019. Elle a une compétence territoriale pour la Guadeloupe, Saint-Barthélemy et Saint-Martin.

1.1.5.3 Prélèvement à la source :

Le principe : le prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu, entré en vigueur le 1^{er} janvier 2019, vise à adapter le recouvrement de l'impôt d'une année donnée à la situation réelle de l'usager (revenus, événements de la vie) cette même année, sans modifier les règles de calculs de son imposition. Le prélèvement à la source a donc pour objectif de supprimer le décalage d'un an entre la perception des revenus et le paiement de l'impôt sur ces revenus.

Les allocations de retraite complémentaire comme la quasi-totalité des revenus sont soumises à l'impôt sur le revenu et donc au prélèvement à la source. AG2R LA MONDIALE en tant qu'organisme versant des revenus de remplacement de type allocation de retraite, est concerné par cette réforme.

Le taux de prélèvement applicable aux allocations de retraite est déterminé pour chaque allocataire par la Direction générale des Finances publiques puis communiqué au Groupe. En l'absence de taux communiqué par la DGFIP, un taux non personnalisé est alors appliqué. Ce

taux est déterminé en fonction de la tranche dans laquelle se trouve l'assiette de prélèvement, à savoir le montant net fiscal. Le taux à appliquer dépend également de la zone géographique de résidence de l'usager :

- une grille de taux pour la métropole ;
- une grille de taux pour Martinique, Guadeloupe, Réunion ;
- une grille de taux pour Guyane, Mayotte.

En tant que collecteur de la retraite complémentaire AG2R LA MONDIALE a 3 obligations :

- récupérer et appliquer le taux transmis par la DGFIP sur les allocations versées et soumises au prélèvement à la source ;
- prélever les montants lors du paiement des allocations ;
- déclarer et reverser le mois suivant (M+1) l'ensemble des prélèvements effectués au titre du mois concerné (M) à la DGFIP.

1.1.5.4 Accord national interprofessionnel sur la retraite complémentaire Agirc-Arrco du 10 mai 2019

Les partenaires sociaux gestionnaires du régime Agirc-Arrco ont signé le 10 mai 2019 l'accord national interprofessionnel sur la retraite complémentaire déterminant les orientations stratégiques du pilotage du régime pour les quatre prochaines années (2019-2022). Cet accord prévoit une revalorisation des pensions par indexation sur l'inflation (hors tabac) – comme cela était le cas jusqu'en 2013. Sur la base de ces dispositions et de la prévision d'inflation publiée en juin 2019 par l'INSEE, hors tabac, le Conseil d'administration de l'Agirc-Arrco, dans le cadre de son pilotage annuel, a décidé de revaloriser la valeur du point de 1 % au 1^{er} novembre 2019. À cette date le montant de ce dernier s'élève donc à 1,2714 €.

1.1.5.5 Contrats d'objectifs et de moyens 2019 -2022

Les contrats d'objectifs et de moyens (COM) liant les institutions de retraite complémentaire et la Fédération Agirc-Arrco pour la période 2015-2018 ont pris fin en décembre 2018. Pour le Groupe le nouveau contrat qui couvrira la période 2019-2022 a été présenté à la signature du Directeur général et de la présidence d'AG2R Agirc-Arrco le 12 mars 2019. Pour rappel, le nouveau COM a été établi en cohérence avec la note « Ambition retraite 2022 » qui expose les enjeux et missions de l'Agirc-Arrco à cet horizon (notamment l'efficacité opérationnelle, la contribution au développement de l'inter-régime de gestion,

le développement du conseil au client et des services digitaux, ...).

Il vise ainsi à mieux rendre compte des engagements pris par population gérée en :

- intégrant l'action sociale ;
- identifiant la contribution du réseau Cicas ;
- renforçant la mesure d'efficacité sur les processus métier Entreprises, Participants et Allocataires ;
- systématisant les enquêtes de satisfaction auprès de toutes les populations de clients.

À côté des engagements pris en matière de qualité de service (cf 3.3), la nouvelle mouture comprend 7 engagements de la Fédération en matière de qualité du service informatique fourni aux Institutions.

De même, le COM 2019-2022 prévoit un dispositif de pilotage mieux partagé avec les GPS au travers :

- d'une définition commune et d'une production centralisée des indicateurs ;
- de réunions trimestrielles dédiées pour la co-production du reporting fédéral ;
- d'un processus annuel de revue des engagements pour les années suivantes si nécessaire, fonction de l'évolution du contexte de la retraite sur le plan national.

1.2 L'action sociale

L'Action sociale fait partie intégrante de la protection sociale. S'appuyant sur la solidarité elle est inscrite dans les politiques de tous les acteurs qui interviennent dans ce secteur, qu'ils soient publics (les départements), organismes nationaux (ex : la Caisse nationale d'assurance vieillesse), ou groupes de protection sociale. C'est évidemment à travers les yeux d'un groupe de protection sociale que le sujet va être abordé. C'est par deux activités qu'un tel groupe s'engage dans l'action sociale :

- la retraite complémentaire ;
- la prévoyance.

Elle a une forme légale, en effet, selon l'article L 922-1 du code de la Sécurité sociale qui définit les Institutions de retraite complémentaire, il est précisé que ces dernières peuvent également mettre en œuvre au profit de leurs membres participants une action sociale. L'article L 931-1 du même code qui définit les Institutions de prévoyance reprend exactement les mêmes termes.

Cette aide se présente sous plusieurs aspects, aide individuelle ou collective quant aux destinataires (initialement les retraités désormais rejoints par les actifs), soutien

financier ou service quant à sa forme. Pendant longtemps les organismes en charge de l'aide sociale ont agi individuellement, désormais et sous l'impulsion de l'Agirc-Arrco ils sont invités à multiplier les actions mutualisées.

À l'échelon national et en données annuelles l'activité retraite complémentaire collecte environ 350 millions, l'activité prévoyance environ 90.

Pour le Groupe le grand pourvoyeur est le secteur de la retraite complémentaire avec quasiment 95 %. Pour cette partie les ressources de l'action sociale proviennent d'un prélèvement sur les cotisations de retraite complémentaires versées par les salariés au taux de 0,6 %.

L'action sociale est donc indissociable de cette activité. Elle a vu le jour avec la création de l'Agirc en 1947, puis de l'Arrco en 1961, S'est naturellement imposée l'idée qu'une solidarité collective et intergénérationnelle devait accompagner et renforcer l'action des caisses de retraite, avec trois principes à l'appui : la complémentarité (l'aide vient compléter des dispositifs existants) ; l'innovation (la population fait face à de nouveaux besoins) ; l'exemplarité (ouvrir la voie aux autres acteurs, publics ou privés).

Les Fédérations Agirc-Arrco définissent des orientations prioritaires dans lesquelles les actions des IRC doivent s'inscrire pour leur très grande majorité. Les orientations retenues pour la période 2014-2018 ont été conservées pour les années 2019-2022, c'est-à-dire :

- agir pour bien vieillir (en s'appuyant sur la prévention) ;
- soutenir et accompagner les aidants ;
- accompagner l'avancée en âge et la perte d'autonomie (avec un volet hébergement) ;
- soutenir le retour à l'emploi des plus fragiles.

Dans cet esprit les actions d'AG2R LA MONDIALE appartiennent à 4 catégories : la prévention santé, l'accompagnement des aidants, le soutien de l'activité économique et de l'emploi, et l'habitat.

1.2.1 La prévention santé

Pionnier dans son approche et très présent sur le terrain, AG2R LA MONDIALE œuvre pour le bien-être et le bien vieillir, notamment des seniors, en tenant compte de l'ensemble des facteurs déterminants de la santé (activité physique, alimentation, habitat, travail, vie sociale, environnement, etc.).

Parmi les actions organisées en 2019 citons :

- Des Villages bien-être sur l'ensemble

du territoire. Destinés au grand public, ouverts à tous et gratuits, ces événements permettent de valoriser, de manière conviviale et ludique, différentes activités favorisant la prévention santé ;

- Un partenariat avec l'Institut des sciences du mouvement (Université Aix-Marseille) qui a abouti à la publication d'une étude scientifique sur « Activité physique et Bien vieillir », dont l'objet est d'évaluer les effets de différents programmes d'activité physique sur les capacités cognitives et motrices des seniors. Par ailleurs, ce partenariat a été prolongé pour une nouvelle recherche-action de trois ans sur « la prévention des effets du vieillissement grâce aux nouvelles technologies ». Son objectif est de mieux comprendre comment atténuer, retarder ou compenser le déclin des capacités cognitivo-motrices afin de proposer ensuite des recommandations d'entraînement basées sur des applications, des jeux notamment des Exergames (jeux vidéo d'entraînement), en vue d'améliorer le bien-être et l'autonomie des personnes vieillissantes ;
- La participation au 12^e Colloque de la formation professionnelle sur les approches non médicamenteuses. Le thème de cette nouvelle édition était : « Citoyenneté, solidarités, libertés, vers une société inclusive ». Une trentaine d'intervenants ont partagé leurs recherches, leurs expériences mobilisatrices et motivantes au service de la qualité de vie des personnes fragilisées, mais aussi de l'amélioration de la qualité de vie au travail des professionnels qui les accompagnent. Le Groupe a présenté son « Lab Usages et Autonomie » centré sur le bien-être et le « bien vieillir » des seniors ;
- Le Groupe a lancé sa première webconférence sur une thématique prévention santé avec Happyvisio, Happyvisio est un site internet qui offre la possibilité d'assister gratuitement à des conférences et ateliers. Les « Happynautes » peuvent ainsi tout en restant à domicile, s'informer, se former et même d'échanger en direct avec des spécialistes ;
- Le lancement aux côtés d'Unis-Cité du programme Les Connectés dont le but est de permettre notamment aux seniors d'acquérir l'autonomie numérique grâce à l'aide de jeunes en service civique. Ce programme, présent dans 19 villes de France, a pour objectif de rendre le numérique accessible à chacun et,

notamment, aux personnes de plus de 50 ans, dans une logique d'insertion sociale et économique. En effet, de plus en plus d'opérations s'effectuant en ligne, demandes, accès aux prestations, remboursements, il faut veiller à ce qu'une partie de la population éloignée des pratiques numériques ne renonce pas à certains de ses droits, renonciation qui pourrait avoir des répercussions sur la santé. Des jeunes volontaires en service civique de 16 à 25 ans, appelés les Connectés, animent ainsi des ateliers collectifs et organisent des suivis individuels sur différentes thématiques : l'aide aux démarches administratives, la découverte des équipements numériques, l'accompagnement dans les usages quotidiens du numérique ou dans les activités de loisirs et de lien social.

1.2.2 L'accompagnement des aidants

Un aidant est une 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 d'une personne en perte d'autonomie, du fait de l'âge, de la maladie ou d'un handicap. Son rôle sera d'autant plus important que le degré d'autonomie de la personne aidée sera faible.

Leur nombre est difficile à estimer avec précision mais ils seraient au moins 8 millions. Ils assurent un soutien sur la longue durée pour les soins quotidiens, les démarches administratives, médicales, et participent au maintien du lien social. À leur tour ils ont besoin d'aide et de soutien car certains d'entre eux doivent concilier une activité professionnelle avec l'aide apportée au proche et tous sont exposés à l'isolement et à l'épuisement.

Le Groupe s'emploie depuis plusieurs années à répondre aux différents besoins, écoute, information, hébergement, préservation de la santé, puisqu'il fut même le pionnier pour soutenir des aidants, salariés d'entreprises, au travers d'actions collectives ou individuelles.

Les actions du Groupe se concentrent essentiellement autour de la maladie d'Alzheimer.

Au cours de l'année 2019 le Groupe :

- continue de proposer à tous les aidants de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de troubles neuro-évolutifs en France un service d'écoute téléphonique ouvert tous les soirs de 20h à 22h (au coût d'un appel local) grâce à Allo Alzheimer

- (n° 0970 818 806), association qu'il a créée en 2006 en partenariat avec l'Institut de la maladie d'Alzheimer et SOS Amitié ;
- a maintenu son soutien, comme chaque année depuis plus de 10 ans, à France Alzheimer, association référente en ce domaine et partenaire d'Allo Alzheimer. France Alzheimer met à la disposition des familles des groupes de parole, des entretiens individuels, des séjours de vacances, des cafés mémoire, des formations, des actions de convivialité, des ateliers à mobilisation cognitive. Le Groupe participe également chaque année à la Journée Mondiale (Village Alzheimer) et au Colloque des Rencontres France Alzheimer ;
- soutient après avoir participé à sa création en 2018 la radio numérique dédiée à la maladie d'Alzheimer : Radio France Alzheimer ;
- soutient l'association Artz (Action culturelle Alzheimer) qui propose des sorties culturelles (visites de musées, d'ateliers, participation à des événements artistiques) aux personnes malades avec un double objectif, révéler et maintenir leurs facultés persistantes et offrir un temps de répit à leurs aidants ;
- a soutenu « Les Entretiens Alzheimer », en partenariat avec la Fondation pour la recherche contre la maladie d'Alzheimer, qui se déroulent dans plusieurs villes (Paris, Nantes, Bordeaux et Lyon). Les conférences organisées ont pour vocation de présenter les dernières avancées thérapeutiques, les perspectives nouvelles, mais aussi de renforcer les liens entre tous les acteurs engagés contre la maladie, chercheurs, médecins, professionnels d'établissements et aidants ;
- a soutenu pour la 3^e année consécutive la Journée Nationale des Aidants organisé par le Collectif Je T'Aide et plus particulièrement la deuxième édition du Prix Initiatives Aidants qui a pour but de récompenser tout projet venant soutenir significativement les aidants dans leur quotidien. L'un des collaborateurs AG2R LA MONDIALE, aidant lui-même, a été invité à participer à cette sélection de projets en tant que membre du jury ;
- a mis à la disposition d'aidants une auto-formation sur les bons gestes et postures, en partenariat avec la Compagnie des Aidants pour leur permettre d'apprendre à mieux accompagner leur proche au quotidien, tout en préservant leur santé ;
- a permis à des malades et leurs aidants

de bénéficier de soins et de conseils en matière de bien-être, avec la Caravane « l'Echappée rose », de l'association Tout le Monde contre le Cancer, dans plusieurs hôpitaux ou maisons de parents ;

- a lancé récemment, après avoir obtenu l'accord du Comité de Protection des Personnes, une étude scientifique pour évaluer les effets d'un programme de Tai-Chi sur les fonctions cognitives et sensorimotrices des patients atteints de la maladie d'Alzheimer.

L'étude rassemble plusieurs partenaires du monde scientifique et médical, l'Institut des Sciences du Mouvement, des équipes spécialisées de l'Assistance publique des hôpitaux de Marseille, le centre gérontologique des Bouches du Rhône et InteRAI France.

1.2.3 Soutien de l'activité économique et de l'emploi

AG2R LA MONDIALE est engagé dans le domaine de l'emploi de multiples façons. Avec l'Action sociale le Groupe va accompagner les actifs seniors à trouver ou retrouver un emploi, en créer un ou une entreprise, à se former.

Au moyen de partenariats autour de projets innovants, adaptés aux évolutions des besoins et du marché de l'emploi, il accompagne également les personnes les plus éloignées de l'emploi à s'insérer socialement et professionnellement.

Parmi les actions du Groupe en 2019, citons :

- aux côtés de la Fédération nationale des centres d'information des droits des femmes et de la famille (FNCIDFF) et en partenariat avec le Ministère des sports et le Secrétariat d'Etat chargé de l'égalité entre les Femmes et les Hommes, le soutien du projet « Toute sport », destiné à encourager la pratique sportive des femmes et favoriser leur santé, leur insertion sociale et professionnelle ;
- le lancement de la plateforme numérique d'e-learning gratuite www.verslemploi.fr, en partenariat avec Forces Femmes, afin d'accompagner les femmes dans leur démarche, les aider à construire un projet professionnel, à prendre confiance en elles et à renforcer leur visibilité ;
- la participation à la Semaine de l'ADIE contre le gâchis des talents, événement destiné à valoriser l'entrepreneuriat de tous et notamment des seniors ;
- une implication dans la création de la Maison Cocagne, un lieu de formation à proximité du Jardin de cocagne d'agriculture biologique de Limon. La Maison Cocagne vient enrichir

l'offre de formation sur le territoire très dynamique de Paris-Saclay. Bien plus qu'un centre de formation, c'est avant tout un haut lieu d'une transition écologique et solidaire, qui se veut un laboratoire d'innovation sociale.

1.2.4 L'habitat

L'habitat est une préoccupation majeure des français et notamment des seniors et de leurs familles. AG2R LA MONDIALE s'emploie à apporter une réponse globale, tant individuelle que collective. Il sensibilise et agit pour l'adaptation du logement des seniors et lutte contre le mal-logement en soutenant des projets contre la précarité énergétique. Le Groupe finance également des solutions d'hébergement répondant aux évolutions de la société.

Par ailleurs, le Groupe a participé à la création de l'Alliance pour l'activité et le logement adapté qui travaille notamment sur l'ergonomie et la sécurité de l'habitat.

| Indicateur – secteurs Retraite et Prévoyance | 2017 | 2018 | 2019 |
|-------------------------------------------------------------------|--------|--------|---------------|
| Aides individuelles en M€ ⁽³⁾ | 9,5 | 9,2 | 10,5 |
| Aides collectives en M€ | 56,2 | 51,1 | 59,1 |
| Montant engagé pour l'emploi | 13,7 | 12,8 | 17,3 |
| Montant engagé pour le soutien aux aidants | 5,7 | 7,2 | 8,3 |
| Montant engagé pour le soutien aux personnes âgées ⁽¹⁾ | 33,7 | 32,5 | 38,7 |
| Montant engagés sur des autres thématiques ⁽²⁾ | 12,6 | 12,1 | 11,3 |
| Nombre de bénéficiaires d'une aide individuelle | 10 108 | 9 508 | 10 208 |
| Nombre de bénéficiaires de la démarche ECO ⁽⁴⁾ | 47 012 | 92 476 | 71 729 |

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

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

(3) Il s'agit d'aides financières attribuées aux personnes affiliées et en situation de grande précarité.

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

L'efficacité des actions menées n'est pas toujours aisée à évaluer. Si la mesure est simple pour les aides individuelles auxquelles il est possible de rapporter le nombre de bénéficiaires, la situation est plus complexe pour les actions collectives. Dans ce dernier cas les participants ou bénéficiaires seront comptabilisés, il s'agit donc aussi de la mesure d'une sensibilisation et d'une audience.

Partie 2.

L'assurance de la personne

2.1 La retraite supplémentaire

Au système de retraite classique constitué du régime de base et du régime complémentaire tous deux obligatoires, peut s'ajouter un troisième niveau, la retraite supplémentaire. C'est un dispositif qui offre la possibilité à une personne, salariée ou non, d'épargner tout au long de sa carrière professionnelle afin de disposer d'un complément de retraite. C'est la perspective d'une baisse des versements des régimes obligatoires qui a conduit à la mise en œuvre de cet étage supplémentaire.

2.1.1 Description du métier

L'année 2019 a présenté un profil particulier, en effet, le 22 juin a vu la promulgation de la Loi Pacte (Plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises), loi qui contient un volet sur l'épargne retraite. Le Groupe a donc poursuivi son activité habituelle tout en préparant la mise en application des nouvelles dispositions.

Les entités du Groupe qui exercent cette activité sont La Mondiale, et ARIAL CNP ASSURANCES.

2.1.1.1 Jusqu'à la Loi Pacte

La Mondiale suit les marchés individuels et des petites entreprises tandis qu'ARIAL se voit confier celui des moyennes et grandes entreprises.

L'activité se présente sous deux formes :

- la retraite individuelle, qui rassemble trois domaines, le marché des indépendants et du monde agricole (contrats Madelin), le marché des individuels avec les contrats d'assurance-vie retraite, le marché des PERP (plans d'épargne retraite populaire).
- la retraite collective dont les clients sont des entreprises.

La collecte de la retraite individuelle s'est élevée à 847 millions d'euros, celle de la retraite collective à 956 millions (part du Groupe dans ARIAL).

2.1.1.2 La Loi Pacte (art.71 et suivants)

Il ne s'agit pas ici d'analyser cette loi mais de décrire les effets de son application.

Promulguée en mai 2019, connaissant un début d'application en octobre, la loi a conduit le Groupe à mettre sur pied un schéma de préparation transverse.

a. Impacts sur les produits

La loi crée le plan d'épargne retraite (PER) qui pourra regrouper tous les anciens dispositifs (art. 83, Perp, Perco, contrats Madelin). Passé octobre 2020 il sera impossible de commercialiser ces anciens dispositifs, cependant il sera toujours possible de les alimenter.

Le PER se décline en deux versions, le PER individuel qui succède au Perp et au contrat Madelin, et le PER collectif, ce dernier se subdivise à son tour en Pereco (PER Entreprise collectif pour l'ensemble du personnel d'une entreprise, qui prend la suite du Perco) et en Pero (PER obligatoire pour une catégorie du personnel, qui succède au contrat art. 83).

b. L'adaptation du Groupe

Amenant de profonds changements dans un métier où le Groupe tient des positions de leader la préparation a été conduite méthodiquement et rapidement. Il y a eu besoin d'ajouter une nouvelle expertise, des formations spécifiques, d'adapter la gestion et le modèle de rentabilité financière.

Le Groupe a mis en place en interne un programme dédié à la Loi Pacte, les implications de celle-ci furent nombreuses puisque pas moins de vingt Directions se sont trouvées embarquées dans le programme.

De nouveaux produits dont la commercialisation est prévue début 2020 ont vu le jour, Ambition Retraite Pro pour les travailleurs non-salariés, Ambition Retraite Individuelle et Ambition Retraite Entreprise à destination des entreprises qui souhaitent souscrire un contrat collectif obligatoire.

Les offres individuelles seront commercialisées par La Mondiale. Les offres collectives par ARIAL et La Mondiale.

À l'automne le Groupe a lancé deux fonds qui sont éligibles au PER, le fonds ALM Solidaire ISR et le fonds ALM Sélection PEA-PME.

Le premier comprendra notamment une partie

investie en titres solidaires (habitat, prévention santé, aide aux aidants, retour à l'emploi), le second investira dans une sélection de fonds en actions comprenant notamment des PME et ETI françaises, participant ainsi au financement de l'économie, un des sujets de la Loi Pacte.

2.1.2 Les risques extra-financiers de l'activité

- Le risque le plus élevé est le risque réglementaire.
Une des mesures incitatives d'accompagnement des dispositifs de retraite supplémentaire réside dans les avantages fiscaux procurés, tant au niveau de l'entreprise qu'à celui de l'individu. Or, ce qu'un texte peut accorder en matière fiscale un autre peut l'annuler ou au moins le réduire. Toutefois ce risque semble relatif car la problématique de la retraite en France est clairement au cœur des préoccupations des pouvoirs publics, les évolutions introduites par la Loi Pacte témoignant d'une volonté de simplification et d'élargissement du marché. Le risque porte surtout sur l'évolution de l'encadrement.
- Risque de non-conformité à la réglementation.
Les activités d'assurance sont soumises à de nombreuses contraintes réglementaires, en particulier autour de la thématique de la déshérence (dispositions Eckert et Sapin 2), du devoir de conseil, des obligations imposées par la DDA, de Ficovie, Fatca, EAI-OCDE ou encore du RGPD. Ces obligations contraignent les entreprises d'assurance à déployer un dispositif complexe et lourd avec un risque de non couverture total ou partiel.
- Le risque informatique, dysfonctionnement ou résultant d'une cyberattaque, mais aussi le risque d'une non adaptation rapide aux changements consécutifs à l'application de la Loi Pacte.
- Un risque de défauts graves ou répétés de la qualité de service ou liés à la transformation digitale et aux pratiques nouvelles des acteurs et des assurés.
- Le contexte des taux bas qui pourrait rendre plus délicate la valorisation et rendre le dispositif moins attractif en raison d'une baisse structurelle des rendements des fonds euros.
- L'allongement de la durée de la vie qui aurait un impact sur le résultat technique, de même les sorties anticipées en capital.
- La possibilité de transférer sans frais le PER, d'un établissement financier à un autre

(passé un délai de 5 ans).

- Une limite plus qu'un risque : un système par capitalisation ne peut s'adresser qu'à une population disposant de ressources suffisantes pour épargner, cas pour la retraite individuelle. Par ailleurs, les salariés appartenant à de grandes structures sont favorisés, ces dernières mettant plus facilement en place un système de retraite supplémentaire principalement alimenté par elle.

2.1.3 Perspective

Le Groupe dispose de réels atouts, 2^e acteur de l'activité et 1^{er} sur la cible des TNS, savoir-faire acquis avec les montages précédents, proximité avec les clients, formation du réseau commercial.

La complexité reconnue du nouveau texte constitue un défi et un avantage pour le Groupe et son réseau habitués à la fonction d'expertise, à la personnalisation du conseil qui reste fondamentale avec notamment la notion de gestion par horizon.

Dans un cadre plus général il n'est pas impossible d'envisager que le futur régime de retraite universel pourrait donner un coup de pouce à ce régime de retraite facultatif et orienter une partie de l'épargne des Français dans cette direction, pour mémoire les encours de la retraite supplémentaire avoisinent les 230 Md €, l'idée du Gouvernement est de les amener à 300 Md € en 2030.

2.2 L'épargne

L'épargne peut se définir comme la partie d'une ressource non consommée. Sera retenue ici sa version financière.

Pour épargner il faut disposer de ressources supérieures à ses besoins. Les objectifs sont multiples, financer un projet, constituer un patrimoine, aider ses proches, obtenir un revenu supplémentaire à court ou long terme, une augmentation des revenus ou une vision pessimiste de la situation économique peuvent également conduire à épargner.

Les Français ont un taux d'épargne assez élevé comparé à leurs homologues européens, il est même en légère augmentation et se situait fin 2019 à 14,9 % (part du revenu brut disponible). Collectée par les institutions et divers organismes financiers cette épargne va participer au financement de l'économie (investissements etc.).

Mais l'inflation, même faible, va éroder l'épargne, d'où la recherche de placements rémunérateurs par les épargnants.

2.2.1 Description du métier

Le Groupe gère l'épargne de ses clients au travers de trois structures :

La Mondiale, qui est une société d'assurance mutuelle sur la vie et de capitalisation, régie par le code des assurances ;

Deux filiales, La Mondiale Partenaire qui est une société anonyme régie par le code des assurances et La Mondiale Europartner basée à Luxembourg et qui distribue principalement en France et en Italie.

En 2019 la collecte totale a dépassé 4,3 Md €.

Le conseil dans le domaine de l'épargne se fait :

- à partir d'un diagnostic patrimonial qui prend en compte la situation familiale, les objectifs financiers par exemple, le tout placé dans une perspective socio-économique ;
- par un accompagnement, obligatoire et personnalisé depuis l'entrée en vigueur de la DDA, cet accompagnement tiendra compte de tous les changements à venir dans la vie de l'épargnant (ex : cessation d'activité, cession de son entreprise...).

Aider à la construction d'une épargne sur mesure exige une véritable expertise, ainsi qu'une relation privilégiée et durable avec le client dans le cas d'un conseil en direct, la Direction d'études patrimoniales Groupe s'y consacre pleinement. Le Groupe assure un service équivalent auprès de ses partenaires, notamment des banques. La répartition de la distribution est la suivante : 10 % par le réseau, 90 % via les partenaires bancaires.

Les produits d'épargne proposés :

- Les contrats d'assurance-vie

L'assurance-vie demeure le placement n°1 des Français avec un encours de 1788 Md €. Cette année la collecte globale a été de 144,6 Md € et la collecte nette de 25,9 Md €.

Il s'agit d'une épargne de moyen ou long terme qui bénéficie d'un régime fiscal spécifique, qui peut être récupérée à tout moment par rachat partiel, rachat total ou rachats partiels programmés.

Les fonds versés par l'épargnant, par un versement initial à la souscription et en versements réguliers sont investis en supports financiers variés, c'est-à-dire en fonds en euros ou en unités de compte (les unités de compte peuvent être investies en parts d'OPCVM, titres vifs, parts de SCPI...).

Le fonds en euros est un support dans lequel le capital est garanti ainsi qu'un taux de rendement minimum. Ce type de fonds qui a

offert pendant des années aux épargnants, sécurité, liquidité et rendement voit ce dernier avantage s'amenuiser. Le fonds comporte essentiellement des obligations, d'où sa grande sensibilité à la variation des taux et une baisse régulière depuis plusieurs années. À côté des obligations il peut intégrer une part en actions ou de l'immobilier qui offrent une meilleure rentabilité sur le long terme, permettent de profiter d'opportunités d'investissement mais pour une part limitée de l'actif compte tenu des risques de marché.

Le Groupe définit chaque année le taux de rendement de son fonds en euros en fonction du rendement de l'actif correspondant. Dans l'hypothèse où le rendement de ce dernier serait négatif la perte serait supportée par le Groupe.

Si l'année 2019 a connu une hausse du marché des actions, elle a connu à partir du 3^e trimestre des taux d'intérêts négatifs et s'est terminée avec des taux proches de 0 %.

Malgré ce contexte le Groupe a néanmoins maintenu une rémunération moyenne de ses contrats d'assurance-vie en euros à 1,72 %, soit environ 27 cts au-dessus de la moyenne du marché, la baisse par rapport à l'année précédente demeurant également moins marquée que celle du marché.

Les unités de compte sont un support financier qui offre à l'épargnant des possibilités de performance supérieures aux fonds en euros mais qui, logiquement, ne comportent pas de garantie en capital. C'est un placement plus risqué, sensible aux variations de marché et dont le risque est porté par l'assuré.

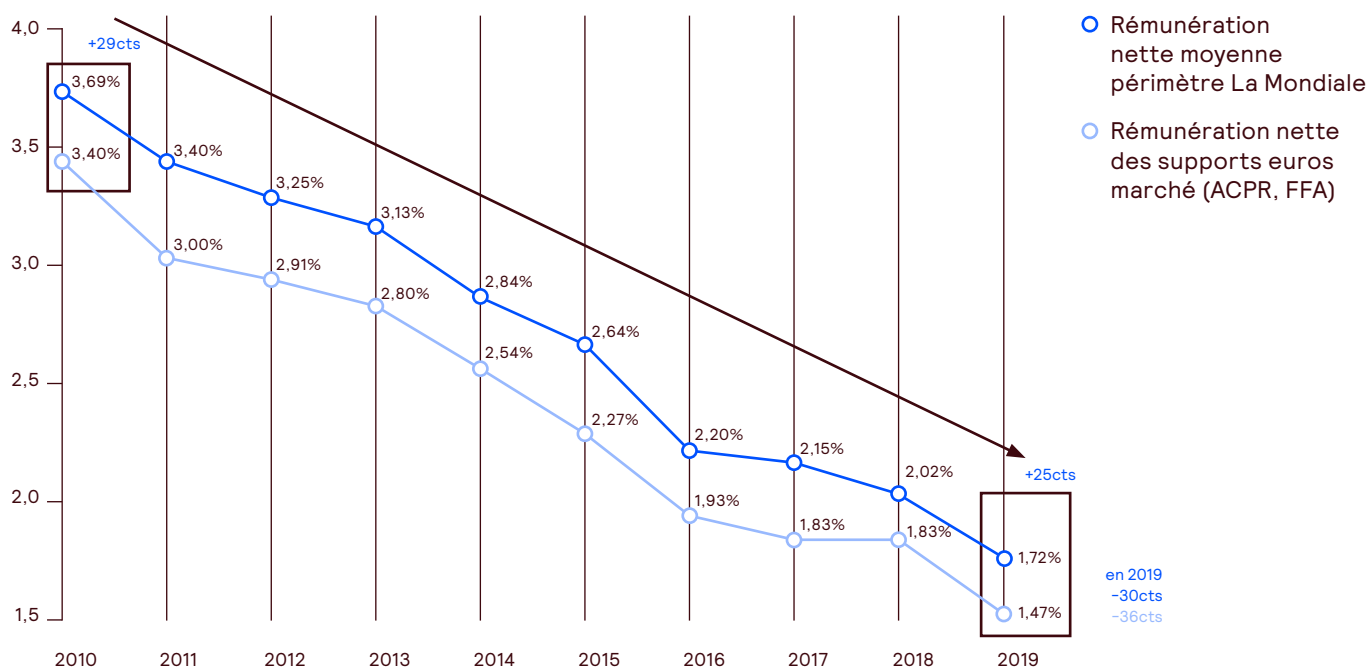
L'activité Epargne essaie d'augmenter la part des placements en unités de compte, celle-ci s'est élevée à 48 % en 2019. Afin d'inciter les clients à suivre cette démarche un bonus (sous forme d'une majoration du taux de rendement des fonds en euros) est accordé à ceux qui détiennent une proportion significative d'UC. Une option « garantie de plancher » est également proposée dont le but est de sécuriser la transmission de l'épargne pour les bénéficiaires du contrat.

- Le contrat de capitalisation

Il s'agit d'un contrat d'assurance-vie dont la particularité est d'entrer dans l'actif successoral de l'assuré au moment de son décès.

- Les certificats mutualistes

C'est la loi 2014-856 relative à l'économie



sociale et solidaire qui donne aux mutuelles d'assurance, de santé ainsi qu'aux institutions de prévoyance la possibilité d'émettre des certificats mutualistes.

AG2R LA MONDIALE a été le deuxième acteur de la profession à se lancer en 2016 dans l'émission de ces certificats, donnant ainsi à ses assurés personnes physiques la possibilité de participer à la diversification de ses sources de financement. Ils sont émis et rémunérés, en fonction des résultats, par la SGAM.

Emissions en 2017 : 76 millions

Emissions en 2018 : 60 millions

Emissions en 2019 : 62 millions

- L'offre private equity, lancée fin 2018, favorisée par la Loi Pacte qui allège fortement les contraintes en termes d'investissement. Le private equity consiste à prendre des participations dans le capital d'entreprises non cotées, il s'agit le plus souvent d'ETI ou de PME. Cette participation permet de financer un démarrage, un développement, une transmission, parfois un redressement. Elle contribue donc au maintien de la vitalité économique des territoires. Trois fonds peuvent être proposés comme support pour la gamme de contrats d'assurance vie et de capitalisation du Groupe.

- S'étant engagé, avec d'autres membres de la FFA, à inclure dans son offre de produits d'assurance-vie au moins un produit en unité de compte possédant le label TEEC ou ISR, le Groupe peut proposer 22 fonds répartis en trois sensibilités, environnementale, sociale et

gouvernance, ou best in class, cette dernière approche consiste à retenir par secteur d'activité les entreprises les mieux notées selon des critères extra-financiers.

Les fonds doivent avoir reçu au moins l'un des labels suivants : label ISR, label Greenfin (ex TEEC).

2.2.2 Les risques extra-financiers

Risque réglementaire

Par la multiplication des textes, et la complexité des nouvelles exigences.

Des produits d'épargne (ex : l'assurance-vie) bénéficient de spécificités fiscales qui pourraient être remises en cause par une nouvelle réglementation.

Pour limiter ce risque les acteurs de l'assurance participent via des organismes professionnels (ex : FFA) à des travaux de place, à des consultations publiques, à la défense des enjeux (ex : le rôle des encours de l'assurance-vie dans le financement de l'économie), globaux et particuliers (ex : l'assurance-vie demeurant le placement préféré des Français) ; Un exemple récent avec la Loi Pacte qui rend possible le transfert d'un contrat d'assurance-vie vers un autre contrat relevant du même assureur avec conservation de l'antériorité fiscale.

Risque économique

La poursuite de la baisse des taux en 2019 avec l'apparition de taux négatif au mois d'août et la volatilité des marchés pèsent sur la rémunération des contrats, ce qui rend les produits moins attractifs. Les obligations bien

rémunérées arrivant à échéance et ne pouvant être remplacées que par des obligations à taux bien moins avantageux. Des taux bas posent problème, mais leur remontée brutale en poserait tout autant par le risque de sorties massives.

Risque conformité, LCB-FT, protection de la clientèle, lutte contre la corruption

Ces risques sont traités d'une manière générale dans ce document. L'épargne y est particulièrement sensible, le client doit être particulièrement informé, conseillé, ainsi que l'exige la réglementation, avec par exemple la remise du Document d'informations clés (DIC) relatif à l'information des investisseurs en matière d'assurance vie qui permet à ces derniers d'être informés sur le coût, le rendement et les risques d'un placement

Risque évasion fiscale

Depuis octobre 2018 et la loi 2018-898 la Déclaration de performance extra-financière doit évoquer la lutte contre l'évasion fiscale. Parmi les métiers du Groupe c'est l'épargne qui est le plus concerné. L'évasion fiscale peut être abordée ici sous deux aspects, un aspect produit et un aspect client. Ce dernier est résolu par la vérification de l'origine des fonds versés par les épargnants, par l'application du Common Reporting Standard (CRS) qui permet l'échange d'informations fiscales entre pays signataires de cette norme, et également en application de la législation américaine Fatca (depuis 2014) qui elle ne concerne que les ressortissants américains.

Concernant les produits il faut préciser :

- 1) que les contrats souscrits y compris ceux qui le sont par LMEP pour ses clients français, sont des contrats de droit français, donc relevant d'un régime fiscal français ;
- 2) qu'en application de la réglementation européenne la transmission d'information est de principe entre les administrations fiscales des pays de l'UE ;
- 3) que la création ou la modification de produits de LMEP sont soumis à la politique Groupe qui peut prévoir une validation selon le degré de nouveauté, ainsi une simple mise à jour ne réclamera pas une approbation Groupe ;
- 4) que la politique de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme est unique pour toutes les entités du Groupe (donc, applicable à LMEP).

Risque informatique ;

Risque de défaillance de l'outil.

Risque « données ».

Risque de perte, de vol de données, de non-respect de la confidentialité.

2.2.3 Perspectives

Deux sujets sont à suivre, l'évolution des taux et les premiers effets de la Loi Pacte.

2.3 La santé/prévoyance

Les métiers Santé et Prévoyance s'inscrivent dans une protection sociale complémentaire aux régimes obligatoires, il s'agit de maintenir ou de limiter la baisse des revenus des foyers par une prise en charge collective des maladies et aléas de la vie.

L'activité santé consiste à prendre en charge des dépenses de soins en complément du remboursement par le régime général.

L'activité prévoyance permet de prendre en charge les conséquences de certains aléas de la vie, telle que l'incapacité (versement d'indemnités journalières en cas d'arrêt de travail), la survenue d'un décès (versement d'un capital au conjoint survivant et d'une rente d'éducation aux enfants), l'invalidité (possible versement d'une rente jusqu'à l'âge de la retraite).

2.3.1 Description des métiers

L'activité comprend trois parties :

- la conception de produits, à partir de données et d'analyses qui débouchent sur une proposition de prestations et une tarification ; cette étape se fait en co-construction avec les partenaires sociaux des branches professionnelles pour les offres collectives des conventions collectives nationales suivies par le Groupe (environ une centaine d'accords) ;
- la vente des produits, s'effectue en multicanal, par les équipes commerciales, à distance, via les courtiers... ; avec toutefois des modes privilégiés selon le destinataire du produit, personne physique ou entreprise ;
- la gestion des produits, appeler, encaisser les cotisations, délivrer les prestations prévues aux contrats, et le cas échéant, rendre des comptes aux partenaires sociaux qui pilotent les régimes de branche.

C'est un secteur à forte concurrence donc à faible marge, soumis à de fortes exigences de solvabilité, et qui connaît un regain de réglementation (généralisation de la complémentaire santé, réforme 100 % santé)

tendant à uniformiser les pratiques des acteurs. Le bilan au fil des années est une forte diminution du nombre de ces derniers. Trois types d'acteurs œuvrent dans ces domaines, les mutuelles, qui occupent la première place, les sociétés d'assurance puis les Institutions de prévoyance.

Les acteurs du Groupe sont une Institution de prévoyance et des mutuelles qui ont collecté en 2019, contrats collectifs et individuels réunis, pour la Santé 1,9 Md € et pour la Prévoyance 1,4 Md €.

Dans l'organisation du Groupe la Direction des accords de branches tient pour ce métier une place importante. Elle a pour mission de développer des modèles de protection sociale complémentaires à la Sécurité sociale, ceci coconstruit et copiloté avec les partenaires sociaux de chaque branche. C'est la Direction des accords de branches qui est à l'origine du programme « Branchez-vous Santé » (cf § 2.3.3.1).

2.3.2 Risques extra-financiers

- Risque réglementaire
Inflation de textes dont certains facilitent la volatilité des assurés (cf la loi du 14 juillet 2019 qui rend possible la résiliation sans frais du contrat de complémentaire santé) et d'autres conduisent à une uniformisation des acteurs de la profession, comme semble le faire le système du 100 % santé. Mais rien n'interdit d'y voir une alerte pour l'activité encouragée à rechercher la différence. Pour mémoire le 100 % santé est un dispositif qui vise à améliorer l'accès aux soins dans trois domaines, optique, dentaire et audiology. Sa mise en place complète s'étalera jusqu'en 2023.
D'autres textes votés en 2019 pourraient produire un transfert de charge vers les complémentaires santé, les prochaines années le diront. Exemple : l'arrêt du remboursement de l'homéopathie à partir du 1^{er} janvier 2021, les complémentaires santé seront-elles tentées de prendre le relai ? Si oui dans quelle proportion ?
Par ailleurs d'autres dispositions augmentent les dépenses prises en charge, c'est le cas d'une hausse du ticket modérateur de certaines prestations et la hausse du forfait hospitalier journalier.
- Une défaillance du système informatique alors que la digitalisation progresse.
- L'intensification de la concurrence y compris pour les branches professionnelles

historiquement partenaires du Groupe, avec pour effet une dégradation des marges.

- Le vieillissement de la population active qui entraînerait une augmentation de la sinistralité par une multiplication des arrêts de travail et des périodes d'absentéisme. La prévention (cf infra) pourrait réduire ces phénomènes.

2.3.3 Perspectives

2.3.3.1 La prévention

Prévenir c'est identifier un risque puis prendre les actions qui vont réduire sa fréquence et/ou sa gravité.

Historiquement l'assureur était perçu comme celui qui prenait en charge les dommages survenus selon les conditions prévues par le contrat le liant avec l'assuré. Au fil du temps la profession a pris conscience du rôle de la prévention jusqu'à l'intégrer dans la pratique du métier et la mentionner dans la charte RSE de la FFA de 2018. La prévention est un des éléments qui peut permettre d'équilibrer le régime. Toutefois, si les assurés adhèrent au principe ils savent aussi fort bien y résister. Difficile de renoncer spontanément au tabac, à l'alcool, à ses habitudes alimentaires, à ses positions corporelles, difficile pour certains d'accepter le principe d'une vaccination généralisée. Pour l'assureur le sinistre et la prévention coûtent. Prôner cette dernière est avantageux si la dépense est inférieure au gain généré par la baisse de la sinistralité. Pour l'assuré auquel la prévention peut réclamer des efforts pour un avantage futur il n'est pas certain qu'une individualisation tarifaire suffise. C'est pourquoi la profession table sur les actions de sensibilisation.

Quelles sont les actions du Groupe ?

- Après une préparation en 2018 le Groupe a commencé à déployer au printemps 2019 le programme « Branchez-vous santé ». Coconstruit avec les partenaires sociaux il a pour objectif de promouvoir une culture de la prévention santé et d'améliorer les prises en charge des salariés dans les branches professionnelles. Trois enjeux de santé ont été fixés : la santé bucco-dentaire, l'épuisement professionnel du chef d'entreprise de TPE-PME, les cancers et la prévention de leurs récives.
- Le Groupe a passé en 2012 une convention de partenariat avec Didac'them pour développer les actions de prévention dans les entreprises et branches qui lui sont liées. Ce dispositif a été intégré dans la démarche Branchez-vous santé.

- Avec les branches du monde agroalimentaire le Groupe a engagé une vingtaine de campagnes sur-mesure de prévention des risques professionnels spécifiques ou de santé publique, par exemple une campagne de dépistage de l'hypertension artérielle pour toutes les entreprises de la Boulangerie artisanale ou encore une campagne de prévention des maladies cardio-vasculaires en charcuterie artisanale couronnée par le Trophée de L'Argus 2019 de l'innovation mutualiste et paritaire dans la catégorie «Initiative de proximité»
- Dans le cadre de son Village Bien-Être le Groupe a proposé des animations orientées sur l'hygiène de vie, l'activité physique et l'alimentation.
- Lancement d'une expérimentation avec la Fédération française des diabétiques (FFD), l'Inserm, l'APHP et la société Diabnext. L'objet est de permettre le suivi digital des données afin de diminuer les risques de complication.
- Le Groupe suit de près l'évolution du taux général d'absentéisme. Des études font apparaître une hausse du taux avec une particularité, la forte augmentation des absences de plus de 90 jours chez les salariés de 40 ans et moins (baromètre Ayming - AG2R LA MONDIALE). L'état de santé professionnel serait en cause, conditions de travail, épuisement et maladie professionnelle. Le travail de prévention au niveau des branches professionnelles avec une réflexion sur les risques et la pénibilité au travail, comme l'apport des éléments qui fondent la qualité de vie au travail prennent ici toute leur place.

2.3.3.2

La stagnation de l'espérance de vie en bonne santé, la multiplication des maladies chroniques, l'apparition de nouvelles maladies, d'épidémies, le coût des techniques médicales et de certains médicaments, sont parmi les sujets qui intéresseront les acteurs de ce métier dans les années à venir.

Annexe 2

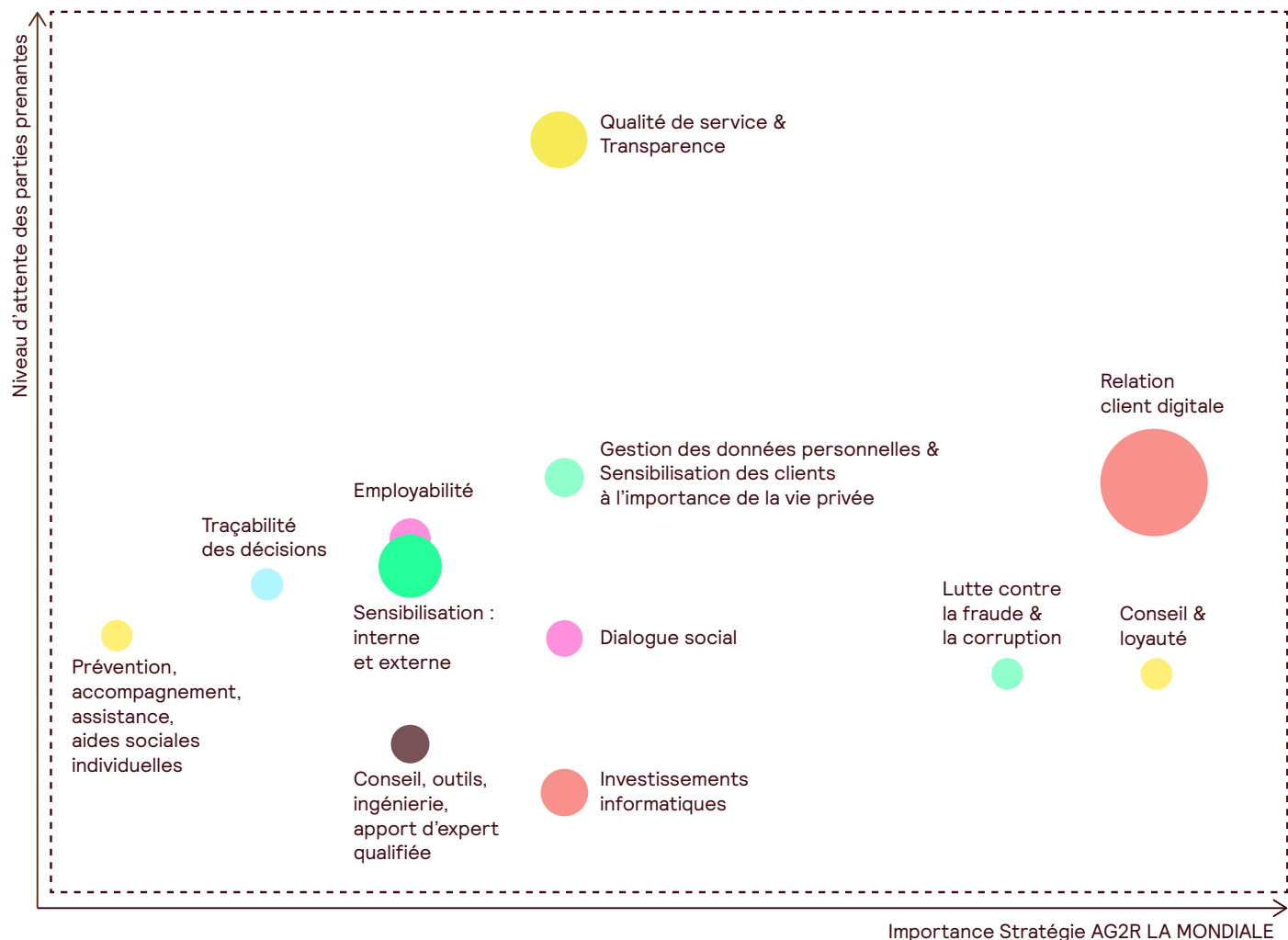
L'analyse de matérialité d'AG2R LA MONDIALE résumée en trois tableaux :

- la liste des enjeux retenus ;
- le focus sur les enjeux considérés comme majeurs par les deux catégories de populations consultées, des membres du COMEX et des parties prenantes internes et externes ;
- le résultat de la consultation.

Cette analyse a été réalisée en 2017 avec l'appui d'un cabinet extérieur, 52 enjeux (1^{er} tableau) répartis en 12 thématiques ont été sélectionnés à partir d'une étude sectorielle et documentaire. Ces enjeux ont été proposés à une trentaine de parties prenantes qui les a classés selon deux critères, leur degré d'importance pour le Groupe et le niveau de performance atteint (3^e tableau). Ont été perçus comme majeurs, douze enjeux (2^e tableau), ils relèvent de la relation client, de l'éthique des affaires, du digital et des relations sociales.

| Thématique | # | Enjeu |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Gouvernance | 1 | Parité H/F |
| | 2 | Représentativité (actifs/retraités, univers sectoriels, âge, territoires) |
| | 3 | Indépendance des administrateurs |
| | 4 | Compétence des administrateurs face aux enjeux RSE |
| | 5 | Rémunération des dirigeants |
| | 6 | Traçabilité des décisions |
|  Relations sociales | 7 | Employabilité |
| | 8 | Qualité de vie au travail |
| | 9 | Dialogue social |
| | 10 | Diversité |
| | 11 | Nouveaux modes de travail |
|  Éthique | 12 | Respect des droits de l'homme |
| | 13 | Lobbying |
| | 14 | Gestion des données personnelles & Sensibilisation des clients à l'importance de la vie privée |
| | 15 | Lutte contre la fraude et la corruption |
|  Produits | 16 | Innovation & Amélioration continue |
| | 17 | Accessibilité |
| | 18 | Anticipation |
| | 19 | Maîtrise & Atténuation des risques |
|  Clients | 20 | Prévention, accompagnement, assistance, aides sociales individuelles |
| | 21 | Conseil et loyauté |
| | 22 | Déontologie |
| | 23 | Qualité des services & Transparence |
| | 24 | Relation humaine & Gestion des conflits |
|  Activité de partenariats | 25 | Participation à la gouvernance |
| | 26 | Conseils, outils, ingénierie, apport d'expertise qualifiée |
| | 27 | Produits et services sur mesure |
|  Gestion d'actifs | 28 | Investissement responsable (ISR, critères ESG) |
| | 29 | Engagement actionnarial |
|  Action sociale & Fondation | 30 | Contribution à l'intérêt général |
| | 31 | Soutien et aide à la recherche |
| | 32 | Investissement dans les infrastructures médico-sociales |
| | 33 | Création de dispositifs dédiés aux assurés |
|  Achats | 34 | Relations fournisseurs |
| | 35 | Produits responsables |
| | 36 | Maîtrise des coûts |
| | 37 | Relation aux territoires |
|  Externalités | 38 | Réglementation |
| | 39 | Financière |
| | 40 | Social |
|  Technique & Digital | 41 | Investissement informatique |
| | 42 | Protection des données personnelles |
| | 43 | Cybersécurité |
| | 44 | Relation client |
|  Environnement | 45 | Émissions de gaz à effet de serre |
| | 46 | Énergie |
| | 47 | Changement climatique |
| | 48 | Biodiversité : impacts dans les territoires (nuisances / protection et développement) |
| | 49 | Sensibilisation : interne et externe |
| | 50 | Préservation des ressources |
| | 51 | Traitement des déchets & Traçabilité complète |
| | 52 | Promotion de la mobilité durable |

Matrice de matérialité : enjeux majeurs

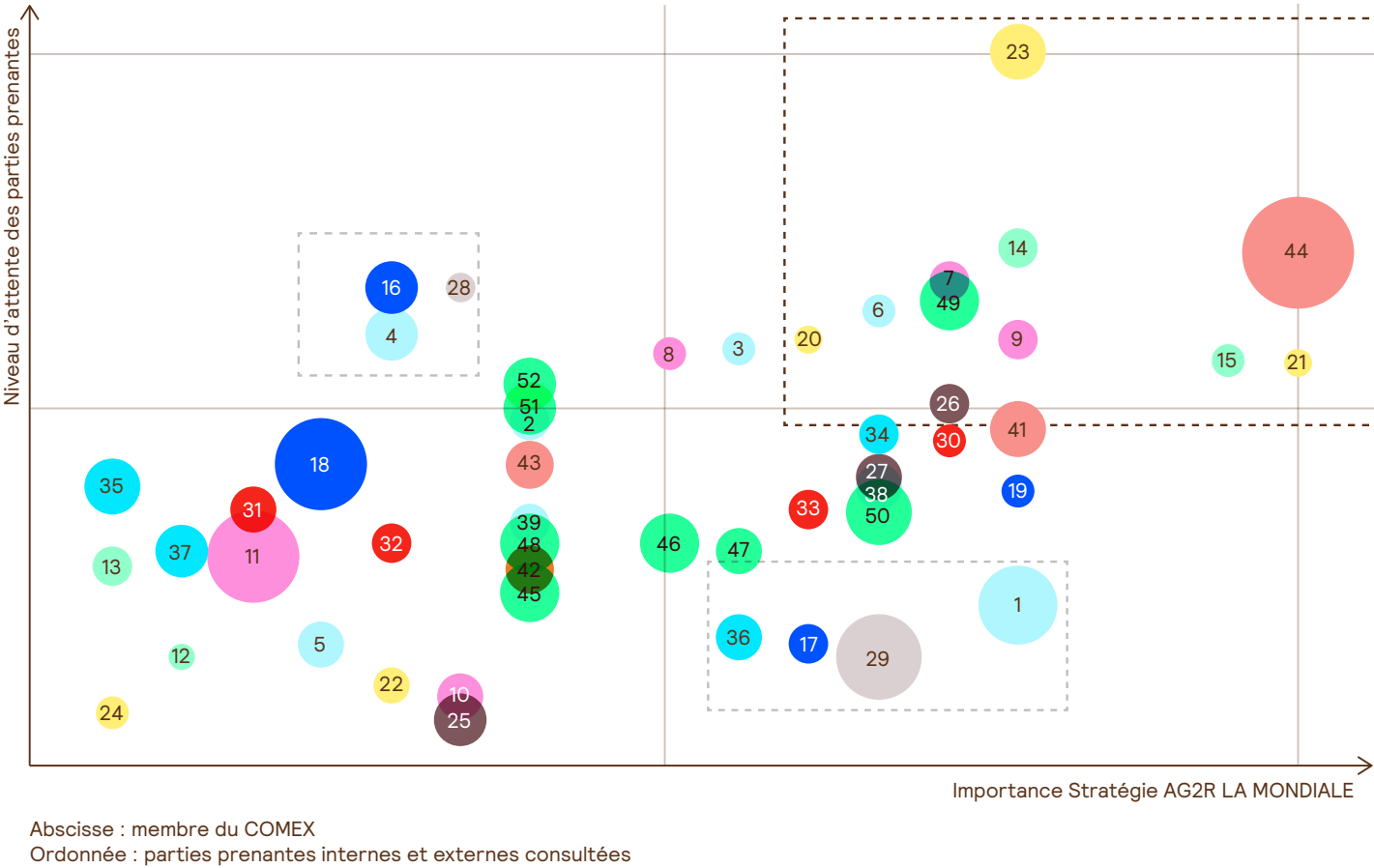


Abscisse : membre du COMEX
 Ordonnée : parties prenantes internes et externes consultées

| Thématique | |
|------------|----------------------------|
| | Gouvernance |
| | Relations sociales |
| | Éthique |
| | Produits |
| | Clients |
| | Activité de partenariats |
| | Gestion d'actifs |
| | Action sociale & Fondation |
| | Achats |
| | Externalités |
| | Technique & Digital |
| | Environnement |

| Niveau de performance perçue | |
|------------------------------|---------------------------|
| | Bon niveau de performance |
| | Performance modérée |
| | Performance à améliorer |
| Seuil de matérialité | |
| | |

Matrice de matérialité : vue d'ensemble



| Thématique | |
|---------------|----------------------------|
| | Gouvernance |
| | Relations sociales |
| | Éthique |
| | Produits |
| | Clients |
| | Activité de partenariats |
| | Gestion d'actifs |
| | Action sociale & Fondation |
| | Achats |
| | Externalités |
| | Technique & Digital |
| | Environnement |

| Niveau de performance perçue | |
|------------------------------|---------------------------|
| | Bon niveau de performance |
| | Performance modérée |
| | Performance à améliorer |
| Seuil de matérialité | |
| | |

Annexe 3 : Rapport de l'organisme tiers indépendant

Ce rapport porte uniquement sur la deuxième partie, la DPEF 2019



KPMG S.A.
Siège social
Tour EQHO
2 Avenue Gambetta
CS 60055
92066 Paris la Défense Cedex
France

Téléphone : +33 (0)1 55 68 86 66
Télécopie : +33 (0)1 55 68 86 60
Site internet : www.kpmg.fr

Groupe AG2R LA MONDIALE

Rapport de l'organisme tiers indépendant, sur la déclaration volontaire consolidée de performance extra-financière

Exercice clos le 31 décembre 2019
Groupe AG2R LA MONDIALE
14 - 16 boulevard Malesherbes, 75008 Paris
Ce rapport contient 5 pages

KPMG S.A.,
société française membre du réseau KPMG
constitué de cabinets indépendants adhérents de
KPMG International Cooperative, une entité de droit suisse.

Société anonyme d'expertise
comptable et de commissariat
aux comptes à directoire et
conseil de surveillance.
Inscrite au Tableau de l'Ordre
à Paris sous le n° 14-30080101
et à la Compagnie Régionale
des Commissaires aux Comptes
de Versailles.

Siège social :
KPMG S.A.
Tour Eqho
2 avenue Gambetta
92066 Paris la Défense Cedex
Capital : 5 497 100 €.
Code APE 6920Z
775 726 417 R.C.S. Nanterre
TVA Union Européenne
FR 77 775 726 417



KPMG S.A.
Siège social
Tour EQHO
2 Avenue Gambetta
CS 60055
92066 Paris la Défense Cedex
France

Téléphone : +33 (0)1 55 68 86 66
Télécopie : +33 (0)1 55 68 86 60
Site internet : www.kpmg.fr

Groupe AG2R LA MONDIALE

14 - 16 boulevard Malesherbes, 75008 Paris

Rapport de l'organisme tiers indépendant, sur la déclaration volontaire consolidée de performance extra-financière

Exercice clos le 31 décembre 2019

Madame, Monsieur,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant désigné par le Groupe AG2R LA MONDIALE (ci-après « entité »), accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1049¹, nous vous présentons notre rapport sur la déclaration volontaire consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 (ci-après la « Déclaration »), présentée de manière volontaire en suivant les dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Responsabilité de l'entité

Dans le cadre d'une Déclaration volontaire, il appartient à la Direction de la RSE suivant les dispositions légales et réglementaires d'inclure une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur demande à l'adresse mentionnée sur ce présent rapport.

Indépendance et contrôle qualité

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

¹ Accréditation Cofrac Inspection, n°3-1049, portée disponible sur le site www.cofrac.fr

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux et dans le cadre de la démarche volontaire de l'entité, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

- Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention, et à la norme internationale ISAE 3000². Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ainsi que de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services, ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés ;
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes, présentées en Annexe, en réalisant nos travaux au niveau de l'entité consolidante.

² ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- Pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés au siège de l'entité et couvrent la totalité des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de six personnes et se sont déroulés entre février et juillet 2020 sur une durée totale d'intervention d'environ cinq semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration volontaire consolidée de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires appliquées de manière volontaire et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Paris-La Défense, le 30 juillet 2020

KPMG S.A.



Anne Garans
Associée
Sustainability Services

**Regis
Tribout** Signature
numérique de
Regis Tribout
Date : 2020.07.30
17:28:09 +02'00'

Régis Tribout
Associé



Annexe

Informations qualitatives (actions et résultats) considérées les plus importantes

Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées

Les démarches de certification en matière d'environnement

L'investissement responsable

Effets et mesures de la politique d'investissement

Ethique des affaires, conformité, lutte contre la fraude et la corruption

Les actions de partenariat ou de mécénat

Les actions de prévention santé

Les achats responsables

Le traitement des réclamations

La satisfaction client

Indicateurs clés de performance et autres résultats quantitatifs considérés les plus importants

Effectif au 31/12

Effectif en CDI au 31/12 par tranche d'âge, contrat, âge et genre

Nombre d'alternants au 31/12 dans l'effectif

Progression du salaire moyen mensuel brut des administratifs AG2R LA MONDIALE présents les années N-1 et N

Nombre total d'embauches par âge et genre

Nombre total de licenciements individuels

Nombre d'accords sociaux signés

Nombre d'heures de formation par salarié formé

Total des consommations d'énergie

Emissions de gaz à effet de serre liées aux consommations d'énergie

Emissions de gaz à effet de serre liées aux recharges de gaz frigorigènes

Emissions de gaz à effet de serre liées à la flotte automobile

Investissements fléchés pour l'emploi en France et pour l'environnement

Intensité carbone des actifs

Tableaux de correspondance

Correspondance avec les principes du Pacte mondial

Correspondance avec les Objectifs du Développement durable

Correspondance avec les principes du Pacte mondial

| Catégories | Principes Les entreprises sont invitées : | Thèmes | Emplacement dans les Actualités 1 ^{re} Partie | Emplacement dans la déclaration 2 ^e Partie |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Droits de l'Homme | à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme dans leur sphère d'influence | -Lutte c/ la corruption -Investissements -Achats -Fondation -Santé | 3 4.1 1.1, 1.2 | II 2.2 II 2.4 II 2.3 III 3.1.1 Annexe 1 I 1.2 et II 2.3 |
| | à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme | -Le digital -La protection des données -Contributions et soutiens | 4.2 | II 2.1.1 II 2.1.2 |
| Conditions de travail | à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective | -Le dialogue social -Investissements -Qualité de service | 3 | II 2.5.2 II 2.4.1.1 II 2.1 |
| | à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire | -Investissements | 3 | II 2.4.1.1 |
| | à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants | -Investissements | 3 | II 2.4.1.1 |
| | à contribuer à l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession | -Egalité Femmes/Hommes -Handicap -Investissements -Formation | | III 3.3.1 III 3.3.1 II 2.4 II 2.5 |
| Environnement | à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement | -La diminution de l'empreinte environnementale -Investissements | 3 | III 3.4.2 II 2.4 |
| | à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement | -Les actions de sensibilisation -La diminution de l'empreinte environnementale -Investissements | 4.2 | III 3.4.3 III 3.4.2 II 2.4 |
| | à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement | -L'immobilier de placement -La mobilité -La sensibilisation | 4.2 | II 2.4 III 3.4.2.1 III 3.4.3 |
| | | | | |
| Lutte contre la corruption | à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin | -Lutte contre la corruption -Investissements | | II 2.2.2 II 2.4 |

Correspondance avec les 17 objectifs du développement durable

| Thème | Chapitre du rapport | Emplacement dans les Actualités 1 ^{re} Partie | Emplacement dans la déclaration 2 ^e Partie |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>1 PAS DE PAUVRETÉ Eliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde</p> | <ul style="list-style-type: none"> -Retraite complémentaire -Micro-assurance -Aides individuelles -Action sociale collective -Fondation | 1 | Annexe 1 1.1 III 3.2 Annexe 1 1.2 Annexe 1 1.2 III 3.1.1 |
|  <p>2 FAIM «ZÉRO» Eliminer la faim, assurer la sécurité alimentaire, améliorer la nutrition et promouvoir l'agriculture durable</p> | <ul style="list-style-type: none"> -Prévention santé -Aides individuelles | 1 | Annexe 1 2.3 Annexe 1 1.2 |
|  <p>3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge</p> | <ul style="list-style-type: none"> -Aides individuelles et collectives -Complémentaire santé et prévention santé -Qualité de vie au travail -Risques psychosociaux -Qualité de service -Digital | 1 1 1 | Annexe 1 1.2 Annexe 1 2.3 II 3.3.2 II 2.5.2 II 2.1.1 II 2.1.1 |
|  <p>4 ÉDUCATION DE QUALITÉ Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie</p> | <ul style="list-style-type: none"> -Fondation -Formation -Égalité professionnelle F/H -Sensibilisation -Contributions et soutiens | 4 | III 3.1.1 II 2.5.1 III 3.3.1 III 3.4.3 |
|  <p>5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles</p> | <ul style="list-style-type: none"> -Égalité professionnelle F/H -Qualité de vie au travail | | III 3.3.1 II 3.3.2 |
|  <p>6 EAU PROPRE ET ASSAINISSEMENT Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement et assurer une gestion durable des ressources en eau</p> | | | |
|  <p>7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN CÔTÉ ABORDABLE Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables, modernes et abordables</p> | <ul style="list-style-type: none"> -Investissements | | II 2.4.1 |
|  <p>8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous</p> | <ul style="list-style-type: none"> -Investissements -Qualité de vie au travail -Dialogue social -Formation -Collaboration avec les clients -Santé et sécurité au travail | 4 1 1 | II 2.4.1 II 3.3.2 II 2.5.2 II 2.5.1 |

| Thème | Chapitre du rapport | Emplacement dans les Actualités 1 ^{re} Partie | Emplacement dans la déclaration 2 ^e Partie |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|  <p>9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE</p> | Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation | -Investissements | II 2.4.1 |
|  <p>10 INÉGALITÉS RÉDUITES</p> | Réduire les inégalités au sein des pays et d'un pays à l'autre | -Retraite complémentaire -Micro-assurance -Aides individuelles -Action sociale collective -Fondation | Annexe 1 1.1 III 3.2 Annexe 1 1.2 Annexe 1 1.2 III 3.1.1 |
|  <p>11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES</p> | Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables | -L'empreinte environnementale -La sensibilisation | III 3.4.2 III 3.4.3 |
|  <p>12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES</p> | Établir des modes de consommation et de production durables | -L'empreinte environnementale -La sensibilisation | III 3.4.2 III 3.4.3 |
|  <p>13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES</p> | Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions | -L'empreinte environnementale -La sensibilisation -Investissements | III 3.4.2 III 3.4.3 II 2.4 |
|  <p>14 VIE AQUATIQUE</p> | Conserver et exploiter de manière durable les océans, les mers et les ressources marines aux fins du développement durable | -Soutien aux travaux de la Fondation de la mer | III 3.4.1 |
|  <p>15 VIE TERRESTRE</p> | Préserver et restaurer les écosystèmes terrestres, en veillant à les exploiter de façon durable, gérer durablement les forêts, lutter contre la désertification, enrayer et inverser le processus de dégradation des sols et mettre fin à l'appauvrissement de la biodiversité | | |
|  <p>16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES</p> | Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes à tous aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous | -Lutte contre la corruption -Dialogue social -Engagements et influence | II 2.2.2 II 2.5.2 III intro |
|  <p>17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS</p> | Renforcer les moyens de mettre en œuvre le partenariat mondial pour le développement et le revitaliser | -Collaboration étroite avec les branches professionnelles et les acteurs de l'économie sociale et solidaire | Annexe 1 2.3 II 3.1.1 |

