



AG2R LA MONDIALE

Prendre la main
sur demain

Déclaration de performance extra-financière (DPEF)

au titre de l'exercice
2020

Groupe d'assurance de protection sociale et patrimoniale, paritaire et mutualiste, implanté de longue date dans les territoires, signataire des 10 principes du Pacte mondial des Nations Unies, AG2R LA MONDIALE déploie une démarche de responsabilité sociétale qui couvre l'ensemble de ses activités et contribue de manière directe ou indirecte aux 17 Objectifs de Développement Durable.

Dans un environnement en mutation accélérée, AG2R LA MONDIALE s'est donné la mission d'assurer la personne pour l'aider à faire face aux aléas de la vie, comme l'illustre la promesse de marque du Groupe « Prendre la main sur demain » et sa raison d'être inscrite dans les statuts de son association sommitale depuis mai 2020.

« 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. »

Dans le prolongement de la Loi Pacte, et s'appuyant sur ses valeurs paritaires et mutualistes, le Groupe a formalisé sa raison d'être selon un processus consultatif impliquant tour à tour ses salariés puis ses administrateurs dans le courant du second semestre 2019, avant de la soumettre à l'approbation des Instances du Groupe en mai 2020.

La présente déclaration de performance extra-financière, au travers de la description de son modèle d'affaires et de la valeur créée par celui-ci illustre la mise en actions de cette raison d'être. Etablie par la direction de la RSE, avec la collaboration de nombreux contributeurs appartenant à tous les métiers du Groupe, cette déclaration 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 son modèle d'affaires (Partie 1) et les risques extra-financiers identifiés (partie 2). Les politiques d'atténuation des risques et les indicateurs de performance associés sont développés dans les différentes parties de la déclaration. Au-delà de la perspective réglementaire le Groupe a souhaité présenter quelques-uns de ses engagements sociétaux (Partie 3).

Une notice méthodologique en fin de déclaration précise les périmètres, les définitions et les limites éventuelles des principaux indicateurs.

Chiffres-clés 2020

- Collecte brute globale : 27 Md€
- Montant des actifs : 132 Md€
- Résultat net sur le périmètre SGAM : 222 M€
- Fonds propres de la SGAM : 8,5 Md€
- Trajectoire climat : 3,5°C
- Emissions de carbone par million d'euros investis : 151 TCO₂e
- Montant des fonds ISR : 9,9 Md€
dont fonds ISR labellisés 4,1 Md€
- Effectif Groupe : 11 151
- Part de la masse salariale consacrée à la formation : 4,50 %
- Nombre d'heures de formation par salarié formé : 17,80
- Montants redistribués par les sociétés d'assurance :
 - 2,9 M€ d'aides individuelles pour les assurés
 - 2,5 M€ investis dans l'innovation sociale
 - 2 M€ via les fondations d'entreprise du Groupe
- Notation S & P : A perspective stable
- Notation Vigeo-Eiris : 59/100 , catégorie « Robust »

Avertissement préliminaire

L'année 2020 a été secouée par une crise sanitaire à l'échelle mondiale due à un coronavirus, le SARS-CoV-2, communément appelé Covid-19. Parti de Chine ce virus s'est rapidement propagé à l'ensemble de la planète.

Dans ce contexte inédit AG2R LA MONDIALE s'est mobilisé afin d'assurer ses missions auprès de ses clients et de ses collaborateurs. La gestion de cette crise par le Groupe sera exposée de façon détaillée selon les sujets traités par ce document.

Sommaire

1.	Le modèle d'affaires du Groupe	8
1.1	Le contexte	9
1.2	Le schéma du modèle d'affaires	12
1.3	La gouvernance	14
1.3.1	La nature du Groupe	14
1.3.2	L'organisation du Groupe	14
1.3.3	Le mode de gouvernance du Groupe	15
1.3.4	Les principaux membres du Groupe	15
1.4	Un affectio societatis ouvert et affinitaire pour une prise en compte optimale des assurés	16
1.4.1	Une spécificité du Groupe : l'animation de « Pôles thématiques »	16
1.4.1.1	Le pôle alimentaire	16
1.4.1.2	Le pôle des Institutions de la Coiffure	16
1.4.1.3	Le pôle des Fonctions publiques	16
1.4.1.4	Le pôle de l'Économie sociale et solidaire	17
1.4.2	Le rôle d'Amphitéa, l'association des assurés	17
1.4.3	Une relation historique avec les Conseils aux entreprises	17
2.	Les risques extra-financiers et les transformations	18
2.1	Le client	18
2.1.1	La qualité de service et l'innovation numérique	18
2.1.1.1	L'accessibilité	19
2.1.1.2	Le dialogue	19
2.1.1.3	L'information et le conseil	19
2.1.1.4	La digitalisation	19
2.1.1.5	L'innovation	21
2.1.2	Les données	21
2.1.3	La protection des données personnelles et professionnelles	21
2.1.4	La protection de la clientèle	22
2.1.4.1	Le pilotage	22
2.1.4.2	Les priorités thématiques de l'année	22

2.1.5	La continuité de l'activité	23
2.1.6	Les instruments de mesures de la satisfaction client	25
2.1.6.1	Pour la satisfaction client	25
2.1.6.2	Réclamations et conciliation	25
2.2	L'éthique des affaires et la conformité	29
2.2.1	La lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme	29
2.2.2	La lutte contre la corruption	30
2.2.3	La lutte contre la fraude	30
2.2.4	Le dispositif lanceur d'alerte	31
2.2.5	La construction d'une culture du risque	31
2.3	Les achats et la sous-traitance	31
2.3.1	Présentation	31
2.3.2	Les risques	32
2.4	La gestion d'actifs	33
2.4.1	Les actifs financiers (hors secteur immobilier)	33
2.4.1.1	La politique d'investissement Groupe	33
	a. La prise en compte des risques ESG	34
	b. La lutte contre le réchauffement climatique	34
	c. Le dialogue avec les émetteurs	35
	d. Les exclusions sectorielles	35
	e. Le financement de l'économie	35
	f. La transparence	35
2.4.1.2	Le suivi des sociétés de gestion	36
2.4.1.3	Les effets et la mesure de cette politique	36
2.4.2	L'immobilier de placement	37
2.4.2.1	La valorisation du patrimoine	37
2.4.2.2	L'exposition au risque climatique	38
2.4.2.3	Les travaux et livraisons de l'année	38
2.4.3.4	Les indicateurs	39
2.5	Les Ressources Humaines	40
2.5.1	L'adéquation des emplois et des compétences	40
2.5.1.1	L'évolution des métiers	40
2.5.1.2	La réponse aux enjeux	40
2.5.2	Le climat social	42
2.5.2.1	Le dialogue social	43
2.5.2.2	Les risques psychosociaux	43
2.5.2.3	La qualité de vie au travail	44
2.5.2.4	La santé au travail et la gestion de la crise sanitaire	44
2.6	Tableau récapitulatif des risques extra-financiers	47
2.7	Les risques émergents	47

3.	Les contributions volontaires au développement durable	48
3.1	Des solutions d'assurance adaptées	48
3.1.1	La prévention en santé/prévoyance	48
3.1.2	Les aides et l'innovation sociale à destination des assurés	50
3.1.3	La micro-assurance	51
3.2	L'égalité des chances	51
3.2.1	L'égalité professionnelle	51
3.2.2	Le handicap	51
3.3	La politique environnementale	52
3.3.1	Le contenu	52
3.3.2	L'empreinte environnementale	52
3.3.2.1	Dans le cadre du fonctionnement	52
3.3.2.2	La sobriété numérique	53
3.3.2.3	L'énergie	53
3.3.2.4	La consommation de papier	53
3.3.2.5	Les déchets	53
3.3.3	La sensibilisation	54
3.4	Le mécénat	54
3.4.1	La Fondation d'entreprise AG2R LA MONDIALE	54
3.4.2	La Fondation d'entreprise pour la vitalité artistique	55
3.4.3	Les dons en régie directe	56
3.4.4	Les risques extra-financiers liés au mécénat	56
3.5	Autres sujets	56
	Méthodologie	57
	Annexe 1. Les métiers	59
	Partie 1. La retraite complémentaire	60
1.1	La retraite complémentaire	60
1.1.1	Présentation	60
1.1.1.1	Le dispositif français de retraite : 3 piliers	60
1.1.1.2	Description de l'activité Retraite complémentaire	61
1.1.2	Risques et actions de maîtrise	61
1.1.2.1	Le modèle	61
1.1.2.2	Risque client/qualité de service	63
1.1.3	Indicateurs de satisfaction	63
1.1.4	Fait marquant de l'année 2020	64

1.2	L'action sociale	64
1.2.1	La prévention santé	65
1.2.2	L'accompagnement des aidants	66
1.2.3	Le soutien de l'activité économique et de l'emploi	67
1.2.4	L'habitat	67
Partie 2.	L'assurance de la personne	70
2.1	La retraite supplémentaire	70
2.1.1	Description du métier	70
2.1.2	Description des risques extra-financiers liés à l'activité	71
2.1.3	Perspectives	72
2.2	L'épargne	72
2.2.1	Description du métier	72
2.2.2	Les risques extra-financiers	74
2.2.3	Perspectives	75
2.3	La santé/prévoyance	75
2.3.1	Description des métiers	76
2.3.2	Faits marquants de l'année	76
2.3.3	Les risques extra-financiers	77
2.3.4	Perspectives	78
Annexe 2.	L'analyse de matérialité	79
Annexe 3		83
Correspondance avec les principes du Pacte mondial des Nations Unies (Global Compact)		
Correspondance avec les objectifs de développement durable (ODD)		
Annexe 4.	Rapport de l'organisme tiers indépendant	87

Partie 1. Le modèle d'affaires du Groupe

Les métiers du Groupe, la retraite complémentaire et l'assurance de la personne (qui regroupe ceux de l'épargne, de la santé, de la prévoyance et de la retraite supplémentaire), sont exercés conformément aux normes et réglementations en vigueur. Ces dernières sont fixées d'une part par les partenaires sociaux dans le cadre de la Fédération Agirc-Arrco (retraite complémentaire), d'autre part par le code des assurances, le code de la Sécurité sociale et le code de la Mutualité pour les activités concurrentielles.

Le modèle d'affaires d'AG2R LA MONDIALE fait l'objet d'une double présentation :

- un schéma synthétique qui expose les grands éléments du modèle d'affaires global, voir ci-dessous au 1.2 ;
- une description détaillée, en annexe 1, des quatre métiers du Groupe et des principaux risques extra-financiers répertoriés pour chacun.

La présentation des métiers dans l'annexe diffère légèrement de celle du schéma puisque les activités Santé et Prévoyance sont regroupées dans un même chapitre.

La façon dont AG2R LA MONDIALE exerce ses différents métiers dans le cadre de son modèle d'affaires lui permet de conjuguer rentabilité et solidarité, ainsi que performance et engagement social. L'amélioration de la notation de la SGAM par Standard & Poor's illustre cette capacité et cette solidité. Notée plusieurs années de suite A- perspective positive, la SGAM est désormais notée A perspective stable depuis le 25 mars 2021. L'agence a pris en compte la stabilité et la solidité des fondamentaux, la réduction de la sensibilité au niveau des taux d'intérêt, ainsi que la capacité à amortir les effets de la crise sanitaire, notamment les chocs des marchés. En outre, la Sgam fait l'objet de plusieurs notations extra-financières en progression depuis 2017.

1.1 Le contexte

L'environnement auquel est confronté AG2R LA MONDIALE est complexe, et les défis sont nombreux. Le contexte peut être décrit au travers de quatre grandes tendances :

Tendances sociétales

Les défis	Nos réponses
<ul style="list-style-type: none">- La société de la longévité : selon les projections de l'INSEE en 2060 les 75 ans et + pourraient représenter 17,2% de la population, soit un peu plus de 12 millions de personnes, entre 2 et 2,5 millions d'entre elles seront dépendantes ;- La désertification médicale : 7,4 millions de personnes vivent dans une commune où l'accès à un médecin généraliste est limité ;- La numérisation de la société : 77% des Français possèdent un smartphone et 76% un ordinateur, la demande de services en ligne ne cesse d'augmenter, mais 17% de la population serait touchée par l'illectronisme (illettrisme numérique) ;- Le changement climatique : + 3°C, c'est la hausse des températures prévue d'ici 2100 selon les engagements pris par les États dans le cadre de l'accord de Paris sur le climat- La résurgence pandémique : impacts des risques et des crises sanitaires (ex. : la Covid-19), nécessité de renforcer la prévoyance, nouveaux besoins de protection ;- L'évolution du travail : impact des nouvelles technologies, nouvelles formes de travail (travailleurs indépendants, auto-entrepreneurs), statuts précaires ;- L'utilisation des données : multiplication, diffusion des données, souci de protection de la vie privée.	<ul style="list-style-type: none">- Solutions innovantes pour prendre en charge la prévention santé des actifs, la perte d'autonomie des personnes et l'accompagnement des aidants ;- Développement des téléconsultations, de la téléassistance et des services à la personne particulièrement vers les seniors ; renforcement des actions de prévention santé ;- Promotion du lien social, accompagnement du milieu associatif dans la transition numérique ;- Politique environnementale : maîtrise des pollutions, des déchets et des émissions de CO₂ ; (mobilité durable, performance énergétique, télétravail), intégration des enjeux climatiques et de biodiversité dans la politique d'investissement ;- Rôle essentiel de la protection sociale : soutien des assurés (garanties de prévoyance, services dédiés, aides ciblées), nouvelles approches de protection ;- Déploiement de l'image employeur, formation, création d'une Direction Prospectives métiers ;- Emploi raisonné des données, sécurité informatique renforcée.

Tendances économiques et financières

Les défis	Nos réponses
<ul style="list-style-type: none"> - La persistance d'un environnement de taux bas voire négatif : les taux à 10 ans ont été inférieurs à zéro de juin 2020 en février 2021 - La poursuite de l'érosion des rendements des fonds euros : en 2020, ils ont rapporté en moyenne entre 1 et 1,10 % en 2020 contre 1,5 % en 2019 - La solvabilité des assureurs sous pression : le SCR moyen est passé de 268 % à 240 % entre fin 2019 et fin juin 2020 - La volatilité constante des marchés actions : la Bourse de Paris a enregistré en 2020 les plus fortes hausses et baisses mensuelles de son histoire - L'aspiration des épargnants à donner davantage de sens à leurs placements 	<ul style="list-style-type: none"> - Développement de notre offre en Private Equity ; - Taux d'unités de compte (UC) de 55 %, en 2020 en hausse de 8 points, contre 34 % pour le marché ; - Maintien de notre solvabilité à un haut niveau (198 % au 30 juin 2020), ce qui nous a permis de financer les aides Covid pour nos assurés ; - Stratégie de couverture sur la totalité de notre portefeuille actions jusqu'en décembre 2021 ; - Position d'acteur de référence de la finance durable.

Tendances du marché

Les défis	Nos réponses
<ul style="list-style-type: none"> - La recomposition du marché de la protection sociale : 65 groupes de protection sociale en 2003, il en reste 12 en 2021 ; depuis 2001 le nombre de mutuelles a été divisé par 5 et le nombre d'institutions de prévoyance divisé par 2 ; - La concentration autour de géants mutualistes : les regroupements se poursuivent - L'arrivée et le développement des Assurtechs : + 10 % d'acteurs entre janvier 2020 et janvier 2021, arrivée sur le marché français de Luko et Lemonade, pour le moment sur le seul marché de l'assurance habitation mais Lemonade compte se lancer dans l'assurance-vie aux États-Unis en 2021 ; - Plus généralement une intensification de la concurrence. 	<ul style="list-style-type: none"> - Services différenciants pour les particuliers (Portabilité +) et les entreprises (démarche Présence) ; - Partenariats avec un écosystème de startups, des incubateurs et des fonds d'investissement ; - Diversification vers de nouveaux métiers autour de l'accompagnement de la longévité et extension des modes de distribution ; - La recherche de partenaires pour des rapprochements permettant d'acquérir ou de conserver une taille critique.

Tendances à la réglementation

Les défis	Nos réponses
<ul style="list-style-type: none"> - Un environnement réglementaire européen et national de plus en plus fort et l'intégration de la durabilité dans le domaine financier : avec les règlements européens dits « Disclosure » et « Taxonomie », ce dernier applicable à partir de juillet 2020 et qui va classer les investissements en fonction de leur durabilité, également la transposition de la directive DAC 6 ; - Création d'un 5^e risque : le risque dépendance par la Loi organique du 7 août 2020 ; - Le regroupement des branches professionnelles : 686 en 2016 (hors agriculture), 220 en 2020 et cible autour de 100 ; - L'effet de la Loi Pacte, qui vise notamment la simplification et la modernisation de l'épargne retraite, au 1^{er} janvier 2023, les anciens produits seront transformés en PER ; - L'entrée en vigueur de la résiliation infra-annuelle des complémentaires santé qui va accroître la pression concurrentielle ; - L'impact du transfert du recouvrement des cotisations retraite complémentaire vers l'Acos (théoriquement prévu au 1^{er} janvier 2022) ; - Une tendance à l'étatisation de la protection sociale avec une réduction des prises en charge financières de certains traitements. 	<ul style="list-style-type: none"> - Une préparation en mode transverse ; - Premier partenaire des branches professionnelles (107 accords de branche) ; - Commercialisation d'une offre intégrée en épargne retraite et épargne salariale grâce au partenariat d'ARIAL CNP ASSURANCES avec Natixis Inter épargne (NIE) ; - L'accélération de l'industrialisation de la prévoyance santé et la différenciation par l'intégration de services ; - Acteur majeur de la transformation de la retraite et pionnier de l'inter-régimes.

1.2 Schéma du modèle d'affaires du groupe

Les ressources mobilisées

Nos collaborateurs

- 11 151 collaborateurs (toutes entités)
- Index d'égalité femmes-hommes : 92/100 pour le GIE AG2R et 91/100 pour l'UES La Mondiale.

Nos cotisations perçues

- 17,7 Md€ en retraite complémentaire
- 9,3 Md€ pour les activités assurantielles

Notre présence territoriale

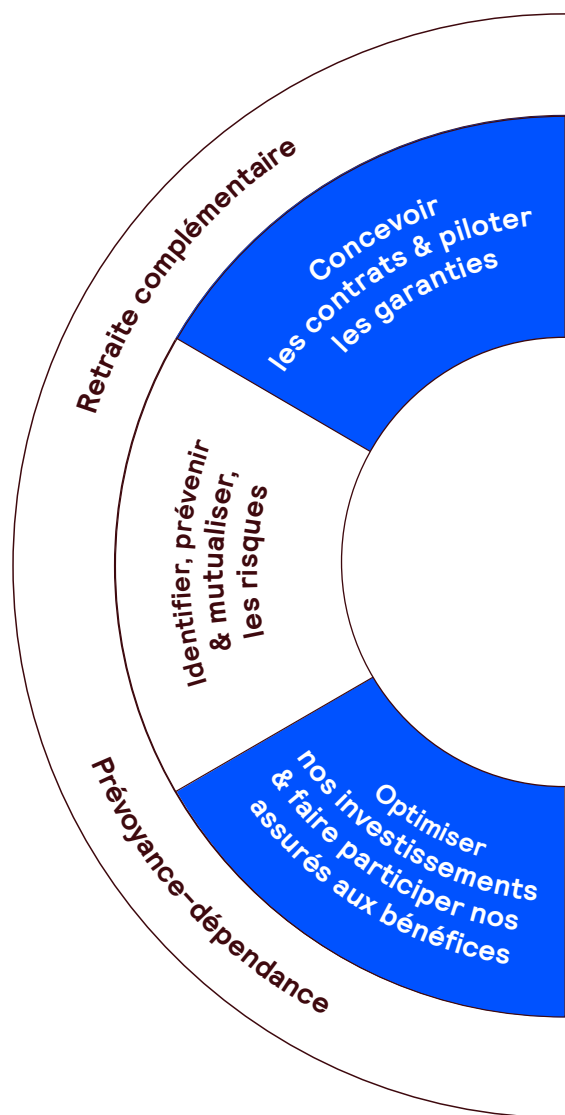
- Près de 110 agences et 160 permanences
- 44 centres d'information de conseil et d'accueil des salariés (Cicas) en métropole et Outre-mer

Notre solidité financière

- 8,5 Md€ de fonds propres
- 180 % de marge de Solvabilité 2

Nos partenariats diversifiés

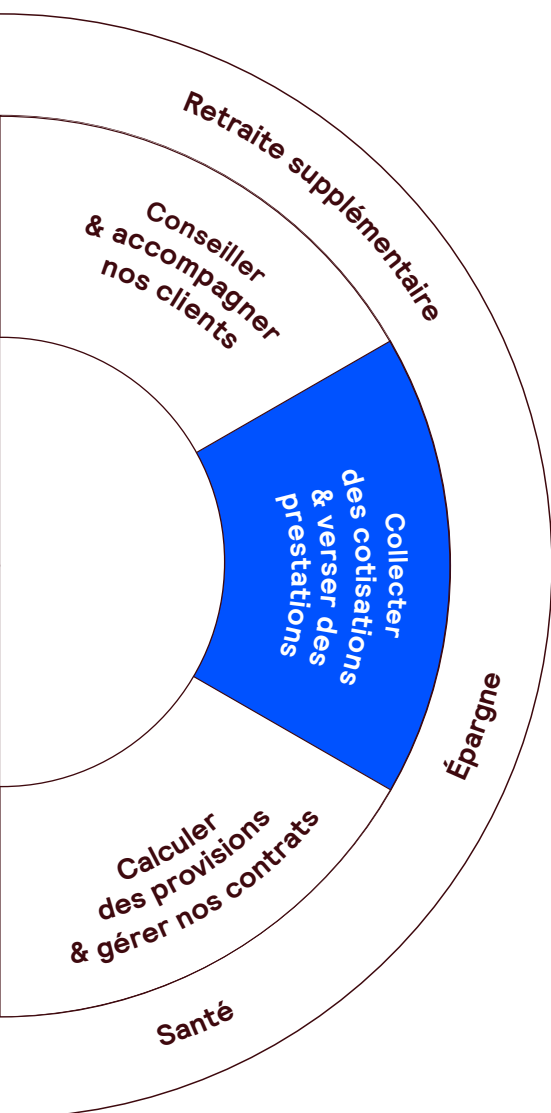
- Avec les courtiers, les banques, les experts comptables, les avocats conseils, les syndicats professionnels
- Avec de nombreux incubateurs et accélérateurs dédiés à la santé, au bien-vieillir et à l'économie sociale et solidaire visant à faire émerger les services de demain
- Avec un écosystème de plus de 1 000 start-up référencées



Notre socle

Un acteur historique de l'économie sociale et solidaire

- Une gouvernance paritaire et mutualiste (991 administrateurs et délégués)
- Une société de personnes agissant dans l'intérêt exclusif de ses assurés
- Une vocation sociétale (fonds institutionnels d'action sociale, deux fondations, mécénat et finance solidaire)



Les 4 ambitions de notre plan d'entreprise (2018-2022)

- Apporter à nos clients une offre complète d'assurance
- Être un acteur incontournable de la protection sociale
- Renforcer notre solidité financière
- Participer à la recomposition du paysage de l'assurance

La valeur créée

Pour nos clients

- 17,3 Md€ d'allocations de retraite complémentaire
- 2,7 Md€ de prestations en prévoyance santé
- Un rendement des contrats d'assurance vie en euros de 1,56 %, au-dessus du rendement moyen du marché de 28 cts
- Une performance des fonds multisupports diversifiés gérés par AG2R LA MONDIALE Gestion d'actifs comprise entre
- 2,9 % et 5,5 %, en moyenne annualisée sur 5 ans
- 29 027 aides financières individuelles exceptionnelles versées

Pour les territoires et la société civile

- Une contribution à des projets collectifs de 2,5 M€ en CAS Agirc-Arrco* et de plus de 1,31 M€ en CSTR**
- 105 Md€ d'encours répondant aux critères ESG dont 10 Md€ d'investissement socialement responsable (ISR)
- 78 projets financés par la Fondation d'entreprise AG2R LA MONDIALE
- 25 projets soutenus par la Fondation d'entreprise AG2R LA MONDIALE pour la vitalité artistique
- 3,8 M€ consacrés à des opérations de mécénat en régie directe

Pour nos collaborateurs

- 21 actes signés avec les instances représentatives du personnel
- 94 % de taux d'accès à la formation

Pour l'environnement

- Émissions de carbone : 146 tCO₂e par million d'euros investi (périmètre de la Sgam et AG2R Agirc-Arrco) et 151 tCO₂e par million d'euros investi (périmètre de la Sgam)
- Trajectoire climat des actifs : 3,5° C
- 55 % de nos immeubles de placement certifiés Haute
- Qualité environnementale (HQE)

Pour notre Groupe

- Note A perspective stable par Standard & Poor's
- Couverture sur la totalité de notre portefeuille d'actions jusqu'en décembre 2021

* Centres d'action sociale Agirc-Arrco

** Comités sociaux territoriaux retraite

1.3 La gouvernance

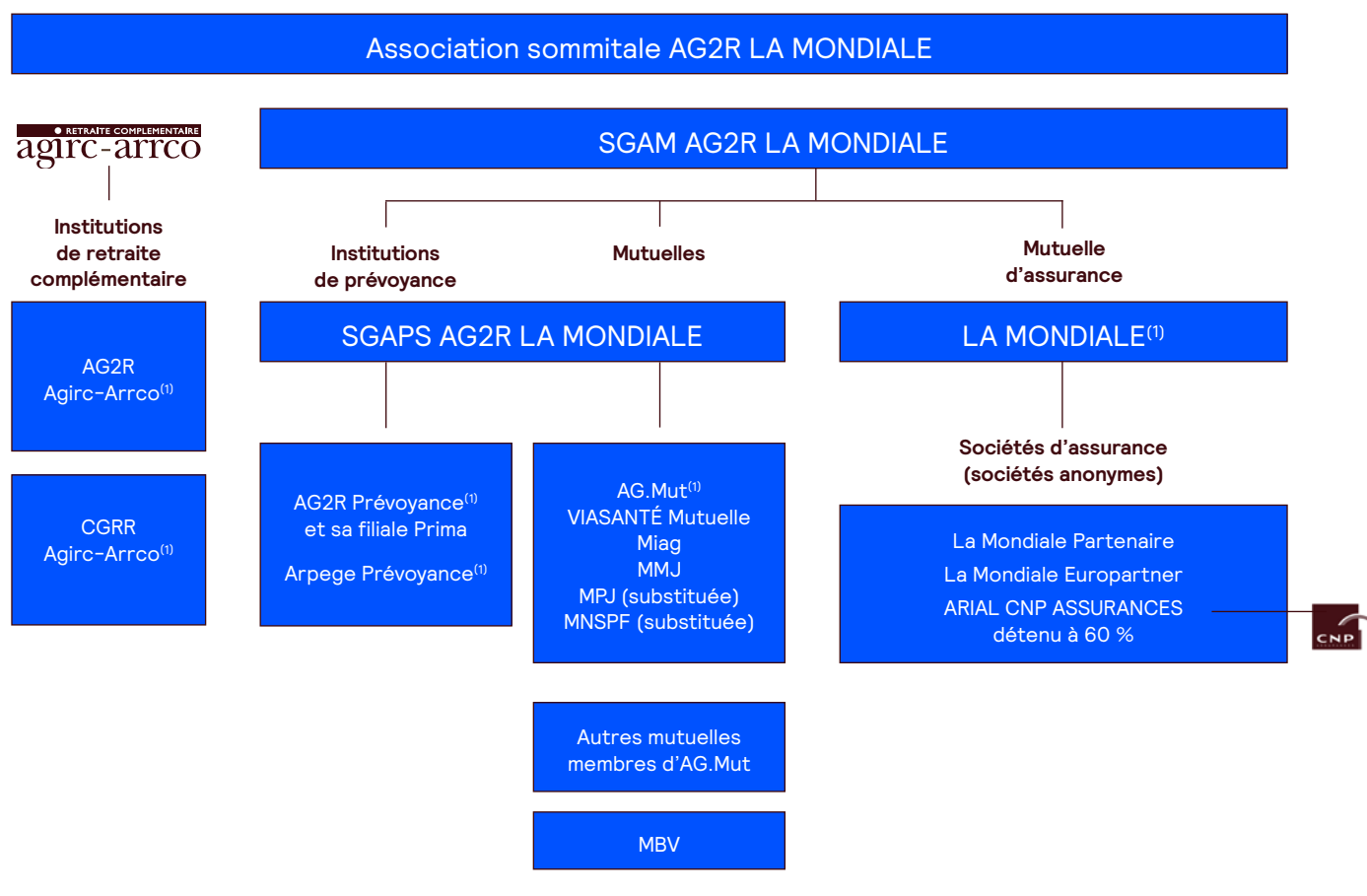
1.3.1 La nature du Groupe

AG2R LA MONDIALE est un groupe de protection sociale.

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. »

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, comme c'est le cas pour AG2R LA MONDIALE.

1.3.2 L'organisation du Groupe



Fondations



Fondation d'entreprise
AG2R LA MONDIALE



Fondation d'entreprise
AG2R LA MONDIALE
pour la vitalité artistique

Association
souscriptrice



⁽¹⁾ Membre de l'Association sommitale.

1.3.3 Le mode de gouvernance du Groupe

La gouvernance d'AG2R LA MONDIALE tient ses spécificités du paritarisme et du mutualisme qui lui confèrent les valeurs et atouts qui sont précisés ci-après.

Paritarisme :

- une représentation à parts égales des partenaires sociaux. Les administrateurs qui siègent dans différentes instances du Groupe sont tous désignés par les organisations syndicales des employeurs et des salariés représentatives au niveau national ;
- la contribution à la cohésion sociale ;
- la construction du dialogue social et de la négociation ;
- la mise en œuvre de solidarités professionnelles.

Mutualisme :

- modèle non lucratif ;
- modèle démocratique, les clients de la mutuelle (membres participants, sociétaires) ou des délégués (élus par les clients) votent sur le principe : une personne = une voix. Le Conseil d'administration est majoritairement composé de personnes ayant la qualité de client. Toutefois, ce modèle est confronté à un défi de taille par le faible taux de participation des sociétaires aux élections. Autre défi, la possible substitution de la démocratie participative par la démocratie représentative, car les nouvelles structures apparues consécutivement aux rapprochements et à l'évolution de la réglementation (pour le Groupe il s'agit des SGAM, SGAPS et association sommitale) ont leurs organes de direction qui coiffent ceux des mutuelles et diluent leur pouvoir ;
- un accès universel dû à l'absence d'individualisation des risques ;
- une modération tarifaire, la finalité mutualiste est le service rendu au client, la performance économique et financière est évidemment nécessaire mais elle n'est pas l'unique objectif.

Les deux modes de gouvernance ont en commun :

- une vision de long terme ;
- l'implication et la responsabilisation des acteurs ;
- une proximité, par la décentralisation (administrateurs territoriaux, délégués des sociétaires élus par groupements géographiques) et la diversité professionnelle (via les branches professionnelles) ;
- l'indépendance (y compris face à l'État

- quand celui-ci universalise et fiscalise) ;
- un but non lucratif (pas de pression d'actionnaires à rémunérer) ;
- une action sociale (pour des actions collectives et des soutiens individuels) ;
- la solidarité (primauté de l'intérêt collectif).

1.3.4 Les principaux membres du Groupe et leurs instances (cf. le schéma 1.3.2)

Au plus haut niveau se trouve l'Association sommitale AG2R LA MONDIALE. Organe fédérateur de toutes les composantes du Groupe, c'est une association relevant de la 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 quant à elle l'ensemble des administrateurs de tous les organismes qui en sont membres.

AG2R Agirc-Arrco est l'institution de retraite complémentaire du Groupe qui gère pour le compte de la Fédération Agirc-Arrco la retraite complémentaire. Son Conseil d'administration est paritaire.

La 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 organise 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 autant de représentants de la SGAPS que de La Mondiale.

La 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.

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. 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 sont répartis en neuf groupements géographiques auxquels s'ajoute un groupement spécifique réunissant les salariés et anciens salariés. Tous les ans un tiers des groupements géographiques est renouvelé.

1.4 Un affectio societatis ouvert et affinitaire pour une prise en compte optimale des besoins des assurés

1.4.1 Une spécificité : l'animation de « pôles thématiques »

AG2R LA MONDIALE est un partenaire historique des branches professionnelles. À travers une direction dédiée, la direction des accords de branches (DAB), le Groupe est l'interlocuteur des partenaires sociaux des branches professionnelles dans la mise en place, le suivi et le pilotage des régimes de protection sociale complémentaire conventionnelle. Mettant à leur service ses expertises techniques et juridiques il peut leur proposer des solutions spécifiques en matière de santé, prévoyance, retraite, engagement sociétal et parfois d'épargne. Les pôles ont une gouvernance paritaire et sont animés par la DAB. Les branches ont été regroupées en fonction de leur secteur d'activité, c'est ainsi que des pôles ont été constitués : le pôle alimentaire, le pôle des Institutions de la Coiffure, le pôle des Fonctions publiques et le pôle de l'Économie sociale et solidaire (ESS).

1.4.1.1 Le pôle alimentaire

Le pôle alimentaire est une instance créée par l'Association sommitale du Groupe en 2008 –mais les relations du Groupe avec la filière alimentaire remontent à 1955– qui représente et défend les intérêts des assurés de quatre secteurs : le commerce et l'artisanat alimentaire, l'industrie alimentaire, la grande distribution et la restauration, hôtellerie, cafés. Laboratoire d'idées, le pôle alimentaire regroupe 80 métiers et 1,5 million d'assurés (de l'apprenti au retraité) et ayants droit. Il poursuit trois objectifs: prévenir, protéger et agir, déclinés selon 10 engagements parmi lesquels on trouve notamment la co-construction

d'une protection sociale, le développement de l'attractivité des métiers, le soutien de l'innovation sociale, la prévention santé en lien avec les risques professionnels encourus... Dans le cadre de ses missions il se fixe chaque année des chantiers prioritaires, exemples : l'illettrisme, ou la cohabitation intergénérationnelle afin de relever le défi de la contrainte économique à laquelle les apprentis de l'alimentaire sont confrontés, quand les anciens sont exposés à l'isolement social.

1.4.1.2 Le pôle des Institutions de la Coiffure

Le but de ce pôle est également d'apporter des réponses adaptées aux besoins d'une profession, la 2^e branche artisanale de France, qui connaît des risques spécifiques notamment en matière de maladies professionnelles, en particulier les troubles musculosquelettiques qui représentent près de la moitié des maladies professionnelles de la branche, et peuvent conduire à l'arrêt de l'activité. Une des solutions apportées est l'utilisation de matériels ergonomiques. Le pôle a également mis en place, depuis 2009, des opérations incitant les salons de coiffure à prendre en compte les aspects du développement durable avec le label « Développement durable, mon coiffeur s'engage », label qui s'intéresse aux problématiques environnementales (ex : la consommation d'eau) comme sociétales.

1.4.1.3 Le pôle des Fonctions publiques

Il a vu le jour en 2016 et a vocation à représenter les trois Fonctions publiques (État, territoriale, hospitalière), il rassemble la mutuelle des Métiers de la Justice et de la sécurité, la mutuelle nationale des sapeurs-pompiers de France et Mutame & Plus (mutuelle des agents territoriaux). Pôle d'avenir, il est destiné à accueillir d'autres mutuelles du secteur public et à renforcer la présence du Groupe, ce que laisse augurer la généralisation de la participation de l'employeur au financement de la complémentaire santé des agents de la Fonction publique, recommandée par un rapport administratif à l'automne 2020, et actée par une ordonnance de février 2021. D'abord appliquée à la Fonction publique d'État elle s'étendra au fil des années aux fonctionnaires territoriaux et aux hospitaliers. Le Groupe mène des actions de prévention et de formation, et organise chaque année une conférence sur un thème intéressant les organisations syndicales de la Fonction publique, la fonction ressources humaines,

ou les managers (ex : sur la « mobilité et sécurisation des parcours professionnels des agents publiques et dialogue social »).

retraite (le monde des professionnels du chiffre rassemble les experts-comptables, commissaires aux comptes...).

1.4.1.4 Le pôle de l'Économie sociale et solidaire (ESS)

Mis en place officiellement à l'automne 2020, ce nouveau pôle va représenter et défendre les intérêts de l'économie sociale et solidaire dont AG2R LA MONDIALE fait partie et partage avec elle un fort ancrage territorial. Le Groupe couvre en prévoyance/santé près de 320 000 salariés appartenant à huit branches de ce secteur.

Les chantiers qui mobiliseront le pôle ESS seront l'attractivité des métiers, la qualité de vie au travail, l'amélioration de la visibilité. La réussite s'appuiera sur les liaisons intra ou inter branches.

1.4.2 Le rôle d'Amphitéa, l'association des assurés

Amphitéa est une association relevant de la Loi 1901 qui fait le lien entre les entités du Groupe et ses assurés. Ces derniers adhèrent à l'association qui va en leur nom et à leur profit :

- négocier et faire évoluer les contrats ;
- former, informer et communiquer sur tous les sujets à la protection sociale et patrimoniale.

La parole des assurés s'exprime au travers :

- du Conseil d'administration, où ils sont majoritaires ;
- de comités, au nombre de quatre, dédiés aux produits et services, parcours client, communication, Outre-mer ;
- d'un réseau de correspondants, au nombre de 100 répartis sur tout le territoire.

1.4.3 Une relation étroite avec les Conseils aux entreprises

Dans le cadre d'accords de partenariat AG2R LA MONDIALE met son expertise en protection sociale et patrimoniale au service des professionnels du conseil, comme les experts-comptables, avocats d'affaires, notaires, centres et associations de gestion, pour accompagner leurs clients, entreprises et particuliers.

Via son Club Expertises et Solutions le Groupe fait bénéficier ses partenaires de la compétence de ses conseillers, qui peuvent réaliser audits, analyses, actions de formation auprès des collaborateurs des cabinets, animations auprès des clients, et a d'ailleurs été deux fois récompensé lors de l'édition 2020 du Palmarès du chiffre en prévoyance et en

Partie 2. Les risques extra-financiers et les transformations

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

Un risque est la possibilité qu'un événement 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, à identifier, et à maîtriser, car si la survenance d'un risque peut dégrader la performance, la préparation au risque peut aussi se transformer en opportunité. Cinq risques extra-financiers ont été identifiés : la relation client, l'éthique des affaires et la conformité, les achats et la sous-traitance, la gestion d'actifs et la gestion des ressources humaines. Intrinsicquement liés aux évolutions sociétales, ces risques – leur gestion et leur suivi – sont décrits dans les sections 2.1 à 2.5 de cette partie. Enfin, il a été jugé utile de consacrer une rubrique aux risques dits émergents. À la différence de ceux qui ont été précédemment retenus les risques émergents ont une échéance et des conséquences incertaines.

2.1 Le client

Le client est créateur du chiffre d'affaires. Il est crucial qu'il soit satisfait de la relation qu'il entretient avec le Groupe. Dans un environnement très concurrentiel le risque est la désaffection de la clientèle, une atteinte de la réputation y compris de la e-réputation qui peuvent se traduire par des coûts financiers dus aux opérations correctives. La satisfaction client s'apprécie tant au niveau du produit que de la qualité des services qui y sont associés : un client sera satisfait si le produit ou le service correspond à ses attentes, si la relation s'établit rapidement,

quel que soit le canal utilisé, si la gestion est simple, transparente, efficace, rapide, sans interruption. C'est dans cet esprit qu'AG2R LA MONDIALE a fait le choix de maintenir ses centres de relation client (CRC) dédiés aux assurances de personnes exclusivement en France métropolitaine. Ces centres assurent la prise en charge des demandes des clients, particuliers, salariés, entreprises et leur tiers déclarant, tout au long de la vie du contrat, par tous les canaux de contact possibles. Les CRC sont spécialisés par métier. Ils auront traité 2,8 millions de contacts en 2020, répondant à plus de 88 % des demandes dès le premier niveau de contact. Le triptyque produit/entreprise/client ne cesse d'évoluer en faveur du client, qui jadis bénéficiaire-passif, est devenu par les évolutions réglementaires et technologiques un bénéficiaire-actif qui peut résilier, comparer, consulter les avis et formuler le sien. La technologie lui confère la capacité désormais de partager et de diffuser très largement son expérience client, quelle que soit l'objectivité de celle-ci. Les différents produits distribués par AG2R LA MONDIALE sont présentés en même temps que les métiers qui les proposent dans l'annexe 1 de ce document. Les autres constituants de la satisfaction client sont traités sous plusieurs angles dans les sous-sections suivantes de cette déclaration : la qualité de service ; la protection de la clientèle ; la protection des données ; la continuité de l'activité. Notons que la qualité de service demeure la première préoccupation du client. Enfin, la satisfaction client fait l'objet d'enquêtes et aussi de mesures à travers le traitement des réclamations.

2.1.1 La qualité de service et l'innovation numérique

Selon l'AFNOR la qualité de service est la capacité d'un service à répondre par ses caractéristiques aux différents besoins de ses utilisateurs ou consommateurs. 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, mais aussi les intermédiaires. Pour AG2R LA MONDIALE 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 un versement pour pallier les conséquences financières d'un accident de la vie. Outre les aspects transactionnels précités qui sont fondamentaux, la pertinence des conseils prodigués, l'expertise mobilisée et la sensibilisation à la prévention participent à la perception que les clients ont de la qualité des services proposés. Une qualité de service reconnue va permettre d'attirer de nouveaux clients puis de les fidéliser. Dans un environnement de produits et services de plus en plus normalisés la qualité de service devient dès lors un argument différenciant.

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

Les réponses à cette préoccupation relèvent de la relation client, et donc aussi du niveau de formation des collaborateurs (cf. point 2.5) :

2.1.1.1 L'accessibilité

Le Groupe est en mesure d'offrir à ses clients une relation en présentiel comme une relation numérique participant dès lors à une stratégie omnicanale :

- fort d'un ancrage historique dans les territoires, il dispose d'environ 160 sites répartis dans la métropole et le monde ultramarin et d'un réseau commercial de plus d'un millier de collaborateurs ;
- le service digital « Digivie » offre, en matière d'épargne patrimoniale, plusieurs services aux partenaires du Groupe (l'arbitrage et la souscription en ligne), à leurs clients un espace client sécurisé interactif ;
- le service FACIL'iti, à destination des particuliers permet de faciliter l'accessibilité des services numériques du Groupe à différents types de handicap, conformément

à une exigence réglementaire posée par le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA). Ce service permet d'adapter l'affichage en fonction des besoins (visuels, cognitifs, moteurs) de l'internaute utilisateur ;

- enfin, l'émergence du phygital qui combine la présence physique avec la présence d'équipements digitaux.

2.1.1.2 Le dialogue

L'échange entre le client et le Groupe peut avoir lieu notamment via Amphitéa, l'association souscriptrice. Créée en 1974 elle rassemble aujourd'hui près de 450 000 adhérents et un peu plus de 100 correspondants régionaux en métropole et Outre-mer. Les échanges se font à travers le comité Parcours Client, composé d'adhérents, ainsi qu'au cours de réunions thématiques ou de proximité qui se déroulent plusieurs fois dans l'année. Les correspondants régionaux remontent les attentes des adhérents auprès des représentants du Groupe et peuvent formuler des propositions sur la conception d'un produit comme sur le niveau de qualité de gestion attendu.

2.1.1.3 L'information et le conseil

La protection sociale et patrimoniale est en perpétuelle évolution. Outre l'information et le conseil dont les modalités sont légalement encadrées et qui sont traités plus loin dans cette déclaration, le client ou futur client a besoin que des collaborateurs du Groupe décryptent les nouveautés réglementaires et leurs effets pour lui et ses proches.

À titre d'illustration, dans le domaine de la retraite complémentaire, le Groupe a participé en octobre 2020 à la première édition commune des rendez-vous de la retraite, contribuant ainsi à l'information de la population sur les évolutions du système de retraite en France. Adapté aux conditions sanitaires du moment l'évènement a permis au Groupe d'assurer plus de 8 000 rendez-vous (en présentiel ou téléphoniques).

2.1.1.4 La digitalisation

Le développement de la technologie numérique, sa large diffusion et son utilisation rendent nécessaire la transformation digitale de l'entreprise pour demeurer en phase avec son client.

La digitalisation modifie en effet en profondeur la relation client en

l'affranchissant des contraintes de temps et de lieu, elle active la relation.

Le mode de gestion de la crise sanitaire a évidemment accéléré l'établissement des liens à distance. Ainsi, le Groupe a rapidement adapté ses services et communications afin de maintenir la relation avec ses clients, et d'assurer une continuité du service en évitant les aléas postaux et la surcharge des centres d'appels. Si le rythme de la transformation digitale s'en est trouvé accéléré, son inscription au plan d'entreprise, l'actuel comme le précédent, témoigne de l'importance que le Groupe accorde à cette question dans un objectif d'amélioration continue de la satisfaction client. Pour faciliter les transformations induites, l'expérience client et la transformation digitale relève d'une même Direction au sein de l'organisation du Groupe.

La digitalisation, en raison de ces transformations, s'accompagne d'un certain nombre de risques, au nombre desquels se trouvent :

- l'adaptation et la capacité du matériel, la défaillance informatique, les cyberattaques ;
- la formation des collaborateurs ;
- l'adaptation des processus ;
- l'utilisation et la protection des données.

Une des conditions clés pour mener à bien cette transformation est l'acculturation des collaborateurs du Groupe au numérique. À cette fin, le Groupe a constitué une communauté forte d'environ 310 membres sur laquelle il peut s'appuyer. Cette communauté rassemble (a) les relais digitaux (40 collaborateurs appartenant aux principaux métiers du Groupe) chargés d'accompagner les actions de transformation dans les différents domaines d'expertise, et (b) les compagnons du numérique qui animent, aident à la diffusion des actualités digitales et à l'appropriation des nouvelles techniques. Des conférences, ateliers de formation, participent également à la diffusion et à l'appropriation de ces nouveaux savoirs. Enfin, le Groupe innove dans l'aménagement de ses bureaux afin d'y créer des lieux adaptés au travail en mode agile et transverse, comme c'est le cas à Paris, et à Mons en Baroeul, deux villes qui accueillent des équipes impliquées dans la conception de solutions digitales.

À côté de ces actions destinées à développer chez l'ensemble des collaborateurs un savoir numérique, le Groupe s'est doté de spécialistes digitaux (product owner, spécialistes UX, scrum master, et data scientists) dont les

compétences alliées à celles des équipes de la Direction des systèmes d'information lui confèrent une véritable expertise digitale.

Par ailleurs, le Groupe poursuit son développement des services en lignes qui s'inscrit dans un programme de dématérialisation des flux. Ces services bénéficient aux entreprises, aux particuliers et aux partenaires.

Les principaux services déployés sur les espaces clients entreprises sont :

- la demande de prestations d'arrêt de travail (les indemnités journalières), la crise sanitaire a conduit le Groupe à accélérer son déploiement afin de tenir ses engagements auprès des entreprises clientes et assurer la continuité du service ;
- la demande de prestations décès et invalidité ;
- la résiliation infra-annuelle d'un contrat collectif ;
- un nouvel espace client regroupe, par simplification, les contrats santé, prévoyance et retraite complémentaire.

L'espace client dévolu aux particuliers a fait l'objet d'une refonte ergonomique et graphique afin d'améliorer l'expérience de l'utilisateur. Parmi les nouveautés à destination des particuliers, il y a l'extension du périmètre d'utilisation de la signature électronique, la résiliation infra-annuelle d'un contrat individuel, la présentation d'un tableau des garanties santé, le téléchargement de la carte de tiers-payant, un espace documentaire appelé à s'enrichir en permanence de nouveaux documents (concerne à ce jour la prévoyance et l'épargne individuelles), également l'accès aux relevés d'épargne trimestriels et annuels. Pour les partenaires, à partir de Digivie sont devenues possibles l'ouverture d'une souscription à un PER individuel, certaines modalités d'arbitrage et l'utilisation de la signature électronique.

En 2020, 2,7 millions d'actes ont été réalisés en ligne. Si les circonstances particulières de l'année conduisent à une interprétation prudente de cette forte évolution, la tendance est toutefois dessinée et l'espace client est devenu un point d'interaction et un axe essentiel de la communication avec le client. Au-delà des investissements consentis dans la digitalisation du Groupe, AG2R LA MONDIALE s'implique dans les questions d'innovation numérique responsable avec, par exemple, son soutien à la chaire Good in

Tech qui a vocation, à travers ses quatre axes de recherche, à sensibiliser tous les acteurs et futurs décideurs dans ce domaine.

2.1.1.5 L'innovation

Une approche « explorer, tester, investir » a été mise en place en septembre 2018. Elle permet d'intégrer dans un processus commun et transverse l'ensemble des opportunités de coopération avec des startups en termes de solutions d'Intelligence Artificielle, d'outils collaboratifs, de services mobile etc. Sur les plus de 1300 startups répertoriées, une quarantaine de structures sont suivies et accompagnées quand cela est nécessaire, avec l'objectif de faire bénéficier le Groupe et ses clients de leur agilité et de leur créativité. Un fond d'investissement dédié a été créé en 2018, le Groupe est généralement co-investisseur en demeurant minoritaire. Des premiers investissements ont été réalisés : auprès de DreamQuark spécialisée en IA (fin 2019), et de Saagie spécialiste de l'analyse des données (en 2020). Des expérimentations réussies pourraient être étendues aux activités opérationnelles.

Le Groupe travaille également avec plusieurs partenaires dont Wilco, D3 et le Swave qui sont des plateformes d'innovation et d'incubation.

2.1.2 Les données

La donnée n'est pas ici vue comme un élément de reporting réglementaire qui doit être transmis aux autorités de contrôle (ACPR, CNIL) ou à l'administration fiscale par exemple, il s'agit de la donnée porteuse d'une information sur le client et en lien avec une prestation. La collecte de données couplée à leur exploitation par une technologie à grande capacité de combinaison et de calcul permet de mieux connaître le client, de mieux estimer son exposition aux risques et de lui proposer le produit le mieux adapté à sa situation. Dans une autre perspective le traitement de multiples données facilite également la détection d'une fraude ou d'une opération de blanchiment de capitaux.

2.1.3 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. Ces données peuvent faire l'objet de traitements à l'occasion de projets commerciaux, informatiques ou de partenariats.

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.

Le Groupe est responsable des données qu'il détient, responsable de leur usage, et responsable de leur sécurité. Derrière les données, il y a les personnes qu'elles décrivent, qui ont droit au respect de leur vie privée et à la maîtrise des informations les concernant. Ces données sont exposées à des risques par :

- le traitement dont elles font l'objet ;
- la vulnérabilité des systèmes d'informations ;
- leur conservation ;
- un transfert.

Le sujet de la protection des données est traité au niveau européen par le Règlement Général sur la Protection des Données en vigueur depuis 2018. Dans le Groupe, un délégué à la protection des données est chargé de veiller à son application. La CNIL peut procéder à des audits. L'activité peut également faire l'objet d'un audit interne et d'un audit (externe) par les Fédérations Agirc-Arrco.

Le délégué a une mission de conseil à l'intention des autres directions du Groupe dans les différentes activités qu'elles pilotent comme, à titre d'illustration en 2020 :

- dans le cadre de projets locaux visant à la réinsertion de demandeurs d'emplois (avec l'Action sociale) ;
- au sujet de l'information de salariés licenciés d'entreprises clientes sur leurs droits à la portabilité des garanties (en Prévoyance) ;
- pour la mise en place d'un paiement en ligne avec un sous-traitant.

Sa mission de conseil l'amène aussi à intervenir en amont, il peut être consulté sur des projets, ou rédiger des notes internes (ex : avec la Direction juridique sur l'utilisation du numéro d'inscription au registre des personnes physiques (NIR)).

Le délégué contrôle le respect des dispositions du RGPD.

Le délégué peut être saisi par toute personne dont les données font l'objet d'un traitement. À cette fin, ses coordonnées sont mentionnées sur les documents contractuels et les formulaires, la politique de protection des données suivie par le Groupe est consultable en ligne et l'adresse d'une boîte générique y est également mentionnée.

Dans le cadre de cette gestion des droits des personnes, le délégué peut être amené à traiter quatre types de sollicitations pour lesquelles il est précisé ci-dessous le nombre de demandes reçues des particuliers au cours des deux dernières années :

- accès aux données : 26 (vs 32 en 2019) ;
- droit de rectification : 35 (vs 12) ;
- droit à l'effacement : 54 (vs 57) ;
- droit à l'opposition : 85 (vs 111).

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. Le peu de demandes reçues par le délégué semble confirmer cette tendance. Perspective à suivre avec la multiplication des objets connectés dont certaines applications jouent un rôle en matière de prévention santé.

À côté de ces 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.

Enfin, les données sont exposées au risque de cyberattaques. Il est dû au client un niveau de sécurité adapté à ce risque, ainsi, au travers de son programme de cybersécurité, le Groupe a pris plusieurs mesures dont des protections antivirus supplémentaires, un renforcement des moyens de détections des anomalies, et des opérations de sensibilisation.

2.1.4 La protection de la clientèle

La raison d'être du Groupe débute par les mots : « Par nos expertises et nos conseils nous sommes là pour permettre à chacun de mieux protéger sa vie et ses proches », témoignant ainsi de l'attention portée à la protection de la clientèle.

Cette dernière est pilotée par Direction de la Conformité & de l'éthique des affaires, dont un département dédié en son sein coopère avec les métiers concernés. 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, quand le premier doit se voir proposer des produits adaptés à ses besoins et attentes et faire son choix en toute connaissance de cause. Ceci quels que soient le mode et le lieu de relation, présentiel, digital (espace client), téléphonique ou autres. La protection de la clientèle n'est pas un dispositif en soi, mais regroupe l'ensemble des dispositifs Groupe ayant un impact direct sur le client et qui favorisent l'information, la compréhension et les intérêts de ce dernier, tout en préservant l'image du Groupe.

2.1.4.1 Le pilotage

Le département protection de la clientèle assure le suivi conformité des travaux initiés par les métiers :

- il supervise les dispositifs et s'assure de leur pilotage ;
- il accompagne les métiers dans la mise en conformité des dispositifs ;
- il vérifie la conformité des dispositifs en place et émet un avis formalisé.

2.1.4.2 Les principales priorités thématiques de l'année 2020

Les principales activités dans le domaine de la protection de la clientèle en 2020 ont concerné (a) la revue de la conformité de l'ensemble des produits dans le prolongement de la Loi Pacte, (b) la déontologie commerciale, c'est-à-dire le respect des principes et dispositions fixés dans le guide des bonnes pratiques via notamment le déploiement d'un module de formation suivi par 600 collaborateurs, (c) l'identification de scénarios d'alerte dans le cadre du devoir de conseil et, (d) la poursuite du déploiement des processus conçus pour répondre aux dispositions relatives à la distribution des produits d'assurance. Par ailleurs, la Direction conformité et éthique des affaires a proposé en 2020 trois formations en libre accès sur « La protection de la clientèle ».

a. La Loi Pacte

L'ensemble des produits a été soumis à une analyse conformité. Un avis favorable a été donné.

b. La déontologie commerciale

C'est une démarche qui veille à ce que les collaborateurs commerciaux exercent leur activité dans le respect des dispositions énoncées par le guide des bonnes pratiques établi par le Groupe.

Il s'agit de les informer sur les bonnes pratiques à suivre et de détecter les mauvaises. La démarche est déclinée :

- dans le cadre de la formation continue des commerciaux, un module de formation, intégré dans les 15h de formation obligatoire, a été déployé en juin 2020, plus de 600 collaborateurs l'ont suivi ;
- un comité des pratiques non déontologiques composé de membres de la Direction de la conformité et éthique des affaires, de la Direction commerciale et de la Direction des ressources humaines, étudierait les éventuelles pratiques commerciales non déontologiques.

c. Le devoir de conseil

Le devoir de conseil doit être exercé tout au long de la vie du contrat. Il existe sur le périmètre Épargne/Retraite un dispositif d'alertes. Des scénarios d'alertes ont été identifiés à partir de la mise en correspondance du profil du client et son contrat.

d. La directive distribution d'assurance

Appliquée depuis 2018 elle vise l'harmonisation des conditions de commercialisation des produits d'assurance dans toute l'Europe tout en protégeant le client. Elles le font bénéficier d'un conseil tracé (remise de documents), de produits d'assurance validés et suivis (dans le cadre d'un processus de gouvernance et surveillance produits), de professionnels honorables et compétents rémunérés d'une manière transparente. Sur ce dernier point, une politique Groupe cadre les dispositifs de rémunération internes et externes, et un système de surveillance est mis en place afin de s'assurer que les principes posés au travers de la politique sont respectés. Enfin, peut être cité ici un sujet à venir, celui de la déshérence appliquée aux contrats de retraite complémentaire. Une proposition de loi déposée en mars 2020 a été votée début 2021 et s'appliquera en 2022.

2.1.5 La continuité de l'activité

Une entreprise doit assurer un service continu à ses clients. Ce principe la met dans l'obligation d'anticiper les éventuelles interruptions de son activité. Celles-ci peuvent toucher une activité plus ou moins critique, porter sur

une étendue géographique plus ou moins grande, être plus ou moins durable, avoir une cause interne ou externe. En fonction de ces éléments, les conséquences sur le Groupe seront plus ou moins importantes.

Les impacts d'une interruption de l'activité peuvent être nombreux : insatisfaction des clients, dégradation de l'image, retard de la mise en œuvre de projets, coût de l'arrêt et coût des éventuelles mesures correctives.

Une crise est une situation exceptionnelle et soudaine menaçant directement la structure du Groupe, sa chaîne de commandement, ses activités ou son image. La crise sanitaire de la Covid-19 est d'ailleurs une illustration de la complexité des situations auxquelles une entreprise peut être confrontée : une pandémie frappe les ressources humaines de l'entreprise, une interdiction puis une restriction des déplacements sont décidés, auxquelles s'ajoute l'augmentation des cyber-risques générés par le télétravail. D'où l'importance de disposer d'un plan de continuité d'activité qui permette à l'entreprise de s'adapter à des contextes inédits.

La politique de continuité d'activité définit les règles de gouvernance, les principes, l'organisation et les objectifs à atteindre afin de mettre en œuvre une gestion de la continuité d'activité efficiente et pérenne au sein du Groupe, sachant que la priorité est évidemment donnée aux métiers critiques.

Cette sous-section dresse un bref aperçu de la gouvernance, des politiques et des processus déployés par le Groupe dans le cadre de son dispositif de gestion de crise et continuité d'activité, et illustre dans un second temps sa mise en œuvre pour répondre aux contraintes de la crise sanitaire sur le fonctionnement des organisations.

a. Description du plan de continuité d'activité du Groupe

Le plan de continuité d'activité d'AG2R LA MONDIALE est conçu dans l'objectif de répondre à quatre types de sinistres majeurs assimilables à des ruptures d'activité :

- indisponibilité des locaux (incendie, inondation, mouvements sociaux, toute interdiction d'accès) ;
- indisponibilité des systèmes d'informations (cause accidentelle, cause malveillante telle une cyberattaque) ;

- indisponibilité du personnel (pandémie, risque chimique...) ;
- indisponibilité d'un prestataire-clé (sous-traitant, banque...).

Il intègre aussi des incidents majeurs pouvant avoir un impact important sur les collaborateurs, les clients, les biens ou la réputation du Groupe. Le dispositif de gestion de crise et de continuité d'activité est décrit au travers de documents applicables à l'ensemble du Groupe. Le plan de gestion de crise définit l'organisation qui doit permettre au Groupe de faire face à une situation de crise.

Le dispositif gestion de crise et continuité d'activité comprend :

- un responsable PCA (pilote la démarche) ;
- des coordinateurs PCA (définissent la méthodologie et aident au déploiement du dispositif dans un ensemble de directions) ;
- des correspondants PCA (au sein des directions) ;
- des correspondants d'alertes qui couvrent toutes les activités du Groupe et appliquent un schéma de remontée d'alertes ;
- une cellule de crise Groupe ;
- des cellules de crise opérationnelles (au sein des directions).

Plusieurs solutions opérationnelles sont en place afin de limiter les impacts liés à chaque scénario d'indisponibilité, telles que le plan de secours informatique, le repli sur site interne ou externe, le travail à distance, le suivi de continuité des prestataires critiques et les plans de continuité métiers.

b. Fonctionnement du plan de continuité d'activité du Groupe

La situation exceptionnelle liée à la pandémie Covid-19 va illustrer la mise en œuvre du dispositif décrit. Après une période de veille renforcée et la mise en place d'une cellule d'anticipation début février, la cellule de crise Groupe (CCG) et les plans de continuité d'activité ont été activés le 3 mars 2020. Elle a réuni des membres représentatifs des principales fonctions transverses du Groupe (Ressources humaines, systèmes d'information, immobilier et communication) et, étant donné le facteur humain de la crise, elle a été pilotée par la Direction des ressources humaines en lien avec la Direction générale et a été coordonnée par la Direction des risques opérationnels. L'objectif de la CCG a été d'assurer la sécurité des collaborateurs tout en maintenant un

niveau d'activité acceptable pour les assurés dans un environnement de crise majeure. Compte tenu de l'ampleur de la crise sanitaire, des cellules de crise opérationnelles (CCO) ont été mises en place par les directions métiers ou entités, afin de permettre la déclinaison des directives de la CCG, la mise à jour, la priorisation et l'activation des PCA. La mise en œuvre des CCO a demandé un renforcement de la coordination entre la CCG et les CCO, via notamment le réseau des correspondants PCA. Au total, 20 cellules de crise opérationnelles se sont activées progressivement au cours du mois de mars. Un processus exceptionnel de communication a été mis en place tant au niveau interne (via les canaux traditionnels et les outils d'alerte) qu'au niveau externe (via une CCO communication de crise clients).

Pour l'activité Retraite complémentaire, une coordination régime Agirc-Arrco a été animée par la Fédération avec la communauté des GPS. Le Groupe a participé aux réunions de coordination qui ont permis d'échanger sur la gestion de crise et le traitement des problématiques propres au régime. Le dispositif Groupe mobilisé pour la gestion de crise Covid-19 a évolué tout au long de l'année pour s'adapter au risque sanitaire et aux directives gouvernementales. Des actions exceptionnelles réalisées pendant la première vague de l'épidémie ont permis un passage massif au travail à distance (augmentation des équipements mobiles et des connexions VPN) pour la quasi-totalité des activités réalisables à distance, ou de maintenir des activités sur site dans des conditions sanitaires respectant le protocole national. Depuis août 2020 et pendant la deuxième vague, le dispositif est en mode « veille renforcé » pour suivre l'état de la situation pandémique et ajuster les directives (consignes sur le télétravail, les restrictions de fonctionnement sur les sites...). En parallèle, un premier retour d'expérience a été réalisé avec les cellules de crise du Groupe et un premier bilan a été formalisé par un cabinet extérieur pour évaluer l'efficacité du dispositif et identifier des plans d'actions. Le bilan est positif puisque les engagements vis-à-vis des clients ont pu être maintenus et la sécurité des collaborateurs maîtrisée. Les enseignements ont permis d'alimenter le plan d'amélioration continue du dispositif permanent. Le plan d'actions pluriannuel a été revu pour prendre en compte le retour d'expérience de la gestion de crise Covid-19. Ce dernier a poursuivi la démarche d'industrialisation du système de management de la continuité d'activité (SMCA)

avec l'intégration de nouvelles fonctionnalités dans l'outil pendant l'été. Le projet de refonte du plan de secours informatique (PSI) s'est également poursuivi avec la réalisation des premiers tests techniques et fonctionnels. Enfin, pour renforcer la sensibilisation des acteurs, un module de formation e-learning « Gestion de crise » a été déployé en fin d'année, il est consultable par l'ensemble des collaborateurs du Groupe.

2.1.6 Les instruments de mesures de la satisfaction client

2.1.6.1 Pour la satisfaction client

L'amélioration de la satisfaction client fait partie des objectifs du plan d'entreprise pour la période à venir 2020-2022.

Un dispositif « Pilotage de la satisfaction client » a été mis en place début 2020, il s'appuie sur une communauté de 15 responsables « satisfaction client », réunis une fois par mois ils ont recueilli et analysé les irritants client sur les métiers Prévoyance/Santé.

Les enquêtes réalisées dans le cadre de la démarche « Ecoute client » ont ciblé en 2020 3 catégories : les clients, les intermédiaires, et les prescripteurs. La cible « clients » rassemble les particuliers, les professionnels et les entreprises. En raison de la crise sanitaire, les enquêtes concernant les particuliers ont été reportées en 2021. Deux types de mesures sont effectuées régulièrement, des mesures dites à chaud ou à tiède, et des mesures dites à froid. Les premières sont réalisées après un évènement (un appel au centre de relation client (CRC), une prestation, une réclamation, une souscription...), ou à la fin d'un parcours et permettent d'évaluer l'appréciation portée par le client sur la qualité de la prestation qui vient de lui être fournie, sa correspondance avec ses attentes etc., les secondes ont lieu annuellement et vont donner une appréciation globale. 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, elle va de 1 à 10 et permet également de connaître la part des satisfaits et des très satisfaits ;
- 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). Simple à calculer, c'est le % de promoteurs moins le % de détracteurs. 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 (plus mauvais score) à 1 (meilleur score).

Les personnes interrogées sont appelées à se prononcer sur les points forts et les irritants de la relation. Les principaux sujets qui retiennent l'attention des interviewés sont la capacité d'écoute, l'accompagnement, l'espace client, la notoriété du Groupe, les délais, la constitution des dossiers.

2.1.6.2 Réclamations et conciliation

Cette sous-section de la déclaration de performance extra-financière présente des données relatives aux réclamations et conciliations, des indicateurs qui permettent d'identifier des opportunités d'amélioration, tout en offrant aux assurés un service de conciliation et de médiation qui garantisse un traitement approprié de leurs requêtes.

a. Les réclamations

Une 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, à la convenance du plaignant : 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. « Une demande de prestation ou de service, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis » ne sont pas des réclamations ainsi que l'a rappelé l'ACPR dans une recommandations en 2016. 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. Elle peut 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 doivent être traitées dans les 15 jours calendaires.

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. Cette année, le tiers des affaires traitées par le conciliateur concernent l'activité Prévoyance, suivi par la retraite complémentaire (26 %) et la retraite supplémentaire (24 %).

Commentaires sur les indicateurs : les réclamations ont à nouveau connu une augmentation, d'environ 12,6 % cette année, sachant qu'au cours du 1^{er} semestre leur

nombre avait connu une importante diminution. La Santé et la Prévoyance sont les deux activités qui génèrent le plus de réclamations. Côté conciliation, même mouvement au 1^{er} semestre avec un rattrapage au premier trimestre 2021. Le recours au conciliateur ou au médiateur suppose qu'il n'y ait pas eu de procédure judiciaire engagée.

Les faits nouveaux :

- un médiateur du régime Agirc-Arrco a été nommé par le Conseil d'administration de ce régime en octobre 2020 ;
- après une expérimentation localisée lancée en 2018, la plateforme SignalConso a été généralisée sur tout le territoire en février 2020. Elle rend possible le dépôt d'un signalement auprès de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), par un client. Le signalement est transmis au professionnel qui est libre de son action, mais qui pourra le traiter comme une réclamation. AG2R LA MONDIALE a choisi de traiter les signalements comme les réclamations et donc de les intégrer dans son processus, ainsi le nombre des réclamations fourni dans le tableau ci-dessus en tient compte. La réponse apportée au plaignant est également communiquée à la DGCCRF.

Les chiffres :

Indicateurs - Périmètre Groupe		2018	2019	2020
Conciliation et réclamations	Nombre d'affaires effectivement traitées par le conciliateur Groupe (Base : les réclamations reçues directement ou via la Direction générale)	1066	1076	881
	Nombre de réclamations traitées au 31.12	215 238	294 834	331 967
Médiation ⁽¹⁾	Médiation de l'assurance	11	16	21
	Médiation de la protection sociale	8	8	12

(1) Il s'agit de propositions de solution rendues par ces médiateurs. La saisine d'un médiateur externe ne peut intervenir qu'après avoir épuisé les recours auprès du Groupe. Les médiateurs sont externes au Groupe et leurs propositions ne sont pas contraignantes pour les parties. Pour l'assurance 15 des propositions ont été favorables au Groupe, en protection sociale, ce fut le cas pour 9 d'entre elles.

Pour illustrer tout l'intérêt qu'AG2R LA MONDIALE porte à l'ensemble de ses clients, il est repris ci-dessous un communiqué de presse qui a exposé dès le mois d'avril 2020 les mesures prises pour les soutenir pendant la pandémie.



AG2R LA MONDIALE

Communiqué de presse

Paris, le 17 avril 2020

Covid-19 : AG2R LA MONDIALE annonce un effort de 500 M€ pour aider ses assurés à surmonter la crise et contribuer à la solidarité nationale

Dès l'annonce du confinement le 16 mars dernier, AG2R LA MONDIALE a immédiatement mis en application son dispositif de crise au service de l'accompagnement de ses assurés. Pour faire face à l'urgence, toute l'organisation du Groupe s'est adaptée et les équipes se sont mobilisées autour de son Plan de continuité d'activité, en alerte depuis le 3 mars. Faisant le choix de ne pas recourir au chômage partiel, AG2R LA MONDIALE a généralisé le travail à distance et déployé de nouvelles solutions informatiques permettant à l'ensemble de ses collaborateurs d'accomplir leurs missions.

Depuis le début de cette crise sans précédent, le Groupe participe pleinement à l'effort de solidarité nationale en appliquant l'ensemble des dispositions des fédérations professionnelles.

S'agissant de la Retraite complémentaire Agirc-Arrco, il :

- applique le dispositif de report de paiement des cotisations salariales et patronales ;
- met à disposition l'ensemble des services de la Fédération.

S'agissant du Centre technique des Institutions de Prévoyance (Ctip), il :

- accorde le report de paiement des cotisations de prévoyance et de santé aux entreprises en difficultés, sans conséquence sur le maintien des garanties.

S'agissant de la Fédération Française de l'Assurance (FFA), il :

- contribue aux cotés des membres de la FFA au Fonds de solidarité mis en place par les Pouvoirs publics en faveur des TPE et des indépendants ;
- diffère le paiement des loyers pour les TPE et les PME appartenant à l'un des secteurs dont l'activité est interrompue en application de l'arrêté du 15 mars 2020 ;
- participera au programme d'investissements pour soutenir la relance de l'économie française ;
- collaborera aux travaux pour la mise en place d'un futur régime d'assurance des pandémies.

Comme le Ctip, la Fédération Nationale de la Mutualité Française (FNMF) et la FFA s'y sont engagés, AG2R LA MONDIALE maintient les garanties contractuelles des salariés en situation de chômage partiel malgré la baisse de 30% des cotisations.

Le Groupe accorde également aux PME et ETI des reports d'échéance de prêts directs aux entreprises et de fonds de prêts.

Par ailleurs, le Groupe a choisi d'apporter une aide financière exceptionnelle aux personnes vulnérables en arrêt de travail (ALD, troisième trimestre de grossesse et autres pathologies listées par le Haut Conseil de la Santé Publique). Cette mesure s'applique aux arrêts de travail à partir du 23 mars 2020, par le versement d'indemnités journalières complémentaires aux mêmes conditions contractuelles que celles prévues pour un arrêt de travail maladie.



Communiqué de presse

AG2R LA MONDIALE a aussi déployé plus de 30 services* d'action sociale destinés aux branches professionnelles et aux artisans, aux salariés, aux retraités et aux aidants, permettant un accompagnement au plus près des besoins de chacun. Parmi ses autres initiatives, le Groupe a rejoint l'Alliance digitale contre le Covid-19, soutenant ainsi le site d'évaluation des symptômes et d'orientation : www.maladiecoronavirus.fr

« En notre qualité de groupe de protection sociale solidaire de nos assurés et afin de soutenir pleinement les actions du Gouvernement ainsi que de nos fédérations dans la lutte contre la pandémie, nous nous devons de répondre présent, sur tout le territoire, tout au long de la crise et au-delà. Un grand groupe comme le nôtre, qui accompagne une entreprise sur quatre et 15 millions de personnes en France, gère l'urgence tout en inscrivant sa démarche et son engagement dans la durée » déclare André Renaudin, Directeur général.

Fort de ses valeurs paritaires et mutualistes qui guident ses actions, AG2R LA MONDIALE s'inscrit dans la droite ligne des attentes du Gouvernement et réaffirme son engagement : au global, son effort de solidarité s'élève à 500 M€.

Aujourd'hui, le Groupe prend une mesure exceptionnelle de soutien aux personnes en situation d'arrêt de travail pour garde d'enfant (de moins de 16 ans) au sein des entreprises de moins de 500 salariés, alors que la prise en charge de ce type d'arrêt de travail n'est pas prévue par les contrats de prévoyance. Face à l'urgence de la situation, il débloque sous conditions **une aide financière forfaitaire d'un montant de 300 € par salarié ayant eu un arrêt de travail de plus de 30 jours**, dans une limite proportionnelle à la taille de l'entreprise.

Dans le même temps, nos réseaux de proximité territoriaux se mobilisent et réorientent leurs actions pour accompagner les branches, les entreprises, leurs salariés et les travailleurs indépendants. Les équipes associent leurs expertises, leurs réseaux relationnels et leur connaissance fine des tissus économique et sociaux locaux pour écouter, soutenir et apporter des réponses justes dans des circonstances exceptionnelles. Objectifs : identifier les difficultés, apporter des informations sur les aides assurantielles et gouvernementales, aider dans les démarches administratives, mettre en relation les acteurs entre eux... Le réseau des conseillers d'AG2R LA MONDIALE intervient également en appui des experts-comptables et de tous ses partenaires, très sollicités en cette période.

** Parmi les services d'action sociale, sont proposés aux :*

- *Retraités : aide aux courses, lutte contre l'isolement, activité physique adaptée, solidarité de proximité...*
- *Aidants : coaching aidants, maintien du lien social...*
- *Salariés et branches professionnelles : plateforme d'entraides, dispositif de soutien aux Directeurs d'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), informations sur le financement...*

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 que si la conformité est un devoir, le respect des règles et procédures internes une protection contre les risques identifiés, les engagements éthiques eux vont déterminer le cadre qui rassemble sans les épuiser des bonnes pratiques en constante évolution. Le Groupe porte une attention croissante au développement d'une culture d'éthique des affaires, laquelle est inscrite au plan d'entreprise de la période 2020-2022 et accompagne des projets métiers. C'est ainsi que se crée et s'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. Dans le cadre de cette fonction de vérification et de conformité, 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. »

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, disciplinaire, ou 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 organisé le pilotage de la fonction ? Par 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. Cette Direction anime des comités internes (ex : comité de lutte contre la fraude), coordonne des relais, et participe à des travaux de place (Fédération Française de l'Assurance, Cercle d'éthique des affaires...).

Quels sont les thèmes suivis : la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ; la protection de la clientèle (traitée dans la section relative au client, supra 2.1.4) ; la lutte contre la corruption ainsi que la lutte contre la fraude.

2.2.1 La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT)

Le suivi des dispositifs LCB-FT est assuré par le département sécurité financière. Toutes les activités assurantielles du Groupe sont concernées et accompagnées, toutefois les plus exposées restent les activités épargne et retraite individuelle.

Il s'agit d'être vigilant sur la provenance des fonds transmis au Groupe, et de s'interroger sur le profil de risque des clients, y compris en matière fiscale.

C'est ainsi que le dispositif a été renforcé pour satisfaire l'ensemble des exigences des 4^e et 5^e directives européennes, et préparer la mise en œuvre de la 6^e (DAC 6). La 5^e a été transposée en droit français par une ordonnance en février 2020, et la 6^e en octobre 2019 avec une entrée en vigueur en juillet 2020 (l'application de certaines dispositions a été décalée de quelques mois pour tenir compte des difficultés engendrées par la crise sanitaire). Les DAC traitent de la coopération administrative en matière fiscale entre les États européens, cette coopération s'effectue par le biais d'échanges automatiques d'informations. Elles font

partie des moyens de lutte contre l'évasion et la fraude fiscale. Ainsi la DAC 6 oblige les assureurs à déclarer à l'administration fiscale les montages transfrontaliers considérés comme agressifs. Un groupe de travail réunissant les membres des directions et métiers concernés a travaillé à l'intégration des nouvelles exigences réglementaires.

Afin de sécuriser le dispositif une vigilance particulière est notamment portée sur :

- la connaissance client ;
- le renforcement du système de partage intra-groupe de la connaissance client, et d'éventuels dossiers à risque ;
- la question du gel des avoirs.

La sécurisation s'appuie sur :

- la mise œuvre d'un instrument de pilotage comportant 9 thématiques regroupant 38 points d'évaluation faisant l'objet d'un suivi trimestriel ;
- le renforcement de la comitologie LCB -FT des entités du Groupe ;
- des actions de contrôle interne ;
- des actions de formation, de deux types : assurées en collaboration avec la direction de la formation et déployées sur l'espace formation du Groupe ; assurées par l'équipe en charge de la sécurité financière et déployée par entités. Ces actions seront poursuivies en 2021.

Des actions de contrôle de nature réglementaire sont menées par l'ACPR selon un niveau d'exigence de plus en plus élevé. Par ailleurs, les autorités de contrôle ont, d'une manière générale, appelé à une vigilance renforcée dans le contexte de pandémie mondiale, et se sont assurées que les mesures d'adaptation ne conduisaient pas à une augmentation du risque.

2.2.2 La lutte contre la corruption

Cette lutte participe de la confiance envers un métier et ceux qui le pratiquent, et AG2R LA MONDIALE a posé le principe d'une tolérance zéro envers la corruption.

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 des obligations que doivent respecter toutes les entreprises au-delà de certains seuils d'effectif et de chiffre d'affaires, AG2R LA MONDIALE a déployé un dispositif dédié et intégré qui comprend entre autres (a) un comité Probité et une responsable de la lutte anticorruption, (b) une identification

des secteurs les plus exposés au risque de corruption au moyen d'une cartographie des risques régulièrement actualisée, et un programme de prévention s'appuyant notamment sur des actions de formation.

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.

De leur côté les autorités de contrôle que sont l'ACPR et l'AFA procèdent régulièrement à des investigations et l'AFA a lancé le premier diagnostic national sur la maturité des dispositifs de prévention et de détection de la corruption des entreprises françaises.

Dans le cadre de sa démarche de progrès continu les activités du groupe dans le domaine de la lutte contre la corruption en 2020 ont concerné :

- le développement d'un outil de quantification de l'exposition des tiers qui a été développé afin de mesurer et maîtriser les risques qui pourraient toucher le Groupe. Commencé sur le périmètre de la Direction des achats le déploiement va se poursuivre selon le degré de risque des activités ;
- la formation et la sensibilisation, à destination des membres du Comex, à destination des collaborateurs en relation avec des tiers. En présentiel dans le premier cas, en e-learning sur l'espace formation du Groupe dans le second ;
- le renforcement du dispositif de contrôle concernant les cadeaux et marques d'hospitalité.

Indicateurs Périmètre Groupe		2018	2019	2020
Lutte contre la corruption	Nombre de personnes formées dans l'année	NC	NC	5292
	Taux de formation de la population cible	NC	NC	76 %

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 en cas de complicité. Il peut s'agir d'une fraude aux moyens de paiement, d'une falsification de justificatifs, de fraude aux apparences (exemple, la fraude dite au Président), d'hameçonnage, de fraude sur des frais dentaire, d'optique, aux arrêts de travail... Les activités les plus touchées sont la Santé et la Prévoyance, mais le métier de la Retraite complémentaire n'est pas épargné, les fraudes les plus fréquentes sont l'absence de déclaration de décès ou de remariage et les usurpations d'identité.

Le dispositif du Groupe en matière de lutte contre la fraude repose sur :

- une cartographie métier ;
- des moyens humains, deux chargés de mission appartenant à la Direction de la Conformité, des correspondants anti-fraude pour les métiers Santé et Prévoyance, et les correspondants risques opérationnels ;
- un moyen d'alerte, avec la mise en place à mi-année d'une boîte générique ;
- plusieurs niveaux de contrôle, effectués au 1^{er} niveau par les métiers, au 2nd niveau par les contrôleurs internes ou les correspondants risque. Il existe également des contrôles informatiques réalisés à partir d'extractions et d'analyses statistiques ;
- la réalisation d'audit, tel qu'un audit sur la fraude aux prestations assurantielles effectué au cours du 1^{er} semestre ;
- une démarche de prévention qui s'appuie sur des actions de formation et de sensibilisation ainsi que sur un guide spécifique (le guide des bonnes pratiques de lutte contre la fraude). Cette démarche appelle régulièrement les collaborateurs à la vigilance et aux respects des procédures, ces dernières offrant une garantie dans les situations anormales ;
- un référentiel des bonnes pratiques de lutte contre la fraude à l'Action sociale rédigé par un groupe de travail réunissant la Fédération Agirc-Arrco et les Groupes de Protection Sociale.

Le développement du numérique favorise des montages de plus en plus complexes et l'utilisation de justificatifs non conformes, par ailleurs le travail à distance auquel le Groupe a recouru pendant la crise sanitaire a augmenté le risque de fraude. Pendant le premier confinement l'Association de lutte contre la fraude à l'assurance (ALFA)

a mis en place un observatoire permettant l'échange avec ses membres et le recensement des alertes les plus importantes.

Des outils faisant appel à l'intelligence artificielle sont régulièrement expérimentés pour détecter les fraudes notamment dans le domaine de la Santé.

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.

2.3 Achats et sous-traitance

2.3.1 Présentation

La Direction des achats accompagne toutes les directions du Groupe (à l'exception des acquisitions immobilières et des gros travaux de même nature). En 2020 le volume des achats s'est élevé à environ 435 millions d'euros (TTC), sont pris en compte l'ensemble des achats payés pendant l'exercice 2020. Les postes les plus significatifs sont l'informatique et les prestations intellectuelles dont les montants représentent à eux deux 61 % des achats du Groupe.

Environ 1400 fournisseurs accompagnent le Groupe, les 200 premiers couvrant 80 % des achats.

Ces données englobent les activités sous-traitées.

Depuis 2017 les achats sont centralisés dans une plateforme E-Achats qui permet

de centraliser l'ensemble des achats, et de conserver la traçabilité des dossiers achats de l'expression du besoin à la préparation de l'engagement.

Ambassadeur des valeurs de l'entreprise, la fonction est un pilier important du déploiement d'une démarche RSE au sein du Groupe. À ce titre, bien que n'ayant pas formalisé une charte achats responsables, AG2R LA MONDIALE est bien engagé dans une telle démarche comme l'illustre les éléments soulignés ci-après :

- intégration des clauses sociétales et environnementales dans ses contrats cadres ;
- intégration des critères sociétaux et environnementaux dans les appels d'offres. La pondération des critères varie 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 ;
- désignation au sein de la Direction des achats d'une référente RSE qui échange avec la référente Achat de la Direction de la RSE ;
- élaboration d'un guide des bonnes pratiques éthiques des achats ;
- recours au secteur du travail adapté et protégé ainsi qu'à des structures d'insertion par l'activité économique, par exemple pour l'entretien des espaces verts ;
- diminution du délai moyen du paiement des fournisseurs à 25 jours ;
- recours au tissu des PME et quand cela est possible à des entreprises locales. Le Groupe est présent sur 160 sites répartis dans toutes les régions de France. Il est possible en fonction de la famille d'achat considérée de faire travailler des entreprises implantées dans les mêmes régions que les sites ;
- surveillance du risque de dépendance du fournisseur vis-à-vis du Groupe.

Le métier d'acheteur a fortement évolué 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 partie prenante de son écosystème. Une nouvelle relation acheteur-fournisseur se dessine, une relation de confiance, une relation qui cherche l'équilibre avec le souci

d'une prestation de qualité. Cette nouvelle perspective participe à la limitation des risques.

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, sa santé financière, son degré de dépendance avec le Groupe, l'honorabilité de ses dirigeants. Toutefois 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.

La défaillance d'un sous-traitant peut avoir des conséquences dommageables pour le Groupe en entraînant par exemple : une dégradation du service dû au client, une dégradation de sa notoriété, mais aussi un risque conformité, et/ou des conséquences financières.

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. Il est nécessaire de trouver le bon équilibre entre une possible augmentation du nombre de sous-traitants rendant leur pilotage difficile et un risque de dépendance en cas de concentration des activités sous-traitées chez quelques acteurs.

Le principe est que chaque direction pilote et suit ses prestataires. 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. Parmi celles-ci les activités considérées comme critiques ou importantes font l'objet d'un pilotage renforcé. Avant chaque contractualisation il est procédé à une évaluation de l'organisation et du dispositif de contrôle interne du sous-traitant. Si nécessaire 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.

2.4 La gestion d'actifs

Le Groupe détenait au 31 décembre 2020 un ensemble d'actifs d'une valeur d'environ 132 milliards d'euros (en valeur marché). L'ensemble comprend le portefeuille assurantiel (environ 115 Md€), qui correspond au périmètre de la SGAM, et le portefeuille de la quote-part du régime Agirc-Arrco confiée au Groupe (environ 17 Md€). À défaut de précision contraire le périmètre pris en compte dans cette partie est celui de la SGAM assurantielle. Ce dernier périmètre est subdivisé en deux parties, le secteur financier (108,3 Md€), et l'immobilier de placement (6,7 Md€).

2.4.1 Les actifs financiers (hors secteur immobilier)

Les portefeuilles sont composés d'obligations (d'entreprises ou souveraines), d'actions

cotées et non cotées, de fonds et de fonds de fonds. Ils sont gérés principalement en interne, mais aussi par la société de gestion du Groupe et en gestion externe. Les obligations représentent à elles seules environ 81,5 Md€, soit environ 75 % du total assurantiel. Cette part importante s'explique par les métiers du Groupe qui s'inscrivent dans le long terme voire le très long terme (ex : pour l'activité retraite supplémentaire). De tels portefeuilles nécessairement gérés avec une grande prudence, eu égard aux engagements pris vis-à-vis des clients et aux exigences réglementaires, possèdent une forte inertie qui ne rend pas visible sur le court terme l'application de nouvelles démarches.

L'investisseur participe à la vie économique, l'orientation de ses financements n'est donc pas neutre. Ces dernières années sont apparues de nouvelles attentes et exigences envers les entreprises et les investisseurs, lesquels doivent désormais démontrer une combinaison entre la performance ESG et la performance financière, afin de tenir compte des évolutions sociétales.

Partageant cette vision de la réconciliation des performances, le Groupe a été l'un des premiers de la place à développer une gamme de produits d'investissement socialement responsable (ISR). Par ailleurs, le Groupe est engagé dans une politique d'investissement responsable sur l'intégralité de ses encours gérés en direct, et adhère depuis plusieurs années à de nombreuses initiatives parmi lesquelles :

- les principes pour l'investissement des Nations-Unies (UNPRI) ;
- les principes du Pacte mondial des Nations-Unies ;
- la charte RSE de la Fédération Française de l'Assurance (FFA) et son volet Investisseurs responsables ;
- le Forum pour l'Investissement Responsable (FIR) ;
- le cercle des investisseurs institutionnels de Novethic ;
- l'Association française des investisseurs institutionnels (Af2i).

2.4.1.1 La politique d'investissement responsable

Les risques extra-financiers qui pèsent sur des portefeuilles d'actifs sont multiples, risque sanitaire (pandémie), risque social (grèves, émeutes...), risque environnemental, risque technologique, sociétal (désaffection des consommateurs, des clients), risque éthique, risque de réputation...

Ces risques pèsent sur chaque ligne d'actif et finalement sur l'investisseur qui les détient, et peuvent conduire à une dépréciation de son portefeuille. Or ce dernier participe à la performance de l'assureur.

La politique d'investissement responsable appliquée par le Groupe a été approuvée par le Conseil d'administration de l'Association sommitale en 2016. Ce dernier en a arrêté les principes et les objectifs.

Le périmètre pris en considération ici est celui des actifs SGAM, hors immobilier de placement qui est traité au chapitre 2.4.2 de cette déclaration, et hors gestion externe examinée au chapitre 2.4.1.2. Ce périmètre représente un encours qui dépasse les 80 Md€.

La politique d'investissement responsable, conçue comme une obligation de moyens, est fondée sur deux objectifs et 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.

La réduction des risques repose sur six blocs et comprend (a) la prise en compte des risques ESG, (b) une politique spécifiquement dédiée aux enjeux climatiques, (c) une politique d'exclusion sectorielle, (d) une politique d'engagement, (e) une démarche active de financement de l'économie, et (f) un souci de transparence :

a. La prise en compte des risques ESG

Le Groupe mène ses analyses à partir de nombreux critères appartenant aux trois domaines couverts par l'ESG, l'environnement, le social et la gouvernance :

- cinquante indicateurs sont retenus pour

les États, notamment l'alignement à la trajectoire 2°C, la lutte contre les inégalités sociales et la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ;

- trente-cinq critères sont utilisés pour les entreprises. À titre d'illustration ces critères concernent : dans le domaine environnemental, la stratégie face au changement climatique, la politique environnementale, la gestion des déchets ; en matière sociale, le respect des droits fondamentaux, la liberté syndicale, le dialogue social, la santé et la sécurité ; en ce qui concerne la gouvernance, l'évaluation de sa qualité (prise en compte de la rémunération de l'exécutif, les mécanismes de contrôle), la prévention de la corruption, le lobbying.

Pour les États comme pour les entreprises les controverses sont également prises en compte, elles peuvent concerner les droits de l'homme, la liberté de la presse, la liberté syndicale...

Une pondération différente est appliquée à chacun des trois critères en fonction du secteur d'activité.

Un outil dédié calcule la note finale qui sera un des éléments de la prise de décision.

Outre cet outil, l'équipe chargée de mettre en œuvre cette politique est forte de douze gérants et de quatre analystes ESG qui ont pour mission d'identifier les enjeux et les risques associés à 42 secteurs d'activité.

Parmi les investissements responsables une catégorie fait preuve de plus d'exigence, il s'agit des investissements socialement responsables (ISR).

La culture ISR du Groupe date du début des années 2000. Pour les entreprises, le processus de sélection consiste à retenir, au-delà de la sélection précédemment décrite, les mieux notées dans leur secteur d'activité (méthode dite Best in class).

À la fin de l'année 2020 le montant des fonds ISR s'élevait à 9,9 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), et un d'entre eux a reçu également le label Finansol qui témoigne de sa démarche solidaire. Le montant cumulé des fonds labellisés s'élève à 4,1 Md€.

b. La lutte contre le réchauffement climatique

Le Groupe soutient l'Accord de Paris sur le climat de 2015 et entend contribuer à la limitation du réchauffement climatique notamment par une gestion raisonnée de ses actifs :

- en appliquant les recommandations de l'OCDE sur la cessation définitive du financement du charbon à l'horizon 2030. Le charbon fait l'objet d'une attention particulière de la part des investisseurs car sa combustion est plus émettrice de carbone que les autres énergies fossiles, mais le sujet est difficile, le charbon étant l'énergie la plus utilisée au niveau mondial. Plusieurs situations sont prévues dont l'exclusion systématique de tout nouvel investissement dans une entreprise qui produirait de l'électricité issue pour plus de 25 % du charbon, ce seuil diminuera de 5 points tous les deux ans ;
- en investissant dans les énergies renouvelables et les économies d'énergie, notamment via des green bonds et des investissements immobiliers.

c. Le dialogue avec les émetteurs

Par définition cette démarche concerne uniquement le portefeuille d'actions.

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. Le but est de rapprocher l'orientation de l'entreprise avec les exigences ESG du Groupe (à titre d'exemples : évoquer une vision stratégique, tenter d'infléchir une démarche ou 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. Au cours de l'année l'équipe a rencontré 65 entreprises, les deux thèmes arrivés en tête dans les échanges furent le changement climatique et la gouvernance. 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 2020 il a participé à 248 assemblées d'actionnaires. Les résolutions pour lesquelles le Groupe s'est abstenu ou opposé concernaient principalement (61 %) 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 capacité effective d'influence qui est conditionnée à la part détenue du capital de l'émetteur, le plus souvent très modeste dans les faits. C'est pour cette raison que l'on assiste à la formation

de coalitions d'investisseurs dans le cadre de stratégies collectives d'engagement.

d. Les exclusions sectorielles

Depuis 2017 la politique d'investissement est soumise à des restrictions sectorielles. Celles-ci portent actuellement 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 ;
- le tabac : 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, avec une sortie programmée (cf. supra).

Le rythme du désengagement est un paramètre important de ce type de politique, tant en raison des conséquences financières qu'emporte ce type de décision, qu'en raison des effets induits sur les populations concernées pour les salariés de la branche en cause et parfois des populations locales, éventuellement dépendantes d'une production.

e. 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'État, 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 241 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 18 Md€ et un peu plus de 200 000 emplois.

f. La transparence

L'ensemble des politiques et démarches font l'objet de rapports qui sont accessibles sur le site internet du Groupe.

2.4.1.2 Le suivi des sociétés de gestion

Afin d'assurer sa cohérence, la démarche d'investissement responsable du Groupe est relayée auprès des sociétés de gestion gérant des fonds dans lesquels il a investi. Ainsi il leur est appliqué les pratiques du Groupe en matière d'exclusion et d'exercice des droits de vote (pour les fonds en actions). Pour la deuxième année un questionnaire leur a été adressé. Il concernait 65 sociétés de gestion pour 125 fonds (vs 53 sociétés et 96 fonds en 2019). Le critère rédhibitoire est la présence dans le fonds d'émetteurs impliqués dans les armes interdites, le fonds est alors exclu de l'univers d'investissement. Dans le cas

contraire les filtres suivants (charbon, tabac, engagement actionnarial) lui sont appliqués, une note lui est attribuée. À l'issue de cette revue, 8 des 125 fonds examinés ne passent pas les critères d'éligibilité définis et sortiront de fait de l'univers d'investissement du Groupe.

2.4.1.3 Les effets et mesures de la politique d'investissement du Groupe

Les données chiffrées ci-après se concentrent sur trois des thèmes qui sont au cœur de la politique d'investissement responsable du Groupe : (a) la finance responsable, (b) la finance solidaire et (c) l'environnement.

a. La finance responsable

Indicateurs – Périmètre SGAM		2018	2019	2020
Investissements fléchés destinés à favoriser l'emploi en France ou l'environnement	Encours ⁽¹⁾ au 31/12 en M d'€ :	2416	3423	4315
	- Obligations vertes et obligations socialement responsables	876	1779	2556
	- Prêts à l'économie	1271	1319	1345
	- Private Equity	269	325	414
Private Equity	Engagement de l'exercice ⁽¹⁾	97,0	77,5	84,0
Exercice des droits de vote	Taux de participation aux Assemblées générales ⁽²⁾	94 %	95 %	94 %

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

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

Pour mémoire :

- les prêts à l'économie correspondent à des investissements non notés qui vont financer par exemple des entreprises ou des collectivités territoriales, leur permettant ainsi de diversifier leurs sources de financement notamment auprès des investisseurs institutionnels ;
- le private equity consiste à prendre des participations majoritaires ou pas dans le capital de petites et moyennes entreprises généralement non cotées. Cette prise de participation permet de financer leur démarrage, leur croissance, leur transmission, parfois aussi leur redressement ou leur survie. Les investissements Private Equity sont réalisés chez des gestionnaires de fonds situés en France mais dont les investissements peuvent dépasser le cadre national. Un budget d'investissement annuel est fixé. Les fonds sont engagés sans être versés, puis appelés au fur et à mesure par les fonds, les appels peuvent s'étaler sur plusieurs exercices.

b. La finance solidaire

Indicateurs – Périmètre SGAM – En valeur de marché au 31/12/2019		2018	2019	2020
France Active Investissements ⁽¹⁾		6,8	3,4	5,4
Solifap ⁽²⁾		5,7	5,5	5,9
Foncière Chênelet ⁽³⁾		2,0	4,1	5,0

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

(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.

c. Appréciation environnementale

Pour la deuxième année consécutive, les investissements de l'activité Retraite complémentaire ont été pris en compte.

Indicateurs – Périmètre SGAM + Agirc Arrco		2018	2019	2020
Intensité carbone des actifs ⁽¹⁾	En TCO ₂ e/M€ investi, corporate et souverain	NC	115	146
Trajectoire climat	En °C, corporate et souverain	NC	3,39	3,5
Indicateurs – Périmètre SGAM		2018	2019	2020
Intensité carbone des actifs ⁽¹⁾	En TCO ₂ e/M€ investi, corporate et souverain	76	116	151
Trajectoire climat	En °C, corporate et souverain	3,1	3,41	3,5
Indicateurs ⁽²⁾ – Périmètre SGAM		2018	2019	2020
Part verte en % ⁽³⁾	Somme des parts vertes pondérées par le poids des lignes en portefeuille	0,5	2,6	2,7
Part brune en % ⁽⁴⁾	Somme des parts brunes pondérées par le poids des lignes en portefeuille	0,3	0,4	0,2

(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 actualisation de la méthodologie 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 comptabilisations. Les travaux ont été menés avec l'aide d'une société spécialisée : Carbone 4.

(2) La méthode de calcul de ces 2 indicateurs a été modifiée par rapport à l'année précédente, le dénominateur prenait en compte la totalité des encours des secteurs d'activité considérés, désormais c'est la totalité des encours qui est retenue, un nouveau calcul a donc été effectué pour l'année 2019.

(3) Secteurs pris en compte pour la part verte : transports, équipements de transport, production électrique, électricité d'origine renouvelable.

(4) Secteurs pris en compte pour la part brune : secteur des mines, production d'équipements pour centrales à charbon, électricité produite à partir de charbon.

2.4.2 L'immobilier de placement

Le groupe AG2R LA MONDIALE conduit depuis plusieurs années une politique immobilière responsable et durable qui assure la pérennité et la valorisation de son patrimoine. En valeur d'expertise les immeubles de placement représentent environ 6 Md€.

Pour l'essentiel, il s'agit d'immeubles tertiaires situés à Paris ou dans le reste de l'Île-de-France. L'acquisition d'immeubles vertueux, les travaux de restructuration, de rénovation ou de valorisation, les démarches engagées pour réduire les consommations d'énergie, d'eau, d'émissions de gaz à effet de serre, ou la production des déchets, la recherche du bien-être et du confort des occupants s'inscrivent dans cette politique dont les résultats se matérialisent avec l'obtention de plusieurs labels et certifications.

Deux risques principaux pèsent sur cette catégorie d'actifs, un risque de valeur et un

risque physique. Si le risque de dévalorisation est réduit par la combinaison des actions soulignées ci-dessus, car l'immeuble répond aux attentes locatives, il faut encore atténuer les conséquences des risques physiques.

Le périmètre de la présentation qui suit porte sur 57 immeubles représentant environ 560 000 m² de surfaces utiles (sur les 57, il y a 42 bâtiments du secteur tertiaire et 15 commerces)

2.4.2.1 La 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 devenue incontournable. Répondre à ces demandes est devenu une nécessité qui engage la valorisation des actifs immobiliers. Dans cet esprit, le Groupe est engagé dans une démarche vertueuse qui

combine l'environnement au bien-être et au confort :

- labellisation et certification pour les opérations de construction et de rénovation du parc immobilier, et certification pour son exploitation. Les certifications obtenues ou visées sont HQE™, BREEAM®, LEED®, et pour les labels : BEPOS, E+C- (bâtiment à énergie positive et bas carbone), label WiredScore (connectivité), également des labels de bien-être comme WELL Core and Shell™, et OsmoZ, et Biodiversity® pour la biodiversité. Sur cette cible le Groupe s'est fixé un objectif de certification de son patrimoine à horizon 2022 de 65 % en neuf ou rénovation, et de 60 % en exploitation ;
- généralisation des baux verts ;
- la performance environnementale des immeubles via la réduction des consommations d'énergie, d'eau, des déchets et des émissions de gaz à effet de serre (scopes 1 et 2) ;
- l'accessibilité et les services via cinq indicateurs constitués de 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, le confort offert aux occupants.

La gestion de la crise sanitaire et le recours au travail à distance a offert aux détenteurs d'un patrimoine immobilier tertiaire un nouveau sujet de réflexion. Il est encore trop tôt pour évaluer ses conséquences sur les futures demandes de m², mais une baisse de celles-ci aurait des répercussions sur la valorisation.

2.4.2.2 L'exposition au risque climatique

Un actif immobilier peut être exposé à un ou plusieurs risques physiques. Le changement climatique pourrait amplifier les effets du risque identifié ou ajouter un risque supplémentaire. Pendant longtemps le critère majeur déterminant la qualité d'un actif immobilier était 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 siècle qu'auparavant.

Le Groupe a fait évaluer l'exposition de ses immeubles à six risques climatiques, la plupart d'entre eux pouvant générer des dommages physiques aux biens. Il s'agit de la hausse du niveau de la mer, de pluies abondantes, d'une

augmentation de la température moyenne, de vagues de chaleur, de la sécheresse, et des vents violents.

Leur prise en compte 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 par les entreprises locataires du Groupe.

Aucun site parmi les 57 pris en compte n'est exposé à un risque élevé, et quelques bâtiments le sont à un niveau moyen pour les risques vagues de chaleur (îlots de densité urbaine), augmentation de la température moyenne, et pluie abondante (immeubles situés dans le Plan de Prévention des Risques d'Inondation de la Seine), tous situés à Paris ou en 1^{re} couronne.

2.4.2.3 Les travaux et livraisons de l'année 2020

Depuis plusieurs années, toutes les opérations immobilières du Groupe témoignent de l'intérêt porté à l'impact environnemental des bâtiments et au cadre de vie que ces derniers offrent à leurs occupants. En témoignent les caractéristiques des opérations de l'année 2020 :

- poursuite des travaux de restructuration lourde de l'immeuble 168 Charles de Gaulle (8 500 m² de bureaux à Neuilly 92 200) qui possédera à terme, lors de sa réception au 2T2021, la double certification environnementale HQE™ (niveau « excellent ») et BREEAM® (niveau « excellent »), la labellisation de bien-être WELL™ (niveau « Gold ») ainsi que le label de connectivité WiredScore ;
- livraison de l'immeuble Clichy Sanzillon (17 000 m² de bureaux à Clichy 92 110) qui possède une double certification environnementale HQE™ (niveau « exceptionnel ») et BREEAM® (niveau « very good »), et la labellisation de bien-être WELL™ (niveau « silver ») ;
- livraison de l'immeuble Upside (19 000 m² de bureaux à Nanterre 92 000) qui possède une double certification environnementale HQE™ (niveau « exceptionnel »), et BREEAM® (niveau « very good »), le label BEPOS (Bâtiment à Énergie Positive), la marque « GREEN OFFICE », le label Biodiversity ready, le label de bien-être Ready to OsmoZ, et le label de connectivité WiredScore (niveau « gold ») ;
- livraison de l'immeuble New Corner (13 700 m² de bureaux à Saint-Denis 93 000) qui possède une double

certification environnementale HQE™, BREEAM® ainsi que le label de bien-être WELL ;

- poursuite des études relatives à la restructuration lourde de l'immeuble Carré Invalides (12 500 m² de bureaux à Paris 75007), pour une livraison prévue en 2023, il vise 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 »), la certification de connectivité WiredScore (niveau « GOLD »), et la labellisation de bien-être OsmoZ.

2.4.2.4 Les indicateurs

Indicateurs – Périmètre Groupe		2018	2019	2020
Impact carbone	Emissions réelles du parc immobilier de placement en kgCO ₂ e/m²/su/an (scopes 1&2)	19,8	17,4	15,3
Impact énergie du parc immobilier de placement	Consommation d'énergie primaire du parc immobilier de placement exprimé en kWh _{ep} /m²/su/an ⁽¹⁾	403	376	341
Certification et labellisation	Part du patrimoine de placement certifié en neuf ou rénové (hors commerces), en m²/su	54 %	55 %	55 %
	Part du patrimoine de placement certifié en exploitation (hors commerces), en m²/su	19 %	20 %	28 %

(1) Une baisse importante est constatée, elle s'explique par la douceur de l'hiver, mais surtout par une moindre occupation des locaux suite à la mise en place pour certaines activités, dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire, du travail à distance. Au contraire, le retour au présentiel à certains moments de l'année a pu générer une plus forte consommation d'énergie due à l'utilisation plus fréquente des systèmes de ventilation.

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 ne pas les comparer 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

La performance sociale est un élément essentiel de la performance économique dans la durée. Tout comme le capital financier est essentiel au développement des activités du Groupe, le capital humain occupe une place importante dans leur performance. L'adéquation de la gestion des emplois et des compétences aux besoins du Groupe et le climat social sont d'ailleurs des thèmes qui figurent dans la cartographie des risques les plus importants. Alors que l'environnement dans lequel AG2R LA MONDIALE subit de nombreuses transformations, le maintien de la place du Groupe dans son écosystème suppose d'allier des compétences très diverses. Outre l'alliance des compétences, la création d'un cadre propice à l'épanouissement de celles-ci est au nombre des axes développés par le Groupe qui, en sa qualité d'employeur responsable considère qu'il est de sa responsabilité sociale d'accompagner ses salariés et d'anticiper les besoins.

2.5.1 L'adéquation des emplois et des compétences

Dans un contexte d'évolution accélérée le Groupe se transforme, ses métiers aussi, avec le déploiement de nouvelles technologies, les adaptations multiples à un environnement réglementaire foisonnant, l'apparition de nouveaux besoins, ainsi que les attentes et exigences des assurés. L'accord sur la Gestion active prévisionnelle des emplois et compétences (GAPEC), signé en 2019 s'emploie à réaliser cette adéquation.

2.5.1.1 L'évolution des métiers

Les métiers évoluent dans leur contenu et leur exercice.

a. Nouveaux besoins et 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, de moyens d'agir, notamment avec les espaces clients. En effet, le client 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. Tous les métiers ne sont pas soumis aux mêmes tendances. De nouveaux métiers apparaissent, sous l'influence des besoins, du développement de la concurrence, de l'affinement des offres, et de l'utilisation de nouvelles technologies, souvent liés au traitement des données (ex : les data scientists).

b. Les modalités d'exercice des métiers

L'intelligence artificielle et les outils numériques modifient l'exercice des métiers. Cette transformation a plus ou moins de conséquences, il peut s'agir d'un soutien grâce à la démultiplication des capacités, d'une substitution de l'humain par la machine (chatbot), ou d'une collaboration des deux. Des changements interviennent aussi dans les façons de travailler, avec le développement des modes collaboratifs, transverse et agile. Par ailleurs, la mise en place du télétravail s'est poursuivie (cf. tableau 2.5.2.3.). Distingué ici du travail à distance généralisé instauré dans le cadre de la pandémie. Cette mise en place est progressive : détermination de la population éligible, préparation avec un guide exposant des conseils pratiques et mise à disposition du matériel adapté, une journée par semaine avant une possible extension à deux jours.

Outre le contenu des métiers, le cadre de travail connaît aussi de grands changements. Changements perceptibles dans l'aménagement des locaux dont le décroisement accompagne celui du travail. À titre d'illustration, après avoir testé en 2017 sur l'un des sites parisiens le concept d'un nouvel espace de travail, le « paddock » a été déployé sur le plus grand site du Groupe. Le « paddock » consiste en un aménagement d'espaces dédiés à des projets digitaux développés en mode collaboratif. Enfin, le nouveau siège parisien du Groupe a été aménagé en privilégiant les espaces communs.

c. La typologie des emplois

Les emplois sont classés en 5 catégories afin de permettre aux collaborateurs d'appréhender les tendances auxquelles leurs métiers sont soumis :

- sensibles ;
- stables ;
- en tension ;
- en évolution ;
- émergents.

2.5.1.2 Les réponses aux enjeux

Les actions décrites ci-dessous cherchent à attirer des talents, à les fidéliser, et à maintenir en emploi les collaborateurs du Groupe en favorisant leur employabilité.

- Se forger une image employeur

L'image employeur a été construite au cours de l'année selon une démarche participative et représentative rassemblant des collaborateurs du Groupe ainsi que des partenaires.

Dans un secteur de plus en plus concurrentiel, où l'univers des groupes de protection sociale reste méconnu, s'appuyant sur sa raison d'être, AG2R LA MONDIALE a posé le principe de l'engagement réciproque. Être attractif aux yeux des candidats et s'intéresser à leurs attentes.

- Analyser les évolutions des métiers

Pour s'adapter, anticiper sur les besoins, AG2R LA MONDIALE dispose d'un Observatoire métier en charge de ce type d'analyse.

- Structurer la prospective métiers

Le Groupe dispose d'un personnel dédié à la « Prospectives métiers » depuis 2018 dont la mission est d'identifier et d'anticiper les besoins en compétences du Groupe. En outre, les grands métiers en transformation, à savoir la retraite complémentaire, la distribution, et la santé/prévoyance, sont suivis par des relais, dits RH Partenaires métiers, chargés de suivre les évolutions.

- Informer des évolutions métiers

À la fin de l'année s'est ouvert l'espace « Focus sur l'évolution du métier », à destination des collaborateurs. Module appelé à être actualisé tous les ans il donne des informations en toute transparence sur différents métiers et les tendances prévisionnelles de leur évolution. Il permet au collaborateur de faire le point sur son métier, sur ses compétences et lui fournit des éléments de réflexion sur son parcours professionnel, mais également de découvrir d'autres métiers du Groupe.

- Favoriser la mobilité professionnelle interne

En 2020, 42,6 % des postes ont été pourvus par mobilité interne. Celle-ci est prioritaire sur les recrutements externes sous réserve que les postes à pourvoir ne réclament pas des compétences trop spécifiques.

- Former pour adapter et autonomiser

De manière à favoriser l'adaptation et sécuriser les parcours en fonction des besoins du Groupe, deux enjeux sont énoncés dans la note d'orientation générale consacrée au développement des compétences :

- l'accompagnement des collaborateurs dans l'adaptation continue de leurs compétences et l'allocation optimale des ressources du Groupe ;
- l'autonomie des collaborateurs en leur permettant d'être acteur de leur évolution professionnelle.

Les modalités pédagogiques qui permettent une mise en œuvre efficace du plan de développement des compétences reposent sur :

- la visibilité et la lisibilité de l'offre ;
- la valorisation du niveau de compétences des collaborateurs ;
- la diversification des modalités de formation (présentiel, distanciel, vidéos, classes virtuelles etc.).

Elles s'accompagnent du développement d'une culture de la certification et de la valorisation des compétences et d'un programme de formation articulé autour de quatre priorités stratégiques dont le contenu est précisé ci-après : (a) la sécurisation des parcours en fonction des besoins du Groupe, (b) la transformation digitale, (c) la maîtrise des risques et réglementations, (d) le leadership.

a. La sécurisation des parcours en fonction des besoins du Groupe

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, la communication, 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).

b. La transformation digitale

Le but est la sensibilisation et l'acculturation des collaborateurs à l'environnement digital. Plusieurs actions sont menées : 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.

c. La maîtrise des risques et des réglementations

Cet axe se décline en trois volets dont certains aspects ont déjà été précisés dans des chapitres de ce document :

- la conformité et la déontologie (cf. 2.2) : poursuivre la diffusion des enjeux, leur appropriation par les équipes du Groupe, ainsi que la démarche d'amélioration continue en matière de 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 ;
- la protection de la clientèle (cf. 2.1.4) : accompagner le déploiement des dispositifs de protection de la clientèle en application de la Directive de distribution d'assurance (DDA) qui concerne toutes les entités qui conçoivent ou commercialisent des produits ou services visés par cette réglementation ;
 - la sécurité : prévenir les risques affectant les personnes, l'activité ou les biens, comme par exemples la prévention des risques psychosociaux, la sécurité informatique, le PCA.

d. Style de leadership

Le développement des compétences managériales complète la politique de formation, cela de deux façons, par l'accompagnement des nouveaux managers dans leur prise de fonction, également en les accompagnant dans le déploiement du télétravail.

L'expérience de l'apprenant est quant à elle facilitée par la mise en place depuis 2018 du Learning Lab, un lieu qui au moyen d'innovations pédagogiques techniques ou méthodiques (ex : les classes virtuelles) participe à cet objectif.

Champ	Périmètre Groupe	2018	2019	2020
Formation	% de la masse salariale consacrée à la formation continue	5,17 %	5,24 %	4,50 %
	Taux d'accès à la formation	85,40 %	85,00 %	94,40 %
	Nombre d'heures de formation par salarié formé	24,50	22,80	17,80
	Part du distanciel dans le volume total des heures de formation	13,70 %	7,00 %	50,70 %

La part du distanciel s'explique par le confinement et l'application des consignes mises en place par le Groupe pour garantir la sécurité et la santé des collaborateurs. Les formations ont été plus nombreuses ce qui explique l'augmentation du taux d'accès, cependant leur durée est plus courte en mode distanciel, d'où la baisse de l'indicateur « heures par salarié formé ». Enfin, la baisse de la part de la masse salariale consacrée à la formation est due à l'importance du mode distanciel qui n'entraîne pas de frais de transport et d'hébergement, contrairement au mode conventionnel de formation.

2.5.2 Le climat social

Le climat social qui règne dans une entreprise prend en compte le degré de satisfaction des salariés vis-à-vis de celle-ci ainsi que la qualité du dialogue social entre la Direction et les instances représentatives du personnel. Il dépend d'éléments propres à l'entreprise sachant que ces éléments peuvent être amplifiés par des événements extérieurs. Il faut également rappeler que le climat social est très sensible au rapprochement d'entreprises.

Dans une période de forte concurrence, d'évolution des métiers, de la sortie future de l'activité Retraite complémentaire du périmètre Groupe, de l'introduction de nouvelles technologies, de mouvements sociaux à l'échelle nationale, et de la gestion d'une crise sanitaire d'une durée et d'une échelle tout à fait inhabituelles, le thème fait l'objet d'un suivi particulier.

Les effectifs du Groupe retenus dans ce document exercent leurs activités en France métropolitaine et en Outre-mer. À ce titre ils bénéficient des dispositions du droit du travail applicables sur ces territoires et des conventions de l'organisation internationale du travail (OIT) ratifiées par la France.

2.5.2.1 Le dialogue social

Vingt et un actes ont été signés au cours de l'année 2020, dont 16 accords signés se répartissant en 8 accords stricto sensu et 8 avenants.

Le GIE et l'UES ont partagé un sujet phare qui a fait l'objet d'un accord : l'égalité professionnelle entre les Femmes et les Hommes et la prévention du harcèlement sexuel et des agissements sexistes. Par ailleurs, il y a eu une importante concertation autour de la constitution de la future IRC AG2R Agirc-Arrco (métier Retraite complémentaire), l'augmentation du nombre de réunions avec les organisations syndicales en témoigne. À l'issue de ces concertations l'effectif d'AG2R a été réparti en fonction des métiers.

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 est évident que la mise en place du télétravail et son extension pendant la crise sanitaire a permis la poursuite de l'activité et a contribué aux performances de l'année.

Indicateur – Périmètre Groupe		2018	2019	2020
Accords collectifs	Nombre d'accords signés au cours de l'exercice	19	29	16
	Nombre de réunions paritaires préparatoires	42	43	54

2.5.2.2 Les risques psychosociaux

Les risques psychosociaux sont des risques professionnels qui portent atteinte à l'intégrité physique et/ou à la santé mentale des salariés, en raison d'un épuisement professionnel, de situations de harcèlement, de stress, ou encore de violence (de collègues ou de clients).

Les causes peuvent être diverses, modification des conditions de travail, pratiques managériales, pressions, harcèlement, une combinaison de problèmes personnels et professionnels. La prévention des risques psychosociaux (RPS) s'inscrit dans le cadre de la politique des ressources humaines.

La crise sanitaire, avec les moyens mis en œuvre pour la combattre, comme le confinement ou la distanciation physique qui instaurent un nouveau type de relations a pu produire de l'isolement. Cela peut notamment se traduire chez les salariés par des troubles anxiodépressifs, cardio-vasculaires, du mal être, une démotivation, de l'absentéisme...

Plusieurs actions ont été mises en place pour éviter ces risques ou à défaut en atténuer les conséquences :

- un réseau d'assistants sociaux, qui accompagnent et conseillent les collaborateurs sur les difficultés d'ordre professionnel ou personnel. Ce réseau couvre la totalité des régions où le Groupe est implanté, et comprend 10 personnes dont un salarié du Groupe ;
- un service d'accompagnement psychologique via une permanence téléphonique accessible 7j/7 et 24h/24 à la disposition de l'ensemble des collaborateurs en appui au maintien ou à l'amélioration de leur santé psychique en cas de nécessité. 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 ;
- l'accompagnement des managers dans la prévention et la gestion de ces risques. Une formation spécifique, en webinar, concernant les risques psychosociaux en période de crise sanitaire a été établie à leur intention ;
- 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 ? », qui donne des repères pour évaluer la situation, indique une procédure et les interlocuteurs à contacter, et « Assurer la prévention des risques psychosociaux », lequel recense les bonnes pratiques) ;

- la signature et mise en œuvre de l'accord sur « l'égalité professionnelle entre les Femmes et les Hommes et la prévention du harcèlement sexuel et des agissements sexistes » qui permet la saisine confidentielle d'une référente désignée dans le Groupe ou de l'un des deux référents CSE via une boîte mail générique.

2.5.2.3 La qualité de vie au travail

AG2R LA MONDIALE est attentif à ce thème qui prend de plus en plus d'importance dans un secteur d'activité qui connaît des transformations (accélération de la digitalisation, évolution de certains métiers, nouvelles modalités agiles et transverses d'exercer les activités, déploiement du télétravail), une forte concurrence, et toujours sujet à des rapprochements. C'est un enjeu fort pour le Groupe qui s'est placé dans une démarche d'amélioration continue des conditions de travail.

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

Les actions mises en place par le Groupe sont de plusieurs ordres :

- des enquêtes régulières « Ma vie au travail », destinées à recueillir l'avis des collaborateurs sur leurs conditions, leur environnement et leurs relations de travail ;
- une démarche qualitative (entretiens avec un échantillon d'une centaine de collaborateurs représentatifs du

groupe), mise en œuvre fin 2020, a mis l'accent sur les thématiques suivantes :

- sens et satisfaction du travail, qualité organisationnelle, matérielle du travail, managériale et relationnelle du travail ;
- la mise à disposition de fiches « Santé », traitant notamment du sommeil, de la nutrition des postures, des troubles musculosquelettiques ;
- la reconnaissance du droit à la déconnexion ;
- le déploiement du télétravail qui concerne désormais environ la moitié de l'effectif (hors conditions exceptionnelles dictées par la crise sanitaire).

Indicateur – Périmètre Groupe	2018	2019	2020
Télétravail ⁽¹⁾			
Nombre de collaborateurs bénéficiant de l'accord télétravail au 31/12	NC	3 447	5090

(1) Il s'agit des collaborateurs qui peuvent pratiquer leur activité professionnelle en télétravail indépendamment du contexte de la crise sanitaire qui a imposé le travail à distance pour la quasi-totalité de l'effectif.

2.5.2.4 La santé au travail et la gestion de la crise sanitaire

Le Groupe a accompagné autant que possible ses collaborateurs dans leur adaptation à la situation qui imposait un travail en mode distanciel.

Les managers ont été invités à organiser régulièrement des réunions ou points avec les membres de leur équipe afin de prévenir l'isolement, maintenir un lien social et une dynamique. Ils ont également été soutenus par des webinars sur « La prévention des risques psychosociaux en période de crise sanitaire et de confinement ».

Le travail à distance a été de principe (pendant les périodes de confinement) ou privilégié. Quand le travail en présentiel fut possible le Groupe a organisé les sites (cheminement, gestion des effectifs et des espaces, nettoyage renforcé) et fournit des équipements aux collaborateurs (masques, visières, gels).

Données chiffrées sur l'effectif

Indicateurs – Périmètre GIE AG2R + périmètre La Mondiale		2018	2019	2020
Effectif	Effectif total au 31/12	9314	9285	9069
	Effectif CDI au 31/12	8095	8031	7875
	Part des CDI dans l'effectif total	86,9 %	86,5 %	86,8 %
	Part des femmes dans l'effectif CDI	63,95 %	63,85 %	63,38 %
	Pyramide des âges de l'effectif CDI			
	- Moins de 30 ans	444	429	422
	- 30 à 39 ans	2065	1935	1779
	- 40 à 49 ans	2738	2781	2771
Répartition géographique	- 50 ans à 59	2432	2444	2416
	- 60 et +	416	442	487
	Ile de France	33,6 %	33,2 %	33,2 %
	Autres régions	66,4 %	66,8 %	66,8 %
Embauches	Nombre total d'embauches (hors mobilités entre entités mais y compris les titularisations), en CDI, par sexe et catégorie d'âge :	377	488	347
	- Hommes	192	220	179
	- Femmes	185	268	168
	- Moins de 30 ans	148	141	140
	- De 30 à 39 ans	131	186	112
	- De 40 ans à 49	71	99	75
	- 50 et +	27	62	20
	Passage d'un CDD (y compris contrat d'apprentissage) à un CDI	40	56	45
	Nombre d'embauches de contrat en alternance	240	301	248
	Passage d'un contrat d'apprentissage à un CDI	6	10	8
	Nombre d'apprentis au 31/12	390	436	407
	Taux des postes pourvus par mobilité interne (niveau Groupe) ⁽¹⁾	45,1 %	37,1 %	42,6 %
Départs (référence : effectif CDI)	Total	672	555	505
	Par cause principale :			
	- Retraite	215	226	187
	- Démission	153	150	147
Turnover	- Licenciement individuel ⁽²⁾	83	77	67
	Le taux ⁽³⁾	4,6 %	3,7 %	3,3 %
Rémunérations	Progression du salaire moyen mensuel brut des administratifs présents les années N-1 et N AG2R	2,2 %	2,1 %	1,8 %
	LA MONDIALE	2,7 %	2,7 %	2,6 %
	Masse salariale en €	398 482 452	394 770 635	395 156 676
Recours au temps partiel	Nombre de salariés en CDI occupés à temps partiel (soit 15,7 %)	1 274	1 244	1 148
Absentéisme	Taux d'absentéisme	6,5 %	6,5 %	6,3 %
Accidents et maladies ⁽⁴⁾	Nombre d'accidents du travail avec arrêt	39	32	19
	Nombre d'accidents de trajet avec arrêt	88	78	25
	Cas de maladies professionnelles	4	3	1

(1) La variation du taux s'explique par la plus ou moins grande technicité des postes à pourvoir (digital, actuariat) selon les années.

(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 (en 2020 le turnover des commerciaux de La Mondiale s'élevait à 10 %).

(4) Le confinement et le maintien du travail à distance pour la plupart des salariés pendant une grande partie de l'année rendent ses données difficiles à interpréter.

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 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 (9 069) représente environ 81,5 % de l'effectif Groupe (11 151), et environ 90 % de l'effectif Groupe hors Mutuelle du Bien Vieillir (MBV). La DPEF ne prend pas en compte les effectifs de la Mutuelle du Bien Vieillir car celle-ci a été intégrée en cours d'année.

Les observations qui suivent concernent l'effectif CDI.

La baisse de l'effectif se poursuit (même constat pour l'effectif total). Après un ralentissement l'année précédente, une reprise est constatée en 2020,

- 2020/2019 : - 1,94 %
(- 2,33 % pour l'effectif total) ;
- 2020/2015 : - 11 %
(- 10 % pour l'effectif total).

La pyramide des âges.

Suite à un changement des tranches d'âge retenues les observations seront faites en référence à l'exercice 2017, à l'exception de la tranche des moins de 30 ans pour laquelle l'exercice référent est 2015. Une frontière semble se dessiner à 40 ans. La population plus jeune est en diminution tandis que la part des 40 ans et plus est en constante augmentation même si celle-ci reste modérée, en effet, cette part est passée de 67,40 % en 2017 à 72 % en 2020. Les moins de 30 ans : ils représentaient 7,03 % de l'effectif en 2015, et 5,36 % en 2020. En valeur absolue leur effectif a très peu baissé sur la dernière année. La légère augmentation de leur proportion dans l'effectif (+ 0,02 % par rapport à 2019) s'explique par la diminution plus importante de ce dernier. De 30 à 39 ans : ils passent de 26,8 % à 22,6 %. Les tranches des 40-49 et 50-59 ans connaissent chacune une très légère diminution en valeur absolue. Il s'agit des deux tranches les plus importantes de l'effectif puisqu'elles rassemblaient 62 % des collaborateurs en 2017 et 66 % en 2020. Le nombre des 60 ans et plus poursuit sa légère augmentation sur la période. Depuis 2019 il est devenu supérieur à celui des moins de 30 ans. Les embauches. Sans surprise la très grande

majorité de celles-ci se concerne une population âgée de moins de 40 ans, avec cette année prédominance des moins de 30 ans

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 14,6 % en 2020. Cette évolution est due à la baisse de l'effectif féminin en temps partiel, la population masculine dans la même situation restant stable alors que l'effectif total en CDI a diminué. Par contre les femmes sont grandement majoritaires (part comprise entre 90 et 91 %).

2.6 Tableau récapitulatif des risques extra-financiers

	Clients	Conformité et éthique des affaires	Fournisseurs	Gestion d'actifs	Ressources humaines
Épargne	- qualité de service	- LCB & FT	- sous traitance	- niveau des taux	- adéquation des ressources
Retraite supplémentaire	- protection des données	- lutte c/la corruption		- baisse de la valorisation des actifs	- aux besoins
Santé/Prévoyance	- protection de la clientèle	- lutte c/la fraude			- dialogue social
	- continuité d'activité				- risques psycho-sociaux
Retraite complémentaire	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 sur les cinq années à venir. Les thèmes ne sont pas nouveaux, c'est leur importance dans l'avenir qui l'est, selon les préoccupations de la société, l'évolution scientifique... Ils concernent notamment les risques en lien avec les questions de santé, de vieillissement de la population, et de dégradation des écosystèmes :

- les nouveaux risques de santé, la dépendance, maladies chroniques, maladies psychiques, maladies liées à l'alimentation (diabète, obésité) allergies, épidémies et pandémies, l'apparition de pathologies d'origine environnementale ;
- le vieillissement de la population, globale et active ;
- le respect des droits humains, l'usage des données personnelles ;
- l'usage des cryptomonnaies ;
- la dégradation de l'environnement et de la biodiversité.

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 correspondent à des enjeux publics, participent pour certains au déploiement des droits humains, et contribuent également à son intégration dans la société.

Le Groupe contribue à faire progresser les sujets du développement durable en interne comme en externe, par le rattachement direct de la direction de la RSE à un membre du Comité de direction Groupe, par ses engagements, ses adhésions et ses participations aux travaux de nombreux organismes, le Pacte mondial des Nations-Unies, la charte de la diversité, la charte de la parentalité, la charte de l'engagement LGBT+ (signature mi-janvier 2021), le manifeste de l'entreprise responsable du Réseau Alliances, la charte Entreprises et Quartiers, ou encore le French Business Climate Pledge dont l'objectif est de réduire fortement les émissions de gaz à effet de serre, et plus récemment le manifeste Planet Tech'Care qui rassemble les acteurs d'un numérique responsable.

AG2R LA MONDIALE est également membre de la Fédération française de l'assurance, de la Réunion des Organismes d'Assurance Mutuelles (ROAM), du Centre Technique des Institutions de Prévoyance (CTIP), 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 Des solutions d'assurance adaptées

Les spécificités paritaires et mutualistes du Groupe, comme son inscription dans le champ de la protection sociale complémentaire, ont structuré sa conception de l'assurance qui est collective, contributive et redistributive, ancrée dans les territoires et dans les branches. Le dialogue permanent avec les

représentants des allocataires de la retraite complémentaire et des entreprises dans le champ de la prévoyance a nourri une culture et des pratiques de mutualisation et prévention qui se traduisent par des investissements conséquents, négociés avec les branches professionnelles, et par la mise en place de programmes à destination des assurés.

En outre, soucieux de redistribuer une part de la valeur créée et conscient que l'assurance ne peut structurellement pas répondre à tous les besoins des assurés, des dispositifs d'action sociale (aides sociales individuelles et innovation) complètent les solutions d'assurance du Groupe.

Enfin, AG2R LA MONDIALE s'appuie sur la Fondation Entrepreneurs de la Cité pour soutenir le déploiement de la micro-assurance en France.

3.1.1 La prévention en santé/prévoyance

Pour la Haute Autorité de Santé la prévention consiste à éviter l'apparition, le développement ou l'aggravation de maladies ou d'incapacités, selon trois types : la prévention primaire qui doit réduire l'apparition d'une maladie ; la secondaire dont l'objet est d'empêcher le développement de la maladie ; la tertiaire qui s'emploie à limiter les complications et les récives.

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 (Fédération française de l'assurance) de 2018.

La prévention est un des éléments qui peut réduire la sinistralité. Pour l'assureur le sinistre et la prévention ont un coût financier. Prôner cette dernière est un défi qui sera avantageux si la dépense est inférieure au gain généré par la baisse de la sinistralité.

La réussite d'une politique de prévention réclame la participation active de la

population concernée. 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. Car si les assurés adhèrent au principe ils savent aussi fort bien y résister. Difficile de renoncer spontanément à des comportements pourtant nocifs, à des habitudes alimentaires, à la sédentarité, ou encore d'accepter de participer à une campagne de dépistage. Difficile enfin et surtout d'accepter l'idée que l'on puisse tomber malade.

Pour AG2R LA MONDIALE, la prévention permet de conjuguer responsabilité individuelle et solidarité. Depuis plus de dix ans, le Groupe accompagne les branches professionnelles dans leurs politiques de gestion des risques en mettant en place des programmes de prévention. C'est ainsi qu'à vu le jour le programme « Branchez-vous santé », lancé en 2019, piloté par la Direction des accords de branches, il a été construit dans une approche collaborative avec les partenaires sociaux. L'idée est d'accompagner les branches professionnelles sur le sujet, de susciter une acculturation à la prévention, d'améliorer la prise en charge, mais aussi de mesurer l'efficacité de programmes et actions menés. Deux modalités d'action ont cours :

- un socle commun à l'ensemble des branches qui traite trois enjeux : (a) la santé bucco-dentaire, (b) les cancers et la prévention de leurs récurrences, (c) l'épuisement professionnel du chef d'entreprise. Ce programme est mis en place à iso-cotisations.
- des actions de prévention spécifiques aux métiers de chaque branche. À titre d'exemples, parmi les thèmes suivis en 2020 se trouvent l'hypertension artérielle en pâtisserie artisanale, les maladies cardiovasculaires en charcuterie de détail, les gestes qui sauvent auprès des Centres de formation des apprentis en boucherie, mais également les allergies respiratoires professionnelles, le diabète, le sommeil, les troubles musculosquelettiques.

Un bilan partiel dressé à l'issue des trois premiers trimestres de l'année fait apparaître que le programme a été intégré dans les garanties Santé et/ou Prévoyance de 47 branches professionnelles, soit dans la convention collective (11),

soit dans le contrat (36).

Il était évoqué précédemment la participation du salarié aux actions de prévention, dans les cas d'intégration du programme il peut être amené à répondre (démarche évidemment volontaire) à un questionnaire puis éventuellement pourra être orienté vers un coaching santé afin de réduire son exposition au risque identifié.

Le programme « Branchez-vous santé » a été récompensé à deux reprises en 2020, par l'Argus d'or dans la catégorie « Assurance de personnes santé/ prévoyance collective », puis par le trophée Argent des Trophées de l'assurance dans la catégorie « Innovation produit ».

L'année 2020 a vu également la préparation du projet « Démarche présence », déploiement prévu en 2021, toujours destiné aux branches professionnelles, et dont l'ambition est de faciliter l'accès aux actions de prévention. La « démarche présence » fait la liaison entre la prévention et l'absentéisme. Il est proposé aux branches d'avoir une meilleure visibilité sur les caractéristiques des entreprises et des salariés ainsi que sur leur exposition aux arrêts de travail. La démarche comprend trois étapes : (a) la mesure pour dresser l'état des lieux de la situation, (b) l'analyse et le conseil pour définir les besoins en matière de prévention, (c) la mise en place d'actions de prévention afin de répondre aux besoins identifiés.

L'absentéisme est un sujet suivi de près par le Groupe qui, en partenariat avec Ayming-Kantar TNS a participé à la publication du 12^e baromètre de l'absentéisme et de l'engagement. Sur la base des données de l'année 2019 le taux moyen d'absentéisme constaté est stable à 5,11 % voisin du précédent (5,10 % lors de la précédente mesure). Les secteurs d'activité offrent toutefois des profils contrastés avec une nouvelle augmentation du taux dans le secteur des services, un taux qui augmente avec l'âge et néanmoins une plus forte augmentation des absences de plus de 90 jours chez les salariés de 40 ans et moins. La première cause d'absence est l'état de santé, suivie par les accidents du travail et les maladies professionnelles. Ces deux causes réunies totalisent plus de 80 % de l'ensemble des absences. Le travail de prévention au niveau des branches professionnelles avec une réflexion sur la santé, mais aussi sur les risques et la

pénibilité au travail (AG2R LA MONDIALE est également partenaire de Didacthem, cabinet spécialisé dans la prévention des risques professionnels et dont la prestation peut être prise en charge par le programme « Branchez-vous santé »), montre ici tout son intérêt.

3.1.2 Les aides sociales pour les assurés de la prévoyance et des mutuelles

L'activité Prévoyance verse des aides individuelles aux assurés pour les aménagements de l'habitat, de véhicule, pour favoriser une réinsertion professionnelle, également dans le cas de catastrophes naturelles.

Aides individuelles	Nombre de bénéficiaires	Nombre % participation	Montant	Montant % participation
Institutions de prévoyance	4 131	83,20 %	2 372 669,02	80,14 %
Mutuelles	834	16,80 %	587 700,71	19,86 %
Total	4 965	100,00 %	2 960 369,73	100,00 %

Innovation sociale	Nombre de bénéficiaires ⁽¹⁾	Nombre % participation	Montant	Montant % participation
Institutions de prévoyance	8 582	100,00 %	2 448 582,13	98,89 %
Mutuelles	0	0,00 %	27 436,30	1,11 %
Total	8 582	100,00 %	2 476 018,43	100,00 %

(1) Il s'agit ici de financement d'actions collectives dont le nombre de bénéficiaires peut ne pas être directement calculable.

3.1.3 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), reconnue d'utilité publique, il a participé à la création des premiers contrats de micro-assurance et contribue à son développement.

Indicateur – Périmètre Groupe	2018	2019	2020
Nombre de contrats actifs au 31 décembre	726	679	805

La Fondation AG2R LA MONDIALE a apporté un soutien financier exceptionnel à EDLC afin de renforcer l'accompagnement des entrepreneurs pendant la crise sanitaire.

3.2 L'égalité des chances

Le Groupe entend poursuivre ses actions en faveur de l'égalité comme l'illustrent les programmes déployés dans les domaines de l'égalité professionnelle (3.2.1), et de l'insertion des personnes en situation de handicap (3.2.2).

3.2.1 Egalité professionnelle

Indicateur – Périmètre Groupe	2018	2019	2020
Part des femmes dans le Comité de Direction Groupe	NC	42 %	42 %
Part des femmes dans le comité des managers de direction	31,4 %	32,1 %	31,8 %
Part des femmes dans le comité des managers opérationnels	NC	NC	44,5 %
Part des femmes dans le comité des managers de proximité	NC	NC	69,5 %
Index Egalité professionnelle : AG2R	NC	92	92
LM	NC	90	91

L'accord d'avril 2020 sur l'égalité professionnelle entre les Femmes et les Hommes, la prévention du harcèlement sexuel et des agissements sexistes traduit la volonté d'appliquer dans le Groupe les principes d'égalité et de mixité dans les relations de travail individuelles et collectives. Six actions prioritaires dans ces domaines ont été identifiées :

- 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 de responsabilité ;
- s'assurer du respect du principe d'égalité des rémunérations ;
- aider à concilier vie professionnelle et vie personnelle ;
- lutter contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes.

3.2.2 Handicap

De nouveaux accords Handicap conclus en 2019 pour le GIE AG2R et pour l'UES La Mondiale ont fixé cinq axes :

- un plan d'embauche ;
- un plan d'insertion et de formation ;
- un plan de maintien dans l'emploi ;
- l'accompagnement des parents d'enfant en situation de handicap ;
- les relations avec le secteur du travail protégé et adapté.

Par ailleurs, ces accords ont enrichi la politique Handicap du Groupe de plusieurs mesures telle que l'aide financière annuelle pour les collaborateurs ayant à charge un enfant handicapé, des dérogations visant à faciliter le télétravail, et une aide complémentaire de compensation (ex : en matériel).

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 établissements et service d'aide par le travail (ESAT) et les entreprises adaptées (EA) 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.

Périmètre Groupe	2018	2019	2020
Taux d'emploi de personnes en situation de handicap (emploi direct, minoration et recours au secteur protégé) ⁽¹⁾	8,83 %	8,74 %	(1)
Nombre d'unités bénéficiaires comptabilisées	448,60	426,06	(1)
Recours au travail protégé (nombre ETP)	163,42	170,84	(1)
Nombre de correspondants « Handicap »	29	28	28
Actions de sensibilisation au handicap, et de formation à distance, des représentants du personnel, des managers et des salariés.	Oui	Oui	Oui

(1) Suite à des changements intervenus dans les modes de calculs des indicateurs fournis les données chiffrées de l'exercice 2020 n'ont pu être calculées dans les temps. Pour mémoire le recours au travail protégé et adapté ne contribue plus à compter de 2020 à remplir l'obligation d'emploi, mais est valorisé au titre des dépenses déductibles visant à diminuer la contribution éventuelle à verser aux URSSAF.

3.3 La politique environnementale

3.3.1 Le contenu

La politique environnementale du Groupe sur la période 2015-2020 est le fruit d'une réflexion collective amorcée en 2013 avec la constitution d'un groupe de travail regroupant plusieurs directions que leurs activités rendaient sensibles aux questions environnementales, et l'organisation d'un concours interne. Formalisée autour de cinq engagements qui ont été retenus par la Direction pour la période précitée, trois d'entre eux concernaient déjà directement le climat :

- 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.

Les travaux d'actualisation de la politique environnementale du Groupe sont en cours

à la date de rédaction de cette déclaration de performance extra-financière.

3.3.2 L'empreinte environnementale

L'activité tertiaire du Groupe génère des impacts sur l'environnement, directement dans le cadre de l'exercice de ses métiers, et indirectement via ses investissements et le fonctionnement de son écosystème. Les principaux impacts directs sont détaillés ci-après.

3.3.2.1 Dans le cadre du fonctionnement

Indicateur - Périmètre Groupe	2018	2019	2020
Bilan des émissions de gaz à effet de serre par collaborateur, méthode de l'ABC (ADEME) version 8.5 Scopes 1 et 2 (effectif au 31/12)	0,68 TCO ₂ e	0,63 TCO ₂ e	0,40 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	17 580 TCO ₂ e 980 TCO ₂ e	18 554 TCO ₂ e 915 TCO ₂ e	NC 655 TCO ₂ e
Emissions de gaz à effet de serre liées aux Achats	44 949 TCO ₂ e	49 916 TCO ₂ e	44 799 TCO ₂ e
Nombre de véhicules de la flotte automobile utilisés dans l'année, par type de motorisation	493	460	424
- diesel	458	392	332
- essence	23	61	85
- hybride	4	0	0
- électrique	8	7	7
Volume des émissions de gaz à effet de serre liées à la consommation d'énergie	5 345 TCO ₂ e	4 833 TCO ₂ e	2 771 TCO ₂ e
Volume des émissions de gaz à effet de serre liées aux recharges de gaz frigorigènes	44 TCO ₂ e	144 TCO ₂ e	185 TCO ₂ e
Taux d'émission moyen de la flotte automobile en g CO ₂ /km	99,0	99,8	101,7

(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 a fait apparaître que le poste Achat était le plus émetteur (hors actifs financiers) il a été décidé de conserver les deux postes.

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

3.3.2.2 La sobriété numérique

Avec l'expansion du numérique, phénomène qui s'est amplifié avec le recours au travail à distance pendant la crise sanitaire, des besoins en capacité de traitement qui ne cessent d'augmenter, l'obsolescence du matériel, la question du numérique responsable se pose de manière croissante. À ce titre, et sur la base des initiatives déployées en 2020, la question de l'empreinte environnementale des systèmes d'information sera intégrée à la politique environnementale en cours de révision. Par son déploiement, le numérique est devenu un grand consommateur d'énergie et de métaux rares. Sur la base de ce constat, AG2R LA MONDIALE s'est dotée d'une équipe dédiée à la performance environnementale des systèmes d'information au sein de la direction éponyme. En lien avec les équipes en charge de la RSE, une feuille de route a été élaborée et s'articule notamment autour de l'écoconception des outils numériques, du cycle de vie du matériel informatique (de la phase achat à la revalorisation des équipements et au traitement des déchets), et de la sobriété des usages via des campagnes de sensibilisation à l'attention des collaborateurs du Groupe.

3.3.2.3 L'énergie

Indicateur – Périmètre Groupe	2018	2019	2020
Consommation d'énergie en kWh	43 740 519	39 838 486	28 944 632
Production d'électricité en kWh ⁽¹⁾	42 762	43 698	41 140

(1) L'électricité d'origine photovoltaïque est produite sur un des sites du Groupe situé à Evvres (37), elle est injectée dans le réseau et n'est pas consommée par le site.

L'année 2020 a été trop atypique pour qu'il soit pertinent de formuler des commentaires sur la consommation d'énergie, les sites du Groupe ayant été sous-occupés une grande partie de l'année. Ne sont pas pris en compte 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, le Groupe a fait le choix de recourir aux énergies renouvelables pour la fourniture d'électricité de ses immeubles d'exploitation (hors sites ultramarins) et des parties communes des immeubles de placement (l'indicateur présenté dans le tableau ci-dessus n'intègre pas la consommation de ces derniers).

3.3.2.4 La consommation de papier

Indicateur – Périmètre Groupe	2018	2019	2020
Existence d'une politique formalisée d'impression bureautique	Oui	Oui	Oui
Redevance Ecotaxe versée à CITEO	46 717,99 €	35 965,51 €	32 322,93 €
Tonnage total utilisé pour calculer l'éco contribution à CITEO (sur tous les supports papiers : mailings, papiers à en-tête...)	668,76	525,29	529,48

3.3.2.5 Les déchets

Les déchets d'équipements électriques et électroniques

Indicateur – Périmètre Groupe	2018	2019	2020
Tonnage des DEEE collectés	22	24	24

Sur le tonnage collecté en 2020 environ 6 tonnes ont été recyclées, le reste a pu faire l'objet d'un reconditionnement. Ce dernier est effectué par une entreprise adaptée.

Les déchets alimentaires

Indicateur – Périmètre Groupe	2018	2019	2020
Déchets alimentaires (en tonnes) ⁽¹⁾	21 , 47	ND	ND

(1) Il s'agit des déchets récupérés dans le restaurant le plus important du Groupe. La donnée n'avait pas été communiquée pour l'exercice 2019, n'ayant pas été jugée fiable. En 2020 la fréquentation du restaurant ne permet pas de fournir un résultat représentatif de son fonctionnement habituel.

3.3.3 La sensibilisation

Le Groupe profite de différents événements pour s'adresser régulièrement aux collaborateurs, comme la Semaine européenne du développement durable, qui en dépit du contexte sanitaire a été maintenue, au contraire d'autres événements qui ont été décalés et/ou perturbés.

3.4 Le mécénat

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

- la Fondation d'entreprise AG2R LA MONDIALE (3.4.1) ;
- la Fondation d'entreprise AG2R LA MONDIALE pour la vitalité artistique (3.4.2) ;
- le Fonds pour le Bien-être et le Bien-vieillir (BEBV) 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 2020, il a toutefois participé au grand prix exceptionnel et pris en charge une dotation financière.

3.4.1 La Fondation AG2R LA MONDIALE

Née en 2004, prorogée à trois reprises, dont la dernière fois en février 2020, 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. Elle a pour vocation de « contribuer à l'autonomie sociale et économique des personnes pour renforcer les solidarités ».

Elle répond à quatre orientations principales :

- l'autonomie par l'éducation ;
- l'autonomie par le travail ;
- l'autonomie de la jeunesse ;
- l'autonomie par la santé.

Ainsi qu'évoquée dans la version 2019 de ce document les orientations de la Fondation ont été modifiées.

Les actions de la Fondation reposent sur deux axes :

- **axe 1** : choix d'expérimentations relevant de conventions pluriannuelles (2 à 3 ans renouvelables) et de projets ponctuels territoriaux repérés par son réseau de correspondants bénévoles ;
- **axe 2** : évaluation et suivi des projets financés pour apprécier et faire connaître les effets de son action dans la durée.

Dans le contexte de la pandémie liée à la Covid-19 la Fondation s'est mobilisée à plusieurs niveaux :

- auprès des associations partenaires avec la mise en place d'un dispositif d'aide d'urgence adopté par le Conseil d'administration du 9 juin 2020, ce dispositif a permis de soutenir 40 structures pour un montant de 626 000 € ;
- elle a poursuivi l'animation du Comité de sélection des projets et du réseau des Correspondants de façon dématérialisée ;
- la Fondation a lancé un Grand Prix exceptionnel dont l'objectif a été de mettre en valeur les métiers du médico-social en récompensant 5 équipes pluridisciplinaires qui ont fait la preuve de leur efficacité et de leur humanisme pendant la crise sanitaire, 4 lauréats de la Fondation, un lauréat du Pôle Mutualiste. Un lauréat a été également sélectionné par le Fonds BEBV. Au total, six associations auront été récompensées par un prix et une dotation de 10 000 €.
- enfin, la Fondation a installé le Comité scientifique et d'orientation et entamé la réflexion sur sa feuille de route 2020-2025.

Au cours de l'année 2020, la Fondation a reçu 655 demandes de financement, instruit 88 dossiers et financé 78 projets pour un montant total de 1 066 054 €, somme ainsi répartie : 20 % pour l'Education, 68 % pour le travail (ESS), 7 % pour la jeunesse et 5 % pour les Prix annuels.

Pour chaque orientation, les 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 60. 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, 59 % sont des femmes, 41 % des hommes, 87 % sont des salariés du Groupe (65 % administratifs, 22 % commerciaux), 8 % sont d'anciens salariés du Groupe et 5 % des sociétaires.

Indicateur – Périmètre Groupe	2018	2019	2020
Montant versé par des entités du Groupe à la Fondation d'entreprise AG2R LA MONDIALE pour l'autonomie et le mieux vivre ensemble ⁽¹⁾ .	1 000 000 €	1 000 000 €	1 300 000 €
Nombre de correspondants territoriaux bénévoles	80	71	60

1. Hors convention d'assistance générale avec le GIE La Mondiale Groupe.

3.4.2 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, Arpège 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.

S'agissant de son 3^e exercice qui s'est déroulé du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020, il a été marqué par la gestion politique et administrative des impacts de la crise sanitaire de la Covid-19 sur les projets. Pour autant, et grâce à la très forte mobilisation des administrateurs régionaux et nationaux, aucune rupture dans le processus d'instruction et de sélection n'a

été constatée. Bien au contraire, les soutiens ont continué d'être largement attribués aux acteurs de la culture tant publics que privés.

Pour mener à bien ses actions, la Fondation a continué de s'appuyer, à l'instar des précédents exercices, 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 2020, ce dernier a proposé au Conseil d'administration les orientations prioritaires, mais non exclusives, suivantes :

- le soutien aux métiers d'art rares ;
- la promotion de la recherche en histoire de l'art.

Au cours de l'année 2020, les membres des Réunions territoriales ont étudié 31 projets éligibles ancrés dans 13 territoires, sachant qu'un territoire peut approuver au maximum 4 projets par an. Ils en ont retenu 28 qui ont pu être présentés aux membres du Comité de sélection. 24 d'entre eux ont bénéficié d'un engagement de la part du Conseil d'administration.

Par ailleurs, le Conseil a attribué le Prix Étoile de la Culture 2020 au projet de restauration du Grand orgue de la Basilique Notre-Dame de Fourvière, porté par la Fondation éponyme. Il a également souhaité accorder un don exceptionnel au fonds de soutien aux écoles d'art créé par l'association Artagon.

Parallèlement à son activité redistributrice, le Conseil d'administration de la Fondation a pu suivre la mise en œuvre de la « Chaire EnsAD / Fondation d'entreprise AG2R LA MONDIALE pour la Vitalité artistique : la jeune création et le sacré ».

Indicateur – Périmètre Groupe	2018	2019	2020
-------------------------------------	------	------	------

Mécénat culturel

Montant versé
par des entités
du Groupe à la
Fondation
d'entreprise
AG2R LA
MONDIALE pour
la vitalité
artistique

740 000 €	740 000 €	740 000 €
-----------	-----------	------------------

3.4.3 Les dons en « régie directe »

Indicateur – Périmètre Groupe	2018	2019	2020
-------------------------------------	------	------	------

Mécénat direct

Montant
consacré
à des
opérations de
mécénat (hors
versements
aux Fondations
du Groupe)

2 167 264 €	1 539 282 €	3 787 060 €
-------------	-------------	--------------------

3.4.4 Les risques extra-financiers liés au mécénat

Les principaux risques extra-financiers liés au mécénat qui ont été identifiés concernent :

- une mauvaise appréciation du projet en termes de respect de l'intérêt général (conformément au Code général des impôts) ;
- la non-conformité de la réalisation du projet par rapport aux caractéristiques annoncées;
- l'image, qui peut être entachée par la réputation du porteur de projet ;

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.

En raison des activités du Groupe ces sujets ont été jugés comme non pertinents.

Méthodologie

Cette partie expose 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. 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 Groupe, Amphitéa et Editprint, à l'exception de LMEP et La Mondiale Exécutive, respectivement 183 et 14 personnes). Les accords collectifs mentionnés au chapitre 2.5.2.1 consacré au dialogue social ne prennent pas en compte les 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.

l'alignement du portefeuille par rapport à une trajectoire de changement climatique. Il est calculé à partir des notes climatiques des entreprises et des États mis à disposition par Carbone 4, pondérées par les encours.

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 8.5). Par ailleurs afin de répondre à l'exigence de l'article R 225-105 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, sont pris en compte les achats payés dans l'année.
- 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.

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.
- L'indicateur « Trajectoire climat » évalue

Annexe 1 – Les métiers

Groupe de protection sociale au sens de l'accord national interprofessionnel du 8 juillet 2009, et patrimoniale par les options qu'il permet, AG2R LA MONDIALE est constitué d'une institution de retraite complémentaire Agirc-Arrco, d'une institution de prévoyance, ainsi que, possibilité offerte par l'accord, de plusieurs mutuelles relevant du code de la mutualité ou du code des assurances. À ce titre, AG2R LA MONDIALE exerce des métiers dans les domaines de la retraite complémentaire et de l'action sociale qui lui est liée (Partie 1), les autres activités relèvent de l'assurance de personnes, la santé/prévoyance, ainsi que l'épargne et la retraite supplémentaire.

Partie 1. Les activités liées à la retraite

1.1 Le dispositif français des retraites

Préalablement à la description du métier il n'est pas inutile de rappeler que cette activité a été fortement touchée par la crise sanitaire Covid-19.

Pendant les premières semaines de la crise la priorité du Groupe a été de mettre en œuvre les actions permettant de protéger ses collaborateurs et de couvrir les processus critiques identifiés dans le cadre du Plan de continuité d'activités tels que répondre au client et payer les prestations, notamment les pensions de retraite complémentaire.

En raison du contexte sanitaire et économique le taux de recouvrement des créances s'est dégradé, passant à 96,7 % en novembre, sous l'effet d'annulation d'ordres de prélèvement, de suspension des actions de recouvrement et d'une non application des majorations de retard.

Rapidement, grâce au déploiement d'équipements informatiques et de solutions techniques adaptées, la plupart des collaborateurs de la Direction Retraite complémentaire ont pu exercer leur activité à distance.

La crise sanitaire a également eu des répercussions sur le montant des cotisations encaissées par le Groupe. En diminution d'environ 5,3 % comparées à l'année précédente, les cotisations 2020 ont connu trois phases distinctes, une phase de dégradation de mars à juin due aux effets du premier confinement et à ses conséquences économiques ; une période de relative stabilité entre juillet et octobre ; une amélioration sensible en fin d'année avec même un rattrapage du retard d'encaissement constaté en début d'année.

1.1.1 Présentation

Depuis sa création en France, la retraite complémentaire est une activité en transformation constante, en raison d'évolutions multiples et en accélération sous l'influence de forces de nature différente : politiques, technologiques ou encore sociétales. Le paysage des régimes de retraite et donc des groupes

de protection sociale est de nouveau en mutation en cette période récente, malgré les incertitudes qui planent sur les réformes envisagées dans le contexte actuel.

1.1.1.1 Le dispositif français de retraite : 3 piliers

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

- un premier niveau constitué des 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, le régime social des indépendants, le régime des professions libérales et les régimes spéciaux. Ces régimes fonctionnent sur le mode de la répartition et les droits acquis sont comptés en trimestres ;
- un deuxième niveau qui comprend les régimes complémentaires, également obligatoires et gérés par les partenaires sociaux au sein de l'Agirc-Arrco. Ils ont vocation à compléter les régimes de base. Ils sont également financés sur le mode de la répartition, donc suivant un principe de solidarité entre les générations, ainsi les cotisations payées par les actifs et les entreprises au cours d'une année donnée servent à payer les retraites de cette même année. Les droits acquis sont comptés en points dont le nombre dépend de la durée et du montant des cotisations. Ce second étage couvre aujourd'hui presque tous les secteurs ;
- un troisième niveau qui comprend les couvertures facultatives et supplémentaires d'assurance retraite qui sont prises à titre individuel ou qui sont intégrées dans un cadre professionnel. Cette épargne retraite est exclusivement financée par capitalisation. Elle fait l'objet d'un chapitre spécifique dans ce document développé dans la partie 2 de la description des métiers du Groupe.

AG2R LA MONDIALE est un des principaux acteurs nationaux des retraites complémentaire et supplémentaire.

1.1.1.2 Description de l'activité Retraite complémentaire

Cette activité est exercée par des Institutions de Retraite Complémentaire (IRC), personnes morales de droit privé à but non lucratif exerçant une mission d'intérêt général.

Dans le cadre de cette activité l'IRC du Groupe va collecter des cotisations auprès d'entreprises affiliées, gérer les comptes de points de retraites de leurs salariés, exercer un rôle de conseil, assurer une mission d'Action sociale (celle-ci est évoquée dans le chapitre suivant 1.2), et verser les retraites aux personnes retraitées. Ces différentes opérations sont décrites ci-après.

- l'affiliation

Une entreprise est rattachée à une IRC selon des règles de compétence fixées par l'Agirc-Arrco. Cette compétence repose sur une distinction entre domaine professionnel et domaine interprofessionnel. Dans ce dernier cas l'affiliation à une IRC se fera sur un critère géographique selon un répertoire défini par les Fédérations. Ainsi, AG2R LA MONDIALE a une compétence professionnelle pour des branches appartenant au monde du commerce, de l'industrie et du service, et une compétence territoriale dans de nombreux départements de la métropole, en Guyane, dans la principauté de Monaco, et en Guadeloupe via la Caisse guadeloupéenne de retraite par répartition (CGRR).

- les cotisations

Elles comportent une part patronale (60 %) et une part salariale (40 %). Le niveau des parts est réglementaire, toutefois un accord collectif peut déroger à cette répartition à la seule condition qu'elle soit plus favorable aux salariés. Les cotisations ouvrent des droits à la retraite sous forme de points qui vont se cumuler sur un compte personnel au long de la carrière du salarié. Les groupes de protection sociale, dont AG2R LA MONDIALE, assurent le recouvrement des cotisations pour le compte du régime Agirc-Arrco.

- le versement de la retraite

Le montant est calculé selon la formule :
montant annuel brut = nombre des points x valeur du point x majoration ou minoration
La valeur du point est fixée par les partenaires sociaux.
Les éléments pris en compte pour le calcul sont, outre le nombre de points et leur valeur,

l'âge du départ à la retraite, éventuellement une majoration ou minoration (depuis le 1^{er} janvier 2019), une incapacité permanente, un handicap, la situation d'aidant familial, le bénéfice de l'allocation amiante etc. Selon le montant des cotisations sociales (assurance maladie, CSG, CRDS) peuvent être prélevées.

L'IRC du Groupe assure le versement de leur retraite complémentaire auprès de ses allocataires en tenant compte depuis 2019 du prélèvement à la source de l'impôt auquel le montant de ladite retraite pourrait être assujéti.

1.1.2 Risques et actions de maîtrise

1.1.2.1 Le modèle

Au cours de l'année 2019 l'actualité s'est cristallisée autour de la réforme des retraites avec la présentation d'un futur système de retraite universel. Au début du mois de mars 2020 deux lois, une dite « organique », une dite « ordinaire » ont été adoptées en première lecture par l'Assemblée nationale.

La crise sanitaire mondiale qui a suivi a interrompu le processus de la réforme des retraites et la mise en œuvre d'un système universel. En matière de réforme de retraites et de reprise de son processus nul ne peut à ce jour présager de ce qu'elle sera ni du moment où le gouvernement décidera d'impulser sa reprise mais ce projet reste dans les objectifs de l'actuel gouvernement. En effet la situation économique née de la crise sanitaire remet sous les projecteurs la question de l'avenir du système de retraite actuel et de sa soutenabilité économique. Alors qu'environ 15 % du produit intérieur brut national aura été consacré au paiement des retraites en 2020, que les efforts de retour à l'équilibre qui ont marqué ces dernières années ont été remis en cause par la pandémie, le déficit attendu fin 2020 pour les régimes de retraite pourrait s'élever à plus de 23 milliards d'euros.

L'autre grand projet majeur qui devrait impacter prochainement la sphère de la retraite consiste à transférer le recouvrement des cotisations de retraite complémentaire, jusque-là assuré par les groupes de protection sociale, à l'Agence centrale des organismes de Sécurité sociale (ACOSS) via le réseau des URSSAF dont elle est la caisse nationale. Les cotisations retraite complémentaire représentent une part importante de la collecte

brute globale des groupes de protection sociale. Les cotisations des entreprises représentaient ainsi en 2019, année retenue car non perturbée par l'effet Covid-19, environ 79,6 Md€. Pour AG2R LA MONDIALE la part retraite complémentaire s'élevait à 18,7 Md€ en 2019, soit 66,1 % de la collecte totale du Groupe, et à 17,7 Md en 2020, soit 65,6 % de la collecte.

C'est l'article 18 de la loi 2019-1446 du 24 décembre 2019 sur le financement de la sécurité sociale qui entérine, à compter du 1^{er} janvier 2022, le transfert de ce recouvrement au réseau des URSSAF, avec possibilité pour le Gouvernement de reporter pour une période n'excédant pas deux ans la date d'effet de ce transfert.

Par ce texte de loi, l'activité de la retraite complémentaire était donc appelée à sortir du périmètre des groupes de protection sociale dès le 1^{er} janvier 2022. Dans un communiqué de presse en date du 17 juin 2021, Olivier Dussopt, ministre délégué chargé des Comptes publics et Laurent Pietraszewski, secrétaire d'État chargé des Retraites et de la Santé au travail, ont annoncé un ajustement du calendrier de mise en œuvre de la réforme en ces termes :

« L'unification auprès des URSSAF du recouvrement des cotisations et contributions sociales, encore hétérogène aujourd'hui, constitue un puissant levier de simplification pour les entreprises (elles auront à terme un unique interlocuteur public en la matière), d'amélioration de la qualité des données servant au recouvrement et au calcul des droits sociaux des assurés, et de gains d'efficacité pour la sphère publique. Le projet de reprise par les URSSAF du recouvrement des cotisations de retraite complémentaire obligatoire des salariés et des cadres du secteur privé (Agirc-Arrco), actuellement assuré par les Institutions de retraite complémentaire (IRC), constitue un volet structurant de ce chantier au regard du nombre d'assurés et d'entreprises concernés et du montant des cotisations collectées. Les travaux nécessaires à la mise en place de ce transfert ont débuté en septembre 2019 et ont permis jusqu'à présent de mobiliser les nombreux acteurs concernés (organismes de protection sociale, éditeurs de logiciels de paie, experts-comptables, entreprises) autour de ce projet structurant. Toutefois, compte tenu de la crise sanitaire

et de la priorisation donnée aux actions immédiates de soutien aux entreprises face aux difficultés économiques, le Gouvernement a décidé d'ajuster le calendrier de mise en œuvre opérationnelle du transfert généralisé en le reportant d'une année ».

Le nouveau plan d'entreprise, « Impulsion 20-22 », qui vise à accélérer la transformation du Groupe tient compte de ce contexte : deux des leviers identifiés concernent tout particulièrement la retraite complémentaire : le transfert des activités, et l'adaptation des emplois et des compétences aux évolutions du métier (définition des besoins en termes de compétence, identification des besoins d'accompagnement, maintien des expertises et accompagnement autour des nouvelles modalités de travail).

Dans ce cadre, pour préparer la mise en place du futur système, le Groupe a initié, en 2020, un projet de délimitation du périmètre de la retraite complémentaire, en effectif et en moyens.

Ce projet s'inscrit dans un contexte d'unification continue et de simplification de la retraite obligatoire qui s'étale sur près de 20 ans et s'est accéléré depuis 2017 au sein du régime Agirc-Arrco (AA) au travers de ses différents accords nationaux interprofessionnels (ANI) ainsi que des textes législatifs intervenus depuis 2014. L'ensemble de ces évolutions, qui conduisent à mettre en avant ce que l'on désigne communément sous le vocable d'inter-régimes, vise à une simplification du système entre tous les acteurs de la retraite obligatoire et à une réduction des coûts de fonctionnement.

Le transfert de l'activité retraite complémentaire au sein de l'IRC donne au Groupe les moyens de préfigurer les impacts d'un éventuel transfert d'activités vers toute institution unique pouvant être constituée par les pouvoirs publics pour regrouper à terme l'ensemble des activités de retraite obligatoire en France.

AG2R LA MONDIALE s'est donc appuyé sur un processus réglementaire et structurant, consistant à délimiter précisément l'activité Retraite complémentaire au sein du Groupe et à transférer les équipes concernées et les moyens associés à l'Institution de retraite complémentaire (IRC) AG2R Agirc Arrco qui devient ainsi l'opératrice des activités de retraite complémentaire et simultanément la structure employeur

de rattachement des collaborateurs relevant du périmètre ainsi délimité.

Au terme des processus d'information et consultation engagés les 23 et 25 juin 2020, le Comité Social et Economique (CSE) du GIE AG2R et celui de l'UES La Mondiale ont rendu un avis favorable à l'unanimité, les 24 et 29 septembre, concernant d'une part, la délimitation du périmètre de l'activité Retraite complémentaire au sein du Groupe et, d'autre part, le transfert au 1^{er} janvier 2021 des équipes et moyens associés au sein de l'Institution de Retraite Complémentaire (IRC) du Groupe. Le projet dans son ensemble a par ailleurs été présenté aux Conseils d'administration qui se sont tenus le 21 octobre 2020.

Dès le 6 octobre 2020, un cycle de concertation a été engagé avec les représentants des organisations syndicales du GIE AG2R afin d'accompagner le transfert des collaborateurs au sein de l'IRC en amont de sa mise en œuvre. Ces chantiers avaient pour objectifs :

- d'assurer aux collaborateurs transférés au sein de l'IRC un statut collectif identique à celui dont ils ont bénéficié au sein du GIE AG2R. Pour cela, un accord de transition a été rédigé en lien avec les organisations syndicales représentatives. Cet accord reprend l'intégralité des accords d'entreprise en vigueur au sein du GIE AG2R et a été signé avant le transfert des collaborateurs ;
- dans un second temps de définir les modalités de mise en œuvre d'une Unité Économique et Sociale (UES) pour assurer une représentation du personnel unique couvrant les 2 structures employeur : le GIE AG2R d'une part et l'IRC d'autre part, conformément à la volonté exprimée conjointement par la Direction et l'ensemble des organisations syndicales.

Ces chantiers sociaux doivent s'achever à la fin du 1^{er} semestre 2021.

Au 1^{er} janvier 2021, l'IRC AG2R Agirc-Arrco est devenue la structure employeur des collaborateurs relevant du périmètre ainsi délimité. Elle emploie 2 652 collaborateurs, initialement salariés du GIE AG2R, affectées exclusivement au métier et aux activités de la retraite complémentaire. La mise en œuvre de la nouvelle organisation de la Retraite complémentaire n'aura aucun impact sur le statut collectif de l'ensemble des collaborateurs du Groupe, quelle que soit leur structure employeur de rattachement.

1.1.2.2 Risque client/qualité de service

Le principe : il ne doit pas y avoir de rupture dans les ressources des affiliés lors du passage de l'activité à la retraite, ou lors de la mise en place de la pension de réversion. Les conséquences peuvent être lourdes selon les ressources de la personne nouvellement retraitée.

Dans une moindre mesure le versement peut s'avérer insuffisant.

La mise à jour des droits tout au long de la carrière des actifs, la formation des salariés du Groupe, les conseils et informations, délivrés par les Centres d'information et de coordination de l'action sociale (CICAS) limitent ce risque. Par ailleurs, le déploiement des outils numériques accélère le transfert des informations entre les différents acteurs de la retraite et facilite la relation client qui est désormais multicanale. Cette relation s'inscrit dans le principe du « Dites-le nous une fois, faisons-le une fois » que l'IRC du Groupe applique en formant ses salariés qui deviennent à même de répondre aux questions concernant un maximum de régimes.

Un des leviers du nouveau plan d'entreprise, portant sur l'efficacité opérationnelle du métier, participe à l'amélioration de la qualité de service. Parmi les initiatives mises en place au cours de l'année il y a eu l'amélioration du délai de traitement des mails entrants, des recrutements de CDD pour déstocker les dossiers liquidation, l'amélioration de l'offre de services CICAS, et l'amélioration de l'accessibilité des services.

Le risque peut également avoir une cause externe, exemple : un dysfonctionnement informatique chez une banque.

1.1.3 Indicateurs de satisfaction

Plusieurs indicateurs sont calculés pour évaluer la satisfaction du client. Ils découlent du contrat d'objectifs et de moyens défini par l'Agirc-Arrco.

En 2020, les cibles métiers fixées par les partenaires sociaux dans le cadre du Contrat d'Objectifs et de Moyens, qu'elles se situent dans les domaines « entreprises », « actifs », « futurs retraités » ou « allocataires », ont toutes été atteintes voire dépassées.

Les notes de la satisfaction clients, dont les mesures sont effectuées par l'Agirc-Arrco ont mis en avant que 90 % des clients entreprises étaient satisfaits avec une note de 7,7 / 10 et que 92,8 % de clients particuliers étaient satisfaits avec une note de 8,24 / 10.

Sur l'ensemble des indicateurs mesurés le Groupe AG2R LA MONDIALE se situe au premier ou second rang des groupes de protection sociale.

1.1.4 Fait marquant de l'année 2020 (hors Covid-19) : le premier rendez-vous de la retraite entre la CNAV et l'Agirc-Arrco

AG2R LA MONDIALE a mobilisé son réseau et son expertise pour contribuer du 12 au 17 octobre 2020 à l'animation du Rendez-vous de la Retraite organisé pour la première fois en commun entre la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) et l'Agirc-Arrco. La première édition commune de cet événement entre les deux régimes a permis d'accueillir plus de 30 000 personnes sur l'un des 230 points d'accueil de l'opération ou en distanciel par téléphone avec un conseiller. L'organisation de l'opération ayant été adaptée à la situation sanitaire.

Grâce à la mobilisation des Centres d'information de conseil et d'accueil des salariés (CICAS), des centres de relation client (CRC) et des principaux groupes de protection sociale, dont AG2R LA MONDIALE, sur l'ensemble du territoire, ce sont près de 17 000 entretiens qui ont été réalisés (8 000 entretiens physiques et 9 000 entretiens téléphoniques) par le réseau Agirc-Arrco. Le groupe AG2R LA MONDIALE y a fortement contribué puisqu'il a assuré plus de 8 000 rendez-vous (5 032 rendez-vous en présentiel et 3 090 rendez-vous téléphoniques) soit plus d'1/4 des rendez-vous assurés par les 2 régimes.

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.

AG2R LA MONDIALE est engagé dans l'action sociale par deux de ses activités :

- la retraite complémentaire ;
- la prévoyance.

L'action sociale est légalement prévue et organisée. 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.

Elle se présente sous la forme d'une aide individuelle ou collective quant à ses destinataires (initialement les retraités, rejoints par la suite par les actifs), d'un soutien financier ou d'un service quant à sa nature. 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. Pour donner une idée des sommes consacrées à l'action sociale, l'année 2020 ne pouvant servir de référence, les chiffres qui suivent sont ceux de l'année 2019 : à l'échelon national et en données annuelles l'activité retraite complémentaire a été dotée d'une enveloppe d'environ 336 millions € et l'activité prévoyance d'environ 94 millions €.

Pour le Groupe le grand pourvoyeur est ainsi le secteur de la retraite complémentaire qui dépasse 93 % des ressources allouées à l'action sociale. C'est le Conseil d'administration de l'Agirc-Arrco qui fixe chaque année le montant de la dotation de l'action sociale. Ce montant est prélevé sur la masse globale des cotisations. Un système de péréquation tenant compte du nombre d'allocataires et du nombre d'actifs permet sa répartition entre les Institutions de retraite complémentaire.

Cette activité est donc indissociable de celle de la retraite complémentaire. Elle a vu le jour avec la création de l'Agirc en 1947, puis de l'Arrco en 1961. L'idée s'est naturellement imposée 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 à d'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 par les Fédérations pour la période 2019-2022 s'inscrivent dans le prolongement de celles qui avaient été arrêtées pour la période précédente (2014-2018). Elles sont au nombre de quatre :

- 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 actifs les plus fragiles.

Les actions d'AG2R LA MONDIALE relèvent des quatre catégories énumérées ci-dessus et s'articulent autour de quatre axes :

- la prévention santé ;
- l'accompagnement des aidants ;
- le soutien de l'activité économique et de l'emploi ;
- l'habitat.

Outre ces axes, l'action sociale du Groupe soutient de multiples initiatives dans le domaine de la Silver économie. À titre d'illustration de cet engagement, en 2020 le Groupe a contribué à l'organisation de plusieurs événements sur le thème de la société de longévité comme :

- la rencontre des Labs, en mars, qui réunit collaborateurs et partenaires intéressés par des dispositifs innovants ;
- le 4^e Silverbreakfast, en septembre, qui présentait un retour sur les actions mises en œuvre pour lutter contre l'isolement et la solitude des personnes âgées durant la crise sanitaire ;
- l'organisation en décembre avec le Pacte Civique du colloque « Le grand âge : débats de société et enjeux politiques » ;
- les 5^e Assises nationales du vieillissement, en octobre à Troyes, où le Groupe a eu une nouvelle occasion de décrire sa démarche « usages et autonomie » qui cherche à détecter des projets innovants puis à les présenter à un Silver Lab, petit comité de retraités, pour une éventuelle validation.

L'action sociale s'est naturellement mobilisée avec ses partenaires durant la crise sanitaire pour porter assistance à l'ensemble des assurés, particuliers et entreprises du Groupe. L'accompagnement des seniors pour les aider à traverser cette crise a été un axe important des équipes du Groupe en 2020 avec la mise à disposition d'un bouquet de services adaptés aux besoins de cette population afin :

- qu'ils gardent le lien, à partir d'une solution développée par un acteur de l'économie sociale et solidaire, l'entreprise CetteFamille, qui offre un service gratuit de diffusion de vidéos en temps réel permettant de partager les moments importants ;

- qu'ils soient aidés et aident, avec les Sociétales, réseau associatif de retraités du Groupe, qui ont apporté leur soutien aux plus vulnérables ;
- qu'ils soient informés, avec HappyVisio, qui propose des visioconférences et ateliers interactifs accessibles depuis son domicile avec smartphone, ordinateur ou tablette ;
- qu'ils soient écoutés, avec l'association « Au bout du fil » qui offre aux appelants un espace de parole libre et l'écoute bienveillante de ses bénévoles ;
- qu'ils soient financièrement soutenus, par l'aide exceptionnelle mise en place pour certains allocataires du Groupe ayant à faire face à des dépenses supplémentaires liées à la crise sanitaire ;
- que leurs aidants soient accompagnés, avec le « coaching des aidants », dispositif gratuit qui permet à des proches aidants désarçonnés par la crise de bénéficier de l'écoute et des conseils de coachs professionnels.

Outre cet accompagnement des seniors pendant la crise sanitaire, les activités de l'action sociale du Groupe ont été multiples dans les quatre axes énoncés plus haut et repris plus en détail dans les chapitres qui suivent.

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 2020 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. Avec la crise sanitaire le concept a été adapté pour devenir le Vill@ge bien-être connecté. Il s'est tenu fin octobre. Furent proposés des conférences et des activités : conférences sur le bien vieillir, des échanges sur les bienfaits du sport, des cours de gymnastique, une présentation du Taï Chi Chuan, etc. Pour la première fois cette année une journée a été consacrée aux aidants. De nombreux partenaires du Groupe ont

participé à la réussite et à l'animation de ce programme, notamment HappyVisio qui a mis à disposition sa plateforme internet, l'association Siel bleu avec son travail autour de l'activité physique adaptée, ainsi que l'association l'Ecoute du silence pour l'initiation aux arts énergétiques et martiaux, ainsi que l'association française des aidants.

- En tant que partenaire d'HappyVisio le Groupe peut donner accès à son site internet qui offre aux participants des conférences et ateliers en ligne. Les « Happynautes » peuvent ainsi tout en restant à domicile, s'informer, se former et même d'échanger en direct avec des spécialistes ou d'autres participants. Parmi les sujets concernant la prévention il y a la nutrition, l'activité physique, les médicaments, la situation d'aidant.
- Le Groupe a été un des partenaires de la première édition des « Rencontres nationales du Sport-Santé » organisée au mois de septembre et dont le thème était : « l'activité physique à tous les âges de la vie ». La pratique d'une activité physique est déterminante pour se maintenir en bonne santé. La journée était réservée aux professionnels dont le métier peut contribuer à la dynamique sport-santé, la variété des métiers représentés permettra de toucher ultérieurement un public plus large. Le Groupe s'est particulièrement intéressé au sujet de l'activité physique adaptée.
- Le Groupe a soutenu le Collectif de lutte contre la dénutrition dans l'organisation de la première édition de la semaine contre la dénutrition. Cet état pathologique se définit comme une insuffisance des apports nutritionnels en regard des besoins, il prédispose à une déficience immunitaire et favorise ainsi maladies et infections. La dénutrition frappe tous les âges mais plus particulièrement les personnes en perte d'autonomie, atteintes d'une maladie chronique ou hospitalisées. Au fil de cette semaine le Groupe a mis en avant des acteurs de terrain qui aident à comprendre les mécanismes de la dénutrition et les moyens de lutter contre. Plusieurs partenaires du Groupe qui agissent dans le domaine de l'alimentation ont ainsi partagé leur approche du sujet. Font partie de ces partenaires : les Petites cantines (approche conviviale des repas), l'institut Paul

Bocuse (facilite la préparation des repas par les aidants et participe au bien-être alimentaire des aidés), E-nutriv (suivi par objets connectés de l'évolution du poids des personnes âgées) et Renessens (nutrition équilibrée des seniors).

1.2.2 L'accompagnement des aidants

L'accompagnement des aidants est un axe important de l'action sociale du Groupe. 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. L'aide peut consister en soins, accompagnement à l'éducation, à la vie sociale, en démarches administratives, en soutien psychologique, en aide domestique, et/ou simple mais permanente vigilance. Les aidants participent également au maintien du lien social, et leur rôle est d'autant plus important que le degré d'autonomie de la personne aidée est faible.

Le nombre d'aidants en France est difficile à estimer avec précision mais ils seraient au moins 8 millions, dont l'importance et la fréquence des tâches sont très variables.

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 (Une enquête Ipsos-Macif de septembre 2020 constate qu'environ un quart des aidants interviennent sans aide extérieure). L'épuisement, à tout le moins la fatigue et le surmenage, est un autre risque auquel les aidants sont exposés, ils doivent à leur tour prendre soin de leur santé et ont souvent besoin de répit.

Le Groupe s'emploie depuis plusieurs années à répondre aux différents besoins de ces personnes en leur apportant des services en matière d'écoute, d'information, d'hébergement, de préservation de la santé. Les besoins et les difficultés auxquels ont à faire face les aidants se sont trouvés accrus avec la crise sanitaire.

Le sujet phare de l'année fut l'aidance et l'emploi.

Le constat de départ est simple, la personne aidante rencontre de grandes difficultés à concilier son activité d'aidante avec une vie professionnelle. Comment les combiner ?

Comment ajouter à une vie professionnelle le temps des démarches médicales, administratives, la proximité et la disponibilité nécessaires à l'aidé ? Le risque d'arrêt de carrière est important, et cet arrêt peut durer plusieurs années, il va engendrer une diminution des ressources financières y compris sur le temps long par les effets sur le montant de la future retraite. Les paroles des aidants le confirment, ils y ajoutent même une possible perte de compétences et un manque de confiance en soi pour reprendre une activité, alors qu'ils peuvent reconnaître en même temps avoir acquis de nouveaux savoirs (savoir-être, savoir-faire).

Les aidants sont donc exposés à un risque de fragilité financière qui peut s'additionner à une fragilité affective et physique.

Le monde de l'entreprise a pris conscience du sujet, de nombreux salariés étant concernés, et ce nombre est appelé à croître sous l'effet du vieillissement de la population. Il apparaît alors nécessaire de travailler à l'accompagnement au maintien ou au retour à l'emploi.

Ainsi, aux côtés de l'Association Française des Aidants le Groupe – outre l'aide apportée aux aidants pendant la crise – s'est engagé en faveur de l'emploi de ceux-ci au travers de multiples opérations :

- organisation d'un colloque à Nancy en janvier : « Aidance et accès à l'emploi : quels choix ? » ;
- soutien à l'étude « Aidance et emploi », réalisée par des étudiants en master de l'université de Bretagne occidentale. Il s'agit d'une approche psychosociale des parcours et trajectoires de proches aidants ;
- lancement au mois de juillet avec également le Cercle Vulnérabilités et Société, d'une « étude exploratoire opérationnelle sur l'accès à l'emploi des aidants familiaux ou proches aidants ». Elle est placée sous le haut patronage du Ministère du Travail et rassemble des experts œuvrant sur les thématiques de l'accompagnement et le soutien aux proches aidants d'une part, et de l'accompagnement à l'emploi des actifs les plus fragiles d'autre part. Les résultats de cette étude sont attendus pour le premier semestre 2021.

Par ailleurs, le Groupe a soutenu la Journée Nationale des Aidants, événement annuel porté par le Collectif Je T'aide. Il s'agissait de la 11^e édition dont le thème, choisi par les aidants était le répit.

La mobilisation du Groupe sur ce thème est permanente, peuvent être notamment rappelés :

- le site « Aidons les nôtres », portail communautaire dédié aux aidants. Créé en 2011 le site a fait l'objet d'une refonte cette année, avec une nouvelle plateforme dotée d'une interface plus moderne et plus facile à utiliser, d'une version mobile accessible n'importe où, mais également des nouveaux formats comme les podcasts. S'y trouvent des articles rédigés par des experts, un forum qui permet aux aidants membres de partager leurs expériences ou de questionner des experts, une présentation des événements par le Groupe et ses partenaires ;
- le soutien à Baluchon France, association inspirée du Baluchonnage® québécois, qui consiste à remplacer pendant une durée variable l'aidant auprès de l'aidé sur le lieu de vie de ce dernier.

1.2.3 Le soutien de l'activité économique et de l'emploi

AG2R LA MONDIALE est engagé dans le domaine de l'emploi de multiples façons :

- Le Groupe, partenaire et soutien de l'Association pour le Droit à l'Initiative Economique (ADIE) depuis 2012, s'est mobilisé avec cette dernière pour lancer en novembre 2020 le projet « Seniors en emploi » avec l'ambition d'accompagner 2 000 seniors en France métropolitaine et en Guyane.
L'idée est d'accompagner des personnes de plus de 45 ans éloignées de l'emploi dans leur projet de création d'entreprise alors qu'elles n'ont pas accès au crédit bancaire.
Il s'agit de projets à impact social local qui vont bénéficier pour leur mise en œuvre de l'ancrage territorial de l'ADIE et du Groupe.
- Après avoir contribué à l'initiative qui a donné naissance en 2019 à l'association La Coalition pour l'emploi (groupement d'acteurs spécialisés qui proposent des solutions adaptées à des personnes éloignées du retour à l'emploi), et à ses déclinaisons territoriales appelées Collectifs emploi, le Groupe a participé en 2020 aux étapes suivantes : un test à Nancy puis un déploiement sur six autres territoires, Aix-Marseille, Bordeaux, Lyon, Nantes, Roubaix et Toulouse.

1.2.4 L'habitat

L'habitat est une préoccupation majeure des français et notamment des seniors et de leurs familles quand il s'agit de disposer d'un

logement adapté aux difficultés physiques que connaît le grand âge.

À ce titre le Groupe s'est associé à plusieurs initiatives dans des domaines variés :

- Les seniors à domicile en période de confinement, avec la publication d'une enquête de l'observatoire Ergocall (plateforme d'appels aux seniors isolés qui réunit des professionnels de santé). AG2R LA MONDIALE a soutenu la première édition de cette enquête réalisée auprès de personnes âgées de plus de 65 ans. Elle a mis en lumière plusieurs enseignements quant à leur situation et leurs besoins pendant la période de confinement. Il ressort en effet que ces personnes étaient exposées à des risques de chute dans leur domicile, à l'isolement, et à la nécessité de sortir avec le risque d'une contamination pour acheter les biens de première nécessité en l'absence d'alternatives adaptées. Une démarche de prévention s'avère donc indispensable eu égard aux situations de danger existant au domicile et à des aides inadéquates. La prévention devient un enjeu primordial du maintien à domicile souhaité par la majorité des seniors.

- Le Groupe participe au financement d'un projet porté par l'association Les Lucioles à Tulle (19). Il s'agit de la transformation d'un bâtiment d'enseignement en résidence pour seniors. Après travaux cette dernière offrira soixante appartements (du studio au 3P). Le but du projet est d'offrir aux résidents un chez soi agrémenté d'espaces partagés (cinéma, salon de coiffure, salle de gym) dont un restaurant qui sera un site expérimental en matière de prévention de la dénutrition, problème qui touche souvent les plus âgés (cf. supra 1.2.1). Enfin des voitures électriques mutualisées favoriseront la mobilité des résidents. Retardé par la crise sanitaire en 2020 ce chantier devrait se terminer dans le courant du second semestre 2021.
- Le Groupe soutient « Chauffetoi », l'appel à projet national lancé par Réseau Eco Habitat. L'objectif de cette initiative est d'identifier des acteurs (associations, collectivités locales, entreprises) qui veulent lutter contre la grande précarité énergétique au moyen de solutions innovantes. Ouvert début décembre 2020, l'appel à candidatures doit permettre

d'essayer une méthode d'accompagnement expérimentée dans les Hauts de France auprès de familles propriétaires précaires. À l'issue de cet appel à candidatures dix lauréats ont été sélectionnés : ils bénéficieront d'une formation à la méthode d'accompagnement des familles en précarité énergétique développée par Réseau Eco Habitat. À l'issue de cette étape 3 grands gagnants recevront une dotation de 20 000 euros.

L'action sociale du Groupe accorde une attention particulière à la question de la précarité énergétique dans le cadre de son axe relatif à l'habitat en raison de ses effets néfastes sur la santé des occupants des logements, par l'humidité qui peut y régner (moisissures) et favoriser les problèmes respiratoires et les allergies, et par une température trop basse qui augmente les risques de problèmes cardio-vasculaires. L'humidité et le froid dégradent la qualité de l'air intérieur, l'état des matériaux, et le niveau de ventilation.

Indicateur – secteurs Retraite et Prévoyance	2018	2019	2020
Aides individuelles en M€ (a) ⁽¹⁾	9,2	10,5	27,6
Aides collectives en M€ (b)	51,1	59,1	51,7
Droits réservataires (c)	4,3	6,0	5,4
TOTAL (a)+ (b)+ (c) réparti ci-dessous en :	64,6	75,6	84,7
Montant engagé pour l'emploi	12,8	17,3	11,6
Montant engagé pour le soutien aux aidants	7,2	8,3	4,3
Montant engagé pour le soutien aux personnes âgées ⁽²⁾	32,5	38,7	44,6
Montant engagés sur des autres thématiques ⁽³⁾	12,1	11,3	24,2
Nombre de bénéficiaires d'une aide individuelle	9 508	10 208	29 027
Nombre de bénéficiaires de la démarche ECO ⁽⁴⁾	92 476	71 729	92 966

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

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

(3) Les autres thématiques regroupent les aides liées à la Covid-19 et les aides hors périmètre prioritaire, comme l'aide à la scolarité, au déménagement, aux vacances, au paiement des cotisations d'une mutuelle, aménagement de véhicule, de l'habitat...

(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 sont 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, à titre individuel ou via son entreprise, 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 revenus de remplacement qui a conduit à la mise en œuvre de cet étage supplémentaire.

2.1.1 Description du métier

Ce métier est soumis à une forte tension concurrentielle, accentuée depuis l'entrée en vigueur de la Loi Pacte (Plan d'Action pour la Croissance et la Transformation des Entreprises) votée en mai 2019 qui a, entre autres, modifié le régime de la retraite supplémentaire, avec pour buts de le simplifier en instaurant un régime juridique commun aux différents dispositifs, et de lui attirer une épargne traditionnellement orientée vers d'autres supports comme l'assurance-vie.

Après la parution fin 2019 des derniers décrets d'application de la Loi Pacte, l'année 2020 a été caractérisée par une forte mobilisation des équipes techniques, commerciales et administratives du Groupe afin de préparer le passage dans un nouvel univers caractérisé par un déplacement très significatif du champ concurrentiel entre épargne retraite et épargne salariale, et avec une compétition très forte entre les banques et les assurances.

Ainsi, les premières actions de l'année ont été de mettre à disposition des réseaux de distribution et des différents marchés du Groupe une offre complète de Plan d'épargne retraite (PER) individuels (PERI) et collectifs tout en adaptant les systèmes d'information afin d'être en mesure d'assurer la gestion de cette nouvelle offre.

En matière d'offre collective (PER d'entreprise), le dispositif Pacte prévoit 2 grandes natures de produits :

- le PER Obligatoire, remplaçant les régimes Art 83, qui est un dispositif « catégoriel » c'est-à-dire pouvant couvrir un collège défini ;
- le PER Collectif (PERCOL) qui est un dispositif « universel » c'est-à-dire couvrant l'ensemble du personnel. Ce dernier est construit pour être en mesure d'assurer les passerelles entre les dispositifs de retraite et d'épargne salariale (Plan d'épargne entreprise (PEE) / Plan d'épargne pour la retraite collectif (PERCO)).

Ces dispositifs sont alimentés par :

- des versements volontaires de l'épargnant, réguliers ou non (dit compartiment 1) ;
- des versements d'épargne salariale, ex : la prime d'intéressement (dit compartiment 2) ;
- des versements obligatoires du salarié et de l'employeur (dit compartiment 3).

Pour mémoire les contrats de type « Article 83 », PERP, PERCO, Madelin ne peuvent plus être proposés à la vente depuis octobre 2020. Ils perdurent si l'entreprise n'a pas fait le choix de les transformer en PER et peuvent toujours être alimentés.

Pour les entreprises clientes qui le souhaitent la loi offre la possibilité de regrouper les dispositifs collectifs par la mise en place d'un PER Unique (PERU).

Dans un tel contexte de recomposition de l'offre-produits, plusieurs actions ont été engagées afin de préparer le Groupe à ce nouvel environnement.

Ce travail de préparation a consisté à :

- organiser la transformation du portefeuille ;
- approcher les clients (sondages, organisation d'événements, échanges) pour connaître leur souhait d'opter ou non pour la transformation des contrats existants ;
- adapter les supports de vente et les argumentaires commerciaux ;
- se former, ainsi que les intermédiaires (courtiers).

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

En dépit d'un premier semestre 2020 moins dynamique que les années précédentes en ce qui concerne la conquête de nouvelles affaires, le bilan de l'année est positif avec un montant de collecte à 1,8 Md€, en légère augmentation alors qu'il s'agissait de la première année pleine de commercialisation de nouveaux produits. Le premier semestre de l'année s'est en effet caractérisé par un manque de visibilité du marché en raison de la publication tardive de la loi, des ordonnances et des décrets d'application.

Toujours dans l'optique de répondre aux nouveaux enjeux liés au rapprochement des activités d'épargne retraite et d'épargne salariale, ARIAL CNP ASSURANCES a travaillé au renforcement du partenariat existant avec Natixis Inter Epargne (NIE), outre l'apport des savoir-faire respectifs de chacun des partenaires cela permettra l'agrégation des données sur une plateforme web unique.

2.1.2 Description des risques extra-financiers liés à l'activité

Les activités liées à la conception, la distribution et la gestion de produits dans le domaine de la retraite supplémentaire sont sujettes à une diversité de risques extra-financiers, en particulier le risque réglementaire qui parmi les risques identifiés est le plus élevé. Ces risques sont décrits dans les paragraphes qui suivent.

- 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 du bénéficiaire. 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, même si on peut penser que ce dispositif s'inscrit de façon plus pérenne et stable dans le cadre du projet global de réforme des retraites en France. Cependant deux exemples d'interventions législatives en 2020 illustrent l'exposition de cette activité au risque couvert dans cette description : la faculté offerte jusqu'à la fin de l'année et sous certaines conditions, aux travailleurs non-salariés de débloquent leur

épargne retraite ; une proposition de loi qui vise à étendre aux contrats de retraite supplémentaire le dispositif de la loi Eckert sur la déshérence (le passage du texte en deuxième lecture aura lieu en 2021).

- Risque de non-conformité

Outre l'incidence de la réglementation sur l'appétence de la population à se doter de produits de retraite supplémentaire, les activités d'assurance sont soumises à de nombreuses contraintes réglementaires qui encadrent cette activité, en particulier autour de la thématique de la déshérence (dispositions Eckert et Sapin 2), du devoir de conseil, des obligations imposées par la Directive Distribution Assurance (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.

- Risque informatique

Ce risque peut être lié à un dysfonctionnement ou résulter d'une cyberattaque. Il comprend également le cas d'une adaptation insuffisamment rapide des systèmes d'information aux changements consécutifs à l'application d'une évolution de la réglementation ;

- 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 ;

- Risque lié aux taux bas

Le contexte des taux bas pourrait rendre plus délicate la valorisation et rendre le dispositif de retraite supplémentaire moins attrayant en raison d'une baisse structurelle des rendements des fonds en euros ;

- Risque lié à la durée de la vie

L'allongement de la durée de la vie peut avoir un impact sur le résultat technique, de même que les sorties anticipées en capital ;

Enfin, moins un risque qu'une limite, 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 Perspectives

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

La complexité reconnue des modifications introduites par la Loi Pacte constitue un défi et un avantage pour le Groupe et son réseau habitué 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.

2.2 L'épargne

Dans une vision générale l'épargne peut être définie comme la partie d'une ressource non consommée. Sera retenue ici une perspective 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 ou de l'avenir peuvent également conduire à épargner. Collectée par les institutions et divers organismes financiers cette épargne va participer au financement de l'économie (investissements etc.).

Les Français ont un taux d'épargne assez élevé comparé à leurs homologues européens, il était voisin de 15 % à la fin de l'année 2019 et a dépassé le seuil des 20 % en 2020 sous l'effet de la crise sanitaire. Dans un contexte de confinement prolongé la consommation a fortement baissé et l'épargne mécaniquement augmenté, l'incertitude sur l'avenir a pu également amplifier le phénomène. Le montant total épargné en 2020 n'est donc pas représentatif du comportement traditionnel de l'épargnant français.

Classiquement ce dernier affiche une nette préférence pour l'épargne immobilière, puis pour l'épargne financière avec une place prépondérante pour l'assurance-vie. En 2020 l'épargne dite liquide ou de précaution (comptes

courants, livrets réglementés...) a connu un fort succès alors que traditionnellement les épargnants se dirigent vers des produits plus rémunérateurs afin de limiter les effets d'une inflation, même faible, sur les liquidités placées.

L'année 2020 se caractérise donc par une modification du comportement des épargnants, en grande partie liée au contexte de la crise sanitaire.

2.2.1 Description du métier

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

- La Mondiale, qui est une société d'assurance mutuelle sur la vie et de capitalisation, régie par le code des assurances ;
- La Mondiale Partenaire qui est une société anonyme régie par le code des assurances ;
- La Mondiale Europartner, filiale basée au Luxembourg qui distribue principalement ses produits en France et en Italie.

En 2020 la collecte totale fut 4,13 Md€, en baisse de 6 % par rapport à l'année précédente.

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, le tout placé dans une perspective socio-économique ;
- par un accompagnement personnalisé, devenu réglementaire depuis l'entrée en vigueur de la DDA. Cet accompagnement doit tenir compte de tous les changements qui adviennent dans la vie de l'épargnant (ex : cessation d'activité, cession de son entreprise...).

L'expertise nécessaire à la construction d'une épargne sur mesure, le maintien d'une relation privilégiée et durable avec le client dans le cas d'un conseil en direct, sont des axes importants dans ce métier qui sont développés par la Direction d'études patrimoniales. Le Groupe intervient en tant qu'assureur auprès de ses partenaires distributeurs qui eux prennent en charge le conseil de leurs clients. Les partenaires bancaires représentent 90 % de la collecte d'épargne du Groupe, les 10 % restants proviennent de la commercialisation en direct des supports via le réseau de distribution du Groupe.

Un des moyens de créer une relation de qualité avec les clients est aussi de mettre en place une relation numérique, sans que ce mode ne soit exclusif, car si la différenciation se

fait par les produits la palette des services digitaux facilitant souscriptions, actes de gestion et arbitrages prend une place de plus en plus importante, et se voit comme un moyen de fidélisation plutôt que de conquête. Le Groupe s'est employé à développer des solutions numériques à destination de ses clients partenaires. Après le déploiement de Digivie commencé en 2018, une offre phygitale a été lancée cette année, il s'agit de combiner une rencontre physique avec un conseiller expert et une offre digitale.

Les produits d'épargne proposés sont :

- les contrats d'assurance-vie,
- les contrats de capitalisation, et
- les certificats mutualistes.

Ces produits, ainsi que les supports dans lesquels les épargnants peuvent investir sont précisés dans les paragraphes suivants.

- Les contrats d'assurance-vie

L'assurance-vie demeure le placement n°1 des Français avec un encours de 1 789 Md€. Toutefois, cette année la collecte du marché français s'est inscrite en retrait par rapport à 2019, avec 116,3 Md€ de cotisations (144,6 Md en 2019) et une collecte nette globalement négative à -6,5 Md€ (contre une collecte positive de 25,9 Md€ en 2019). Le contexte sanitaire a fortement influencé ce résultat, comme l'illustre l'inversion constatée au printemps qui a suivi une collecte positive sur les deux premiers mois de l'année. L'assurance-vie constitue 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 diminution régulière du rendement 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, permettant de profiter d'opportunités d'investissement pour une part cependant 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.

La crise sanitaire liée à la Covid-19 a fortement perturbé au niveau mondial l'évolution du marché des actions en 2020. À titre d'exemple, si le CAC 40 (sans prise en compte des dividendes) n'a perdu que 7,14 % sur l'année il avait commencé par une légère augmentation pour atteindre un pic à 6111 en février avant de chuter de plus de 38 % en mars (à 3755), de connaître après une remontée lente puis rapide au dernier trimestre. De leur côté les OAT à 10 ans ont connu des taux négatifs presque toute l'année.

Malgré ce contexte le Groupe a néanmoins maintenu une rémunération moyenne de ses contrats d'assurance-vie en euros à 1,56 % quand le marché proposait en moyenne 1,28 %. De même, la baisse par rapport à la rémunération offerte l'année précédente est également moins marquée que celle du marché.

Les unités de compte (UC) sont un support financier qui offre à l'épargnant des possibilités de performance supérieures aux fonds en euros mais qui 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 55 % en 2020. 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 » en cas de décès est également proposée dont le but est de sécuriser la transmission de l'épargne pour les bénéficiaires du contrat.

- Le contrat de capitalisation :

Ce type de contrat a de fortes ressemblances

avec le contrat d'assurance-vie, quant au régime fiscal qui lui est attaché et à l'offre financière (fonds euros et unités de compte), mais il n'offre pas d'avantage successoral car il entre dans l'actif de l'assuré au moment de son décès. Une de ses particularités est de pouvoir faire l'objet d'une transmission du vivant du souscripteur et même d'une donation démembrée, dans ce montage le souscripteur du contrat va conserver les intérêts résultant du placement alors que le capital devient propriété du bénéficiaire, toutefois ce dernier ne pourra le récupérer qu'au décès du souscripteur. Une autre caractéristique du contrat de capitalisation est de pouvoir être prolongé après le décès du souscripteur si le bénéficiaire le souhaite, la durée totale ne pouvant toutefois dépasser 30 ans.

- Les certificats mutualistes.

C'est la loi 2014-856 relative à l'économie sociale et solidaire qui a donné 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. Pour l'acquéreur c'est un produit d'investissement sans frais (frais d'entrée ou frais de gestion) qui offre la possibilité de diversifier ses placements, pour le Groupe cela permet d'augmenter ses fonds propres.

Depuis le lancement de ces émissions AG2R LA MONDIALE a procédé aux émissions suivantes, l'encours total s'élevant à 251 millions € au 31 décembre 2020 :

Emissions en 2017 : 76 millions €
Emissions en 2018 : 60 millions €
Emissions en 2019 : 62 millions €
Emissions en 2020 : 53 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 d'entreprise. Elle contribue donc au maintien de la vitalité économique des territoires. C'est une possibilité intéressante pour des clients à la recherche de solutions d'investissements offrant un potentiel de rendement élevé. Trois fonds peuvent être proposés comme support pour la gamme de contrats d'assurance vie et de capitalisation.

- **L'offre d'épargne** du Groupe comprend une nouvelle sélection de produits responsables. Il s'agit de 27 fonds (OPC) qui sont titulaires d'au moins un des quatre labels suivants : ISR ; Finansol ; Greenfin ; LuxFLAG. Ces labels sont reconnus et accordés par des organismes indépendants. Les OPC permettent au client-épargnant de choisir parmi 3 sensibilités : environnementale (impact carbone, eau, énergies nouvelles, préventions des incidents environnementaux) ; sociale et gouvernance (dialogue social, parité, utilité sociale) ; approche best in class (retient les entreprises avec les meilleurs notes extra-financières dans leur secteur d'activité).

2.2.2 Les risques extra-financiers

Les activités liées à la conception, la distribution et la gestion de produits dans le domaine de l'épargne sont sujettes à une diversité de risques extra-financiers, en particulier le risque réglementaire, des risques de conformité, et des risques informatiques en ce inclus des risques liés aux données.

- Risque réglementaire

Ce risque demeure permanent, 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). Deux exemples concernant l'assurance-vie : la Loi de finance rectificative du 29 décembre 2019 qui modifie le régime fiscal des contrats antérieurs à 1983, exonérés d'impôts en cas de rachat ils sont, à partir de 2020, soumis au même régime fiscal que les contrats de plus de 8 ans ; la Loi Pacte qui a renforcé l'obligation

d'information précontractuelle spécifique aux contrats d'assurance-vie dont les garanties sont exprimées en unités de compte, ainsi le professionnel devra communiquer les rétrocessions perçues par les intermédiaires et les gestionnaires, et donner la performance de l'actif au cours du dernier exercice.

- Risque économique

Les éléments qui concourent au rendement des produits d'épargne ont subi des soubresauts en 2020.

La baisse des taux a continué en 2020 au point que l'année s'est terminée avec une moyenne de taux négative. Les obligations bien rémunérées arrivant à échéance ne pouvant être remplacées que par des obligations à taux bien moins avantageux. Des taux bas posent problème d'autant que ce scénario devrait peu évoluer, mais leur remontée brutale en poserait tout autant par le risque de sorties massives. Le marché des actions a connu de fortes amplitudes (cf. l'évolution du CAC 40). Le secteur de l'immobilier tertiaire a dû de son côté faire face au ralentissement de l'activité (chantiers retardés, à une moindre rentabilité selon la situation des locataires. Cette situation pèse sur la rémunération des contrats et rend les produits moins attractifs.

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

Ce risque fait l'objet d'une présentation générale dans ce document aux points 2.1.4 (protection de la clientèle) et 2.2 (Conformité et éthique des affaires), seront évoquées ou rappelées ici les spécificités de l'épargne. 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) dans le cadre du règlement européen PRIIPs. Ce dernier entré en vigueur en 2018 a pour but d'uniformiser l'information précontractuelle de certains produits financiers (dont des produits d'assurance-vie exposés aux fluctuations du marché, comme les UC) proposés à des investisseurs non professionnels. Le DIC indique notamment le niveau de risque du produit, les perspectives futures de gain ou de perte, les coûts d'entrée et de sortie, les modalités de réclamation. L'idée est de fournir à l'investisseur les éléments permettant une bonne compréhension du produit et facilitant les comparaisons.

- 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 traité 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, également par application de la législation américaine à portée extra territoriale FATCA (depuis 2014) qui elle ne concerne que les ressortissants américains, et par la DAC 6 (6e directive européenne pour la coopération administrative et fiscale) qui fait obligation aux contribuables et aux intermédiaires de déclarer aux autorités fiscales les dispositifs transfrontières considérés comme potentiellement agressifs. Prévue en 2020 l'application de cette dernière a été reportée en 2021 en raison de la pandémie. Par ailleurs, la politique de lutte contre le blanchiment est applicable à toutes les entités du Groupe (y compris LMEP).

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) que la création et la modification des produits d'épargne de LMEP sont soumises à la politique Groupe, avec une nécessité de validation selon la matérialité des nouveautés.

- 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

La fluctuation des taux, l'évolution du taux d'épargne en France, l'épargne responsable, sont autant de sujets à suivre sur le court et moyen terme.

2.3 La santé/prévoyance

Le métier qui couvre les risques Santé et Prévoyance s'inscrit dans le schéma d'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 conséquences financières

des maladies et de certains aléas de la vie.

- L'activité santé consiste à prendre en charge des dépenses de soins en complément du remboursement par le régime général de la Sécurité sociale. À la complémentaire peut s'ajouter un troisième niveau de couverture, la surcomplémentaire santé, à la différence de la précédente choisie par l'employeur celle-ci l'est par le salarié et peut être mieux adaptée à ses besoins. La complémentaire relève d'un contrat collectif ou individuel, seulement individuel pour la surcomplémentaire.
- L'activité prévoyance permet de prendre en charge les conséquences de certains aléas de la vie, telle que l'incapacité (versement d'indemnités journalières complémentaires 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 complémentaire jusqu'à l'âge de la retraite).

Le risque prévoyance est couvert par des contrats collectifs (entreprise, branche professionnelle) ou individuels.

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). Du sur-mesure est possible ;
- 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 depuis quelques années un regain de réglementation (généralisation de la complémentaire santé applicable à partir de 2016, réforme 100 % santé

qui commencera à s'appliquer en 2020), et dans son sillage une uniformisation des pratiques des acteurs dont le nombre est en forte diminution

Trois types d'acteurs œuvrent dans les domaines de la santé et de la prévoyance, les mutuelles, qui occupent la première place, les sociétés d'assurance, et les Institutions de prévoyance.

Les acteurs du Groupe, membres de la SGAPS, sont une Institution de prévoyance et des mutuelles qui ont collecté en 2020, au titre des contrats collectifs et individuels 1,9 Md € dans le domaine de la Santé et 1,3 Md € dans celui de la Prévoyance, en légère baisse pour cette dernière (1,4 Md en 2019).

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. 3.3.1).

2.3.2 Faits marquants de l'année

La crise sanitaire plusieurs fois citée dans cette déclaration de performance extra-financière a touché la santé/prévoyance à différents niveaux :

- la contraction générale de l'activité économique a entraîné une diminution des cotisations ou des reports ;
- une baisse de la sinistralité en Santé par une moindre consommation de soins pendant les périodes de confinement (baisse des consultations en médecine générale et en dentaire) ;
- le maintien des garanties collectives dans un contexte d'augmentation du chômage partiel et des arrêts maladie avec prise en charge d'arrêts de travail notamment pour les personnes vulnérables ou pour garde d'enfant à domicile.

En outre les acteurs du marché doivent faire face à une nouvelle taxe sur les organismes complémentaires d'assurance maladie (OCAM). Il s'agit d'une contribution exceptionnelle aux dépenses engendrées par la pandémie dont les complémentaires devront s'acquitter sur les exercices 2021 et 2022. Le Gouvernement a motivé sa mise en place par la prise en charge à 100 % par l'Assurance-maladie

de certains actes (ex : le dépistage à la Covid-19) mais aussi par les non-dépenses dont les OCAM auraient bénéficié en 2020.

Par ailleurs, le marché a dû d'adapter à la mise en œuvre du 100 % Santé. Il s'agit de soins et services dont le remboursement est intégralement pris en charge par l'Assurance maladie et les complémentaires santé, trois domaines sont concernés : l'optique, le dentaire et l'audiologie. L'objectif du dispositif est de pallier le renoncement aux soins. Les professionnels de santé de ces secteurs devront obligatoirement proposer aux patients une offre qui lui laissera un reste à charge nul. Entré en application en 2019 avec l'instauration de plafonnements, le dispositif s'appliquera pleinement à l'optique en 2020, puis au dentaire et à l'auditif en 2021.

Enfin,

- **les mouvements institutionnels**
L'institution de prévoyance Arpège Prévoyance a demandé son affiliation à la SGAPS, affiliation effective au 1^{er} janvier 2021 ; la Mutuelle de l'Industrie du Pétrole a rejoint l'union de mutuelles AG.Mut au 1^{er} juillet 2020, tandis que la Mutuelle des Hôpitaux de la Vienne quittait cette même union ;
- **création de la 5^e branche de la Sécurité sociale, la branche « Autonomie »**
Les risques liés à la dépendance et à la perte d'autonomie étaient gérés diversement, notamment par les branches existantes et les départements. Avec l'article 5 de la Loi 2020-992 du 7 août 2020 l'article L 111-2-1 du code de la sécurité sociale se voit enrichi d'un alinéa supplémentaire stipulant : « La Nation affirme son attachement au caractère universel et solidaire de la prise en charge du soutien à l'autonomie assurée par la Sécurité sociale. La prise en charge contre le risque de perte d'autonomie et la nécessité d'un soutien à l'autonomie sont assurées à chacun, indépendamment de son âge et de son état de santé. »
Les financements assurés au titre de cette nouvelle branche concernent le grand âge et le handicap, et portent sur les aides individuelles, les établissements et services médico-sociaux, la formation de professionnels, les services d'aide à domicile. Les années à venir vont connaître l'arrivée dans le grand âge des générations du baby-boom, les sujets liés à la dépendance concerneront donc une population qui va

aller grandissant, qui aura besoin de soins, de lieux adaptés et d'équipements. Le secteur mutualiste a un rôle à jouer par son travail d'accompagnement et de prévention.

2.3.3 Risques extra-financiers

Les activités liées à la conception, la distribution et la gestion des produits entrant dans le périmètre de la santé et de la prévoyance sont exposées à une diversité de risques extra-financiers. Ces risques, dont une description est proposée dans les paragraphes qui suivent recoupent en grande partie ceux déjà identifiés pour les autres activités du Groupe.

- Risque réglementaire

L'activité est exposée à un risque réglementaire comme l'illustre l'année 2020 avec la mise en place à titre provisoire de la nouvelle taxe OCAM, de circonstance, déjà citée, le déploiement du 100 % santé précité, et l'entrée en vigueur à compter du 1^{er} décembre de la résiliation infra-annuelle sans frais du contrat complémentaire santé (Loi 2019-733 du 14 juillet 2019 et décret 2020-1438 du 24 novembre 2020). Sont concernés par ce dernier aspect les contrats individuels comme les collectifs (dans ce dernier cas la capacité de résilier appartient au souscripteur et non au salarié) qui ont au moins une année d'existence.

Par ailleurs, si on observe une augmentation des prestations de santé la réglementation a tendance à modifier les prestations de la Sécurité sociale en réduisant ou supprimant certaines prises en charge.

Enfin, il est à noter que certaines nouveautés ou modifications réglementaires peuvent entraîner des adaptations d'outils, en particulier au niveau des systèmes d'information.

- Risque informatique

Ce risque peut se matérialiser à la suite d'une défaillance des systèmes d'information ou une cyberattaque dans un contexte d'extension de la digitalisation ;

- Risque concurrentiel

L'activité est soumise à un risque de dégradation de ses marges en raison de l'intensification de la concurrence y compris au niveau des branches professionnelles historiquement partenaires du Groupe ;

- **Le vieillissement de la population active** susceptible d'entraîner 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.

2.3.4 Perspectives

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 secteur dans les années à venir.

Annexe 2

L'analyse de matérialité

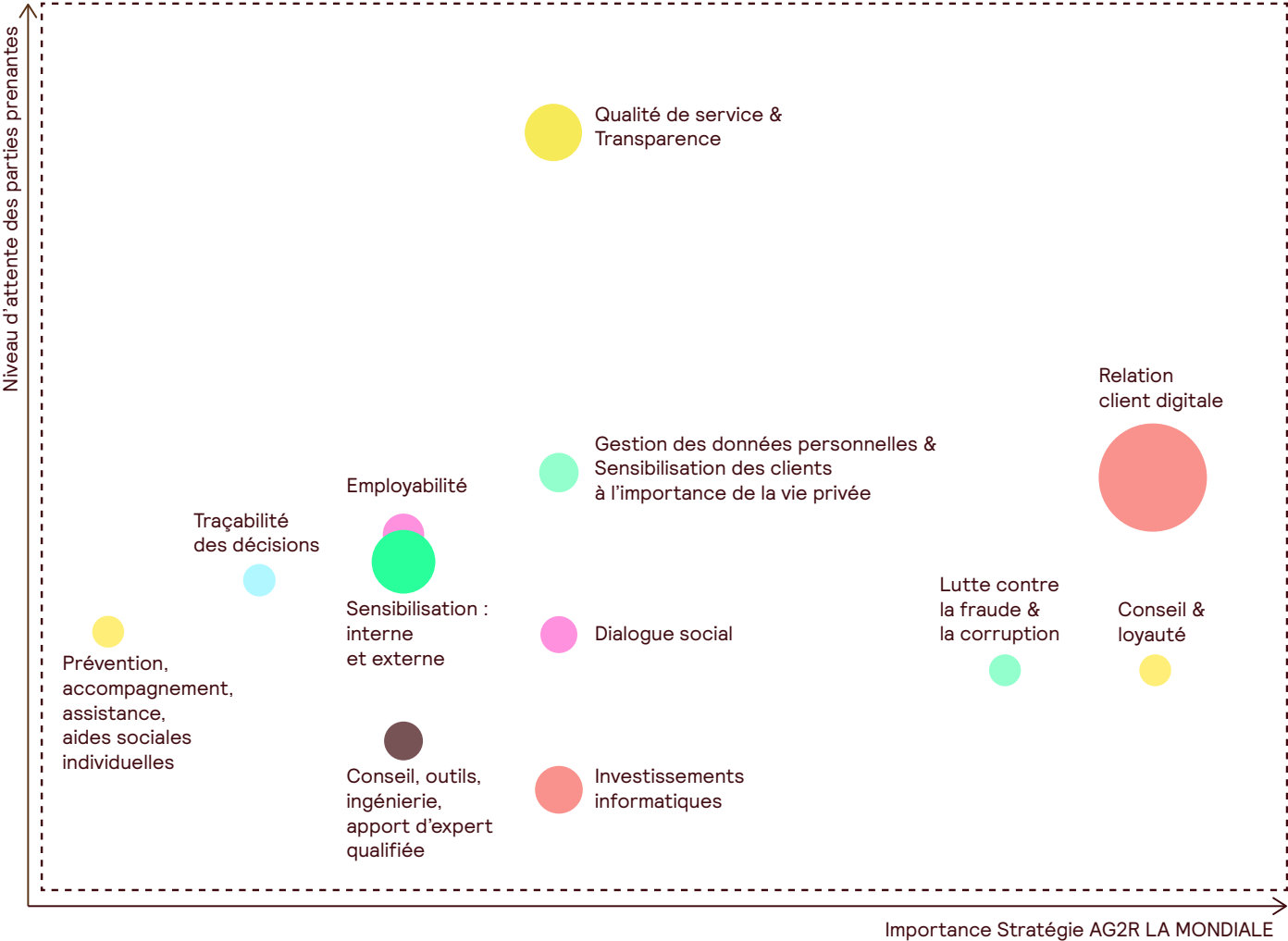
L'analyse de matérialité d'AG2R LA MONDIALE résumée en trois tableaux :

- la liste des enjeux retenus ;
- le résultat de la consultation ;
- 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.

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 (2^e tableau). Ont été perçus comme majeurs, douze enjeux (3^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

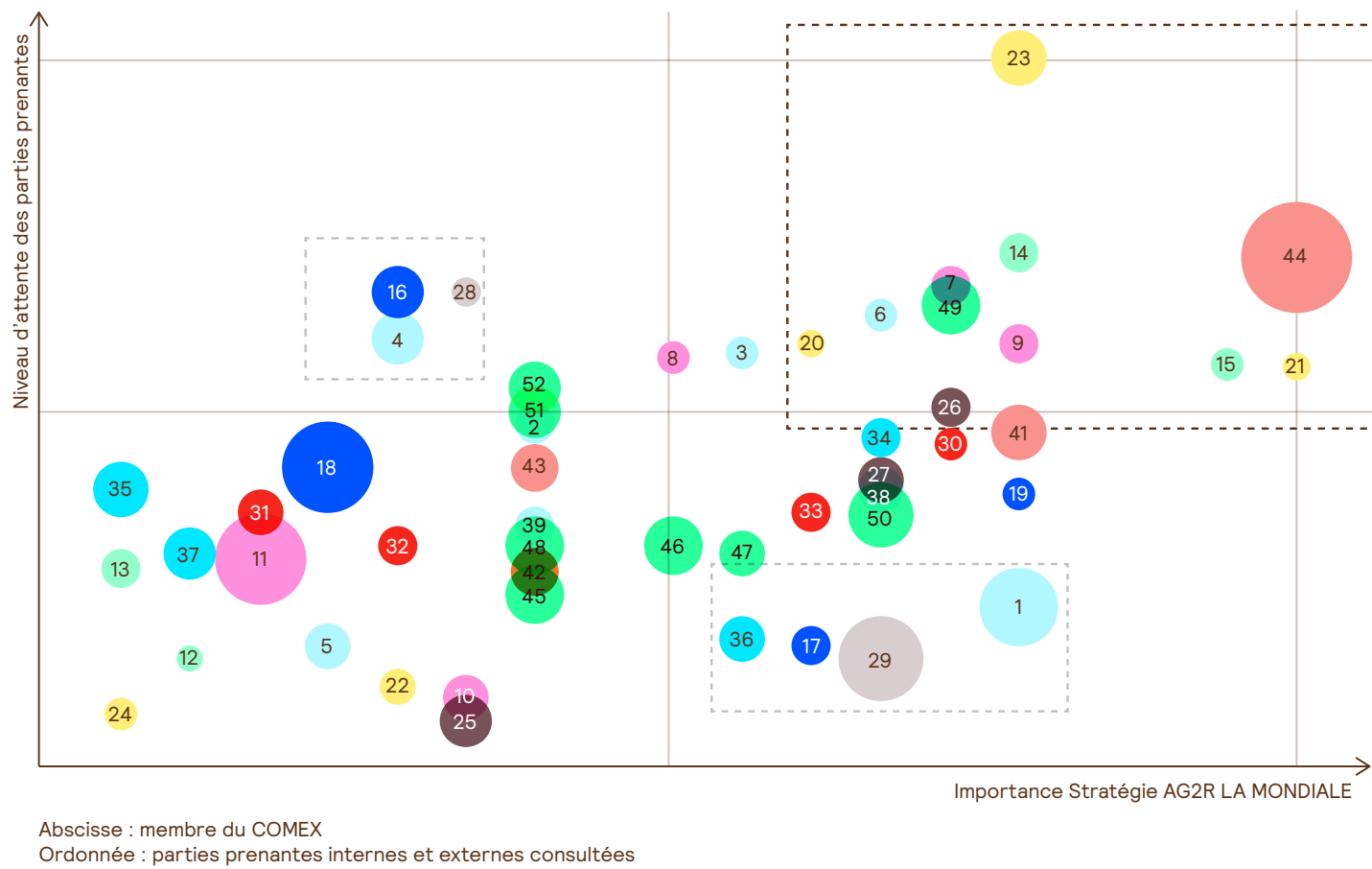


Abscisse : membre du COMEX
Ordonnée : parties prenantes internes et externes consultées

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



Annexe 3

Correspondance avec les principes du Pacte mondial des Nations Unies (Global Compact)

Correspondance avec les Objectifs de Développement durable (ODD)

Correspondance avec les principes du Pacte mondial des Nations Unies (Global Compact)

Catégories	Principes	Thèmes	Chapitre de la déclaration
Droits de l'Homme	promouvoir et 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 (y compris la santé au travail)	2.2.2 2.4.1 2.3 3.4.1 2.5.2 3.1.1 et 3.4.1
	veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme	-Le digital -La protection des données	2.1.1 2.1.3
Conditions de travail	respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective	-Le dialogue social -Investissements	2.5.2 2.4.1
	contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire	-Investissements -Achats	2.4.1.1 2.3
	contribuer à l'abolition effective du travail des enfants		
	contribuer à l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession	-Egalité Femmes/Hommes -Handicap -Micro-assurance -Investissements -Formation	3.2.1 3.2.2 3.1.3 2.4.1 2.5.1
Environnement	appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement	-La diminution de l'empreinte environnementale -Investissements	3.3.2 2.4
	entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement	-Les actions de sensibilisation -La diminution de l'empreinte environnementale -La sobriété numérique -Investissements	3.3.3 3.3.2 3.3.2 2.4
	favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement	-L'immobilier de placement -La mobilité -La sensibilisation	2.4.2 3.3.2.1 3.3.3
Lutte contre la corruption	agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin	-Lutte contre la corruption (formation, guides internes) -Achats -Investissements	2.2.2 2.3 2.4.1.1

Correspondance avec les 17 objectifs de développement durable (ODD)

Nos objectifs de développement durable fondamentaux

Il s'agit des objectifs en lien avec la nature paritaire et mutualiste du Groupe et à ses métiers.

Thème		Chapitre du rapport	Emplacement dans la déclaration
	Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde	-Retraite complémentaire -Micro-assurance -Aides individuelles, collectives et innovation sociale -Fondation	Annexe 1 1.1 3.1.3 3.1.2 et Annexe 1 1.2 3.4.1
	Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge	-Aides individuelles, collectives et innovation sociale -Complémentaire santé et prévention santé -Qualité de vie au travail -Risques psychosociaux -Qualité de service -Digital	3.1.2 et Annexe 1 1.2 3.1.1 3.4.1 et Annexe 1 2.3 2.5.2.3 2.5.2.2 2.1.1 2.1.1
	Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles	-Égalité professionnelle F/H -Qualité de vie au travail	3.2.1 2.5.2.3
	Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous	-Investissements -Qualité de vie au travail -Dialogue social -Formation	2.4.1 2.5.2.3 2.5.2 2.5.1.2
	Réduire les inégalités au sein des pays et d'un pays à l'autre	-Retraite complémentaire -Micro-assurance -Aides individuelles, collective et innovation sociale -Fondation	Annexe 1 1.1 3.1.3 3.1.2 et Annexe 1 1.2 3.4.1
	Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables	-L'empreinte environnementale -La sensibilisation	3.3.2 3.3.3
	Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions	-L'empreinte environnementale -La sensibilisation -Investissements	3.3.2 3.3.3 2.4
	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	2.2.2 2.5.2 Introduction 3
	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	1.4 3.4.1 Annexe 1 2.3

Nos objectifs de développement durable d'adoption

Le Groupe dispose de leviers d'action pour intervenir sur ces objectifs qui ne sont pas en lien direct avec ses métiers.

Thème		Chapitre du rapport	Emplacement dans la déclaration
	Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie	-Fondation -Formation -Égalité professionnelle F/H -Sensibilisation	3.4.1 2.5.1.2 3.2.1 3.3.3
	Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables, modernes et abordables	-Investissements -Aides individuelles (lutte contre la précarité énergétique)	2.4.1 Annexe 1 1.2.4
	Établir des modes de consommation et de production durables	-L'empreinte environnementale -La sensibilisation	3.3.2 3.3.3

Nos objectifs de développement durable d'exploration

Ce sont les objectifs sur lesquels le Groupe par son activité n'a pas d'influence directe.

Thème		Chapitre du rapport	Emplacement dans la déclaration
	Éliminer la faim, assurer la sécurité alimentaire, améliorer la nutrition et promouvoir l'agriculture durable	-Prévention santé -Aides individuelles	3.1.1 3.1.2 et Annexe 1 1.2
	Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement et assurer une gestion durable des ressources en eau		
	Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation	-Investissements	2.4
	Conserver et exploiter de manière durable les océans, les mers et les ressources marines aux fins du développement durable		
	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	-Investissements	2.4

Annexe 4 : Rapport de l'organisme tiers indépendant

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 du commissaire aux comptes, désigné organisme tiers
indépendant, sur la déclaration volontaire consolidée de performance
extra-financière**

Exercice clos le 31 décembre 2020
Groupe AG2R LA MONDIALE
14 - 16 boulevard Malesherbes, 75008 Paris
Ce rapport contient 7 pages

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

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

Groupe AG2R LA MONDIALE

Siège social : 14 - 16 boulevard Malesherbes, 75008 Paris

Rapport du commissaire aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration volontaire consolidée de performance extra-financière

Exercice clos le 31 décembre 2020

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 2020 (ci-après la « Déclaration »), présentée de manière volontaire par votre groupe 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 du commissaire aux comptes désigné OTI

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 plan de vigilance et 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 les informations prévues au 2^{ème} alinéa de l'article L. 22-10-36 en matière de respect des droits de l'homme et 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 ;

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

- 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. Nos travaux ont été menés au siège de l'entité consolidante.
- 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 cinq personnes et se sont déroulés entre mars et juin 2021 sur une durée totale d'intervention de 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 juin 2021

KPMG S.A.

Anne Garans
Associée
Sustainability Services

Régis Tribout
Associé

Annexe

Informations qualitatives (actions et résultats) considérées les plus importantes

Actions et résultats associés en faveur de la mobilité interne des collaborateurs

Mesures prises contre les risques psychosociaux en période de crise sanitaire

Dispositifs d'évaluation du bien-être des collaborateurs

Accords collectifs relatifs aux pratiques du dialogue social

Dispositifs de réorganisation interne

Mesures prises en faveur de l'investissement responsable

Labellisation de l'immobilier de placement

Procédures mises en place en matière de bonne conduite des affaires et de lutte contre la corruption

Dispositifs mis en place en faveur des achats responsables

Actions pour lutter contre l'érosion des rendements des fonds euro

Dispositifs pour continuer de garantir des services de qualité en temps de crise sanitaire

Mesures en faveur de la protection des données personnelles

Plans de continuité de l'activité

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

Effectif total

Effectif CDI total par tranche d'âge et genre

Nombre d'alternants au 31/12

Taux d'évolution des salaires moyens

Nombre total d'embauches par âge et genre

Nombre total de licenciements

Nombre d'accords sociaux signés

Nombre d'heures de formation par salarié formé

Nombre de salariés formés à la lutte anti-corruption

Investissements fléchés destinés à favoriser l'emploi en France ou l'environnement

Intensité carbone des actifs

Total des consommations d'énergie

Emissions de gaz à effet de serre liées à la consommation d'énergie

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

Emissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements

Emissions de gaz à effet de serre liées aux achats
