



AG2R LA MONDIALE

Prendre la main  
sur demain

# Déclaration de performance extra-financière (DPEF)

au titre de l'exercice  
2021

# Édito de Bruno Angles, Directeur général à partir du 1<sup>er</sup> mai 2022



Dans un environnement durablement incertain, 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 à l'égard de chacun de ses clients « Prendre la main sur demain » et la place qui leur est ménagée dans 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.

Notre raison d'être et les 17 Objectifs de développement durable (ODD) de l'Agenda 2030 des Nations unies partagent une ambition commune : contribuer au vivre ensemble. Spécialiste de la protection sociale et patrimoniale, nous inscrivons nos actions en cohérence avec cet agenda qui fixe le cadre de référence de notre démarche de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE). Conscient de l'interdépendance des ODD comme de la nature indissociable des liens entre protection sociale et protection de la planète, nous portons une attention particulière à des objectifs fondamentaux qui participent à la cohésion sociale, à la santé pour tous, et la transition vers une économie bas-carbone. Nous explorons dans le même temps notre potentiel de contribution aux autres domaines inscrits à l'agenda des ODD.

En résonance avec nos engagements et notre raison d'être, notre démarche RSE prend en

compte les enjeux économiques, sociaux, environnementaux et éthiques des activités du Groupe. Elle fait partie intégrante de nos plans d'entreprise successifs depuis 2009 et s'est renforcée année après année, avec l'adhésion du Groupe à plusieurs initiatives nationales et internationales. Parmi elles, le Pacte mondial des Nations unies, l'Observatoire de la RSE, la Charte de la diversité, la Charte du Forum pour l'Investissement Responsable (FIR), et les Principes pour l'Investissement Responsable (PRI).

En conjuguant solidarité, maîtrise des risques, performance, en s'appuyant sur son ancrage territorial, un modèle de gouvernance singulier, AG2R LA MONDIALE s'efforce de promouvoir un modèle de développement unique, plus responsable, inclusif et vertueux. Les domaines couverts par ce rapport en sont une illustration.

Face à un monde exposé aux bouleversements climatiques, technologiques et démographiques, profondément marqué par une pandémie, les événements géopolitiques qui frappent l'Europe, et dont les conséquences économiques et sociales frappent inégalement les populations, AG2R LA MONDIALE -en sa qualité de groupe de protection sociale et patrimoniale aux racines paritaires et mutualistes- s'efforce de contribuer à un triple objectif :

- Accompagner ses clients tout au long d'une vie qui va s'allongeant ;
- Contribuer à consolider l'économie et les emplois qui constituent le socle de la protection sociale ;
- Léguer aux générations futures un monde plus vivable et plus solidaire.

C'est dans cette perspective que le Groupe a cherché à inscrire ses actions en 2021, qu'il prolongera en 2022. Outre la poursuite de différents projets dans le domaine de l'éthique des affaires dans le cadre du Plan d'entreprise 20-22, le Groupe s'est constitué en mode projet transversal pour conforter l'intégration des enjeux de durabilité au cœur de ses métiers d'assurance-vie, d'épargne, de retraite et ses activités d'investissements.

Afin d'amplifier cette compréhension des enjeux liés aux questions de durabilité, les administrateurs et les délégués des sociétaires ont eu l'occasion de participer à des formations dédiées. Les cadres de référence utilisés par le Groupe y ont été systématiquement intégrés, de même que le cadre réglementaire

de la durabilité applicable au Groupe et aux activités qu'il développe au service de ses assurés, de ses allocataires et cotisants.

Plusieurs initiatives ont également été menées dans le domaine de la santé-prévoyance comme le service Port@bilité+, et la démarche Présence, déployées en 2021. Ces services sont une nouvelle illustration du déploiement opérationnel de notre raison d'être, tout comme le sont d'autres innovations sociales décrites dans cette déclaration de performance extra-financière publiée volontairement mais avec la même exigence de transparence et de fiabilité dans son contenu.

Dans un monde en attente de solidarités, toujours plus complexe à saisir, notre raison d'être, les ODD, sont plus que jamais une boussole pour répondre aux enjeux actuels et préserver les intérêts de nos clients dans la durée.

La présente déclaration de performance extra-financière relève 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 et les risques extra-financiers identifiés.

Les politiques d'atténuation des risques sont développées dans les différentes parties de la déclaration et les indicateurs de performance associés sont rassemblés en annexe 2.

Elle est établie par la direction de la RSE avec la collaboration de nombreux contributeurs appartenant à tous les métiers du Groupe.

## Chiffres-clés 2021

- Collecte brute globale : 30,9 Md€  
dont collecte sur le périmètre Retraite complémentaire : 19,5 Md€
- Montant total des actifs : 137,1 Md€
- Résultat net sur le périmètre SGAM : 273 M€
- Fonds propres SGAM : 8,4 Md€
- Effectif Groupe : 14 312  
(dont 9 683 hors Domitys et MBV)
- Trajectoire climat des investissements : 2,7°C
- Emissions de carbone par million d'euros investi : 140 TCO<sub>2</sub>e
- Montant des fonds ISR : 10,3 Md€  
dont fonds labellisés : 4,7 Md€
- Part de la masse salariale consacrée à la formation : 4,96 %
- Nombre d'heures de formation par salarié formé : 25,1
- Notation S & P : A perspective stable

# Sommaire

1.	Un Groupe de protection sociale et patrimoniale, paritaire et mutualiste, qui accompagne tous les âges de la vie	9
1.1	<b>AG2R LA MONDIALE, ses métiers de la protection sociale et patrimoniale</b>	<b>9</b>
1.1.1	La retraite complémentaire : des métiers qui contribuent à l'intérêt général	9
1.1.1.1	Présentation générale du système de retraite en France	9
1.1.1.2	L'institution de retraite complémentaire AG2R Agirc-Arrco	10
1.1.1.3	L'Action sociale	10
1.1.2	Les assurances de personnes : des métiers qui contribuent à des intérêts collectifs	11
1.1.2.1	La retraite supplémentaire	11
1.1.2.2	L'épargne	12
1.1.2.3	La santé/prévoyance	13
1.2	<b>La création de valeur</b>	<b>14</b>
1.3	<b>AG2R LA MONDIALE, gouvernance, structure et organisation du Groupe</b>	<b>16</b>
1.3.1	Un groupe de protection sociale par ses métiers	16
1.3.2	L'organisation du Groupe au 31 décembre 2021	16
1.3.3	Une gouvernance paritaire et mutualiste par la composition du Groupe	17
1.3.4	Les principaux membres du Groupe et leurs instances	17
1.4	<b>Les échanges avec l'écosystème</b>	<b>18</b>
1.4.1	Les parties prenantes du Groupe	18
1.4.2	Les adhésions et contributions aux travaux	19
1.5	<b>Les enjeux et les risques extra-financiers</b>	<b>19</b>
1.5.1	Risques principaux	19
1.5.2	L'analyse de matérialité	21
1.5.3	Les nouveaux métiers	21
1.5.4	Les risques émergents	21
1.5.5	Le contexte de la crise sanitaire	22

2.	Le client, au cœur de la raison d'être et des métiers du Groupe	23
2.1	<b>Créer un cadre de confiance</b>	<b>23</b>
2.1.1	L'éthique des affaires et la conformité	23
2.1.2	La protection des données personnelles	26
2.2	<b>Assurer la continuité de la prestation</b>	<b>28</b>
2.2.1	La continuité d'activité, un principe fondamental	28
2.2.2	Un principe appliqué aux activités externalisées les plus critiques	30
2.3	<b>La qualité de service, la proximité, et l'innovation au cœur de la relation client</b>	<b>30</b>
2.3.1	Des réponses ad hoc aux risques spécifiques aux métiers	31
2.3.2	Une approche multicanale doublée d'une politique d'accessibilité	32
2.3.3	Les offres de service, qualité du conseil et nouveaux produits	32
2.3.4	Digitalisation des services et innovation	33
2.3.5	La satisfaction client	33
2.4	<b>Coopérer pour répondre aux besoins de protection sociale des assurés</b>	<b>35</b>
2.4.1	L'animation des 4 pôles thématiques	35
2.4.2	Culture branches, une dynamique transversale	36
2.4.3	Les relations avec les conseils aux entreprises	36
2.5	<b>Accompagner et prévenir</b>	<b>36</b>
2.5.1	Soutenir les personnes fragilisées : aides, mécénat, et micro-assurance	36
2.5.2	Prévenir les risques pour la santé et les arrêts de travail	37
3.	Une expertise sociale au service des collaborateurs et de leur engagement	39
3.1	<b>Le climat social et la qualité de vie au travail</b>	<b>39</b>
3.1.1	Accords collectifs, dynamisme du dialogue social	39
3.1.2	Santé, sécurité et qualité de vie au travail	39
3.2	<b>L'inclusion</b>	<b>41</b>
3.2.1	L'égalité professionnelle	41
3.2.2	L'insertion des personnes en situation de handicap	42

3.2.3	Alternance	42
<b>3.3</b>	<b>Développement des compétences</b>	<b>43</b>
3.3.1	La prospective et le management des compétences	43
3.3.2	La formation et la mobilité interne	44
<b>3.4</b>	<b>Engagement des collaborateurs</b>	<b>44</b>
3.4.1	L'image employeur	44
3.4.2	Mécénat et bénévolat de compétences	44
3.4.3	L'évènementiel	45
<b>3.5</b>	<b>Protection des données</b>	<b>45</b>
<b>4.</b>	<b>Une démarche constante d'intégration des enjeux environnementaux</b>	<b>46</b>
<b>4.1</b>	<b>Investir en acteur responsable et accompagner les transitions</b>	<b>46</b>
4.1.1	La démarche d'intégration ESG	46
4.1.2	La politique climat du Groupe	47
4.1.3	La biodiversité	49
<b>4.2</b>	<b>Mobiliser l'écosystème en faveur de l'environnement</b>	<b>50</b>
4.2.1	Lutter contre la précarité énergétique	50
4.2.2	Soutenir la recherche pour éclairer la décision publique	50
4.2.3	Soutenir les acteurs de l'économie circulaire et de l'alimentation durable	50
4.2.4	Mobiliser les collaborateurs	50
<b>4.3</b>	<b>Maîtriser les impacts environnementaux liés au fonctionnement du Groupe</b>	<b>50</b>
4.3.1	Mesurer et réduire les émissions de GES	51
4.3.2	Intégrer la dimension environnementale dans la gouvernance des processus	51
4.3.3	Promouvoir la sobriété	52
<b>5.</b>	<b>Des contributions à la vitalité des territoires et à l'inclusion sociale</b>	<b>53</b>
<b>5.1</b>	<b>La gouvernance et l'organisation</b>	<b>53</b>
<b>5.2</b>	<b>Contribuer à la création de richesses économiques et sociales</b>	<b>53</b>
5.2.1	L'ancrage territorial	53

5.2.2	L'investissement dans les ETI et les PME	53
5.2.3	Le soutien au développement de l'ESS et à l'emploi local	54
<b>5.3</b>	<b>Achats inclusifs et responsables</b>	<b>57</b>
<b>5.4</b>	<b>Accompagner les seniors</b>	<b>58</b>
5.4.1	La prévention santé	58
5.4.2	L'habitat des seniors	58
5.4.3	Le soutien aux aidants	59
5.4.4	La vie sociale et citoyenne	60
5.4.5	L'innovation et la silver économie	61
<b>5.5</b>	<b>Soutenir la vitalité artistique et culturelle</b>	<b>62</b>
5.5.1	L'engagement culturel	62
5.5.2	La Fondation pour la vitalité artistique	62
<b>6.</b>	<b>Annexes</b>	<b>64</b>
	<b>Annexe 1. Notice méthodologique</b>	<b>64</b>
	<b>Annexe 2. Les indicateurs du périmètre de la DPEF</b>	<b>67</b>
	<b>Annexe 3. Indicateurs de ViaSanté</b>	<b>72</b>
	<b>Annexe 4. Indicateurs de MBV</b>	<b>75</b>
	<b>Annexe 5. Analyse de matérialité 2018</b>	<b>73</b>
	<b>Annexe 6. Tableaux de correspondance (principes Pacte mondial et ODD)</b>	<b>77</b>
	<b>Annexe 7. Rapport de l'OTI</b>	<b>80</b>

# 1. Un Groupe de protection sociale et patrimoniale, paritaire et mutualiste, qui accompagne tous les âges de la vie

## 1.1 AG2R LA MONDIALE, ses métiers de la protection sociale et patrimoniale

Groupe de protection sociale au sens de l'accord national interprofessionnel du 8 juillet 2009, et patrimoniale par les possibilités que cet accord permet, AG2R LA MONDIALE est constitué d'une institution de retraite complémentaire (IRC) Agirc-Arrco, d'une institution de prévoyance, et de plusieurs mutuelles relevant du code de la mutualité ou du code des assurances.

Dans ce cadre AG2R LA MONDIALE exerce des métiers dans les domaines de la retraite complémentaire et de l'action sociale qui lui est liée (1.1.1), et de l'assurance de personnes (1.1.2), secteur d'activités concurrentielles qui couvre les besoins en santé-prévoyance, épargne et retraite supplémentaire.

### 1.1.1 La retraite complémentaire : des métiers qui contribuent à l'intérêt général

#### 1.1.1.1 Présentation générale du système de retraite en France

En France, le système de retraite repose sur le principe de répartition et de solidarité entre les générations.

Le système français légalement obligatoire peut être décomposé en deux étapes :

- Les régimes de base ou général et agricole ;
- Les régimes complémentaires.

**Le régime général**, ou Assurance retraite, s'adresse aux salariés de l'industrie, du commerce et des services. Il est géré par la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) et son réseau régional (Carsat, CGSS).

Les régimes de base et complémentaire des salariés agricoles sont gérés par la Mutualité sociale agricole et son réseau régional.

**Le régime complémentaire** Agirc-Arrco concerne la quasi-totalité des salariés de l'industrie, du commerce, des services et de l'agriculture. Il couvre les salariés dès

le premier euro de cotisation, de l'ouvrier au cadre supérieur, jusqu'à huit plafonds de sécurité sociale, tout au long de leur vie.

Contributif et solidaire, le régime Agirc-Arrco est ainsi un des piliers de cohésion sociale et générationnelle de notre pays.

Généralisé à tout le secteur privé, le régime Agirc-Arrco s'appuie sur les cotisations obligatoires des entreprises et des salariés ainsi que sur plus de 65 milliards d'euros de réserves.

Ces réserves souhaitées par les partenaires sociaux permettent au régime de faire face notamment aux chocs conjoncturels comme la crise sanitaire récente sans peser sur les générations futures.

Placées dans une démarche d'investissement responsable et pour une partie d'investissement socialement responsable, dans une approche de long terme, les fonds gérés par l'Agirc-Arrco contribuent à la pérennité des ressources futures du régime.

Le Groupe doit s'adapter au projet gouvernemental consistant à transférer le recouvrement des cotisations de retraite complémentaire, assuré jusque-là par les IRC, à l'Agence centrale des organismes de Sécurité sociale (ACOSS), via le réseau des URSSAF dont elle est la caisse nationale.

L'article 18 de la Loi de financement de la Sécurité sociale 2019-1446 avait entériné le transfert pour la date du 1<sup>er</sup> janvier 2022 avec possibilité de report. La crise sanitaire a conduit à décaler d'un an ce transfert. Des incertitudes subsistent encore sur le calendrier final.

Toutefois, le Groupe s'est d'ores et déjà préparé à ce chantier majeur par une délimitation du périmètre de l'activité Retraite complémentaire en son sein (avec le transfert des collaborateurs dans l'IRC AG2R Agirc-Arrco, au nombre de 2538 au 31/12, et l'attribution des sites) devenue effective le 1<sup>er</sup> janvier 2021,

et par une adaptation des métiers et des compétences aux évolutions de l'activité.

### 1.1.1.2 L'institution de retraite complémentaire AG2R Agirc-Arrco

Le régime de retraite complémentaire régi par le code de la sécurité sociale est piloté par la fédération Agirc-Arrco. Cette dernière fédère l'ensemble des institutions de retraite complémentaire (IRC) agréées pour la gestion du régime.

Dans ce cadre, l'IRC du Groupe, AG2R Agirc-Arrco :

- Collecte les cotisations auprès des entreprises qui lui sont affiliées ;
- Gère les comptes de points de retraite de leurs salariés ;
- Exerce un rôle de conseil ;
- Verse les retraites aux personnes ayant fait valeur leur droit à la retraite (allocataires) ;
- Assure une mission d'Action sociale.

En 2021 le Groupe a traité en moyenne mensuelle les dossiers de 6,6 millions de salariés cotisants, a collecté 19,5 Md€ qui représentent presque 63 % de sa collecte totale, et gère une réserve de 17,3 Md€.

### L'évolution des cotisations d'AG2R Agirc-Arrco

Sous l'effet de plusieurs facteurs concomitants, le volume des cotisations est passé de 17,5 Md€ en 2020 à 19,5 Md€ en 2021, soit une augmentation de 10,3 %. Cette nette progression s'explique notamment par :

- Un facteur général avec le rebond de l'activité économique en France au cours de l'année 2021, qui a vu le PIB augmenter de +7 % en une année, et a ainsi participé directement à la hausse très significative des cotisations d'AG2R Agirc-Arrco entre 2020 et 2021 ;
- Les spécificités du portefeuille des entreprises adhérentes d'AG2R Agirc-Arrco, puisqu'une majorité de celles-ci appartient à des secteurs non sensibles aux effets de la crise sanitaire mais qui a bénéficié de la croissance de l'année 2021, et une autre partie est très sensible aux variations de l'activité économique, amplifiant ainsi la tendance.

### La gestion des fonds

Le régime de retraite complémentaire dispose d'une réserve financière dont une partie est placée sous la responsabilité d'AG2R Agirc-Arrco, soit 17,3 Md€.

AG2R Agirc-Arrco suit une démarche d'investisseur responsable définie par la politique d'investissement du Groupe et adoptée en 2016 par son Association sommitale. Cette politique repose sur la prise en compte explicite de critères environnementaux, sociaux, et de gouvernance (dits ESG, pour 78 % des encours soit environ 13,5 Md€), un exercice des droits de vote en assemblée générale d'actionnaires, et l'interdiction d'investir dans les secteurs les plus controversés comme les armes interdites par les conventions internationales, le tabac et le charbon.

Enfin, 65 % des encours ESG, soit environ 8,8 Md€ sont gérés selon une démarche d'investissement socialement responsable (ISR) dite best in class, plus exigeante que la politique d'investissement responsable susmentionnée, en parfaite cohérence avec la charte de l'ISR adoptée par le Conseil d'administration de l'Agirc-Arrco le 26 juin 2019.

### 1.1.1.3 L'Action sociale

L'Action sociale fait partie intégrante de la protection sociale.

Si le Groupe est engagé dans l'Action sociale par deux de ses métiers, la retraite complémentaire et la prévoyance, c'est le premier qui fournit la très grande majorité des ressources financières. Chaque année le Conseil d'administration de l'Agirc-Arrco fixe le montant de la dotation de l'Action sociale, ce montant est prélevé sur la masse globale des cotisations puis réparti entre les IRC en fonction des nombres d'allocataires et d'actifs.

Les aides attribuées le sont à titre individuel (ex : une personne retraitée) ou collectif (ex : une structure associative) et ont la forme d'un soutien financier ou du bénéfice d'un service.

Sous l'impulsion de l'Agirc-Arrco les IRC ont été encouragées ces dernières années à privilégier les aides collectives et à mutualiser leurs actions.

Les thématiques du Groupe axées sur le bien vieillir s'inscrivent dans les orientations prioritaires arrêtées par la Fédération pour la période 2019-2022 : la prévention santé, l'accompagnement des aidants, l'emploi et l'habitat. L'action sociale d'AG2R Agirc-Arrco se déploie dans ces différents domaines dans une logique de proximité territoriale, au plus près des besoins des personnes, prioritairement les seniors et les personnes fragilisées.

## Faits marquants de l'année

En 2021, s'inscrivant dans le plan d'entreprise du Groupe avec la volonté d'améliorer la satisfaction des clients en accroissant le niveau de service rendu, l'action sociale s'est employée à développer des services, des partenariats, et à multiplier des actions de communication. Ces opérations et ces faits marquants sont plus amplement détaillés ultérieurement dans ce rapport.

### 1.1.2 Les assurances de personnes, des métiers qui contribuent à des intérêts collectifs

#### 1.1.2.1 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 au cours 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 et au développement de cet étage supplémentaire. Il diffère des deux autres régimes en plusieurs points, notamment son caractère facultatif, ses gestionnaires et sa nature. Alors que le régime général est géré par la CNAV, le régime complémentaire par les IRC, tous deux selon un mode paritaire et par répartition, la retraite supplémentaire est facultative, gérée par des organismes privés (assureurs, mutuelles, institutions de prévoyance et banques) et par capitalisation (la personne cotise pour sa propre retraite).

Le marché de la retraite supplémentaire est fortement concurrentiel et concentré, les 5 premiers acteurs représentent 65% des parts de marché, et les assureurs détiennent près de 80 % des parts de marché. La concurrence s'est accentuée avec l'entrée en vigueur de la Loi Pacte en 2019, laquelle avait plusieurs objectifs dont, pour la retraite supplémentaire, la simplifier en instaurant un régime juridique commun aux différents dispositifs (les plans d'épargne retraite, PER), et attirer une épargne habituellement orientée vers l'assurance-vie ou l'épargne salariale. Sur ce dernier point, la répartition des encours est en effet très inégale pour le marché français, puisque les encours de l'assurance-vie avoisinent les 1876 Md€, contre 120 Md€ pour la retraite supplémentaire.

Les entités du Groupe qui exercent cette activité sont La Mondiale et ARIAL CNP Assurances. En 2021 la collecte s'est élevée à plus de 1,8 Md€, en léger recul (-0,9 %) par rapport à l'exercice précédent, alors que la part en unités de compte (UC) poursuivait son augmentation.

Sans rentrer dans les détails, il est rappelé l'existence de deux offres, une offre collective à destination des entreprises et une offre individuelle.

- Pour les entreprises, le PERO (PER obligatoire), et le PERCOL (PER collectif) ;
- Pour les particuliers, le PERI (PER individuel).

## Faits marquants de l'année

En 2021, les métiers de l'épargne retraite ont connu une activité dynamique avec les travaux d'intégration opérationnelle des impacts de la Loi Pacte dans les systèmes d'information, et d'adaptation des processus de gestion, ceci dans la cadre de la montée en puissance du partenariat avec Natixis Inter Epargne (NIE) et de l'enrichissement de la plateforme commune.

Ce partenariat permet de proposer aux entreprises de toute taille, des TPE aux grands groupes, un accès complet à la gamme de solutions d'épargne salariale et retraite, répondant ainsi à la demande des entreprises qui souhaitent de plus en plus faire bénéficier leurs salariés d'un dispositif consolidé d'épargne salariale et de retraite, et aussi à celle des épargnants soucieux de la préparation de leur retraite.

La Loi Pacte a eu également pour effet de modifier le champ concurrentiel, en privilégiant les acteurs globaux en mesure de conjuguer les offres.

Par ailleurs, dans le cadre de la lutte contre la déshérence des contrats de retraite supplémentaire, la loi 2021-219 et son décret d'application, obligera à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2022 les gestionnaires des contrats d'épargne retraite à déclarer lesdits contrats auprès du groupement d'intérêt public Union-Retraite.

En outre, l'activité a fait face à des demandes de transformation des contrats dits « article 83 » en PER obligatoires beaucoup plus massives que prévues, confirmant la pertinence de la décision de privilégier le traitement des transformations.

Comme pour les produits d'épargne, les opérations de mise en conformité avec le règlement SFDR est également un chantier en cours.

Enfin, autre sujet d'actualité qui découle d'une ordonnance du 6 avril 2017 et de ses textes d'application, la possibilité de créer un Fonds de Retraite Professionnelle Supplémentaire (FRPS), entité ayant pour objet la couverture d'engagements de retraite professionnelle supplémentaire, et tout particulièrement adaptée à la gestion de très long terme exigée par les contrats de retraite supplémentaire. La Mondiale et ARIAL CNP Assurances (assureur entièrement dédié à la gestion des contrats de retraite supplémentaire), ont décidé de créer chacune un FRPS afin de faire bénéficier les contrats de retraite supplémentaire qu'elles couvrent de ce cadre favorable. Les demandes d'agrément seront déposées auprès de l'ACPR dans le courant de l'année 2022.

### 1.1.2.2 L'épargne

Historiquement, l'épargne est le plus ancien métier du Groupe.

En 2021 le montant de la collecte s'est élevé à presque 5,3 Md€, en hausse de plus de 30 % par rapport à l'année 2020. Cette augmentation atypique est à mettre en relation avec la crise sanitaire et avec ses effets sur le comportement de la population vis-à-vis de l'épargne.

Pour un particulier l'épargne est définie comme la partie de son revenu disponible non dépensée sous forme de consommation.

Les Français ont traditionnellement un taux d'épargne plus élevé que la moyenne européenne, hors événement exceptionnel il avoisine les 15 %, avec la crise qui a fait s'alterner les moments à consommation impossible et les moments d'incertitude, ce taux est monté en 2020 à 21,5 % pour s'établir à 19,5 % en 2021. Evidemment de grandes variations sont constatées en fonction des ressources des ménages.

Plusieurs catégories d'épargne sont identifiées, correspondant à des besoins ou des situations spécifiques. Outre l'épargne de précaution, constituée pour faire face à un avenir incertain, l'épargne de financement répond à un projet particulier, et l'épargne de prévoyance poursuit le but d'obtenir un revenu supplémentaire. L'épargne nationale est massivement

orientée vers l'immobilier puis, vers l'épargne financière et principalement vers l'assurance-vie (1876 Md€ d'encours fin 2021).

Trois entités du Groupe gèrent les contrats et une grande partie de l'épargne collectée par des partenaires bancaires (en grande majorité) et par le réseau commercial du Groupe, il s'agit de :

- La Mondiale, société d'assurance mutuelle sur la vie et de capitalisation, régie par le code des assurances ;
- La Mondiale Partenaire, société anonyme régie par le code des assurances ;
- La Mondiale Europartner, filiale basée au Luxembourg.

Le métier consiste à concevoir des produits d'épargne, à les distribuer via des contrats sur la base d'un diagnostic patrimonial prenant en compte l'ensemble des données familiales, professionnelles et financières de l'épargnant, et à gérer ces contrats, c'est-à-dire, accompagner l'épargnant sur la durée, suivre les différentes opérations telles que les rachats partiels, les situations de déshérence...

Les produits d'épargne proposés sont :

- Les contrats d'assurance-vie, avec les versements investis en fonds en euros (le capital est garanti, ainsi qu'un taux de rendement minimum), ou en unités de compte (le capital n'est pas garanti mais les performances peuvent être supérieures à celles des fonds en euros). Depuis 2018 le Groupe offre à ses clients la possibilité de diversifier leur risque et d'augmenter le rendement du placement en investissant dans le private equity via des fonds communs de placement à risque (FCPR), autre possibilité : l'investissement en produits responsables, il s'agit d'organismes de placement collectif (OPC) titulaires d'au moins un des labels suivants, ISR, Finansol, Greenfin, ou LuxFLAG ;
- Les contrats de capitalisation, ils ressemblent aux contrats précédents sauf en ce qui concerne le régime successoral ;
- Les certificats mutualistes, le Groupe en émet tous les ans depuis 2017. Cette année 67 millions ont été émis, portant l'encours à 318 millions d'€.

L'épargne est une activité très sensible à l'évolution des taux. Sur l'année 2021 le niveau moyen du taux de l'échéance constante (TEC) 10 avoisinait 0 %. Afin de mieux rémunérer les contrats la démarche du Groupe a été de

développer la part des unités de compte (UC), qui représentait environ 60 % de la collecte épargne du Groupe en 2021 et environ 37,5 % des encours. C'est également dans cette perspective qu'est octroyé un bonus sur le rendement des supports en euros pour les épargnants qui ont fait le choix de détenir également une part significative d'unités de compte.

### Faits marquants de l'année

D'une manière générale le métier Epargne est une activité très encadrée sur le plan réglementaire, en matière fiscale (au niveau national, de l'Union européenne, et même inter-étatiques avec certaines dispositions de la législation étatsunienne, telle la FATCA), et en matière de protection de la clientèle. Ces dispositifs sont régulièrement mis à jour ce qui nécessitent d'adapter les processus pour s'y conformer. Parmi les chantiers en cours, les effets de la réglementation Durabilité sur la Directive Distribution Assurances (DDA) peuvent être mentionnés avec l'intégration à terme des préférences ESG des clients dans le devoir de conseil.

#### 1.1.2.3 La santé/prévoyance

La prise en charge de certains risques par les métiers Santé et Prévoyance entre dans le cadre de la protection sociale complémentaire qui vient protéger les ressources des personnes en s'ajoutant aux prestations des régimes obligatoires.

Il s'agit en effet de maintenir le niveau ou de limiter la baisse des revenus d'un foyer par la prise en charge collective des conséquences financières de maladies, de soins, ou de certains aléas de la vie.

L'activité santé, appelée souvent complémentaire santé, consiste à prendre en charge une part plus ou moins grande des dépenses de soins non remboursées par le régime général de l'assurance maladie. Cette complémentaire est couverte par un contrat collectif ou individuel. À celle-ci peut s'ajouter un troisième niveau de couverture, la surcomplémentaire, qui interviendrait pour prendre en charge des frais traditionnellement peu couverts (orthodontie, cures thermales) ou non couverts (médecines douces, ostéopathie, etc.).

La prévoyance intervient pour compenser une perte de revenus consécutive à la survenue d'une incapacité, d'une invalidité ou d'un décès.

Selon la situation les versements prennent la forme d'indemnités journalières, d'une rente ou d'un capital.

Le risque est couvert par des contrats collectifs (niveau de l'entreprise ou de la branche professionnelle), ou à titre individuel.

L'activité Santé/Prévoyance est exercée par trois catégories d'acteurs, les mutuelles, les sociétés d'assurance et les institutions de prévoyance, c'est un domaine très concurrentiel, de plus en plus réglementé et à faible marge.

### Faits marquants de l'année

Après un fort ralentissement en 2020 sous l'effet de la brutalité de la crise sanitaire l'activité a redémarré en 2021, ainsi qu'en témoignent les chiffres de la collecte : prévoyance 1,7 Md€ (vs 1,3 en 2020) ; santé 2,2 Md€ (vs 1,9 en 2020). Par ailleurs, la part des cotisations en contrats collectifs a connu une forte augmentation alors que celle des contrats individuels a diminué.

Ce redémarrage s'accompagne d'une augmentation de la sinistralité sur l'année 2021. Sur le plan des remboursements deux nouveautés sont intervenues, la multiplication des téléconsultations, et la décision de rembourser, sous certaines conditions, les consultations qui concernent un problème de santé mentale.

Des textes concernant la protection sociale de la fonction publique ont été publiés en cours d'année, l'ordonnance 2021-175 et un décret d'application 2021-1164. La complémentaire santé s'appliquera d'abord aux agents de l'État, puis à ceux des fonctions publiques territoriale et hospitalière. En Santé les employeurs publics devront prendre en charge au moins 50 % du financement de la couverture des garanties minimales applicables dans le secteur privé, en prévoyance la participation sera facultative sauf pour les employeurs de la fonction publique territoriale.

Le Groupe s'est par ailleurs illustré par la mise en route d'un nouveau service, Port@bilité, lancé en toute fin 2020, au profit des salariés licenciés assurés par un contrat collectif en santé et/ou prévoyance en gestion directe.

## 1.2 La création de valeur

Acteur de référence de la protection sociale et patrimoniale, AG2R LA MONDIALE protège 15 millions d'assurés et accompagne 1 entreprise sur 4 en France. Du fait de notre gouvernance paritaire et mutualiste et de notre ancrage historique dans l'économie sociale et solidaire, nous sommes guidés par la volonté de concilier performance économique et engagement sociétal.

### Nos ressources

#### Nos collaborateurs

- 14 312 collaborateurs (avec AEGIDE-DOMITYS et MBV)

#### Nos cotisations perçues

- 19,5 Md€ en retraite complémentaire
- 11,4 Md€ pour les activités assurantielles

#### Notre présence territoriale

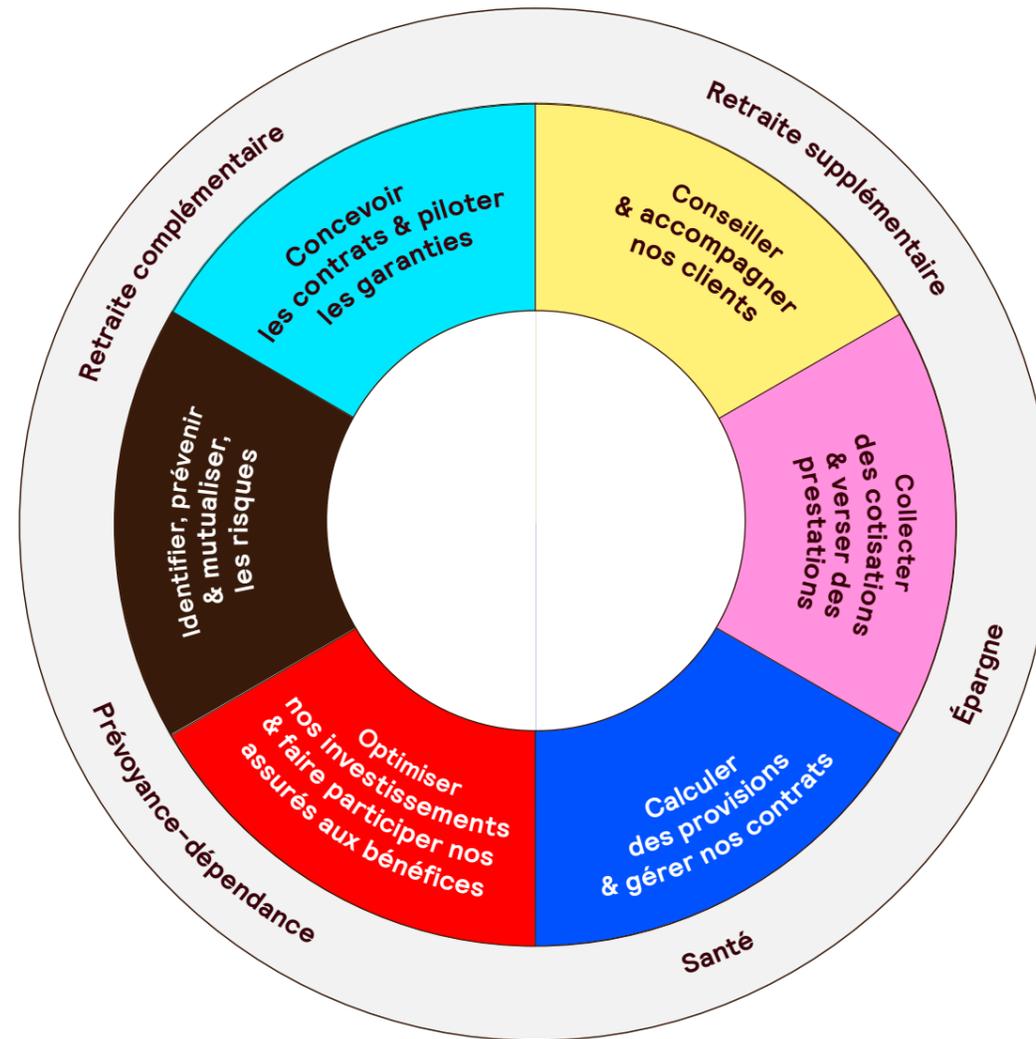
- 111 agences et 160 permanences
- 46 agences conseil retraite Agirc-Arrco (anciennement Cicas) gérées par le Groupe

#### Notre solidité financière

- 8,4 Md€ de fonds propres IFRS
- 218 % de marge de Solvabilité 2
- Note A perspective stable (Standard & Poor's)

#### Nos partenaires

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



### La valeur créée

#### Pour nos clients

- 18 Md€ d'allocations de retraite complémentaire
- 3 Md€ de prestations en prévoyance santé
- Un rendement des contrats d'assurance-vie en euros de 1,41 %, au-dessus du rendement moyen du marché
- Une performance des fonds multisupports diversifiés gérés par AG2R LA MONDIALE Gestion d'actifs comprise entre 3,5 % et 8 %, en moyenne annualisée sur 5 ans

#### Pour les territoires et la société civile

- 216 000 bénéficiaires d'une aide ou d'une action sociale
- 44,23 millions d'euros d'aides engagées sur les fonds sociaux
- 110 Md€ d'investissement responsable dont 7 fonds labellisés ISR
- Plus de 100 projets soutenus par les deux fondations d'entreprise du Groupe

#### Pour nos collaborateurs

- 25 accords signés avec les instances représentatives du personnel
- 93 % de taux d'accès à la formation

#### Pour l'environnement

- Émissions de carbone : 140 TCO<sub>2</sub>e par million d'euros investi (périmètre Groupe)
- Trajectoire climat des actifs : 2,67° C
- 56 % de nos immeubles de placement certifiés Haute Qualité environnementale (HQE)

### Notre socle

#### Un acteur historique de l'économie sociale et solidaire

- Une gouvernance paritaire et mutualiste (1 000 administrateurs et délégués)
- Une société de personnes agissant dans l'intérêt exclusif de ses assurés
- Une vocation sociétale avec des fonds institutionnels d'action sociale dédiés et deux fondations

#### Les 4 ambitions de notre plan d'entreprise 2020-2022

- 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

## 1.3 AG2R LA MONDIALE, gouvernance, structure et organisation du Groupe

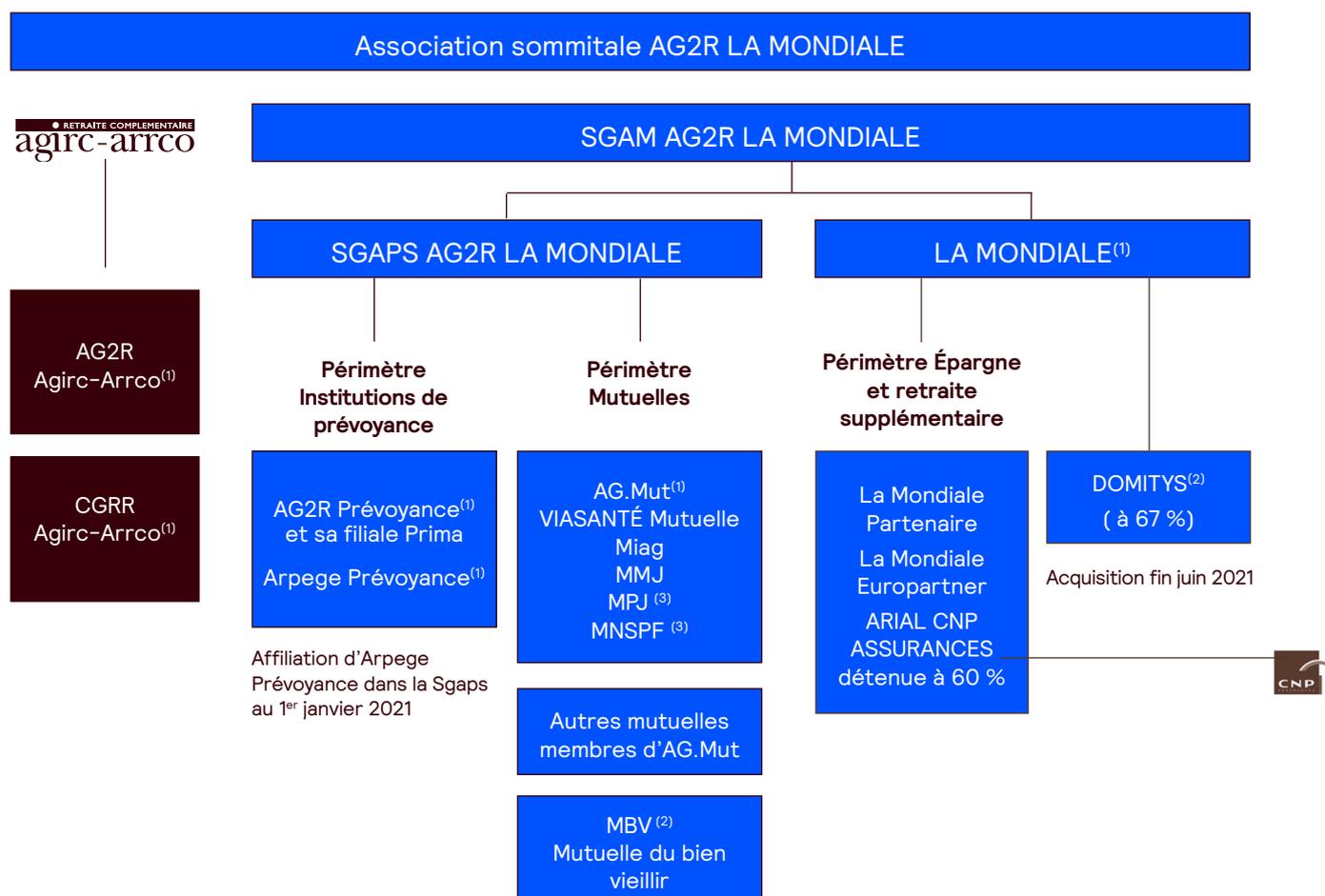
### 1.3.1 Un groupe de protection sociale par ses métiers

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 au 31 décembre 2021



(1) Membre de l'Association sommitale.

(2) Périmètre grand âge

(3) Mutuelles substituées

### 1.3.3 Une gouvernance paritaire et mutualiste par la composition du Groupe

La gouvernance d'AG2R LA MONDIALE tient ses spécificités de l'alliance des **institutions de retraite complémentaire**, de **prévoyance** et de **mutuelles** de différentes natures qui en sont membres. Elle puise sa singularité dans la combinaison des modèles soutenus par le **paritarisme** et le **mutualisme** lesquels 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).

#### Rappel des principales caractéristiques du paritarisme et du mutualisme

Le 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 ;
- Une contribution à la cohésion sociale ;
- Une construction du dialogue social et de la négociation ;
- Une mise en œuvre de solidarités professionnelles.

Le mutualisme :

- Un modèle non lucratif ;
- Un modèle démocratique, les clients de la mutuelle (membres participants, sociétaires) ou les 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 se voit 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.

### 1.3.4 Les principaux membres du Groupe et leurs instances

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

Ce conseil d'administration est un organe paritaire composé de membres désignés par les organisations syndicales d'employeurs et de salariés représentatives au niveau national ainsi que des représentants du pôle mutualiste (dans ce dernier cas il s'agit pour le Groupe notamment de La Mondiale et AG.Mut), sachant que les structures non paritaires ne disposent chacune que d'une voix consultative. L'assemblée générale de l'association rassemble 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 crée entre ses membres des relations financières fortes et durables tout en préservant l'indépendance de leurs marques. Elle réunit la SGAPS et La Mondiale et pilote les activités assurantielles. Son conseil d'administration est paritaire et mutualiste puisque réunissant 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<sup>er</sup> 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 affiliées 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 Les échanges avec l'écosystème

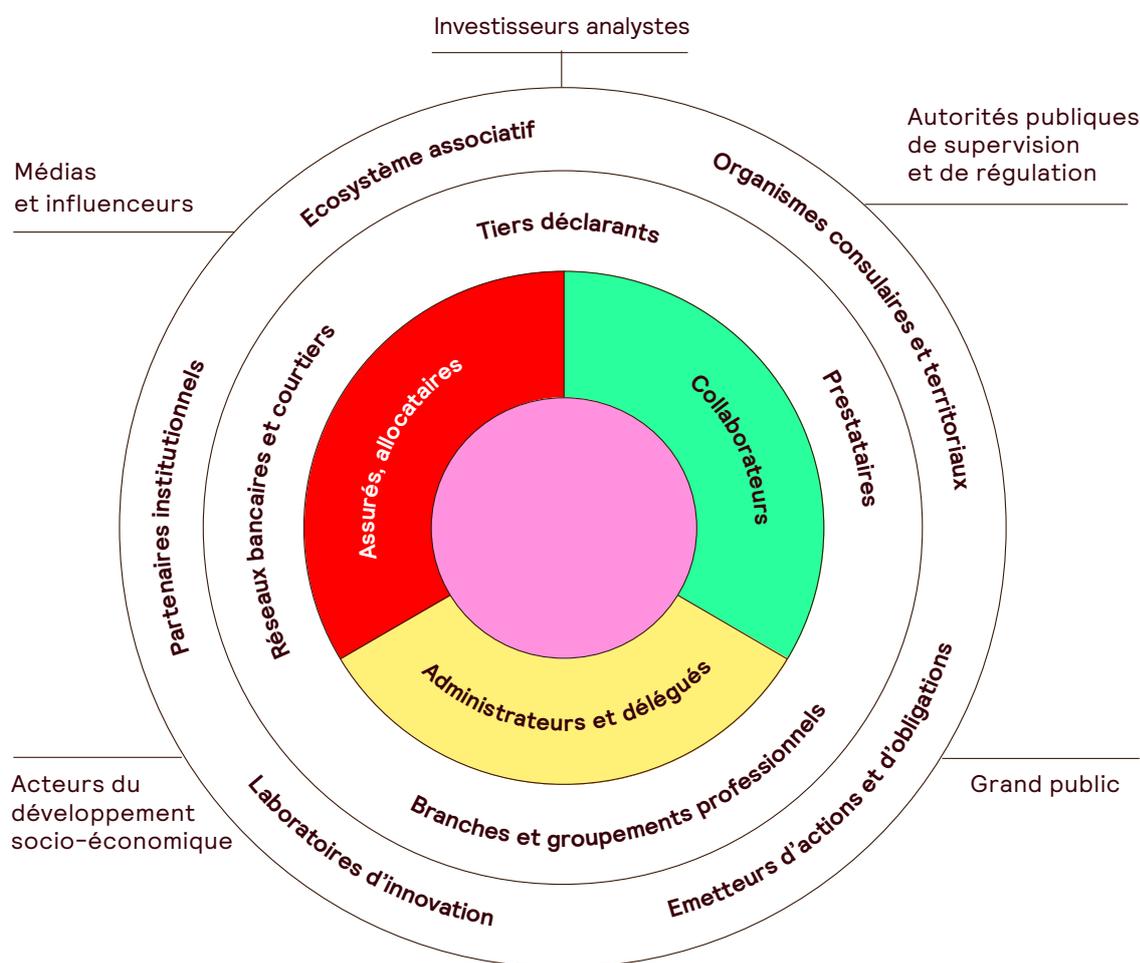
### 1.4.1 Les parties prenantes du Groupe

L'engagement du Groupe aux côtés de ses parties prenantes contribue à renforcer les solidarités professionnelles, intergénérationnelles et territoriales.

Le Groupe est attentif aux attentes et besoins de ses parties prenantes, ses clients en particulier (qualité de service, nouveaux produits et services, éthique, accessibilité), mais également ses partenaires, fournisseurs (relation équilibrée, délai de paiement), collaborateurs (image du Groupe), etc.

Les modalités de dialogue empruntent de multiples canaux (assemblées, réunions...), sous la forme de contacts directs (ex : dialogue avec les émetteurs d'actions dans le cadre de l'engagement actionnarial), ou indirects (ex : via les partenaires bancaires).

Ces échanges nourrissent les réflexions du Groupe sur la manière d'intégrer dans son modèle les enjeux sociaux, environnementaux et sociétaux.



Source : rapport intégré AG2R LA MONDIALE, édition 2020

## 1.4.2 Les adhésions et contributions aux travaux

Acteur et promoteur du développement durable, le Groupe contribue à en faire progresser les sujets en interne comme en externe. La démarche RSE, pilotée par une Direction dédiée directement rattachée à un membre du Comité de Direction Groupe, s'est structurée au fil des adhésions aux initiatives nationales, européennes et internationales, notamment : le Pacte mondial des Nations unies (avec le statut « Advanced »), le manifeste de l'entreprise responsable du Réseau Alliances, la Charte de la diversité, la Charte de la parentalité, la Charte de l'engagement LGBT+, la charte du Forum pour l'investissement responsable, les Principes pour l'investissement Responsable (PRI), le manifeste Planet Tech'care (il rassemble des entreprises engagées sur la voie d'un numérique responsable).

Par ailleurs, le Groupe participe à de nombreux travaux de place au sein d'organismes dont il est membre, France Assureurs (ex FFA), la Réunion des Organismes d'Assurance Mutuelle (ROAM), le Centre Technique des Institutions de Prévoyance (CTIP), l'Association française des investisseurs institutionnels (AF2i), l'Observatoire de la RSE (ORSE), l'Observatoire de l'Immobilier Durable (OID), le Réseau Alliances, le Forum pour l'investissement responsable (FIR), le Cercle des investisseurs institutionnels de Novethic et le Club informatique des grandes entreprises françaises (CIGREF).

## 1.5 Les enjeux et les risques extra-financiers

### 1.5.1 Risques principaux

Il s'agit ici de prendre en considération les risques extra-financiers auxquels le Groupe est exposé ainsi que les risques que son activité, l'exercice de celle-ci ou la gestion pourraient faire courir à ses parties prenantes, à la société dans son ensemble, à l'environnement, de façon directe ou indirecte.

L'appellation risque extra-financier ne doit pas masquer qu'il n'y a pas de risque identifié par une entreprise dont la survenance n'ait pas à un moment donné une traduction financière.

Un risque est défini comme la possibilité qu'un évènement survienne entraînant des conséquences susceptibles de

porter atteinte aux personnes, aux biens, à des objectifs ou à la réputation.

AG2R LA MONDIALE dispose d'une politique de gestion des risques Groupe validée par les Conseils d'Administration.

Le Groupe a identifié ses principaux risques extra-financiers conformément aux exigences de l'Ordonnance 2017-1180 et du décret 2017-1265. Cinq ont été retenus :

- Le risque qualité de service ;
- Le risque digitalisation ;
- Le risque éthique des affaires et conformité ;
- Le risque d'insuffisante prise en compte des enjeux sociétaux et climatiques dans la gestion d'actifs ;
- Le risque ressources humaines.

Ces risques, les dispositifs de gestion qui leur sont associées ainsi que les indicateurs correspondants sont traités dans les parties 2 à 5 de ce rapport.

La liste des risques extra-financiers retenus a évolué dans sa présentation. Jusqu'en 2020 le premier risque traité était le risque « Client ». Il a été affiné dans cette nouvelle DPEF pour devenir le risque « Qualité de service ». Par ailleurs, avait été retenu le risque Fournisseurs et sous-traitants, il est apparu que seul le risque porté par la sous-traitance était matériel pour le Groupe. Le choix a été fait, évidemment de le conserver, et de l'intégrer dans le risque Qualité de service. Enfin, le sujet de la digitalisation, précédemment intégré dans le risque client est traité cette année comme un risque à part entière.

Risques	Enjeux	Thématiques	Références DPEF
Qualité de service	La satisfaction du client	- Assurer la proximité	5.2.1
		- Protéger les données personnelles	2.1.2
		- Assurer la continuité de service	2.2
		- Assurer la qualité de la sous-traitance	2.2.2
		- Offrir une approche multicanale accessible	2.3.2
		- Offrir un conseil de qualité, des services et des produits nouveaux	2.3.3 et 2.4
Digitalisation	La satisfaction du client	- Acculturer les collaborateurs	2.3.4
		- Développer les services en ligne	2.3.4
		- Innover avec un réseau de startups	2.3.4
Conformité et éthique des affaires	La protection du client et le respect du cadre légal	- Créer un cadre de confiance	2.1.1
		- Déployer une éthique des affaires	2.1.1
		- Protéger le client	2.1.1
		- Lutter contre la corruption	2.1.1
		- Lutter contre la fraude	2.1.1
		- Lutter contre le blanchiment et le financement du terrorisme	2.1.1
Insuffisance de la prise en compte des enjeux sociétaux et climatiques dans la gestion d'actifs	La valorisation des actifs et la participation aux enjeux de la durabilité	- Investir en acteur responsable et accompagner les transitions	4.1
		- Investir dans les ETI et les PME	5.2.2
		- Soutenir le développement de l'ESS et l'emploi local	5.2.3
		- S'adapter au niveau des taux	2.3.1
Ressources humaines	Le maintien d'un cadre optimal d'action pour les collaborateurs	- Préserver la santé et la sécurité des collaborateurs	3.1
		- Préserver un bon climat social	3.1.1
		- Offrir une qualité de vie au travail	3.1.2
		- Promouvoir l'inclusion	3.2
		- Développer les compétences	3.3
		- Développer l'image employeur	3.4.1
		- Favoriser l'engagement des collaborateurs	3.4.2 et 3.4.3

### 1.5.2 L'analyse de matérialité

Il y a quelques années le Groupe a réalisé une analyse de matérialité dont les résultats ont été présentés début 2018 (cf. Annexe 5). Les résultats obtenus ont participé à la détermination des principaux risques extra-financiers.

Il est prévu de renouveler l'exercice en 2022.

### 1.5.3 Les nouveaux métiers

Au cours de l'année 2020 le Groupe a mené une réflexion sur le développement de nouvelles activités servicielles qui pourraient satisfaire les besoins et attentes de ses clients en complément des produits et services déjà apportés par ses métiers historiques qui sont exposés à une forte concurrence.

Cette réflexion a conduit le Groupe à porter son attention sur les segments de diversification sur lesquels il est le plus légitime, où il est reconnu tiers de confiance.

La réflexion a connu trois phases : définir le panorama des possibles, procéder aux études d'opportunité, enfin établir la feuille de route. L'Association sommitale, plus haute instance du Groupe a validé la feuille de route en janvier 2021. Par ailleurs, une Direction dédiée, la Direction des activités Silver, s'est vu confier le pilotage des projets.

La première phase a mis en évidence 4 univers opérationnels orientés vers la thématique de la longévité, et qui répondront aux besoins d'une société qui sera de plus en plus confrontée à son vieillissement dans les prochaines décennies.

Ces univers sont : le maintien de l'autonomie, l'habitat seniors, le conseil et services aux entreprises, et la formation pour les professionnels.

Ils ouvrent de grandes perspectives au Groupe qui a eu l'opportunité d'acquérir 67 % du capital d'Aegide-Domitys, leader français des résidences services seniors.

### 1.5.4 Les risques émergents

Par définition il n'est pas simple de définir un risque émergent, la littérature sur le sujet évoque un risque existant au développement et impacts incertains, un risque sans historique, non encore chiffrable ni modélisable, ou encore un risque pour lequel le lien avec un sinistre est difficile à établir.

En outre, une autre inconnue subsiste, l'échelle de temps à considérer. Dans ce paragraphe l'horizon retenu s'arrête à 5 ans.

Malgré ces incertitudes les professionnels du risque que sont les assureurs se sont toujours intéressés à ce sujet afin d'anticiper au mieux les évolutions auxquelles était exposé leur métier.

Les risques émergents cités ci-dessous sont en lien avec les activités du Groupe, ils posent des questions liées à la santé, à la démographie, à l'environnement, à la technologie, à l'économie, et aux droits humains, sachant qu'il n'y a pas une totale étanchéité entre ces domaines.

Ont été retenus les risques :

- Liés à la santé, les maladies liées au grand âge, les maladies chroniques, invalidantes, psychiques, dues à la dégradation de l'environnement, dues à une alimentation déséquilibrée, la dépendance, les épidémies ou pandémies, les pathologies ou catastrophes sanitaires qui seraient imputables au changement climatique ;
- Liés à la démographie, le vieillissement de la population, globale et active. La structure par âge de la population. L'état de santé de la population dépend aussi de sa structure par âge (à prendre en compte aussi pour la population active), laquelle structure a des effets sur l'équilibre des régimes de retraite ;
- Liés à l'environnement, sa dégradation et celle de la biodiversité ;
- Liés à l'économie, avec le développement des cryptomonnaies et la multiplication des assurtechs et plateformes ;
- Liés aux droits humains, avec la multiplication des traitements utilisateurs de données personnelles, la montée en puissance du devoir de vigilance.

La nature émergente de ces risques n'exclut pas des avancées dans leur prise en compte, ainsi cette DPEF décrit de nombreuses initiatives concernant la santé et le grand âge, de même un chapitre (4) présente la démarche d'intégration des enjeux environnementaux.

Le choix a été fait de ne pas classer le risque cyber parmi les risques émergents car sa présence est avérée, ses conséquences sont connues, et les dispositifs pour le contrer se mettent en place, par ailleurs c'est un risque devenu assurable.

### **1.5.5 Le contexte de la crise sanitaire**

Les effets de la crise sanitaire sur l'activité du Groupe ont été moindres qu'en 2020, malgré l'apparition de plusieurs variants qui ont conduit le Gouvernement à prendre des mesures restrictives. Toutefois certains de ces effets pourraient être durables, notamment en matière d'organisation du travail.

Les effets généraux ont affecté l'activité mondiale et donc nationale, ainsi que les comptes de l'assurance maladie.

Au niveau du Groupe l'activité Santé/Prévoyance a été la plus touchée avec une hausse de la sinistralité.

Après une année 2020 difficile le marché des actions a connu un fort rebond en 2021, côté immobilier de placement des incertitudes subsistent avec les nouvelles habitudes prises par les consommateurs qui ont fait appel au commerce en ligne au détriment des points de vente traditionnels, et par de nombreux salariés du tertiaire qui ont intégré le travail à distance dans leur façon de vivre, amenant locataires et propriétaires d'immeubles commerciaux et tertiaires à s'interroger sur le risque d'une offre surabondante.

## 2. Le client, au cœur de la raison d'être et des métiers du Groupe

### 2.1 Créer un cadre de confiance

La relation qui lie l'assuré avec son assureur est une relation qui s'inscrit dans le temps et repose sur la confiance compte tenu du cycle inversé de production qui caractérise l'activité d'assurance. L'assureur, qui exerce en milieu concurrentiel, par la qualité de son écoute, de ses conseils, de ses produits et/ou services, va gagner la confiance de ses clients, et par là les fidéliser. La première étape de ce parcours suppose le respect des réglementations applicables au niveau de la conception des produits, mais également du conseil en assurance et des pratiques de distribution.

Par ailleurs, dépositaire d'un grand nombre d'informations sur ses clients, l'assureur doit veiller à leur usage comme à leur sécurité.

#### 2.1.1 L'éthique des affaires et la conformité

La société civile dans son ensemble, et certaines parties prenantes en particulier se montrent de plus en plus exigeantes envers les acteurs économiques auxquels il est demandé de respecter 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 dans le domaine des affaires déterminent le cadre qui rassemble des bonnes pratiques en constante évolution.

Le Groupe porte une attention croissante au développement d'une culture de l'éthique des affaires, laquelle est inscrite dans le plan d'entreprise 2020-2022 et accompagne des projets métiers. Le pilotage de la fonction de supervision de la conformité au sens de l'article 46 de

la directive Solvabilité 2 est assuré par une direction dédiée, ce qui permet de définir un cadre unique, de fixer les orientations et de suivre leur mise en place dans les métiers et les entités concernées qui œuvrent dans le champ concurrentiel (santé, prévoyance, épargne, retraite supplémentaire) que ces activités soient pratiquées en direct, déléguées, ou sous-traitées.

Le Groupe se trouverait exposé au risque de non-conformité lorsque l'absence de respect de dispositions législatives et réglementaires, de normes, d'usages professionnels et déontologiques propres à ses activités entraînerait une sanction judiciaire, administrative, disciplinaire, ou financière, ou porterait atteinte à sa réputation.

Les thèmes suivis par la Direction de la Conformité & Ethique des affaires sont, la protection de la clientèle, la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, la lutte contre la corruption et la lutte contre la fraude.

#### La protection de la clientèle

La raison d'être du Groupe : « Par nos expertises et nos conseils nous sommes là pour permettre à chacun de mieux protéger sa vie et ses proches... », illustre dès sa première ligne l'attention portée à la protection de la clientèle, il s'agit d'une protection par la compétence et d'une protection dans la durée.

Les mesures pour protéger la clientèle ont pour objectif de s'assurer de la primauté de l'intérêt du client dans la relation qu'a ce dernier avec un professionnel. Le client est en attente de produits et/ou services correspondant à ses besoins, le professionnel est un sachant maîtrisant les produits, ainsi que la réglementation, et qui doit présenter à son client tous les éléments lui permettant de prendre une décision éclairée.

Pour s'assurer que de telles mesures sont effectivement déployées, la direction de la conformité et de l'éthique des

affaires dispose d'un département dédié dont les missions consistent à :

- Superviser les dispositifs et s'assurer de leur pilotage ;
- Accompagner les métiers dans la mise en conformité des dispositifs ;
- Vérifier la conformité des dispositifs en place.

L'actualité de l'année 2021 a été riche dans le domaine de la protection de la clientèle tant pour ce qui concerne la supervision des dispositifs sensibles qu'en matière d'accompagnement des projets.

Les questions de déshérence, la gouvernance et la surveillance des produits, les dispositifs de rémunération interne ainsi que les pratiques commerciales sont des sujets particulièrement sensibles en matière de protection de la clientèle et à ce titre font l'objet d'un suivi. La vérification séquentielle de ces différents pans d'activités, ainsi que les programmes de formation sont au nombre des points de contrôle du dispositif général conçu à cet effet. Une attention particulière a également été apportée aux conditions de mise en œuvre et de respect du secret médical dans le Groupe, dont les conclusions de l'étude de vérification de la conformité devraient être partagées en 2022.

Outre ces activités récurrentes, de nombreuses missions d'accompagnement à la conduite de projets internes ont été réalisées. En ce qui concerne la transformation du portefeuille Madelin en plan d'épargne retraite individuelle (PERI), sujet sur lequel l'approche proposée a fait l'objet d'un avis favorable en rappelant l'importance de présenter au client les avantages et les inconvénients d'une telle transformation et sa faculté de la refuser. Autre sujet, la fonction conformité s'est assurée que les intérêts des clients concernés par la création du fonds de retraite professionnelle supplémentaire (FRPS) étaient préservés.

Elle s'implique par ailleurs dans d'autres projets en cours de développement sur le périmètre Epargne-Retraite, dont pour les principaux, l'intégration de la durabilité dans les règles de commercialisation des produits d'assurance en application de la révision des règlements délégués de la directive sur la distribution d'assurance (DDA, 2017/2358 et 2359) dont elle pilote le projet mis en œuvre dans le cadre d'un programme général, ainsi que le renforcement des dispositifs de contrôle du respect des dispositions relatives à l'application du devoir de

conseil au long de la vie des produits Epargne-Retraite sur le segment des clients individuels.

Enfin la protection des personnes vulnérables est inscrite au plan de conformité 2022 dans le prolongement d'un rapport conjoint de l'autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et de l'autorité des marchés financiers (AMF) publié au printemps 2021 dans lequel elles exposent leurs réflexions.

### **La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT), l'évasion et la fraude fiscale**

Il s'agit pour les métiers, et le département dédié à la sécurité financière au sein de la direction de la conformité et de l'éthique des affaires, d'être vigilants sur la provenance des fonds transmis au Groupe, et de s'interroger sur le profil de risque des clients y compris dans le domaine fiscal.

Toutes les activités assurantielles du Groupe sont concernées, mais les plus exposées demeurent l'épargne et la retraite individuelle.

Elles sont sujettes à un corpus réglementaire en constante évolution, dans le domaine de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (LCB-FT), avec notamment par le passé les transpositions des 4<sup>o</sup> et 5<sup>o</sup> directives européennes éponymes. Ces directives traitent de la coopération administrative entre les États européens en matière fiscale, coopération effectuée par échanges automatiques d'informations. Elles sont renforcées par le dispositif DAC 6 (issu de la Directive 2018/822) qui exige, notamment des assureurs, qu'ils déclarent à l'administration fiscale les montages transfrontaliers potentiellement agressifs sur le plan fiscal, contribuant de facto à la lutte contre l'évasion fiscale.

Toujours en matière fiscale, l'activité est également soumise à la législation américaine FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) qui fait obligation depuis 2014 aux établissements, des pays signataires de l'accord, de déclarer les avoirs détenus par les ressortissants américains à l'administration fiscale américaine.

En parallèle d'une réglementation abondante, les autorités de contrôle accroissent la supervision des dispositifs mis en place. Ainsi certaines entités du Groupe ont fait l'objet de contrôle de la part de l'ACPR, y compris sur l'exposition aux « Pandora papers »,

ainsi que de l'autorité de contrôle italienne (l'IVASS) pour l'activité de la filiale en Italie.

En 2021, les principaux travaux LCB-FT ont porté sur :

- L'inclusion de nouveaux périmètres concernés par le sujet ;
- Les travaux pour l'application de l'arrêté du 16 janvier 2021 qui renforce les exigences de contrôle interne en matière de LCB-FT et de gel des avoirs, et a traité également le cas des contrats d'externalisation ;
- L'optimisation des dispositifs de surveillance automatisée et de vigilance constante.

### **La lutte contre la corruption**

En 2021 les actions du département en charge de ces aspects au sein de la Direction de la conformité et de l'éthique des affaires se sont attachées à aligner le dispositif existant sur les recommandations de l'Agence Française Anticorruption qui, publiées au mois de janvier, mettent l'accent sur : l'engagement de l'instance dirigeante, la cartographie des risques de corruption, et enfin les mesures et la gestion des risques.

Le principe d'une tolérance zéro portée par l'engagement de l'instance dirigeante s'illustre tant par l'inscription de la démarche éthique des affaires dans le plan d'entreprise 2020-2022 que par des communications ciblées ou générales, selon l'exposition des acteurs du corps social du Groupe comme les administrateurs et les collaborateurs, en ce inclus pour ces derniers l'implication de la direction générale dans un Live Event à l'occasion de la journée internationale de lutte contre la corruption qui a non seulement permis de partager sur les bonnes pratiques mais également d'échanger directement avec et entre les collaborateurs du Groupe.

La cartographie a fait l'objet en 2021 d'un chantier collaboratif d'actualisation au cours duquel 11 Directions ont participé à des entretiens et ateliers destinés à analyser trois axes principaux : la corruption privée, la corruption publique et le conflit d'intérêt. Cette cartographie sera validée par les instances dirigeantes en 2022.

Parallèlement, les métiers, sur le périmètre placé sous leur responsabilité, ont poursuivi le déploiement de mesures destinées à gérer le risque de corruption lié à leurs activités, et notamment renforcer les contrôles à mettre en œuvre.

Les priorités ont conduit également à accorder une attention particulière aux risques résultant des liens d'intérêts (pour les salariés et les dirigeants), à l'évaluation de l'intégrité des tiers, en raison notamment de la diversité et la multiplicité des parties prenantes (exemple : les fournisseurs) avec lesquelles le Groupe entretient des relations, et à la formation des collaborateurs qui, selon leur degré d'exposition ont l'obligation d'en suivre une, ou ont accès à des tutoriels en libre-service. Enfin, le dispositif de contrôle des tiers est opérationnel sur le périmètre des achats du Groupe.

### **L'éthique des affaires**

La démarche d'éthique des affaires retenue comme un axe de consolidation du Plan d'entreprise du Groupe a pu s'incarner en 2021 dans l'accompagnement de 4 projets. Chacun des 4 projets a bénéficié d'un accompagnement via deux ateliers de 4 heures mobilisant une quinzaine de collaborateurs de 7 Directions différentes (Achats, RSE, DIMEX, DIP, Santé Prévoyance, DOSI, Conformité et Ethique des affaires) suivis de travaux de chiffrage de la mise en œuvre des bonnes pratiques et indicateurs associés. Au total, pas moins de 78 bonnes pratiques ont été décrites et 47 indicateurs de suivi ont été proposés. Les collaborateurs mobilisés ont consacré du temps et se sont fortement impliqués dans les travaux conduits durant les ateliers, initialement non prévus dans leurs agendas

Cet ensemble de bonnes pratiques a été identifié en cohérence avec les principes du code d'éthique des affaires et la raison d'être du Groupe. Ces bonnes pratiques ont été priorisées afin de permettre en 2022 une déclinaison opérationnelle par les Directions métiers concernées.

### **La lutte contre la fraude**

Selon l'agence de lutte contre la fraude à l'assurance (ALFA), la fraude à l'assurance se définit comme un acte intentionnel, réalisé par une personne physique ou morale, afin d'obtenir indûment un profit d'un contrat d'assurance.

La fraude peut être interne ou externe, et parfois les deux en cas de complicité. Il peut s'agir d'une fraude aux moyens de paiement, d'une falsification de documents, d'une fraude aux apparences (ex : la fraude au président), d'hameçonnage, mais aussi de fraude sur les frais de santé (frais dentaires, d'optiques), de prévoyance (fraude aux arrêts de travail), et pour la retraite complémentaire,

les non-déclarations de décès ou de remariage, et les usurpations d'identité. Pour s'adapter à la sophistication des fraudes permises par l'ingéniosité humaine combinée aux capacités technologiques ouvertes à un grand nombre, le dispositif du Groupe repose sur :

- Une cartographie métier du risque, revue en 2021 selon la méthodologie Groupe de cotation des risques faite par les métiers, 35 risques ont été recensés ;
- Des moyens humains : deux chargés de mission appartenant à la Direction de la Conformité, des correspondants anti-fraude pour les métiers Santé (21) et Prévoyance (10), une représentante de la Direction du référentiel et montage assurances (pour les fraudes remontées par les délégataires de gestion), et les correspondants risques opérationnels ;
- Une boîte générique pour recueillir les alertes ;
- Les échanges d'informations, via l'ALFA, qui permettent de repérer les fraudes touchant plusieurs entreprises ;
- Des actions de sensibilisation par la mise à disposition de e-learning pour les métiers les plus exposés, et par l'accessibilité pour tous au guide des bonnes pratiques de lutte contre la fraude ;
- Des rappels de l'existence de contrôles intégrés dans les outils afin de supprimer toute tentation de fraude en interne ;
- L'existence d'un dispositif d'alertes et de signalements ;
- L'utilisation d'algorithmes permettant de déceler les situations suspectes.

### 2.1.2 La protection des données personnelles

Ayant vocation à répondre aux besoins de la personne tout au long de sa vie, le Groupe est amené à détenir des données sensibles (données d'état civil, familiales, ressources financières dont les revenus etc.), 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.

Patrimoine informationnel, les données portent une information sur le client en lien avec la prestation. 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. Essentielles à l'exercice de ses métiers, le Groupe apporte un soin particulier à protéger leur intégrité et leur confidentialité au moyen de son programme de sécurité informatique dont le pilotage est assuré par le responsable sécurité des systèmes d'information Groupe (RSSI), et de son dispositif de protection des données personnelles orchestré par la Direction en charge de la protection des données personnelles.

### Le programme de sécurité informatique cyber

Le Groupe par ses activités (qui ont une composante financière), par le nombre élevé de ses clients ou allocataires (plusieurs millions), par les données qu'il détient (informations sur la personne et parfois sur sa santé), par le volume des données échangées, se trouve naturellement exposé à des risques dits de nature cyber, il peut également être indirectement touché par une cyberattaque qui viserait un de ses sous-traitants.

Ce risque peut se présenter sous diverses formes et affecter la sécurité comme le fonctionnement : une cyberattaque, cas qui sera développé ci-dessous, mais aussi une défaillance technique, ou une erreur humaine.

L'actualité de l'année 2021 a confirmé la forte croissance de la menace cyberattaque, phénomène qui s'est accentué avec le travail à distance. Les risques qui lui sont associés comptent désormais parmi les premières menaces auxquelles les entreprises sont confrontées. Ciblant, à leur début, les banques et les dispositifs de paiement, leur champ d'action, leurs buts (gain financier, déstabilisation, espionnage...), et leurs méthodes (diffusion, cryptage, demande de rançon, parfois combinés), les cyberattaques se sont étendues au point qu'aucun secteur d'activité ne peut s'estimer à l'abri.

Les conséquences peuvent s'avérer coûteuses pour une entreprise, en cas d'arrêt même partiel de l'exploitation, de pertes de données, d'éventuels frais de remédiation, auxquels pourrait s'ajouter une atteinte à la réputation. Le risque cyber fait d'ailleurs l'objet d'une attention particulière de l'Autorité de supervision de l'assurance, l'ACPR, comme l'illustre la publication en 2021 d'une notice cyber à l'attention des assureurs du marché, pour inciter à un renforcement de la gestion de ce risque en formalisant les processus et la gouvernance au moyen de politiques écrites.

Pour faire face à ces menaces le Groupe s'appuie sur un plan stratégique de sécurité, un programme de sécurité en charge de développer des nouvelles capacités, une politique de sécurité des systèmes d'information ainsi qu'une charte d'utilisation, et la nécessaire vigilance des collaborateurs quant à l'usage des outils mis à leur disposition. Le plan stratégique de sécurité, mis à jour selon l'évolution de la menace Cyber, comprend plusieurs axes, des actions de prévention notamment comme la réalisation d'une analyse des risques au lancement des projets, ou encore des campagnes de simulation de tentative de phishing pour sensibiliser les collaborateurs à adopter les bons réflexes. D'autres mesures sont également déployées comme la mise en place de solutions de détection d'anomalies et d'alerte, de surveillance des accès internet, de recensement des données sensibles, et sur les terminaux. Il intègre également la mise en place d'une cellule de réponse aux incidents, et la participation à des associations de place dont la vocation est de renforcer la capacité des acteurs à détecter les incidents et à y répondre. Un accent est également mis dans le cadre de ce plan stratégique de sécurité sur la récupération après attaque informatique, c'est-à-dire la restauration des actifs informatiques perturbés. Enfin, des tests d'intrusion sont régulièrement menés, 60 en 2021, afin d'identifier d'éventuelles vulnérabilités.

### **Le dispositif de protection des données personnelles**

Outre le programme destiné à protéger les données d'actions malveillantes (ex : altération, destruction, chiffrement, diffusion), le Groupe dispose d'un délégué à la protection des données (DPO), hiérarchiquement rattaché au directeur des risques opérationnels Groupe. Le DPO exerce plusieurs missions dont celle consistant à veiller au respect des dispositions du règlement général sur la protection des données (RGPD) applicable depuis 2018.

Il intervient en tant que conseil à l'intention des autres directions du Groupe dans les différentes activités qu'elles pilotent. Son intervention concerne tant les données privées des clients que d'autres parties prenantes, comme les salariés du Groupe ou encore les bénéficiaires de ses aides. Il le fait en répondant aux questions et demandes d'avis émanant des directions. Les thèmes qui suscitent le plus d'interrogations sont : les modalités d'échanges de données avec des

tiers, les mentions d'information à utiliser, les règles applicables en matière de prospection commerciale. Il rédige également des notes internes ou des supports d'information. Ainsi, en 2021 une note d'application a été publiée sur un sujet récurrent, la possibilité d'utiliser le numéro d'inscription au registre des personnes physiques (NIR) dans certains traitements.

Par ailleurs, le DPO doit être consulté en amont des projets pilotés par les métiers afin de s'assurer de la prise en compte des mesures protectrices. Il l'est au travers d'un ensemble de moyens (fiche d'évaluation particulière, questionnaire sous-traitant) et est sollicité avant même la phase d'expérimentation au travers d'un comité innovation qui a examiné plus de 120 projets en 2021, certains ayant requis une intervention particulière du DPO en accompagnement à la négociation des clauses de protection des données.

Les dispositions pour protéger les données personnelles font l'objet d'une surveillance régulière, par la fonction audit interne qui a évalué en 2021 le dispositif de contrôle et de maîtrise des risques associés au règlement, et également par le secteur professionnel, comme c'est le cas pour l'activité de retraite complémentaire qui peut être auditée par la Fédération Agirc-Arrco. AG2R LA MONDIALE a fait partie des 4 groupes de protection sociale audités en 2021 par cette dernière. Enfin, le Groupe est contrôlé par la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), qui dispose de pouvoirs étendus sur ce thème, en ce inclus un pouvoir de sanction qu'elle a exercé en 2021 à hauteur de 1,75 million d'euros en raison d'un retard constaté dans la mise en œuvre de programmes de purge des données visant à limiter le délai de conservation de celles-ci par le Groupe.

Rouage important de la relation client, le DPO peut être saisi par toute personne dont les données font l'objet d'un traitement, il est à cet égard un rouage important de la relation client. 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. C'est ce dernier canal qui est privilégié par les parties prenantes du Groupe qui souhaitent entrer en contact avec les équipes du DPO. Dans le cadre de cette gestion des droits des personnes, le DPO 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 trois dernières années :

- Droit d'accès aux données 26 (vs 26 en 2020 et 32 en 2019) ;
- Droit de rectification 17 (vs 35 en 2020 et 12 en 2019) ;
- Droit à l'effacement 113 (vs 54 en 2020 et 57 en 2019) ;
- Droit à l'opposition 72 (vs 85 en 2020 et 111 en 2019). Il est à noter que l'exercice de ce droit est de plus en plus limité par le simple recours au lien de désabonnement contenu dans les messages commerciaux envoyés par mails.

Auxquelles s'ajoutent 112 demandes de clôture ou de suppression d'espaces clients. Les nouveaux droits concernant la limitation de traitement et de portabilité des données n'ont pas été exercés par les clients.

Ces chiffres sont très faibles en comparaison du nombre de personnes avec lesquelles le Groupe est en relation au travers de ses métiers.

En 2021 le délai moyen de traitement d'une demande est de 16 jours, à comparer au délai légal d'un mois.

Le DPO est également chargé de tenir un registre de violation des données. La violation de données recouvre des situations très diverses qui exigent une réaction rapide de la part du responsable du traitement des données. Très diverses, de nature accidentelle ou illicite, intentionnelle ou non, les exemples suivants en illustrent la variété : suppression accidentelle de données, transmission accidentelle (ex : erreur d'adressage d'un courrier), vol de données, introduction malveillante avec divulgation, modification, ou cryptage pour les rendre inutilisables.

Dans l'hypothèse d'une violation de données le responsable du traitement devra obligatoirement faire état de l'évènement dans le registre des violations de données. Si le niveau de risque est élevé une notification sera faite auprès de la CNIL, et dans le cas d'un risque très élevé s'ajoutera une information auprès des personnes concernées.

Au cours de l'année 2021 quinze violations de données ont été enregistrées dont quatre ont fait l'objet d'une déclaration à la CNIL.

Ces différents processus sont complétés par un programme de formation, actualisé en 2021 et dont le déploiement se poursuivra tout au long de 2022. Le contenu des formations est adapté au niveau d'exposition des collaborateurs et à leurs besoins opérationnels en allant au-delà d'un rappel des principes de la réglementation. Afin de tenir compte des évolutions réglementaires et des changements intervenus dans l'effectif, un rappel est prévu tous les 2 ans.

## 2.2 Assurer la continuité de la prestation

La continuité de service est un impératif pour un groupe de protection sociale et patrimoniale. La nature des prestations servies –pension, indemnité journalière, frais de santé, etc.– exige du Groupe qu'il anticipe les éventuelles causes d'interruptions de son activité et dispose d'un dispositif de gestion de crise dont l'objectif est de s'adapter à différents contextes d'exercice.

Les conséquences d'une interruption de l'activité peuvent en effet être nombreuses et coûteuses.

Pour se préparer à de tels événements et remédier à ce type de conséquences, AG2R LA MONDIALE dispose d'une politique et d'un plan de continuité d'activité qui fixent les règles de gouvernance, les principes, l'organisation et les objectifs à atteindre. Le plan de continuité est conçu dans l'objectif de répondre à des situations telle que l'indisponibilité des locaux (ex : incendie, inondation), des systèmes d'informations (ex : attaque malveillante), du personnel (ex : pandémie), ou encore d'un prestataire clef (ex : banque). Par ailleurs, conformément aux dispositions de la directive Solvabilité en matière d'externalisation, le Groupe dispose d'une politique de sous-traitance adaptée à la criticité des activités dont la conduite est confiée à un tiers. Ces politiques et les processus associés sont décrits dans les deux sections qui suivent.

### 2.2.1 La continuité d'activité, un principe fondamental

Le Groupe doit assurer un service continu à ses clients. Ce principe le conduit à 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 différentes et plus ou moins importantes. Les conséquences d'une interruption de l'activité peuvent être nombreuses : 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.

La continuité de l'activité peut être remise en cause à l'occasion d'une crise que l'on peut définir comme une situation exceptionnelle qui survient brutalement, et menace directement la structure du Groupe, sa chaîne de commandement, ses activités ou son image. Le récent exemple de la crise sanitaire de la covid-19 illustre parfaitement les conséquences produites par une pandémie, risque pour la santé du personnel, restriction voire interdiction des déplacements, nécessité de travailler autrement, adaptation de l'équipement informatique, accroissement des cyber-risques dû à la généralisation du travail à distance.

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

Le plan de continuité d'activité (PCA) du Groupe 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, et plus généralement toute impossibilité ou interdiction d'accès) ;
- Indisponibilité du personnel (pandémie, risque chimique...) ;
- Indisponibilité d'un prestataire-clé (sous-traitant, banque...) ;
- Indisponibilité des systèmes d'informations (cause accidentelle ou malveillante).

À côté des sinistres il intègre également 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. Il comprend :

- Un responsable PCA chargé de piloter la démarche ;

- Des coordinateurs chargés de définir la méthodologie et d'aider au déploiement du dispositif dans des Directions ;
- Des correspondants PCA au sein des directions les plus critiques (exemples : ressources humaines, systèmes d'information, immobilier d'exploitation, investissements, métiers) ;
- Des correspondants d'alertes qui couvrent toutes les activités du Groupe et appliquent un schéma de remontées des alertes ;
- Une cellule de crise Groupe ;
- Des cellules de crise opérationnelles (au sein des directions).

Des solutions opérationnelles sont prêtes à être mises en œuvre pour limiter les conséquences sur l'activité des différents scénarios d'indisponibilité, telles que le plan de secours informatique, le repli sur site interne ou externe, le travail à distance, le suivi de la continuité des prestataires d'activités critiques, et les plans de continuité métiers.

Fortement sollicité en 2020 sous l'effet de la crise sanitaire et ses vagues successives, le dispositif n'a pas fait appel à la cellule de crise Groupe en 2021, la situation et l'expérience acquise en 2020 autorisant un fonctionnement en mode veille renforcée et une adaptation régulière, par la direction des ressources humaines, des protocoles et consignes aux directives gouvernementales successives.

En parallèle un suivi des plans d'actions a été réalisé en 2021 après le premier bilan de la gestion de crise de 2020. Ainsi, le plan d'action pluriannuel a pris en compte le retour d'expérience en poursuivant la démarche d'industrialisation du système de management de la continuité d'activité (SMCA).

Plusieurs exercices de préparation à différents scénarios de crise ont été réalisés en 2021, le plan de secours informatique (plus de 150 intervenants et utilisateurs impliqués), un exercice de crise Groupe avec un scénario financier, de crise cyber avec la participation de l'Agence Nationale de Sécurité des Systèmes Informatiques (ANSSI) et un test d'alerte au niveau national pour évaluer la capacité à communiquer à l'ensemble des collaborateurs en cas de crise cyber.

Par ailleurs, un module de formation « Gestion de crise » a été mis en place afin de renforcer la sensibilisation de l'ensemble des membres mobilisables dans les cellules de crise.

Considéré comme majeur, le risque lié à la continuité de l'activité voit son dispositif revu annuellement afin de permettre l'ajustement aux projets du Groupe et à l'évolution des menaces.

### **2.2.2 Un principe appliqué aux activités externalisées les plus critiques**

Dans l'exercice de ses métiers le Groupe peut être amené à externaliser certaines activités. Le recours à l'externalisation relève d'une gestion raisonnée des ressources, notamment en cas d'un besoin ponctuel, d'un besoin appelé à évoluer, ou encore pour une activité qu'il ne paraît pas nécessaire de développer en interne.

Se pose alors la question de la responsabilité du Groupe vis-à-vis de ses clients quand la prestation ou le service sont ainsi externalisés, car la défaillance d'un sous-traitant peut entraîner des dommages pour le Groupe et ses clients, dus par exemple à une dégradation du service attendu, ou à une exposition au risque de non-conformité.

Si la sous-traitance peut concerner toutes les formes et activités externalisées, les obligations qu'elle entraîne pour le Groupe diffèrent selon le métier, des critères d'impact, et de continuité. Ainsi, toute activité sous-traitée qui présente un poids financier important, un caractère permanent (une activité ponctuelle se trouve alors exclue de ce cadre) entre dans un champ d'application particulier décrit ci-dessous auquel une politique spécifique est dédiée.

C'est l'article 39 de la Directive Solvabilité 2 et le code des Assurances dans ses articles L354-3 et R354-7 qui définissent et encadrent le sujet.

L'article L354-3 stipule que « Les entreprises d'assurance et de réassurance conservent l'entière responsabilité du respect des obligations qui leur incombent lorsqu'elles recourent à l'externalisation des fonctions ou des activités d'assurance ou de réassurance. » Dans ce cadre et selon le niveau de criticité de l'activité sous-traitée, le Groupe a des obligations vis-à-vis de ses autorités de contrôle. Les activités sous-traitées sont classées en 3 lots suivant les exigences de la réglementation du code des assurances, avec pour les prestations critiques ou importantes (lot 3), une validation de la prestation par la Direction générale et une information préalable à l'ACPR. Cette dernière situation représente 3,4% des activités externalisées.

Le classement d'une activité dans un lot ne présage pas de son niveau de risque final, en effet à une activité classée en lot 3 peut correspondre un risque maîtrisé. Le schéma général peut être résumé sous forme de deux idées indissociables :

- S'assurer de la maîtrise des activités sous-traitées par le prestataire ;
- Conserver en interne l'expertise de la bonne gestion des risques associés.

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. Elle est menée en cohérence avec l'appétence et les tolérances aux risques définies par le Groupe.

Cette politique s'applique à toutes les activités et toutes les entités juridiques du Groupe.

Pour améliorer le dispositif plusieurs actions ont été menées au cours de l'année 2021 :

- La refonte du questionnaire sous-traitant (document qui permet d'évaluer l'organisation et le dispositif de contrôle interne du prestataire) ;
- La tenue d'ateliers de sensibilisation à destination des correspondants risques opérationnels autour du recensement des prestations (lots 2 et 3) ;
- La réalisation de diagnostics de sous-traitance de lot 3 dont le but est d'évaluer le dispositif de pilotage et de maîtrise mis en place dans les directions qui ont externalisé une activité.

La politique de sous-traitance est réexaminée une fois par an.

## **2.3 La qualité de service, la proximité, et l'innovation au cœur de la relation client**

Le triptyque produit/ collaborateur/client a évolué en faveur du client qui en est devenu le centre. Un collaborateur ne traite plus un dossier, il prend soin d'un client. La technologie, le digital, ont facilité ce rééquilibrage en lui donnant un pouvoir inédit. Le client du début du 21<sup>e</sup> siècle est connecté, exige de la transparence, de la simplicité, de l'immédiateté, de l'accompagnement, de la personnalisation, du suivi.

Les parties prenantes interrogées lors de l'établissement de l'analyse de matérialité réalisée en 2017 avaient classé la qualité de service et le digital aux deux premières

places. La technologie et la réglementation (résiliation, avancée de la portabilité), les sites comparateurs, les appréciations via les réseaux sociaux, accroissent la volatilité du client.

L'insatisfaction du client peut provenir de facteurs multiples au nombre desquels la discontinuité d'activité, un défaut de respect de l'une des nombreuses réglementations auxquelles les métiers du Groupe sont assujettis ou l'incapacité à conseiller un client, des failles dans la sécurité des systèmes d'information. Ces carences peuvent entamer la confiance placée dans le Groupe par les clients qu'il sert. Les politiques déployées pour répondre à ces risques sont détaillées dans les sections précédentes de cette déclaration.

La satisfaction client peut également être affaiblie par d'autres éléments comme une inadéquation conjoncturelle des ressources pour répondre aux besoins des clients, des produits dont la performance serait perçue comme inadapté aux attentes de ceux-ci, des services ne facilitant pas l'expérience utilisateur ou encore des défaillances dans le traitement des réclamations.

Afin de répondre à ces attentes, le Groupe apporte des réponses ad hoc aux risques spécifiques à certains des métiers (2.3.1). Il s'appuie également sur une stratégie multicanale et d'offre servicielle, la digitalisation de ses services, l'innovation, le suivi régulier de la satisfaction des clients, de leurs réclamations et un service de médiation et conciliation. Ces aspects sont traités dans les sections suivantes (2.3.2 à 2.3.5).

### **2.3.1 Des réponses ad hoc aux risques spécifiques aux métiers**

La diversité des métiers exercés par le Groupe l'expose à différentes natures de risques, selon qu'il en soit à l'origine, qu'il les catalyse ou qu'il les subisse. Ces trois situations sont illustrées chacune par un exemple tiré de la conjoncture et relevant d'un métier différent :

- Fondamental dans le métier de la retraite complémentaire, le principe de continuité vise à s'assurer qu'il n'y a pas de rupture dans les ressources des affiliés lors du passage de l'activité professionnelle à la retraite ou lors de la mise en place de la pension de réversion. Les conséquences d'une rupture peuvent être d'autant plus lourdes que les revenus de la personne sont modestes, dans une moindre mesure il s'agira d'un versement insuffisant. L'effectif des personnes

basculant vers la retraite n'est pas constant d'une année à l'autre, notamment pour des raisons démographiques, ainsi le pilotage des ressources s'avère délicat. La mise à jour des droits tout au long de la carrière, la formation des salariés, le recrutement de CDD, le déploiement des outils numériques, les entretiens et les conseils des agences conseil retraite, la préparation des dossiers, la possibilité de consulter ses droits en ligne sont autant d'éléments qui réduisent ce risque ;

- Dans le domaine des métiers épargne et retraite supplémentaire, le niveau des taux est à prendre en considération, car il participe à l'attractivité des produits. Des taux en baisse, jusqu'à devenir nuls (en 2021), ou négatifs (en 2020), affectent la performance des fonds en euros, car le taux des obligations, un des éléments qui servent à rémunérer le placement (avec les placements en actions et en immobilier), suit le même mouvement. Dans une tendance baissière les obligations (les plus anciennes) qui arrivent à échéance seront remplacées par des obligations offrant un rendement inférieur. L'épargnant voit ainsi la rémunération de son contrat diminuer au fil du temps. La promotion des unités de compte permet de lutter contre cette érosion des rendements dans un univers baissier des taux d'intérêt. Ainsi, dans le domaine de l'épargne exclusivement, elle représentait 59,9 % de la collecte en 2021 contre moins de 55 % en 2020 ;
- Pour ce qui est de la prévoyance, le vieillissement de la population active qui s'accroît par un probable recul de l'âge de départ à la retraite est susceptible d'entraîner une augmentation de la sinistralité par la multiplication des arrêts de travail. L'aide, qui fragilise les actifs concernés, la multiplication des maladies chroniques, le risque épidémique, dont les conséquences ont pu être mesurées avec l'épisode de la covid-19, sont autant de sujets qui pourraient peser sur cette activité dans les prochaines années et renforcer, selon les segments, les attentes des entreprises clientes en matière de services de prévention et de qualité de la vie au travail, ce en quoi le Groupe développe une expertise et des offres dédiées comme Branchez-vous Santé ou encore la démarche Présence, toutes deux décrites à la section 2.5.2 de cette déclaration.

### **2.3.2 Une approche multicanale doublée d'une politique d'accessibilité**

Le Groupe dispose d'un ancrage historique dans les territoires métropolitains et ultramarins avec environ 160 sites qui y sont implantés et un réseau commercial de plus d'un millier de collaborateurs qui entretiennent des contacts réguliers avec les clients du Groupe. Par ailleurs, dans le cadre du métier Retraite complémentaire le Groupe assure l'accompagnement des actifs et des retraités dans leurs démarches au travers d'une partie du réseau des agences conseil retraite (ex CICAS, centres d'information de conseil et d'accueil des salariés).

Cette présence physique, le Groupe la complète selon les métiers par une offre de services numériques adaptées aux besoins de ses partenaires et de ses clients, comme par exemple, le service digital « Digivie » (arbitrage, souscription en ligne, espace client sécurisé interactif) à destination des réseaux partenaires et de leurs clients dans le domaine de l'épargne patrimoniale, ou encore dans un domaine qui couvre tous ses métiers, celui de l'accessibilité des services numériques, « FACIL'iti », un outil qui permet d'adapter l'affichage en fonction des besoins (visuels, cognitifs, moteurs) de l'internaute utilisateur qui souffrirait de l'un de ces handicaps. À ceci s'ajoute des expériences dans le domaine du phygital qui couple la présence physique avec la présence d'équipements digitaux.

### **2.3.3 Les offres de service, qualité du conseil et nouveaux produits**

La protection sociale et patrimoniale est en perpétuelle évolution. Outre l'information et le conseil dont les modalités sont légalement encadrées (cf. 2.1.1, la protection de la clientèle), le client ou le prospect attend des collaborateurs du Groupe qu'ils soient en mesure de lui décrypter les nouveautés réglementaires, leurs impacts sur sa situation personnelle et celle de ses proches, et soient en mesure de personnaliser l'offre qui lui est faite tout en l'accompagnant d'un bouquet de services adaptés à ses besoins.

Dans cet esprit, socialement engagé, le Groupe propose une grande variété d'accompagnements en fonction des besoins des populations qu'il sert. Des équipes sont ainsi dédiées à l'écoute, au conseil et à l'orientation, une ligne téléphonique est également réservée à l'action sociale des Branches professionnelles. L'ensemble des services n'est pas exposé

ci-après, seules ont été sélectionnées quelques initiatives récentes pour leur contribution particulière à l'accompagnement notamment des personnes fragilisées.

L'année 2021 a vu, pour l'action sociale, le développement massif de l'approche servicielle. Il s'agit, en complément des aides individuelles et des subventions, de financer des prestations, pour les actifs, les retraités et les entreprises.

Ces prestations sont identifiées dans les territoires au sein des écosystèmes du Groupe dédiés au bien-vieillir et à l'économie sociale, et ensuite déployées après des phases de criblage, d'évaluation ou de tests.

En 2021 les allocataires du Groupe ont ainsi pu avoir accès à plus de 20 services en complément des services déployés par la Fédération Agirc-Arrco.

Outre le développement de nouveaux services, les équipes de la retraite complémentaire se sont attachées à structurer l'offre servicielle en y facilitant son accès via la conception de Parcours Autonomie (accompagnement de la perte d'autonomie et amélioration de la vie à domicile avec un parcours personnalisé), Ernesti (gardes de nuit à domicile pour des personnes en perte d'autonomie) et Exostim (application favorisant par stimulation les capacités cognitives des seniors).

Toujours dans le domaine du maintien de l'autonomie, c'est aussi la poursuite du développement de la démarche Lab'usages et autonomie, qui met les seniors, leurs envies et leurs besoins au cœur de la réflexion. Le Groupe se mobilise avec eux, ainsi que des startups et des experts, pour concevoir, tester et déployer ensemble de nouveaux produits et services pleinement adaptés

Ce souhait d'apporter des solutions concrètes aux personnes fragilisées se retrouve également dans d'autres métiers du Groupe, comme l'illustre par exemple le déploiement du service Port@bilité. Conscient qu'une personne sur quatre ignore ses droits à la portabilité, le Groupe a mis en place, en partenariat avec le prestataire DOMPLUS, un service d'accompagnement gratuit accessible aux salariés licenciés de telle sorte qu'ils bénéficient du maintien effectif de leurs garanties dès lors qu'ils respectent certaines conditions (pas de rupture de contrat consécutive à une faute lourde, droit

à l'assurance chômage, droits à garantie couverts par le dernier employeur dans un contrat collectif santé et/ou prévoyance).

Le service mis en œuvre permet au Groupe de contacter automatiquement les salariés concernés, de les informer de leurs droits, de leur proposer un bilan de leur situation (situation personnelle, professionnelle et financière), et de les orienter vers les partenaires de l'action sociale du Groupe si nécessaire (une aide financière individuelle peut compléter l'intervention en cas d'urgence). L'opération doit s'étendre de décembre 2020 à juillet 2022, avec un engagement financier de plus de 600 k€.

À fin janvier 2022, dernier bilan disponible, près de 99 000 ont reçu un courrier d'information, 4 % ont spontanément contacté le service. Au total, 5 063 personnes bénéficient d'un accompagnement, 42 % d'entre elles présentent des fragilités, et une partie d'entre elles bénéficie d'un soutien de l'action sociale.

### **2.3.4 Digitalisation des services et innovation**

Conscient de l'importance de disposer de services digitaux qui répondent à une des attentes de sa clientèle, comme l'illustre la crise sanitaire qui a accéléré une numérisation des échanges déjà bien en marche, AG2R LA MONDIALE a inscrit la digitalisation à son plan d'entreprise à des fins d'amélioration continue de la satisfaction client.

Identifiée comme un enjeu majeur dès 2017 par l'analyse de la matérialité, la digitalisation concerne tous les métiers ; elle fait partie des axes prioritaires des deux derniers plans d'entreprise du Groupe. Cet enjeu recouvre plusieurs risques – ceux liés aux questions de cybersécurité exposés plus haut en raison notamment de sa diffusion large et de l'interconnexion croissante des systèmes – mais également des risques sur le plan de l'expérience utilisateur lorsque l'offre de services électroniques ne correspond pas à ses attentes, soit parce que les investissements technologiques ne sont pas réalisés, soit du fait d'une inadéquation des compétences internes des collaborateurs.

Une des conditions clés pour mener à bien une transformation digitale est l'acculturation des collaborateurs du Groupe au numérique. À cette fin, le Groupe a constitué une communauté forte d'environ 300 membres sur laquelle il peut s'appuyer. Cette communauté

rassemble 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 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.

Au développement de cette culture digitale, le Groupe intègre la digitalisation à cinq axes prioritaires de développement : les services en ligne qui ont accueilli 4,2 millions de connexions, la vente à distance par téléphone, les données, l'outil de gestion de la relation client, et la boutique en ligne. La dématérialisation des services, qui s'est accélérée pendant la crise sanitaire, s'est poursuivie en 2021 avec le lancement d'un parcours de souscription en ligne en santé individuelle.

Afin d'appuyer sa digitalisation, le Groupe a également engagé une démarche d'innovation qui repose sur l'approche « explorer, tester, investir » et un écosystème de plus de 1 000 startups répertoriées qui travaillent dans des domaines variés comme l'intelligence artificielle, les outils collaboratifs et nomades. Dans cette veine, AG2R LA MONDIALE a créé un fonds d'investissement dédié à l'innovation digitale, ALM Innovation, dont la vocation est de prendre des participations minoritaires dans ce type de structures. Les thématiques d'investissement, alignées avec la stratégie du Groupe, sont notamment la E-santé, le bien vieillir, et l'assurtech. Sept ont fait l'objet d'investissements et ont fait bénéficier le Groupe et ses clients de leur agilité et de leur créativité. Parmi les cinq derniers investissements réalisés, l'un d'entre eux concerne une entreprise qui développe une solution d'exosquelette qui devrait permettre aux personnes handicapées de retrouver de la mobilité.

### **2.3.5 La satisfaction client**

Identifiée parmi les axes prioritaires du plan d'entreprise, la satisfaction client fait l'objet d'un dispositif dédié à son pilotage depuis le début de l'année 2020. Il s'appuie sur une communauté de 15 responsables « satisfaction client », réunis une fois par mois dans 2 comités de satisfaction : l'un sur le périmètre Santé/Prévoyance, l'autre sur le périmètre des professionnels. Les points forts et irritants des clients sont recueillis

et analysés, puis transmis à ces comités afin d'identifier les leviers d'amélioration et modifications de process à mettre en œuvre.

Les enquêtes réalisées dans le cadre de la démarche « Ecoute client » ciblent 3 catégories : les clients, les intermédiaires, et les prescripteurs. La cible « clients » rassemble les particuliers, les professionnels et les entreprises.

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, 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 sur l'ensemble de la relation avec AG2R LA MONDIALE. Les répondants sont interrogés par mail ou téléphone.

Trois indicateurs de performance 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 de satisfaction 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 traduit le niveau de recommandation accordé par un client à AG2R LA MONDIALE, recommandation auprès des personnes de son entourage (professionnel ou personnel). Le NPS correspondant au % de promoteurs (notes de 9 et 10) moins le % de détracteurs (notes de 0 à 6). 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, il 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 l'accompagnement et le suivi commercial, l'espace client et les outils digitaux, les délais et les actes de gestion.

Outre ce suivi, AG2R LA MONDIALE dispose d'un service de conciliation et

de médiation qui garantit aux assurés un traitement approprié de leurs requêtes

- Les réclamations sont définies comme « l'expression d'une insatisfaction à l'égard d'un produit ou d'un service non conforme aux attentes » d'un sociétaire, allocataire, entreprise, épargnant, ou encore d'un tiers (courtier, avocat, etc.). Le traitement des sollicitations passe par un processus de qualification afin de distinguer les réclamations des demandes d'information, de clarification ou d'avis qui ainsi que l'a rappelé l'ACPR ne sont pas des réclamations. L'objectif du Groupe est de détecter 90% des réclamations ;
- La conciliation est un niveau de traitement qui intervient lorsque la réponse apportée à la réclamation ne satisfait pas le réclamant. Elle offre ainsi 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 Retraite supplémentaire, suivie par la prévoyance (26 %) et la retraite complémentaire (22 %).

En cas de nouveau désaccord avec la réponse qui lui est donnée le client pourra porter le litige devant le Médiateur de l'assurance, de la protection sociale ou de la mutualité française en fonction du contrat concerné.

Considérant que les mécanismes de traitement des réclamations mis en place par l'ensemble de la profession sur le marché français étaient lourds et lents, l'ACPR par une nouvelle recommandation, a voulu simplifier le parcours du client. Le nouveau dispositif sera applicable à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023. Désormais, le client qui n'aura pas reçu de réponse dans les deux mois qui suivent l'envoi de sa réclamation ou qui ne sera pas satisfait de la réponse pourra saisir le Médiateur compétent. Ce qui signifie qu'une seule réponse sera fournie au plaignant, et non deux comme actuellement.

Le Groupe s'organise pour répondre à ces nouvelles exigences qui entretiennent la relation de confiance avec ses clients.

## 2.4 Coopérer pour répondre aux besoins de protection sociale des assurés

Afin d'apporter les réponses les plus adaptées à ses clients le Groupe s'appuie sur un réseau de partenaires historiques, comme les branches professionnelles pour lesquelles il a constitué des pôles thématiques et anime « Culture branches », et les conseils aux entreprises (experts comptables, courtiers), dans le cadre notamment de son Club Expertises et Solutions.

Le but de ces dispositifs est de favoriser la réflexion autour de la protection sociale, son futur, ainsi que la conception de documents ou services qui pourraient utilement la compléter.

### 2.4.1 L'animation des 4 pôles thématiques

Partenaire historique des branches professionnelles, lesquelles consistent en des regroupements d'entreprises d'un même secteur d'activité régi par des dispositions conventionnelles communes, le Groupe s'appuie sur une direction dédiée, la Direction des Accords de Branches. Elle a pour mission d'en être l'interlocuteur-expert pour la mise en place, le suivi, et le pilotage des régimes de protection sociale complémentaire conventionnel, et pour y adjoindre des propositions de services. Cette direction anime notamment trois pôles qui correspondent à des secteurs d'activité particuliers, et qui sont pilotés par un conseil paritaire. Un quatrième pôle est mutualiste, créé en 2016, il s'agit d'une union mutualiste constituée d'acteurs de l'économie sociale intervenant dans le domaine de la protection complémentaire des fonctionnaires et animée par la Direction des activités mutualistes.

- Le pôle alimentaire est une instance créée en 2008 par l'Association sommitale du Groupe. Il représente et défend les intérêts des entreprises et des assurés de quatre secteurs, le commerce et l'artisanat alimentaire, l'industrie alimentaire, la grande distribution et la restauration, hôtellerie, cafés, rassemblant environ 80 métiers. Laboratoire d'idées, il poursuit trois objectifs, prévenir, protéger et agir et permet de coconstruire des garanties et services adaptés aux attentes du secteur. La co-construction est l'un des 10 engagements pris par le pôle, avec également : la prévention santé, la promotion de l'emploi, le développement de l'attractivité des métiers, le soutien à l'innovation sociale, la défense du bien-être des retraités, pour n'en citer qu'une partie. Des chantiers prioritaires, pluriannuels ou

non, en lien avec le thème de la protection sociale sont arrêtés chaque année. En 2021 ont retenu l'attention, le financement de la protection sociale des retraités, le gaspillage alimentaire et l'alimentation durable, la loi santé au travail du 2 août 2021, l'aide aux aidants, l'illettrisme, et la RSE dans les branches de l'alimentaire. Si l'on s'en tient aux deux derniers, l'illettrisme, 10 % de la population travaillant dans ce secteur, fait l'objet d'un projet expérimental sur 12 mois, destiné pour les entreprises qui y participent à aider les salariés illettrés à lire, écrire et comprendre la langue française. Dans ces secteurs, les enjeux RSE sont multiples, et concernent les trois catégories, l'environnement, le social et la gouvernance, d'une manière directe ou indirecte ;

- Le pôle des Institutions de la coiffure, créé en 2014, poursuit également l'objectif d'apporter une réponse adaptée aux besoins en matière de protection sociale des coiffeurs. Deuxième branche artisanale de la France, les métiers de la coiffure sont exposés à des risques spécifiques en matière de maladies professionnelles notamment dont la prévention est l'une des missions du pôle, avec une prévalence des troubles musculosquelettiques dont les invalidités subséquentes peuvent conduire à l'arrêt d'activité, au même titre que les allergies (respiratoires, cutanées). Outre les travaux conduits dans ce domaine, le pôle s'attache à favoriser le bien être des membres de cette profession par la mise à disposition de kits Santé et Nutrition. Troisième mission, il promeut le label « Développement durable, mon coiffeur s'engage » auprès des salons de coiffure afin qu'ils se saisissent des questions environnementales et sociétales à l'échelle de leur exploitation ;
- Le pôle Economie sociale et solidaire (ESS), de constitution récente (2020), s'appuie sur l'ancrage historique du Groupe dans ce secteur et son soutien à la promotion de son développement via la mise en place de mécanismes de protection sociale qui répondent aux besoins spécifiques de structures diverses (entreprises, associations, coopératives) regroupés dans 16 branches dont 14 sont représentées au sein de ce pôle. L'attractivité des métiers de l'ESS, la qualité de vie au travail, et la lutte contre la précarisation des emplois, sont au cœur des priorités de ce pôle. Avec l'objectif d'être au plus près des dynamiques locales de l'ESS, des Cercles territoriaux de l'ESS seront déployés à partir de 2022 (c. infra) ;

- Le pôle Fonctions Publiques est ancré au sein d'une Union de Groupe Mutualiste (UGM). Pôle d'avenir il accueille les mutuelles membres d'AG.Mut couvrant des fonctionnaires appartenant à l'une des trois fonctions publiques, État, Collectivités territoriales ou hospitalière, alors que la Protection Sociale Complémentaire (PSC) des agents de la fonction publique est en pleine évolution avec la montée en charge de la participation de l'Administration-employeur au financement de la PSC de ses agents. Cette participation va se déployer de manière graduée ces quatre prochaines années sur les trois versants de la Fonction Publique.

#### **2.4.2 Culture branches, une dynamique transversale**

Initiative portée par la Direction des accords de branches, Culture branches est un laboratoire d'idées autour des thèmes de la protection sociale, qui offre aux négociateurs des branches professionnelles des temps d'échanges qui vont, par exemple, faciliter la négociation d'un accord et son pilotage, ou affiner son contenu, apportant ainsi aux salariés les garanties et les services les mieux adaptés.

Des événements, sous quatre types de format, sont organisés en cours d'année. D'une durée plus ou moins longue, en mode plus ou moins participatif, ils vont du simple partage d'expériences à des auditions d'experts en passant par des forums juridiques.

À titre d'exemple, un événement a été organisé en juin 2021, dans la foulée du décret du 28 mai, relatif aux avantages liés à la pratique d'activités sportives en entreprise.

#### **2.4.3 Les relations avec les conseils aux entreprises**

Dans le cadre d'accords de partenariats le Groupe a mis son expertise en protection sociale et patrimoniale au service des professionnels du conseil que sont les experts-comptables, les avocats, les notaires, les centres et les associations de gestion. Le Club Expertises et solutions est l'équipe dédiée mise à leur disposition. Outre des conseillers certifiés qui peuvent réaliser des audits, analyses ou formations auprès des partenaires, leur permettant ainsi de fidéliser leur clientèle, le Club publie régulièrement une revue, Côté Conseils, et des guides, Expertise et Conseils (en partenariat avec le journal Les Echos).

Au cours de l'année 2021 Côté Conseils a publié plusieurs numéros consacrés, entre autres, à la Loi de financement de la Sécurité sociale 2021, aux indemnités journalières des professions libérales et à la transformation des contrats Madelin en Plans d'épargne retraite individuels. Le guide Expertise et Conseils s'est intéressé aux partenariats interprofessionnels.

Les différentes actions de ce Club ont valu au Groupe d'être trois fois récompensé de la distinction OR, à l'édition 2021 du Palmarès du Chiffre, en prévoyance, en santé et en retraite.

## **2.5 Accompagner et prévenir**

« ... Permettre à chacun de mieux protéger sa vie et ses proches. », telle est l'une des ambitions à l'égard de ses clients de la raison d'être du Groupe qui s'illustre dans les nombreuses innovations sociales auxquelles il participe dans les domaines du soutien aux personnes fragilisées. Les initiatives décrites supra et infra, et la prévention des risques de santé et des causes d'arrêts de travail dans les entreprises, contribuent ainsi à renforcer le vivre ensemble.

### **2.5.1 Soutenir les personnes fragilisées : aides, mécénat, et micro-assurance**

Le Groupe participe à l'inclusion de personnes fragilisées selon plusieurs modalités, de l'aide ponctuelle en cas de coup dur au travers de son action sociale, et à des soutiens dans la durée à l'autonomie via l'une de ses Fondations d'entreprise. C'est cette même volonté qui l'a conduit à être dès 2007 l'un des 8 membres fondateurs d'Entrepreneurs de la Cité (EDLC), fondation reconnue d'utilité publique en 2008.

- L'action sociale de l'Agirc-Arrco, des institutions de prévoyance et des mutuelles allouent des aides individuelles à des personnes dans des situations très diverses au nombre desquelles celles de grande précarité, ou encore pour faire face aux conséquences d'une catastrophe naturelle. Elles peuvent également concerner d'autres motifs comme le remplacement d'un véhicule dont l'usage peut être rendu nécessaire par l'activité exercée. En 2021, les aides individuelles se sont élevées à 17 millions d'€ ;
- L'autonomie est au cœur du projet de la Fondation d'entreprise AG2R LA MONDIALE qui apporte son soutien à plusieurs associations œuvrant à cette cause. Des informations plus détaillées sur cette fondation, son objet, son approche

territoriale et son objet sont fournies à la section 5 de cette déclaration ;

- Dans le cadre d'EDLC, c'est la voie de la micro-assurance qui est privilégiée. Aux moyens de produits adaptés à la couverture des risques professionnels et personnels de créateurs d'entreprises en situation de fragilité (environ 70 % des micro-assurés sont des demandeurs d'emploi), les dispositifs proposés augmentent les chances de survie d'une micro-entreprise victime d'un sinistre. Au sein de ce dispositif, le Groupe a non seulement participé, en tant que fondateur, à la constitution de la dotation initiale, dont les revenus annuels permettent de réduire le coût de l'assurance, mais assure également la couverture du risque prévoyance et santé des contrats de micro-assurance d'EDLC. Dans l'objectif d'identifier d'éventuels nouveaux besoins des micro-entrepreneurs, une étude d'impact est prévue en 2022.

### **2.5.2 Prévenir les risques pour la santé et les arrêts de travail**

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 dernière charte RSE de la FFA (Fédération française de l'assurance) de 2018.

Pour AG2R LA MONDIALE la prévention permet de conjuguer responsabilité individuelle et solidarité comme l'y invite sa raison d'être. 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'a vu le jour le programme « Branchez-vous santé », lancé en 2019, récompensé par la presse professionnelle en 2020. 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 les questions de prévention, de susciter une acculturation aux bonnes pratiques, d'améliorer la prise en charge, mais aussi de mesurer l'efficacité des programmes et actions menés.

Ce programme s'appuie sur l'implication de l'ensemble des acteurs, les branches

professionnelles qui sensibilisent leurs adhérents, les entreprises qui mobilisent leurs salariés, ces derniers qui s'intègrent dans un programme, et le Groupe qui s'emploie à diffuser une culture de la prévention et soutient financièrement les actions engagées dans le cadre de « Branchez-vous santé ». « Branchez-vous santé » repose sur deux piliers, un socle commun et des actions spécifiques à des branches professionnelles en fonction des risques particuliers auxquels elles peuvent être exposées :

- Le socle commun est composé de plusieurs modules, la santé bucco-dentaire, la prévention de l'épuisement professionnel des chefs d'entreprise TPE-PME et des dirigeants d'association, un pré-diagnostic des risques professionnels, un dispositif permettant aux assurés de faire un bilan de prévention, et face au cancer des programmes de réduction des risques de récurrence et un accès à une technologie de modélisation 3D dans le cadre d'une intervention chirurgicale ;
- Les actions spécifiques permettent de répondre aux enjeux particuliers des professions couvertes par le programme. Depuis 2020, plusieurs thèmes ont fait l'objet d'une attention particulière comme les maladies cardiovasculaires en charcuterie de détail, les gestes qui sauvent auprès des Centres de formation des apprentis en boucherie, mais également l'hypertension artérielle des artisans-pâtisseries. Ce dernier thème a d'ailleurs fait l'objet d'une opération d'envergure en 2021, « Brioch Diab », fruit d'une collaboration entre le Groupe, les partenaires sociaux de la boulangerie artisanale avec l'aide de la Fondation de recherche sur l'hypertension, la Fondation de l'AP-HP, Médialane (société de services en santé). L'hypertension, le diabète, concernent une part importante de la population, les métiers de la boulangerie et de la pâtisserie y sont particulièrement exposés. Le portail mis en place a permis de détecter et de suivre 800 profils à risque qui bénéficient d'un programme adapté, soit environ la moitié des dossiers complétés, le portail ayant quant-à-lui attiré plus de 6 000 connexions.

Outre ce programme, le Groupe a lancé « Démarche présence », un service qui s'inscrit dans l'esprit de Branchez-vous Santé. Il permet notamment l'identification des causes d'arrêt de travail. L'absentéisme, par les raisons qui le sous-tendent, est un sujet qui présente

des liens nombreux avec les questions de santé au travail. L'analyse de ces causes peut permettre de répondre à des phénomènes particuliers touchant une entreprise donnée, un établissement en son sein, ou encore à des niveaux plus granulaires. Ce service procède d'une démarche en trois étapes :

- La première étape est d'évaluer la situation de l'entreprise à partir de la Déclaration Sociale Nominative (DSN), ainsi seront connus la démographie salariale, le volume et la cause des arrêts de travail, et les résultats comparés à ceux du secteur d'activité ;
- Dans un deuxième temps les résultats sont analysés afin de déterminer les besoins en matière de prévention ;
- Puis, dans la dernière étape, le Groupe pourra piloter la réalisation du plan d'actions et suivre ses effets sur l'absentéisme.

Convaincu que la maîtrise de l'absentéisme en agissant sur ses causes profondes est une source d'opportunités pour les entreprises, le Groupe intervient également en soutien d'autres initiatives comme le baromètre de l'absentéisme® et de l'engagement en partenariat avec Ayming dont la 13<sup>e</sup> édition a été publiée en 2021.

# 3. Une expertise sociale au service des collaborateurs et de leur engagement

Groupe paritaire et mutualiste, assurant la promotion des principes du Pacte mondial dont plusieurs sont en lien avec le respect des conventions de l'Organisation internationale du travail (OIT), AG2R LA MONDIALE accorde une attention particulière à l'exercice de ses responsabilités en tant qu'employeur. Le Groupe développe une culture de l'engagement réciproque et du lien social qui complète les législations protectrices des droits des salariés des pays dans lesquels il exerce ses activités.

Dans cet esprit, alors que l'écosystème assurantiel se caractérise par une transformation des métiers et des outils, une exacerbation des tensions concurrentielles, ainsi qu'une exigence accrue des clients, le Groupe déploie un ensemble de mesures destinées à créer les conditions pour ses collaborateurs de la poursuite de ses objectifs. Il s'attache ainsi à créer les conditions d'un climat social propice à la réalisation de ses objectifs en fournissant aux salariés un cadre respectueux du dialogue social, de la qualité de vie et de santé au travail (3.1) dans lequel ils puissent s'épanouir quels que soient leur genre, leurs origines, leurs missions, ou leurs handicaps sans que cette liste ne soit exhaustive (3.2), tout en accompagnant leur développement quelle que soit leur fonction au sein de l'organisation (3.3) en développant une culture de l'engagement (3.4) et en assurant la protection des informations les concernant (3.5).

## 3.1 Le climat social et la qualité de vie au travail

Le climat social qui règne dans une entreprise s'évalue par le degré de satisfaction des salariés vis-à-vis de l'employeur, le sentiment d'appartenance, la qualité du dialogue social pratiqué entre la Direction et les instances représentatives du personnel. Il est influencé tant par des événements ou évolutions internes (ex : modification de l'environnement de travail), que par des facteurs exogènes (ex : des mouvements

sociaux nationaux) donc indépendants de ce qui se passe dans l'entreprise. Pour une entreprise, l'absence de prise en compte du climat social peut se traduire par des effets négatifs sur la performance économique, son image, l'engagement des collaborateurs soit sous la forme d'un taux d'absentéisme important ou des pratiques dites de présentéisme.

Conscient du risque produit par la dégradation du climat social, le Groupe est actif dans le domaine du dialogue social (3.1.1) de même qu'en matière de qualité de vie et de santé au travail (3.1.2).

### 3.1.1 Accords collectifs, dynamisme du dialogue social

19 actes ont été signés en 2021, dont 15 accords stricto sensu, 5 en ce qui concerne l'Unité économique et sociale (UES) La Mondiale et 10 pour l'UES AG2R, et 4 avenants, 3 d'entre eux concernant l'UES La Mondiale. Le télétravail, le handicap et la création de l'UES AG2R figurent parmi les principaux accords renouvelés ou nouvellement conclus en 2021 :

- L'accord sur le télétravail dans sa nouvelle version comprend des dispositions additionnelles destinées à assouplir les conditions de son exercice pour certaines populations, ainsi qu'à compenser le coût économique de celui-ci pour les salariés. Il intègre ainsi en plus des mesures précédemment en place, une indemnité par jour télétravaillé applicable en 2022, un abondement de l'employeur pour compléter l'équipement informatique, et un crédit de 6 journées supplémentaires octroyé aux salariés aidants ainsi qu'aux collaborateurs handicapés ;
- L'accord handicap renouvelle les engagements du précédent accord dont une description figure dans les précédentes déclarations de performance extra-financière du Groupe ;
- L'accord sur l'UES AG2R consiste en la création de la nouvelle UES et l'hébergement du GIE AG2R et de l'entité AG2R Agirc-Arrco en son sein, en réponse à la nécessité de délimiter l'activité Retraite

complémentaire tout en illustrant de la sorte l'unité sociale de ce périmètre autour de la convention collective. Reprenant la disposition de l'article 37 de la loi Travail de 2016, l'article L 225-102-1 demande aux entreprises d'évaluer l'apport des accords collectifs sur leur performance économique. Le Groupe n'est pas en mesure de fournir une évaluation quantitative, mais nul doute que des accords tels que ceux cités ci-dessus ont un impact auprès des collaborateurs par le souci d'inclusion et d'amélioration des conditions de travail dont ils font preuve.

### **3.1.2 Santé, sécurité et qualité de vie au travail**

Dans la pratique de leur activité professionnelle, de type tertiaire, les collaborateurs du Groupe, à de très rares exceptions, ne sont pas exposés à des risques physiques, mis à part aux troubles musculo- squelettiques. En revanche, une attention particulière est accordée par le Groupe aux risques psychosociaux, de même que la qualité de vie au travail qui peut contribuer à apporter un sentiment de bien-être dans l'exercice du travail.

#### **Les risques psychosociaux (RPS)**

Les risques psychosociaux sont des risques professionnels qui portent atteinte à l'intégrité physique et/ou à la santé mentale des salariés. Ils peuvent concerner tous les collaborateurs quels que soient leur statut et leur position dans l'entreprise, et quel que soit le secteur de cette dernière.

Les causes peuvent être diverses, touchant à l'organisation du travail, aux conditions d'emploi et aux relations de travail, comme à titre d'illustrations : des modifications des conditions de travail, des pratiques managériales, des pressions ou harcèlements, un conflit de valeurs, parfois une combinaison de problèmes personnels et professionnels.

Ces risques, chez le salarié, se manifestent par un état de mal-être, d'épuisement professionnel, la crainte de ne pas être à la hauteur, du stress, des troubles anxiodépressifs, l'entreprise de son côté si elle n'y prête pas attention, verra une augmentation du taux d'absentéisme, du turn over, des incidents et accidents du travail, une dégradation du climat social, une moins bonne qualité du travail, et de possibles répercussions sur son image.

Classés parmi les risques importants du Groupe, les risques psychosociaux, leur prévention,

s'inscrivent dans le cadre de la politique et du pilotage des ressources humaines. Afin de les prévenir ou d'en réduire leur conséquence, AG2R LA MONDIALE s'appuie sur un dispositif et un ensemble d'actions :

- Un réseau d'assistants sociaux. Ces derniers accompagnent et conseillent les collaborateurs qui font face à des difficultés professionnelles ou personnelles. Ce réseau comprend 10 personnes et couvre toutes les régions d'implantation du Groupe ;
- L'information des collaborateurs sur la prévention et la gestion des RPS par des guides accessibles sur le réseau intranet ;
- La mise à disposition d'un service, anonyme et confidentiel, d'accompagnement psychologique via une permanence téléphonique accessible 7j/7 et 24h/24. Cette permanence est assurée par des psychologues cliniciens de l'Institut d'accompagnement psychologique et de ressources (IAPR) ;
- Les dispositions de l'accord sur « l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la prévention du harcèlement sexuel et des agissements sexistes » qui permettent la saisine confidentielle d'une référente via une boîte mail générique.

#### **La qualité de vie au travail (QVT)**

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).

Dans cet esprit, le Groupe s'est saisi du sujet au travers d'un ensemble de mesures comme le déploiement du télétravail, qui est un axe privilégié pour l'équilibre vie privée/vie professionnelle (plus de 6 100 collaborateurs ont opté pour ce mode), ainsi que la reconnaissance du droit à la déconnexion. Par ailleurs, un accord sur la QVT est inscrit à l'agenda des négociations annuelles 2022 entre les instances représentatives du personnel et l'entreprise

Des enquêtes régulières permettant de recueillir la perception des collaborateurs sur leurs conditions et relations de travail, et sur le cadre et l'environnement de travail sont également régulièrement menées, soit dans le cadre des entretiens individuels qui permettent notamment d'évaluer le degré de satisfaction des collaborateurs sur des sujets comme le télétravail, la charge de travail, ainsi que des enquêtes spécifiques sous la forme d'un baromètre plus complet dont le déploiement est prévu en 2022. Les collaborateurs sont également sensibilisés à des sujets comme la nutrition, le sommeil, les postures à adopter, via la mise à disposition de fiches santé incluant des recommandations.

## 3.2 L'inclusion

Au service de 15 millions de personnes diverses à plusieurs égards, AG2R LA MONDIALE sait l'importance de la prise en compte des diversités dans sa capacité à honorer sa promesse de marque et répondre à l'ambition ultime de sa raison d'être. La diversité, l'inclusion, sont entre autres poursuivies par le déploiement de programmes dans les domaines de l'égalité professionnelle (3.2.1), de l'insertion des personnes en situation de handicap (3.2.2), et de la promotion de l'emploi des jeunes via l'alternance (3.2.3).

### 3.2.1 L'égalité professionnelle

Le Groupe suit désormais les indicateurs donnant le pourcentage de femmes dans les différentes instances de management (4 niveaux). Le suivi est trop récent pour observer des changements significatifs à chaque niveau, il est pour le moment constaté de faibles variations annuelles. Les femmes représentent 31 % des postes dans le management de direction, et 69 % dans le management dit de proximité. Par ailleurs, l'index d'égalité professionnelle,

qui est calculé au niveau de chaque UES, est de 90 % pour La Mondiale et de 92 % pour AG2R, à un niveau largement supérieur au seuil de 75 % qui nécessite légalement la mise en œuvre d'un plan d'action de remédiation. L'attention portée à ce sujet par le Groupe et ses parties prenantes internes s'illustre également par la signature en 2020 d'un accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et sur la prévention du harcèlement sexuel et des agissements sexistes. Il met en avant des principes d'égalité et de mixité dans les relations de travail individuelles et collectives et repose sur six domaines d'actions prioritaires :

- La communication et la sensibilisation pour lutter contre les stéréotypes ;
- Un recrutement qui facilite la mixité dans tous les métiers ;
- La formation et le coaching afin de faciliter l'accès des femmes aux postes de responsabilité ;
- Le respect du principe d'égalité des rémunérations ;
- La conciliation des vies professionnelle et personnelle ;
- La lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes.

Outre l'égalité entre les sexes par le biais de l'accord susmentionné, le Groupe est présent dans plusieurs associations œuvrant à la promotion des femmes dans l'économie comme à titre d'illustration, Parité Assurance. Par ailleurs, en témoignage de son souhait de promouvoir l'égalité et l'inclusion, le Groupe s'est associé à L'autre cercle, une association sensibilisant sur les conditions des personnes LGBT+ qui font encore l'objet de discriminations tant dans leur vie personnelle que professionnelle. En signant la charte de cette association, le Groupe s'oblige à :

- Garantir un environnement de travail inclusif ;
- Assurer une égalité de traitement entre tous ses collaborateurs ;
- Soutenir ses salariés victimes de discrimination sur leur lieu de travail ;
- Mesurer ses avancées et partager les bonnes pratiques ;
- Participer au baromètre L'autre cercle/IFOP organisé tous les deux ans.

Dans le prolongement de cette adhésion, le Groupe a prévu de déployer des actions de sensibilisation et de formation auprès des collaborateurs afin de lutter contre les éventuels préjugés.

### 3.2.2 L'insertion des personnes en situation de handicap

Piloté par la Mission handicap au sein de la direction des ressources humaines, le déploiement de la politique handicap du Groupe s'appuie sur de nombreuses parties prenantes internes au nombre desquels, les instances représentatives du personnel, le centre de services recrutements et mobilités, les assistants sociaux, les services de santé au travail et un réseau de près d'une trentaine de correspondants handicaps en région. Ces derniers participent notamment aux actions de sensibilisation et de maintien dans l'emploi, à l'accueil des collaborateurs handicapés et à leur orientation vers les services compétents.

Renégociés en 2021, les accords handicap 2022-2024 ont été renouvelés à l'identique des précédents accords à l'exception des objectifs chiffrés qui ont été adaptés à l'évolution du Groupe.

Cinq briques composent cet accord et la politique qui en découle :

- 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.

Une commission de suivi a en charge de dresser le bilan des actions engagées, et elle peut émettre des propositions d'actions.

Le bilan de l'accord sur la question des recrutements fait apparaître un taux de réalisation de l'objectif à plus de 80 %<sup>1</sup>, alors même que la crise sanitaire a perturbé le processus de recrutement pendant plus d'un an.

1. Sur le périmètre des 2 GIE, 63 embauches faites sur 77 envisagées (alternants, CDD > 6 mois, et CDI)

Le recrutement de candidats en situation de handicap est parfois complexe en raison du niveau d'expertise attendu et du niveau de formation de ces candidats.

Le Groupe diversifie ses sources pour faciliter les contacts avec les demandeurs d'emplois en situation de handicap, ou les étudiants en recherche d'alternance ou de stage, en faisant appel à des cabinets spécialisés et en participant régulièrement à des salons, comme Tremplin et Hello handicap (salon de

recrutement en ligne) en 2021, par ailleurs les offres d'emploi sont accessibles sur le site du Groupe via l'application Facil'iti.

En ce qui concerne un autre pan de l'accord, le maintien dans l'emploi, dont l'objectif est de prévenir le risque de désinsertion professionnelle, les principales actions mises en œuvre consistent en des mesures individuelles (aménagement des horaires, accès au temps partiel, télétravail...), des aménagements du poste de travail (près de cinquante postes aménagés en 2021) ou d'aides au transport, mais aussi un accompagnement du parcours professionnel.

L'allocation versée par le Groupe aux parents ayant un enfant en situation de handicap, un autre pan du dispositif, bénéficie à cent salariés.

Le volet recours au secteur protégé et adapté fait l'objet d'un travail conjoint entre la Mission handicap et la Direction des achats dans le cadre de sa démarche achats responsables dans laquelle la Direction de la responsabilité sociétale d'entreprise est impliquée. Ce secteur est soutenu via le fléchage des achats lorsque les conditions s'y prêtent, notamment dans des activités comme la numérisation des documents, l'entretien des espaces verts, la restauration, les travaux d'imprimerie et de création graphique, la collecte de déchets et papiers ou certaines tâches administratives (ex : la saisie d'arrêts de travail).

En complément de ces actions, des opérations de sensibilisation sont organisées au cours de l'année, le séminaire des correspondants handicap, le DuoDay (accueil d'une personne handicapée, cette dernière va découvrir pendant une journée l'entreprise et un métier avec le collaborateur accueillant), ou encore la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées. En 2021, la Mission handicap a proposé 3 animations en ligne portant sur les maladies invalidantes, les déficiences psychiques et la démarche de reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé.

Par ailleurs, tous les sites du Groupe sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

### 3.2.3 Alternance

L'alternance est un moyen pour le Groupe de contribuer à l'insertion des jeunes dans la vie active par :

- L'aide à la poursuite de leurs études,

la personne en alternance bénéficiant d'un contrat de travail et donc d'une rémunération et des avantages Groupe ainsi que d'une prise en charge du coût de sa formation ;

- L'acquisition d'une expérience professionnelle qui améliore leur employabilité ;
- La possibilité d'une embauche à l'issue du cursus de formation selon les besoins du Groupe.

L'objectif d'intégrer l'équivalent de 4 % de ses effectifs en alternance au niveau du Groupe est atteint depuis 2018.

Le taux d'alternants en 2021, en légère baisse par rapport aux années précédentes, est demeuré supérieur à cet objectif. Malgré la crise sanitaire, le Groupe s'est appuyé sur plusieurs événements organisés dans des formats distanciels, comme les salons des écoles (écoles de commerce, d'ingénieurs, écoles d'assurance, universités), et les entretiens de recrutement.

### 3.3 Développement 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'évolution des tâches renforce aussi la dimension conseil du métier, fait apparaître de nouveaux modes collaboratifs auxquelles les organisations doivent s'adapter, et fait émerger des besoins en nouvelles expertises avec le rôle accru de la donnée.

Pour le secteur de l'assurance, le maintien en compétence des collaborateurs, leur fidélisation, et la capacité à attirer les talents, sont des impératifs auxquels le Groupe s'emploie comme l'y invite son image employeur, celle de l'engagement réciproque. Plusieurs mesures sont ainsi prises au nombre desquelles celles découlant de l'accord signé en 2019 sur la Gestion active prévisionnelle des emplois et compétences (GAPEC).

La politique de développement des compétences et d'adéquation des emplois repose sur l'analyse des évolutions des métiers, son partage avec les collaborateurs (3.3.1), la mobilité interne et un programme de formation (3.3.2).

#### 3.3.1 La prospective et le management des compétences

Les orientations générales s'inscrivent dans le plan d'entreprise 2020-2022 et reprennent les principes énoncés dans la GAPEC, lesquels consistent en l'accompagnement des collaborateurs et des managers dans une logique d'adaptation continue de leurs compétences en lien avec les travaux de prospective et les informations fournies par l'observatoire des métiers, et l'autonomisation des collaborateurs dans leur évolution professionnelle au travers des dispositifs de développement des compétences déployés par le Groupe.

En soutenant à la fois l'adaptation des collaborateurs à l'évolution de leur métier et le développement des compétences nécessaires à leur évolution professionnelle, ces orientations servent les besoins et les ambitions stratégiques du Groupe, tout en sécurisant les parcours individuels et par voie de conséquence l'employabilité.

Dans cet esprit, plusieurs processus ont été développés au cours de ces dernières années, notamment :

- La structuration de la prospective métier qui dispose d'une équipe dédiée au sujet depuis 2018, et dont le travail d'analyse permet de préciser les besoins en formation ;
- La définition d'une typologie des emplois afin de permettre aux collaborateurs d'appréhender les tendances (en évolution, stable, sensible, en tension, émergent) auxquelles leur métier est exposé. Sur la base d'une liste d'emplois-repères (au nombre de 77), 79 % d'entre eux sont en évolution, 13 % sont stables, 3 % en situation sensible (en raison par exemple de la robotisation) 3 % sous tension, et 1 % émergent ;
- La mise à disposition depuis fin 2020 d'un espace dit « Focus sur l'évolution du métier » qui permet aux collaborateurs de consulter des informations récentes sur leur métier (le module est actualisé chaque année), et également d'en découvrir d'autres au sein du Groupe. Plus de 7 000 collaborateurs du Groupe ont consulté au moins une fiche au cours de l'année, un classement est effectué par grande Direction (ex : santé/prévoyance) et par métier ;
- L'analyse régulière des résultats de la campagne des entretiens individuels. Ces entretiens ont deux parties, une consacrée à l'appréciation du travail effectué par le collaborateur au cours de l'année, l'autre

envisage le parcours professionnel en lien avec les évolutions pressenties du métier ;

- La mise en place d'un Observatoire des métiers qui réunit les partenaires sociaux, les représentants des métiers et la Direction des ressources humaines. Ses travaux portent notamment sur les évolutions de compétence attendues et leur accompagnement.

### 3.3.2 La formation et la mobilité interne

#### La formation

Conscient de l'importance que revêt le maintien et le développement des compétences de ses collaborateurs, le Groupe y a consacré environ un budget équivalent à 5 % de sa masse salariale au cours de ces trois dernières années (4,96 % en 2021).

Pour répondre aux enjeux, en matière de transformation et d'évolutions des métiers et des compétences, le déploiement du plan de développement des compétences s'adapte aux usages en s'appuyant sur de nouveaux outils et de nouvelles modalités pédagogiques afin :

- D'accroître la lisibilité et la visibilité de l'offre de formation ;
- De valoriser le niveau de compétences des collaborateurs en privilégiant les parcours de certification ;
- De diversifier les modalités de formation en faisant appel à la formation classique ou en mode distanciel (classes virtuelles, animation, vidéo...), la mise en situation, l'animation de communauté etc. ;

Dans ce registre, le Learning Lab, créé en 2018, identifie les méthodes et outils innovants permettant d'améliorer l'expérience de l'apprenant.

Les priorités du plan de développement des compétences s'appuient dans le cadre de l'accord de gestion active des emplois et compétences, sur l'accompagnement des programmes de transformations des directions du Groupe, l'anticipation des évolutions des métiers, le développement des soft skills et le respect des obligations réglementaires.

#### La mobilité

La mobilité interne est prioritaire sur les recrutements externes, sous réserve que les postes à pourvoir ne réclament pas des compétences trop spécifiques ou techniques, comme c'est le cas dans le domaine du digital ou de l'actuariat. Pour les postes classés sensibles ou en tension la Direction des ressources

humaines identifie les aires de mobilités et les passerelles possibles.

En 2021, 44,2 % des postes ont été pourvus par mobilité interne.

## 3.4 Engagement des collaborateurs

### 3.4.1 L'image employeur

L'image employeur véhicule l'identité du Groupe vers l'extérieur et plus précisément vers des candidats potentiels, et en interne en œuvrant à la fidélisation des collaborateurs et au renforcement de leur engagement.

Le Groupe mise sur l'engagement réciproque pour réussir ensemble.

Les collaborateurs s'engagent pour les clients et le Groupe en tant qu'employeur favorise le bien vivre et le bien travailler ensemble en créant les conditions de partage et de transparence. Participer à la transformation du Groupe c'est aussi, pour les salariés, se développer.

S'intègrent dans cette perspective la politique de formation, les démarches d'inclusion (mission handicap, signature de la charte LGBT+), les investissements sur l'environnement de travail, les nouveaux espaces de travail collaboratifs mis en place sur 2 des sites du Groupe, les accords collectifs sur le télétravail, l'égalité professionnelle, et en ce qui concerne l'activité du Groupe au travers de la nature sociale de la majorité de ses métiers, engagements, adhésions, sa politique d'investissement responsable et ses actions en faveur de l'environnement.

### 3.4.2 Mécénat et bénévolat de compétences

Les collaborateurs du Groupe ont la possibilité de devenir correspondants de la Fondation. Ils sont choisis par cette dernière pour une période de 2 ans renouvelable après avoir fait part de leur motivation.

Leur rôle est d'identifier les projets dans leur territoire, de les instruire, d'aider les associations à constituer leur dossier, puis à le déposer auprès du Comité de sélection des projets (CSP). Ils assurent la liaison entre ce Comité et le porteur de projet et suivront, si le projet est retenu, l'avancement de sa mise en œuvre.

Bénévoles, ils bénéficient toutefois d'un temps de formation de 2,5 jours dans l'année destiné à les aider à remplir au mieux leur mission.

Le réseau des correspondants réunit 60 personnes, en majorité des femmes (58 %) et des collaborateurs administratifs (65 %), à côté des collaborateurs du Groupe (88 %), d'anciens salariés (7 %), et des sociétaires (5 %). Il est animé par la Secrétaire générale adjointe de la Fondation qui se rend régulièrement dans les régions.

En 2021, 31 projets ont été présentés au CSP, 22 ont été retenus par ce dernier, et 250 300 € ont été versés à l'ensemble des porteurs de projets.

### 3.4.3 L'évènementiel

Le Groupe implique régulièrement ses collaborateurs dans des opérations évènementielles en lien avec des causes qu'il soutient, comme c'est le cas avec la Semaine européenne du développement durable (SEDD), et aussi via un programme spécifique Vivons Vélo, lancé en 2015.

#### La SEDD

En 2021 le Groupe a placé la SEDD sous le signe du climat et de la biodiversité. La participation des collaborateurs a pris plusieurs formes : une formation aux écogestes numériques, une opération de nettoyage sur le plus grand site du Groupe, et un défi au terme duquel les participants ont parcouru plus de 150 000 kilomètres à vélo.

#### Vivons Vélo

Ce programme a trois objectifs, pédaler pour sa santé, pour celle des autres et pour la planète. Si les collaborateurs sont invités à participer aux évènements, ce programme rassemble une communauté qui dépasse le cadre du Groupe puisqu'elle compte 300 000 personnes sur les réseaux sociaux.

L'application facilement téléchargeable sur un smartphone propose des parcours loisirs, prodigue des conseils techniques et guide le cycliste sur ses trajets quotidiens.

Les kilomètres effectués sont transformés en dons destinés à l'Institut Pasteur, ainsi en octobre 2021, un chèque d'un montant de 100 000 € a été remis à l'Institut pour financer la recherche sur les maladies neurodégénératives, ce qui porte le total des dons depuis 2015 à 640 000 €.

## 3.5 Protection des données

En tant qu'employeur le Groupe détient des informations (informations personnelles, familiales, relatives à la santé), concernant la vie privée de chacun de ses collaborateurs, présents mais aussi anciens, sans oublier les informations transmises par les candidats dans le cadre d'un recrutement. Ces données sont exposées aux mêmes risques que celles des clients. Le Groupe est garant vis-à-vis de ces personnes de la sécurité des données comme de la conformité des traitements réalisés. Les salariés du Groupe peuvent exercer leurs droits (ex : le droit d'accès aux données les concernant) auprès du DPO.

## 4. Une démarche constante d'intégration des enjeux environnementaux

Selon les derniers travaux du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC), au rythme actuel le réchauffement climatique se situerait à la fin du siècle au-dessus du seuil de 1,5°C, considéré comme l'une des limites à ne pas franchir, et s'établirait aux alentours de 2,7°C.

Comme le mentionne la section facteurs de risques du rapport sur la solvabilité et situation financière (RSSF), pour un acteur économique, lutter contre le réchauffement climatique est, indépendamment de toute préoccupation planétaire, une façon de réduire trois risques auxquels son activité, la structure qui l'exerce et ses dirigeants sont exposés :

- Un risque physique, par l'exposition à des phénomènes climatiques (ex : un actif immobilier en bord de mer exposé au risque de submersion) ;
- Un risque de transition, par l'exposition au passage vers un modèle économique bas carbone non anticipé (ex : dévalorisation d'investissements dans les énergies fossiles) ;
- Un risque de responsabilité, par l'exposition à des mises en cause judiciaires pour inaction qui, si ces dernières ont concerné des États, se développent désormais à l'encontre du monde des entreprises.

Dans ce contexte, AG2R LA MONDIALE s'implique dans la lutte contre le changement climatique en privilégiant trois axes, sa stratégie d'investissement responsable qui, au-delà du climat, vise à accompagner les transitions (4.1), la mobilisation des parties prenantes de son écosystème pour fédérer autour des enjeux environnementaux (4.2), et la maîtrise des externalités environnementales concernant l'immobilier d'exploitation (en ce incluses les consommations d'énergie), les usages numériques, les achats, le traitement des déchets, et les déplacements (4.3).

### 4.1 Investir en acteur responsable et accompagner les transitions

Adoptée par l'Association sommitale du Groupe en 2016, la politique d'investissement annonce dans son préambule son ambition de développer une démarche d'investissement responsable (IR) au « service de l'économie réelle et des objectifs du développement durable ». Cette politique énonce sept principes formalisés dans un document accessible sur le site internet du Groupe, ainsi que deux objectifs, (i) concilier la performance économique et l'engagement sociétal par un soutien aux émetteurs qui contribuent au développement durable quel que soit leur secteur d'activité, (ii) influencer la gouvernance et le comportement des acteurs pour favoriser une économie responsable.

Afin de répondre à ce double objectif, la sélection des actifs financiers s'appuie sur une évaluation ESG proportionnée et adaptée à leur nature (4.1.1). L'importance de la question climatique pour le Groupe dans cette démarche d'intégration ESG s'illustre par une politique dédiée au climat (4.1.2) qui précise les orientations du Groupe dans le domaine de la transition énergétique et de la gestion durable des ressources. Il s'agit d'un axe central de la démarche d'investissement responsable que les équipes du Groupe ont conçu en s'appuyant sur l'expertise accumulée au cours de ces vingt dernières années dans le domaine de l'investissement socialement responsable (ISR), approche plus exigeante que la première appliquée à une sélection de fonds développés par sa société de gestion d'actifs (10,3 milliards d'€ en 2021, dont 4,7 milliards d'€ bénéficient du label public ISR).

#### 4.1.1 La démarche d'intégration ESG

Les notations ESG résultant de la méthodologie d'analyse développée ont vocation à mesurer les **risques de durabilité** auxquels les investissements sont exposés, tout autant que les effets indésirables de ces mêmes investissements dans des activités qui ont les principales **incidences négatives** sur la société et l'environnement. L'identification

des émetteurs les plus mal notés, et par là les risques afférents en amont des décisions d'investissement, permet notamment de réduire les risques en matière de durabilité.

Les **facteurs de durabilité** pris en compte dans ces notations recouvrent les trois dimensions de l'ESG au moyen d'une sélection d'indicateurs. Dans le domaine **environnemental**, des critères sont utilisés tels que le potentiel de réchauffement implicite des investissements, les émissions de CO<sub>2</sub> ainsi que d'autres aspects environnementaux (existence d'un système de gestion environnementale, d'une politique environnementale). En ce qui concerne le volet **social**, les conditions de travail, le respect des droits syndicaux et la promotion du dialogue social sont des axes privilégiés de cette démarche d'intégration ESG. Enfin, en matière de **gouvernance**, il est prêté une attention particulière à la qualité du conseil d'administration, de l'audit et des mécanismes de contrôle mis en place ainsi que les questions de parité.

Outre cette évaluation, la gestion des risques en matière de durabilité – au même titre que la prévention des conséquences des investissements dans des activités ayant des incidences négatives sur les facteurs de durabilité – s'appuie sur le suivi des controverses et deux autres piliers : des interdictions ciblées d'investir dans des secteurs particulièrement sensibles, et pour les investissements en actions un dialogue actionnarial actif :

- Les **interdictions ciblées** concernent les armes prohibées par les conventions internationales dont la France est signataire, le tabac et conformément à la politique climat du Groupe, la filière charbon (cf. infra) ;
- L'**engagement actionnarial**, spécifique au portefeuille en actions s'exerce sous deux formes, le dialogue et l'exercice des droits de vote conféré par la détention d'actions. Le dialogue est un échange entre l'entreprise et l'investisseur qui permet à ce dernier d'influer sur les orientations de l'entreprise. À titre d'illustration, l'absence d'adoption par des producteurs d'électricité de plans de fermeture d'actifs charbons d'ici l'échéance 2030 est un élément déclencheur d'un dialogue actionnarial. Le rapport sur l'engagement actionnarial est disponible sur le site internet du Groupe.

#### 4.1.2 La politique climat du Groupe

Dans une logique de soutien à l'Accord de Paris la politique climat du Groupe prolonge l'intégration ESG et fixe en fonction des classes d'actifs considérées des axes de contribution à l'atténuation du changement climatique. Ces axes sont le cas échéant assortis d'objectifs délimités dans le temps et les performances atteintes étalonnées à l'aune d'un univers de référence pertinent. L'approche du Groupe est ci-après résumée, des informations complémentaires – sur un périmètre moindre, la SGAM – étant disponibles dans le rapport d'investissement responsable consultable sur le site internet du Groupe.

##### La mesure des émissions de GES et de la température implicite des investissements

La mesure des émissions et de la température implicite des portefeuilles d'actifs avec l'objectif de les réduire est un levier central de l'approche du Groupe. Ces mesures portent sur trois classes d'actifs, les actions cotées émises par les entreprises, les obligations souveraines et d'entreprises, et l'immobilier de placement. L'inventaire des émissions de gaz à effet de serre couvre les trois niveaux – aussi appelés « scopes ». Fin 2021, les émissions de gaz à effet de serre des investissements s'élevaient à 140 TCO<sub>2</sub>e par million d'euros investi, et la température implicite des actifs considérés s'élevait à 2,7 degrés Celsius.

##### L'investissement dans des fonds en actions non-côtés

Outre la mesure de la température implicite de son portefeuille, le Groupe développe une politique d'investissement via des fonds en actions non-côtés spécialisés dans la transition énergétique, les énergies renouvelables et les infrastructures. À titre d'illustration, peuvent être cités 2 investissements dans des fonds spécialisés dans les infrastructures (Infravia V et Cube Infrastructure III), et un auprès d'un fonds (Ginkgo III) dédié à la réhabilitation durable et au réaménagement de friches industrielles polluées. À la fin de l'année 2021 le Comité des investissements a approuvé la création d'une enveloppe de 300 millions d'€, à déployer sur 3 années, consacrée à des investissements dans des fonds non cotés, fonds d'infrastructure généralistes et fonds spécialisés dans la transition énergétique.

##### Les obligations vertes, durables et liées au développement durable

Les investissements dans des obligations vertes émises par les entreprises, les

organisations internationales, les états et les collectivités locales, sont également un autre levier de contribution à la transition écologique et énergétique. Ils représentent environ 4,5 % du portefeuille obligataire (entreprises et états), un taux largement supérieur à l'univers de référence.

### Des exclusions ciblées

Le « fléchage » des investissements ci-dessus décrit est complété par une démarche d'exclusion ciblée d'émetteurs dont les activités économiques liées au charbon ont un fort pouvoir réchauffant. La sortie programmée du financement de cette source d'énergie fossile pour 2030 conformément aux recommandations de l'OCDE est également un levier de décarbonation du portefeuille qui repose sur l'exclusion des entreprises dont les niveaux de production ou de chiffre d'affaires dépassent un niveau qui est revu à la baisse (-5 points) tous les deux ans (25 % en 2020, 20 % à compter de 2022) ainsi que celles qui auraient des projets de développement de mines, de centrales ou d'infrastructures de charbon thermique.

Au 31 décembre 2021, depuis la mise en œuvre de cette politique, les encours détenus dans les émetteurs exposés au charbon avoisinent les 500 millions d'€. À la date de réalisation de ce rapport, le Groupe explore la faisabilité d'une extension de ces exclusions ciblées à d'autres types d'énergies fossiles, les hydrocarbures non conventionnels en particulier.

### Le verdissement du patrimoine de l'immobilier de placement

Dans le domaine de l'immobilier de placement (4,45 % du total des investissements, soit 6 milliards d'€ en valeur de marché), AG2R LA MONDIALE s'est engagé dans une gestion active de son patrimoine pour en réduire l'impact environnemental au travers d'une démarche de labellisation HQE®, LEED® ou BREEAM® et le pilotage d'indicateurs de performance. Cette politique immobilière responsable assure la valorisation et la pérennité du patrimoine, qui est essentiellement composé d'immeubles tertiaires situés en grande majorité à Paris ou en proche banlieue.

Le périmètre évoqué ci-dessous exclut les immeubles d'habitation ainsi que les commerces, il compte 44 immeubles d'une surface totale d'environ 458 000 m<sup>2</sup>. L'intégration dans la stratégie d'investissement en immobilier de placement des risques liés aux enjeux climatiques (physique, transition),

et le verdissement du patrimoine s'appuient sur plusieurs processus qui sont régulièrement enrichis des bonnes pratiques identifiées par les équipes du Groupe et leurs prestataires :

- **Des engagements étayés par des systèmes de mesures** qui permettent au Groupe de suivre dans le temps la performance du patrimoine immobilier détenu. Le Groupe fait mesurer tous les ans plusieurs indicateurs dont les consommations d'énergie primaire et finale des bâtiments (tertiaires), pour lequel il s'est fixé un objectif à fin 2022. Dans le souci de disposer d'une meilleure lecture de l'alignement de son portefeuille avec l'accord de Paris, de nouvelles approches prospectives sont expérimentées, avec l'utilisation pour la première fois de l'outil CRREM sur l'une des réalisations du Groupe. Cette méthodologie a vocation à être étendue à d'autres biens immobiliers en portefeuille ;
- **Une évaluation spécifique des risques physiques** liés au changement climatique qui permet de disposer d'une cartographie du parc immobilier pour six types d'évènements chroniques ou ponctuels (hausse du niveau de la mer, pluies abondantes, augmentation de la température moyenne, des vagues de chaleur, sécheresse, et vents violents). Aucun actif n'est exposé à un risque élevé, quelques-uns sont exposés à un risque faible ou moyen face aux vagues de chaleur ou pluies abondantes ;
- **La conduite d'opérations de rénovation** améliore la qualité environnementale des bâtiments, en réduisant leur consommation d'énergie, leurs émissions de gaz à effet de serre, en modernisant la gestion des déchets, en développant quand cela est possible un projet biodiversité, et en améliorant le confort des occupants. Une des opérations récentes de restructuration a intégré dans sa phase préparatoire des actions de réemploi de matériaux, après sélection de ces derniers (portes, cloisons, vasques, petits équipements électriques, dalles de moquette), la dépose a été effectuée, une partie est demeurée sur le site, une autre a été récupérée par des structures associatives pour des opérations de maintenance ou de construction. S'inscrivant dans un schéma d'économie circulaire que veut développer le Groupe, cette démarche sera reconduite sur de futurs chantiers ;
- **La recherche de certifications ou de labels environnementaux<sup>1</sup>** des immeubles tant pour les opérations de rénovation

ou de construction que pour la phase d'exploitation, permet au Groupe de disposer d'une vue d'ensemble de l'amélioration de la qualité environnementale du parc détenu. Le Groupe s'est fixé deux objectifs à cet égard en pourcentage de certification à l'horizon 2022, dont l'un est en passe d'être atteint. À ce jour les parts sont respectivement de 56 % à comparer à une cible fixée à 65 % (construction/rénovation) et de 39 % contre une cible de 60 % (exploitation), ce dernier objectif dépendant également de la volonté des locataires de s'inscrire dans une telle démarche.

1. HQE™, LEED®, BREEAM®, BBCA rénovation, BEPOS, Biodiversity® selon les immeubles considérés

À l'image de sa stratégie d'investissement dans d'autres classes d'actifs (action, obligation, cf. supra), l'immobilier de placement est géré dans une logique responsable en intégrant, outre des critères environnementaux, des considérations sociales et sociétales adaptées à cet actif comme l'accessibilité de ses immeubles, ainsi que les éléments de confort (y compris le confort technique) qu'ils offrent dans une logique de qualité de vie au travail.

Aussi plusieurs des réalisations du Groupe ont obtenu des certifications attestant d'un niveau de confort élevé, tel OsmoZ ou Well, et Wiredscore pour la connectivité. D'autres labels peuvent également être recherchés comme c'est le cas dans le cadre d'une opération dont la livraison est prévue fin 2023, la démarche et label Cycling Score qui valorise un bâtiment proposant des infrastructures, services et aménagements bénéficiant aux utilisateurs de vélo.

### **La part des investissements éligibles à la Taxonomie**

L'Union Européenne a adopté, le 18 juin 2020, le règlement 2020/852 sur l'établissement d'un cadre visant à favoriser les investissements durables (dit Règlement « Taxonomie »). Ce règlement introduit un système de classification des activités économiques pouvant être considérées comme « durables » sur le plan environnemental, deux (adaptation au changement climatique et atténuation du changement climatique) des six objectifs faisant désormais l'objet de définitions techniques permettant aux entreprises d'identifier leurs activités éligibles.

Indépendamment de sa politique climat, le Groupe intègre dans sa démarche les évolutions réglementaires dans un souci de transparence

quand bien même il n'y serait pas assujéti, comme l'illustre l'évaluation de la part de ses investissements éligibles à la nouvelle taxonomie européenne publiée dans le rapport d'investissement responsable de la SGAM.

Sur un plan strictement réglementaire, il convient de souligner que la donnée présentée ci-dessous ne correspond pas au pourcentage réglementaire d'éligibilité visé par le règlement précité. Ce ratio est par convention égal à 0 % en l'état des informations disponibles.

Sur le périmètre de la SGAM, à partir des données de Moody's ESG Solutions, la part des activités (secteurs NACE) de chaque entreprise visée par la taxonomie verte européenne a été identifiée.

La part des encours de la SGAM éligibles à la taxonomie atteint 15,5 % hors souverain et 10,3 % incluant le souverain, une large partie de l'éligibilité provenant de l'immobilier de placement dont la quasi-totalité des actifs est éligible.

### **4.1.3 La biodiversité**

Un grand nombre d'espèces se trouve menacé alors que la valeur des services rendus, gratuitement, par ce capital naturel est évaluée à 1,5 fois le PIB mondial. Les menaces qui pèsent sur elles sont liées au changement climatique, au changement d'usage des sols et/ou à leur traitement, à la surexploitation des ressources naturelles (ex : les ressources aquatiques), à la pollution et à la prolifération d'espèces invasives.

Le Groupe considère le sujet de la biodiversité comme un risque émergent dans le prolongement du rapport mondial 2021 du World Economic Forum sur les risques, qui y voit un des cinq principaux risques mondiaux dans les 10 ans qui viennent. La perte de la biodiversité risque d'entraîner des conséquences néfastes sur la santé des populations, et par là d'augmenter la sinistralité de la branche Santé du Groupe.

Sa qualification de risque émergent n'a pas empêché la Direction des investissements d'intégrer la biodiversité parmi les critères pris en compte dans l'évaluation ESG des entreprises (cf. supra), des États et des obligations durables. Le thème de la biodiversité est également investigué dans le cadre de l'immobilier de placement avec quatre réalisations dans le parc disposant de la certification Biodiversity®.

Par ailleurs, avec la volonté de donner au sujet toute son importance le Groupe a piloté la préparation du guide sur la biodiversité sous l'égide de France Assureurs, et a participé à la rédaction du cahier « Finance et biodiversité – comprendre et agir » du Forum pour l'investissement responsable.

Les travaux sur cette thématique sont appelés à prendre de l'ampleur avec l'entrée en vigueur du règlement taxonomie, qui détermine si une activité économique est durable en considérant six critères environnementaux dont la protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes, mais également en raison des dispositions issues de l'article 29 de la Loi Energie-Climat.

## **4.2 Mobiliser l'écosystème en faveur de l'environnement**

### **4.2.1 Lutter contre la précarité énergétique**

À la croisée de trois sujets majeurs, la santé, l'habitat, et le climat, la lutte contre la précarité énergétique est un axe développé par l'Action sociale du Groupe dans le cadre de son soutien à l'habitat, notamment celui des seniors, via des aides individuelles et collectives, comme à titre d'illustration pour ces dernières, le projet Chauffetoi qui s'appuie en partie sur les travaux de rénovation énergétique. Une description de ce projet est fournie sur le site internet dédié à l'opération. L'attention portée à la précarité énergétique s'explique notamment par les effets indésirables d'un habitat insuffisamment chauffé sur la santé de ses occupants. En devenant plus humide, ce type d'habitat peut être en effet à l'origine de problèmes respiratoires ou allergiques chez ses occupants.

### **4.2.2 Soutenir la recherche pour éclairer la décision publique**

Autre levier de participation à l'effort collectif, le Groupe s'est associé à la Fondation AgroParisTech dans le cadre de la préparation d'une thèse qu'il cofinance, et qui est intégrée dans le projet Justice in Climate Change Exposure (JUICCE). Cette recherche, qui doit durer 3 ans, porte sur l'analyse spatiale des inégalités d'exposition et de vulnérabilité aux événements climatiques extrêmes en Europe. L'analyse s'intéresse à la période 1960-2100, et s'appuiera sur des données climatiques et socio-économiques à fine résolution.

Le soutien à ce travail fait partie de la contribution du Groupe aux réflexions qui peuvent aider aux décisions publiques comme privées, ici appliquée à la politique de gestion des risques.

### **4.2.3 Soutenir les acteurs de l'économie circulaire et de l'alimentation durable**

Le soutien aux acteurs de l'économie circulaire et de l'alimentation durable est un autre axe qui concourt à la préservation de l'environnement et qui est notamment poursuivi par la Fondation d'entreprise AG2R La Mondiale.

Lutter contre le gaspillage alimentaire est un des piliers de l'alimentation durable, dont le but, pour mémoire, est de nourrir tous les habitants de cette planète avec une nourriture de qualité et en quantité suffisante, respectueuse de l'environnement, financièrement accessible pour le consommateur, et rémunératrice pour tous les intervenants du circuit, du producteur au distributeur. Dans cet esprit, la Fondation d'entreprise du Groupe a réuni, autour d'un nouveau projet, des acteurs de l'économie sociale et solidaire travaillant à la revalorisation des invendus alimentaires à des fins d'alimentation humaine. Parmi les acteurs, certains avaient déjà été soutenus par la Fondation plusieurs années auparavant. Le projet a été présenté à des Fondations liées au secteur de l'alimentation, d'autres rencontres sont prévues en 2022 et un partenariat est envisagé avec ESS France.

### **4.2.4 Mobiliser les collaborateurs**

Outre l'écosystème ci-dessus décrit, le Groupe peut compter sur la participation active de ses collaborateurs, de son côté la Direction de la RSE peut mobiliser son réseau des alliés fort d'environ 2 000 personnes.

Les collaborateurs sont mobilisés lors d'événements ponctuels comme c'est le cas lors des Semaines européennes thématiques. En 2021 deux actions de plantation d'arbres ont été menées dans ce cadre, l'une en association avec Reforest'Action va permettre de planter 5 000 arbres dans la forêt du domaine de Chantilly, l'autre opération, en Nouvelle Calédonie porte sur 1 000 arbres plantés en partenariat avec l'association locale Caledoclean.

### 4.3 Maîtriser les impacts environnementaux liés au fonctionnement du Groupe

Pour un groupe de protection sociale et patrimoniale gérant plus de 135 milliards d'€ d'actifs, les effets de l'activité sur l'environnement sont pour l'essentiel consécutifs aux investissements qui sont effectués via les actions et les obligations émises par les entreprises et les États. Pour autant, le Groupe a également –du fait de son empreinte au sol, de la gestion des flux, de ses consommations énergétiques– des impacts sur l'environnement, le climat, la biodiversité, qu'il cherche à maîtriser depuis de longue date par la mesure et le déploiement d'actions ciblées.

L'année 2021 a été l'occasion pour le Groupe de réfléchir aux futures orientations de sa politique environnementale. Il s'est appuyé sur l'expérience de la période 2015-2020 et de ses 5 axes : mieux maîtriser les pollutions et les déchets ; être plus économe en matière de consommation des ressources naturelles ; mieux apprécier la contribution du Groupe à la transition énergétique ; réaliser une empreinte carbone des actifs financiers ; réduire les émissions de gaz à effet de serre. Susceptible d'évoluer, ce projet de politique environnementale se décline sur une plus longue période (horizon 2030) avec pour ambition un alignement des objectifs du Groupe sur les accords internationaux. Il repose sur trois principes directeurs et s'articule autour de trois séquences : la consolidation en première étape de cette politique, puis une phase dite d'accélération avec la mise en œuvre éventuelle d'un mécanisme de prix interne du carbone, et enfin l'alignement qui supposera l'émergence de pistes additionnelles de réduction. Les principes directeurs de cette nouvelle politique consistent à développer une culture de la sobriété, à mettre en place un système de management environnemental (SME), et améliorer la qualité des mesures pour mieux performer.

#### 4.3.1 Mesurer et réduire les émissions de GES

Tout comme pour les investissements (cf. supra), la mesure des émissions de gaz à effet de serre, l'identification des principaux leviers de réduction actionnables, sont des priorités de la politique environnementale du Groupe en ce qui concerne son fonctionnement.

AG2R LA MONDIALE quantifie les émissions de gaz à effet de serre liées à son

fonctionnement depuis plus d'une dizaine d'années sur un périmètre en évolution (ex : rapprochement avec Réunica en 2015) qui rend délicates les comparaisons dans le temps, et via une méthode exigeante qui évolue régulièrement (méthode ABC).

Le Groupe procède à la mesure de ses émissions annuelles qu'il publie dans sa DPEF, qui comprend les niveaux 1 et 2 –appelés aussi scopes– ainsi que les postes les plus significatifs constitués des achats et des déplacements. À noter que pour la deuxième année consécutive le poste des déplacements n'a pas été calculé dans le cadre de cette DPEF en raison de la crise sanitaire et des restrictions de déplacement qui l'accompagnèrent. À côté de cette mesure annuelle, un bilan plus complet et détaillé est réalisé tous les quatre ans en application de l'article 75 de la Loi Grenelle II.

En 2021 le bilan des émissions de gaz à effet de serre sur les niveaux 1 et 2 était de 0,47 TCO<sub>2</sub>e par collaborateur (sur la base de l'effectif au 31/12).

Outre la mesure des GES, le Groupe s'efforce de réduire son empreinte carbone en menant des actions dans les domaines qui offrent des leviers actionnables, les achats pour des raisons de méthode ne le permettant pas à ce jour.

Un accent particulier est mis au niveau de la consommation d'énergie des bâtiments d'exploitation. Les nouvelles implantations présentent une meilleure qualité environnementale en termes d'isolation, de type de chauffage (hormis les groupes électrogènes aucun équipement du Groupe ne fonctionne désormais au fioul), les plus importantes bénéficient également d'une gestion technique. Les déplacements, qui demeurent un poste important bien que dépassé par les achats depuis 2017, sont la cible de campagnes de sensibilisation des collaborateurs à des modes de déplacement moins émetteurs. Enfin, le numérique peut constituer un levier de réduction (cf. infra) que le Groupe explore dans le cadre de sa démarche de performance environnementale des systèmes d'information.

#### 4.3.2 Intégrer la dimension environnementale dans la gouvernance des processus

La démarche environnementale du Groupe se structure via l'organisation d'échanges entre la Direction de la RSE et les directions métiers dans le cadre d'opérations spécifiques comme par exemple, l'immobilier

d'exploitation pour les consommations d'énergie, la gestion des déchets ; les systèmes d'information pour la partie numérique.

Elle couvre par ailleurs un nombre croissant d'entités du Groupe qui sont graduellement intégrées dans le périmètre et la méthodologie Groupe. Un premier travail de quantification sur un inventaire partiel d'émissions a été réalisé pour Domitys (acquise en juillet 2021) pour l'exercice 2021, sans toutefois faire l'objet d'une publication. Un calcul, publié en annexe de cette déclaration est également effectué pour la mutuelle Viasanté et pour MBV.

#### **4.3.3 Promouvoir la sobriété**

La lutte contre le changement climatique repose, outre l'efficacité énergétique, en partie sur la recherche de la sobriété. AG2R LA MONDIALE poursuit cette aspiration au juste besoin dans trois domaines, le numérique, les déchets, et les consommations de fluides.

##### **La sobriété numérique**

La transformation numérique est jugée indissociable de la transition écologique, c'est pourquoi le Groupe a signé fin 2020 le manifeste Planet Tech'Care qui l'engage à mesurer et à réduire l'impact environnemental de ses produits et services numériques.

Cet engagement institutionnel s'inscrit dans le prolongement des mesures déjà engagées et oblige le Groupe à poursuivre dans cette direction. Ces mesures consistent notamment à :

- L'organisation d'un défi interne pour la troisième fois en 2021, visant à nettoyer les messageries ;
- L'optimisation du stockage des fichiers bureautiques ;
- La recherche de l'écoconception des produits et services ;
- La sensibilisation régulière des collaborateurs aux écogestes numériques avec mise en ligne d'une formation dédiée.

##### **Prévenir la production de déchets**

Dans une logique de circularité de l'économie, le Groupe a initié une démarche de promotion de la réparation et la réutilisation des équipements auprès de ses collaborateurs, dans l'objectif de développer une culture de la sobriété :

- En ce qui concerne la réparation, le Groupe a organisé à l'occasion de la Semaine européenne de la mobilité, sur une dizaine de sites, avec des associations locales, des ateliers de révision et de réparation de vélos. Dans le même esprit, pendant la Semaine

européenne de réduction des déchets, deux sites éco-exemplaires du Groupe ont accueilli chacun un « Repair café », animés par des associations de bricoleurs ces ateliers de réparation permettent aux détenteurs d'objets de prolonger la vie de ces derniers ou de les remettre en service, luttant ainsi contre l'obsolescence programmée ;

- Pour ce qui est des possibilités de réutilisation deux catégories d'objets ont fait l'objet d'une collecte auprès des collaborateurs : les jouets, sur le plus grand site du Groupe à Mons-en-Barœul (59) ; les lunettes sur le site d'Esvres (37) avec la Fondation Optic 2000.

Par ailleurs les objets dits déchets d'équipements électriques et électroniques (D3E) font l'objet d'un suivi particulier et d'une réflexion pour les diminuer. En 2021 le poids des équipements (au nombre de 6 016) collectés et traités était de 34 tonnes, 20 ont pu être reconditionnées et 14 ont été recyclées, ils l'ont été par un prestataire qui a le statut d'entreprise adaptée.

En outre, grâce à l'acquisition de deux imprimantes 3D le Groupe a pu produire des pièces détachées de bureaux endommagés, opération bénéfique sur les plans financier, environnemental, et ressources humaines avec l'acquisition d'un nouveau savoir.

##### **Les consommations de fluides**

Les principaux bâtiments du Groupe bénéficient de techniques ou d'équipements permettant de réduire les consommations d'énergie et d'eau.

# 5. Des contributions à la vitalité des territoires et l'inclusion sociale

Groupe des territoires, AG2R LA MONDIALE se distingue par une ramification de sa gouvernance au niveau local, et sa contribution à la création de richesses économiques et sociales dans les bassins locaux.

Les multiples implantations du Groupe, ses investissements dans les petites et moyennes entreprises non cotées, son soutien aux acteurs de l'économie sociale et solidaire et à l'emploi local, ainsi que ses nombreux programmes d'accompagnement des seniors, et son soutien à la vitalité artistique des territoires concourent indiscutablement au dynamisme des territoires et à leur cohésion sociale. Ces différents aspects sont présentés dans les sections qui suivent.

## 5.1 La gouvernance et l'organisation

Plusieurs des entités du Groupe disposent également d'une organisation territoriale, participant de fait à son ancrage territorial. C'est le cas :

- D'AG2R Agirc-Arrco avec les Comités sociaux territoriaux retraite : au nombre de 17 ils gèrent les aides individuelles et les actions collectives, et sont en mesure de tenir compte des spécificités locales ;
- D'AG2R Prévoyance, avec les Commissions régionales prévoyance ;
- Des Réunions territoriales ;
- Des correspondants de la Fondation d'entreprise AG2R LA MONDIALE.

## 5.2 Contribuer à la création de richesses économiques et sociales

Si le Groupe peut se prévaloir de son ancienneté, une de ses principales entités a été fondée en 1905, il a pu au fil du temps accroître sa présence sur l'espace national et participer ainsi à la création de richesses à différents niveaux. Sa contribution, rendue possible par la présence physique du Groupe dans les territoires, se fait aussi par des actions spécifiques de la part de la Direction des achats et de la Direction des investissements.

### 5.2.1 L'ancrage territorial

AG2R LA MONDIALE est un groupe historiquement implanté sur l'ensemble du territoire national, en métropole comme dans le monde ultramarin. Le territoire a été découpé en 16 régions sur lesquelles le Groupe dispose de plus de 160 sites qui lui assurent une présence dans 114 villes. Si la plus grande implantation est francilienne (33% de l'effectif des CDI, 14 sites dans 9 villes), quatre autres se détachent pour leur importance locale, dans les Hauts de France (17% de l'effectif CDI, 8 sites dans 7 villes), la région Centre Touraine (11% de l'effectif CDI, 9 sites dans 9 villes), la région PACA-Corse (6% de l'effectif CDI, 17 sites dans 14 villes), et enfin la région Alsace-Lorraine (5% de l'effectif CDI, 12 sites dans 11 villes).

Les sites sont polyvalents, hébergent les quatre grands métiers du Groupe et des activités multiples : la gestion, les activités commerciales, l'information et le conseil délivrés aux salariés (agences conseil retraite, le Groupe en gère 46). Les implantations indépendamment de leur taille participent à leur échelle à faire vivre le tissu économique local, par les recrutements, la formation des salarié(e)s et les liens tissés avec les différentes parties prenantes.

### 5.2.2 L'investissement dans les ETI et les PME

Le Groupe investit dans des acteurs économiques locaux selon plusieurs modalités notamment via le private equity et plus récemment par un fonds sectoriel, le fonds AGRRO Croissance.

#### Le private equity

Par la prise de participations, éventuellement majoritaires, dans le capital de petites et moyennes entreprises non cotées implantées dans les régions, le Groupe contribue au maintien et à la création d'emplois participant ainsi à la vitalité des territoires accueillant ces entreprises. Les investissements poursuivent des objectifs variables selon les situations : financer un démarrage, la croissance, aider une transmission ou un redressement.

Le Groupe a engagé, en 2021, 121 millions d'€. Depuis ses débuts dans cette activité en 2000, l'engagement total atteint 965,8 millions d'€.

Les sommes versées à des gestionnaires de fonds soutiennent plusieurs secteurs d'activités dont la santé, la distribution, l'agroalimentaire, le digital, et les services aux entreprises. La dernière enquête menée auprès de ces gestionnaires permet d'évaluer les créations d'emplois des structures dans lesquelles le Groupe est entré au capital : 69 500 embauches réalisées par 670 entreprises employant environ 540 540 personnes en 2021.

### **Le club et le fonds AGRRO Croissance**

Complémentaire du private equity décrit ci-dessus, le fonds sectoriel AGRRO Croissance destiné aux PME de l'agroalimentaire trouve sa genèse dans la création en 2019 du club éponyme, et singularise l'approche du Groupe qui consiste à établir des partenariats structurants avec son écosystème.

Partenaire historique des professions de l'alimentaire, qui rassemble près d'un million de salariés et plus de 115 000 entreprises répartis sur l'ensemble du territoire, à qui il apporte depuis 1955 son expertise, le Groupe, via ce club et ce fonds, apporte son soutien au développement d'une filière qui constitue le premier employeur industriel de France.

Le Club AGRRO Croissance consiste en une émanation nationale et des Clubs régionaux, un en Bretagne créé en 2020, et trois autres plus récents (Alsace-Lorraine, Midi-Pyrénées, PACA-Corse). Ils se réunissent quatre fois dans l'année pour notamment traiter de questions de protection sociale (santé/prévoyance, épargne, retraite), échanger des bonnes pratiques, évoquer des thèmes techniques ou d'actualité touchant par exemple l'environnement (le bilan carbone), la réglementation (la taxonomie), la raison d'être des entreprises etc.

Confié à un gestionnaire extérieur au Groupe à qui revient le choix des investissements, le fonds AGRRO Croissance créé en 2019 a pour objectif d'apporter aux PME les ressources financières nécessaires à leur développement, besoin que les fonds propres ou une dette bancaire ne peuvent pas toujours satisfaire.

Il a pour principales caractéristiques, une dotation initiale de 50 millions d'€ (à ce jour 9,8 millions d'€ ont été investis), et une durée d'engagement de 5 à 8 ans. Les bénéficiaires

des lignes de crédit peuvent obtenir un taux bonifié moyennant le respect de critères environnementaux, sociaux ou de gouvernance comme le taux d'emploi des personnes handicapées, le nombre de CDD transformés en CDI, un index Pénicaud en progression.

Afin de soutenir les entreprises ayant du poids dans l'économie locale, ce dispositif s'adresse aux entreprises dont les effectifs sont supérieurs à 50 salariés, et dont le siège social est basé en France.

### **5.2.3 Le soutien au développement de l'ESS et à l'emploi local**

Acteur central des territoires, de l'emploi des populations, l'économie sociale et solidaire (ESS) fait l'objet d'une attention particulière du Groupe qui lui-même est un acteur de ce secteur. Ce soutien peut prendre une forme institutionnelle, ou se traduire par des financements de projets à dominante territoriale sous des formes différentes en fonction de l'objectif poursuivi et de l'instrument privilégié.

#### **Le soutien institutionnel**

Fort de son appartenance à ce secteur, couvrant déjà plus de 300 000 salariés faisant partie de 14 branches, pouvant s'inspirer de son expérience acquise depuis la création du pôle alimentaire et du pôle coiffure, maîtrisant l'animation de pôle, AG2R LA MONDIALE entend être le partenaire actif qui aidera branches et salariés à relever les défis du moment, rendre les métiers attractifs et les valoriser, favoriser l'innovation sociale, améliorer la qualité de vie au travail, la santé, la prévention, et prendre en compte la transition écologique.

C'est dans cette veine qu'à l'initiative de son Association sommitale, le Groupe a constitué à l'automne 2020 un pôle dédié à l'ESS dont la gouvernance est paritaire parce que composé d'autant de représentants d'employeurs que de salariés. Rattaché à la Direction des accords de branches il a pour objet de représenter et défendre les intérêts du secteur de l'ESS en matière de protection sociale (santé, prévoyance, retraite, engagement sociétal), répondant ainsi aux attentes des branches et salariés concernés.

Dans une logique d'essaimage local, ce pôle est complété par des cercles territoriaux en cours de création dans des régions pilotes (Alsace, Bretagne, Centre-Touraine, Bourgogne-Franche-Comté et PACAC) sur le modèle des

Clubs AGRRO Croissance régionaux (cf. supra). Lieux d'échanges entre les acteurs économiques locaux, animés par les Directeurs régionaux, ces cercles se développeront progressivement au fil des années.

Parmi les autres soutiens institutionnels récents à l'ESS et ses interrelations avec les territoires, il y a la Chaire Territoires de l'ESS portée par Sciences-Po Bordeaux dont le Groupe est l'un des fondateurs et des financeurs. La première session universitaire s'est déroulée sur les années 2020-2021.

Cette chaire a pour objet de développer un pôle de formation initiale et continue autour de l'ingénierie de projet territorial en ESS, en faisant monter en compétence dirigeants, décideurs et porteurs de projets intervenant ou souhaitant intervenir dans le secteur de l'ESS.

Le projet est aussi d'étendre les recherches en ESS, l'engagement des étudiants, et de participer à l'animation du débat sur les sujets touchant l'ESS. Enfin, en 2021 la chaire a lancé une étude sur la notion de responsabilité territoriale de l'entreprise.

Un apport mutuel est attendu, à la chaire le Groupe apportera sans que l'énumération soit exhaustive, sa connaissance du terrain et du monde associatif, un accompagnement de projets, l'association de son Pôle ESS à ses travaux. Au Groupe la chaire amènera notamment une contribution intellectuelle qui nourrira ses expériences de terrain et étendra son réseau régional.

Il est également prévu, en 2022, une journée d'études en partenariat avec le Groupe sur le thème : « Action sociale, territoires et ESS », plus particulièrement destinée aux associations sociales et médico-sociales.

### **Les financements de projets**

Le développement d'une approche territoriale des financements de projets en faveur de l'emploi et le soutien à l'ESS sont des singularités du Groupe qui irriguent son Action sociale, sa Fondation et ses investissements solidaires.

#### **a. L'action sociale collective**

Le retour à l'emploi des actifs les plus fragiles est l'un des axes prioritaires de l'Agirc-Arrco, dont le conseil d'administration fixe chaque année le montant de la dotation de l'action sociale, montant qui est prélevé

sur la masse globale des cotisations. Les fonds proviennent en très grande majorité (83,2 %) de l'Agirc-Arrco, le 2<sup>e</sup> pourvoyeur est l'institution de prévoyance du Groupe avec un peu plus de 14 %.

Dans le cadre de ses missions l'action sociale du Groupe dispose de ces ressources financières qu'elle alloue à des projets qui s'inscrivent dans les orientations de l'Agirc-Arrco (bien vieillir, aidants, autonomie, emploi), en s'associant à des porteurs de projets issus de l'ESS. Dans le domaine du soutien à l'emploi à des actifs les plus fragiles, elle développe une approche territoriale du sujet en s'alliant à des acteurs disposant du réseau nécessaire pour répondre aux besoins spécifiques des populations concernées.

Plusieurs projets en ce sens peuvent être évoqués, les coopérations avec l'Association pour le Droit à l'Initiative Economique (ADIE) d'une part, et le partenariat avec les « collectifs emploi » d'autre part.

Le partenariat avec l'ADIE permet, sous certaines conditions, aux personnes dont la situation ne permettrait pas l'obtention d'un prêt bancaire de bénéficier d'un microcrédit (maximum de 10 000 €). Depuis 2012 AG2R LA MONDIALE est engagé aux côtés de l'ADIE dans le but de permettre aux seniors (+de 45 ans) économiquement fragiles de se réinsérer professionnellement via un projet de création d'entreprise, ou par l'accession à la mobilité. Humain et social, l'enjeu est aussi économique car la reprise d'une activité permet de contribuer au financement, entre autres, du régime de retraite complémentaire. La force du partenariat ADIE-AG2R LA MONDIALE réside dans leurs ancrages territoriaux, chacun disposant d'environ 160 sites. Ce maillage a favorisé des collaborations régionales ciblant des zones et des sujets spécifiques, comme l'aide à la mobilité dans des zones rurales, un soutien à la création d'entreprise pour les populations issues de quartiers prioritaires de la politique de la ville. Le Groupe participe également au concours Créadie qui récompense des créateurs régionaux.

Autre action illustrant la coopération des deux organismes en matière d'innovation sociale dans les territoires et en l'espèce en milieu rural avec le projet « Regain », la première version a vu le jour en 2016, la seconde a débuté en 2018, se basant sur le contrat à impact social (brièvement décrit le contrat à impact social est

un contrat par lequel un acteur financier privé finance un projet social innovant mis en œuvre par une structure dont l'action sera examinée par un tiers indépendant, si le projet a pu être mené à bien l'État remboursera le prêteur).

Au cours de l'année 2021 divers évènements ont été organisés, les rendez-vous de l'ADIE les 5 premiers jours du mois de février, ainsi que des webconférences sur la prévoyance et la retraite.

L'action sociale du Groupe soutient, finance et travaille également au déploiement de l'expérimentation les « Collectifs emploi ». Un collectif emploi est un cercle de travail collaboratif créé par et pour des acteurs de l'accompagnement au retour à l'emploi complémentaire du service public. À ce jour on en compte dix, chacun travaille avec d'autres acteurs du territoire et s'adapte ses solutions aux besoins du public. L'objectif étant de mettre en œuvre la meilleure organisation possible afin que les chercheurs d'emploi soient accompagnés du bon partenaire au bon moment. En pratique cela se fait par des rencontres entre membres du collectif, la mise en relation entre les différents acteurs d'un territoire, la création d'outils permettant une connaissance plus fine de l'écosystème local.

Les collectifs sont pilotés par l'association « Tous tes possibles » dont le Groupe est également partenaire.

Fin 2021 une étude d'impact a été lancée afin d'évaluer la qualité de l'accompagnement des chercheurs d'emploi par les Collectifs.

À côté de ces démarches l'action sociale a organisé sur les années 2020 2021 les Trophées régionaux des initiatives sociales et solidaires en France métropolitaine et en Guyane, dont le but est de favoriser le développement des solidarités de proximité et le lien social.

La meilleure initiative dans chacun des trois domaines suivants (bénévolat, intergénérationnel, coopération territoriale entre association et entreprise) se trouve récompensée d'un prix de 7 000 € auquel s'ajoutent une dotation de 1 500 € pour les actions de communication et un accompagnement de 2 jours par un consultant.

Les trophées se sont déroulés de l'automne 2020 et à la fin de l'année 2021, 382 candidatures ont été reçues

provenant de toutes les régions, avec une répartition équilibrée par domaines et un minimum de 12 dossiers pour une région.

b. La Fondation d'entreprise AG2R LA MONDIALE Autre illustration de l'importance des territoires pour le Groupe, la Fondation AG2R LA MONDIALE, fondée en 2004, prorogée à trois reprises dont la dernière fois en février 2020, est une fondation distributrice qui intervient dans le domaine de l'intérêt général en complément de l'action publique et associative. Ayant pour vocation de contribuer à l'autonomie sociale et économique des personnes pour renforcer les solidarités, dotée d'un budget annuel d'1,3 million d'€, la Fondation 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.

Depuis sa création la Fondation a inscrit son action dans le soutien aux acteurs des territoires via ses deux Comités. Le Comité scientifique et d'orientation pour des projets pluriannuels qui sont nationaux ou régionaux, le Comité de sélection des projets qui instruit uniquement des projets régionaux.

Ainsi, de 2005 à 2021, la Fondation a soutenu 655 projets régionaux pour un montant de 7 123 855 € (sont pris en compte les projets régionaux des deux Comités).

Trois régions se détachent et ont bénéficié sur cette période de 61 % de cette somme, les Hauts de France (22 %), l'Île de France (21 %) et l'Auvergne-Rhône-Alpes (18 %).

Les projets sont identifiés dans les différentes régions par le réseau des correspondants, qui existe depuis 2007. Créateurs de lien territorial entre le Groupe et le monde associatif leur rôle est également d'instruire les projets qu'ils présenteront devant le Comité de sélection de projets.

Ce sont 242 correspondants qui se sont engagés auprès de la Fondation depuis la création du réseau. 50 % d'entre eux appartenaient, ou appartiennent encore, aux trois régions identifiées ci-dessus comme les premières bénéficiaires des financements accordés, Île de France (24 %), Hauts de France (12 %) Auvergne-Rhône-Alpes (11 %).

Chaque année la Fondation organise un prix consacré à l'ESS et aux Objectifs du

développement durable. Ce prix récompense six lauréats qui reçoivent chacun une dotation de 10 000 € et mobilise plusieurs acteurs du Groupe puisqu'à côté de la Fondation qui désigne deux lauréats, les pôles alimentaire et ESS en choisissent un chacun, l'association Amphitéa en choisit un pour un « prix coup de cœur des assurés », enfin les salariés du groupe avec un prix « coup de cœur des collaborateurs ».

Ainsi ont été récompensés les associations Art Ski Tech à Chambéry (73), Soli'Niort à Niort (79), Sikle à Strasbourg (67), Graine en Main à Etainhus (76), Entropie à Grenoble (38), et Les Jardins des Gorges de l'Aveyron à Rousseyrolles (81).

### c. Le financement solidaire

Le financement solidaire est un autre levier d'action local, via le soutien à des structures dont les activités ont des effets positifs à l'échelle locale, celle des villes, ou des quartiers. Parmi les financements relevant de cette catégorie, le Groupe est engagé (18,2 millions d'€) auprès de trois acteurs reconnus dans le monde de l'ESS, Solifap, la Foncière Chênelet et France Active Investissements :

- Solifap est une entreprise solidaire créée par la Fondation Abbé Pierre dont le but est de soutenir des associations intervenant en faveur du logement des plus défavorisés. À titre d'exemple un bâtiment de neuf logements destinés à héberger temporairement des familles en grande difficulté a été inauguré à l'automne ;
- La Foncière Chênelet est une structure qui monte des projets sociétaux en construisant ou réhabilitant des bâtiments qui accueilleront des logements sociaux et écologiques à faible niveau de charges ;
- France Active Investissements finance, conseille et met en relation des entreprises de l'ESS avec des acteurs économiques et financiers.

## 5.3 Achats inclusifs et responsables

La fonction achats occupe un rôle central dans la performance globale d'une entreprise, par son volume (pour le Groupe environ 470 millions d'€), par l'image qu'elle peut donner du Groupe, par les risques auxquels elle peut l'exposer (ex : la sous-traitance traitée au 2.2.2), parce que c'est un moyen d'améliorer ses impacts positifs et de réduire ses impacts

négatifs sur l'ensemble des thématiques du développement durable, notamment en matière environnementale (les achats sont le poste le plus émetteur du bilan carbone Groupe, cf. La maîtrise des impacts environnementaux), d'éthique, tout en contribuant à l'émergence d'une société plus inclusive.

Le Groupe applique depuis plusieurs années une démarche d'achats responsables dont les pratiques sont régulièrement enrichies dans les domaines environnemental, social, et sociétal. Cette approche repose sur plusieurs processus non formalisés dans un document cadre, qui poursuivent l'objectif de disposer d'une prestation de qualité et continue, respectueuse des exigences réglementaires :

- En matière environnementale, le Groupe calcule les émissions de gaz à effet de serre liés aux intrants, à savoir ses achats (hors périmètre de l'immobilier de placement). Ce poste est aujourd'hui la plus importante source d'émissions de gaz à effet de serre, avec peu de leviers immédiats de réduction. Il veille également à la qualité des produits utilisés par les prestataires, à leur moindre nocivité, notamment pour les opérations de nettoyage. Il intègre par ailleurs des critères environnementaux dans les appels d'offre et les contrats avec une pondération variable en fonction du type de bien ou de prestation ;
- Dans le cadre de ses relations avec les fournisseurs il est attentif à l'équité de la relation, au respect des délais de paiement, à l'honorabilité de leurs dirigeants, au risque de controverse auquel un fournisseur serait exposé et à ce qu'il n'y ait pas de lien de dépendance financière entre le fournisseur et le Groupe ;
- Dans les domaines social et sociétal, le Groupe fait appel autant que possible au secteur du travail adapté et protégé, il recourt également quand cela est possible au tissu des PME ainsi qu'à des entreprises locales. Des critères sociétaux sont également inclus dans les appels d'offres et les contrats.

Plusieurs outils favorisent la diffusion de cette démarche, l'existence d'un guide des bonnes pratiques éthiques des achats, élaboré avec la Direction de la conformité et de l'éthique des affaires, mais également des relations régulières entre la Direction des achats et la Direction de la RSE pour traiter les achats responsables de manière transverse.

## 5.4 Accompagner les seniors

Pour un groupe de protection sociale qui sert de nombreux cotisants et allocataires de pensions de retraite, l'évolution de la structure démographique de la population française est un enjeu sociétal significatif qui demande d'ores et déjà un accompagnement auquel le Groupe s'emploie. En effet, la population vieillit, et un phénomène similaire est observé dans l'ensemble des pays de l'Union européenne. Représentant en 2020 9,3 % en France, la part des 75 ans et plus passera à 14,6 % en 2040, puis à 17,9 % en 2070.

Cette population, avec ses besoins et ses attentes spécifiques, retient toute l'attention du Groupe dont la plus grande partie des métiers est orientée vers la retraite et la santé.

Le Groupe travaille au bien-être et au bien vieillir de cette population via des partenariats qui fédèrent des communautés d'acteurs autour de projets qu'il soutient financièrement, institutionnellement et techniquement le cas échéant pour leur déploiement, dans les domaines de la prévention santé (5.4.1), de l'habitat des seniors (5.4.2), du soutien aux aidants (5.4.3) dans la thématique vie sociale et citoyenne (5.4.4), et dans l'innovation et la silver economy (5.4.5).

### 5.4.1 La prévention santé

Convaincu de l'intérêt des démarches préventives, le Groupe est depuis longtemps présent sur le sujet de la santé et s'efforce de le traiter au plus près de la réalité. Plusieurs événements illustrent cette préoccupation. Parmi eux certains sont réguliers si ce n'est permanents, d'autres sont ponctuels, comme l'illustrent les descriptifs ci-après d'une sélection d'initiatives menées en 2021.

**Les Entretiens Alzheimer** : AG2R LA MONDIALE a soutenu cette année encore, les Entretiens Alzheimer dans plusieurs villes : Paris (7 juin), Marseille (15 juin), Lyon (4 octobre), Bordeaux (18 octobre), Strasbourg (16 novembre) et Rouen (22 novembre). Plus de 850 personnes se sont déplacées malgré la crise sanitaire pour participer aux différentes conférences axées sur les dernières données thérapeutiques et les perspectives d'avenir de la maladie d'Alzheimer qui touche en France plus de 900 000 personnes. Le Groupe y a également présenté ses actions dans le domaine des approches non médicamenteuses.

**La plateforme prévention « Moi ça va<sup>®</sup> »**

**(cible 55-80 ans)** : Dans le cadre de son action sociale, AG2R LA MONDIALE a décidé d'innover en lançant un nouveau service phare offrant à distance au travers d'une plateforme un bouquet d'activités de prévention dont l'accès est gratuit. Il permet de participer à des cours de Tai Chi Chuan et Qi gong, à des séances de méditation pleine conscience, à des ateliers nutrition et à bien d'autres activités...

**Happy Visio** : Site de conférences et d'ateliers en ligne à suivre sur son ordinateur ou sa tablette, il facilite l'accès à la formation et à l'information, quel que soit le lieu d'habitation, sur les grands sujets de préoccupation des seniors : santé, bien-être, nutrition, numérique, aidants, etc. De nombreuses nouveautés ont été mises en ligne.

**Vill@ge bien-être connecté (du 7 au 10 juin)** : L'opération « Vill@ge bien-être » s'est tenue pour la 2<sup>e</sup> fois en mode connecté. Cette initiative a pour but de sensibiliser le grand public aux vertus de la prévention santé, de façon positive, conviviale et ludique, malgré la crise sanitaire. Via le site internet HappyVisio, les participants peuvent expérimenter des moments de bien-être à domicile. Et grâce à la fonction replay, il leur est possible de suivre a posteriori les conférences ou animations.

**Journée mondiale Alzheimer et Rencontres France Alzheimer (21 septembre)** : Dans le cadre de la Journée mondiale Alzheimer, France Alzheimer et maladies apparentées, dont le Groupe est partenaire, 127 collectivités se sont mobilisées en proposant chacune un rassemblement autour d'un arbre situé dans un espace public fréquenté. Cette journée a été également l'occasion pour AG2R LA MONDIALE de mettre en avant ses actions pour l'accompagnement de cette maladie : Allo Alzheimer, l'antenne d'écoute, ses guides pour ceux qui aident, ou encore le soutien aux Entretiens Alzheimer et DIGIT'ALZ.

### 5.4.2 L'habitat des seniors

L'habitat est une des préoccupations majeures des seniors et de leurs familles, un des sujets étant notamment l'adaptation du lieu de vie aux difficultés physiques du grand âge. Le Groupe s'associe à plusieurs initiatives visant à favoriser l'autonomie en permettant aux seniors de bien vivre chez eux ou ailleurs.

**Les lauréats de l'appel à projets Chauffetoi** : Lancé par le réseau Éco-Habitat en partenariat avec AG2R LA MONDIALE, cet

appel à projets propose des solutions à la précarité énergétique (cf. supra). Les 10 lauréats primés seront accompagnés jusqu'en octobre 2022 pour développer leur propre réseau local et trois d'entre eux recevront en novembre 2022 une dotation et des ressources complémentaires (pédagogiques, digitales, etc.).

**« Le printemps de l'hiver – Bien vieillir en ville »** : Cette exposition s'est tenue à la Maison de l'architecture d'Île-de-France à Paris, afin de présenter le travail d'architectes et d'urbanistes, pour mettre le logement des seniors au cœur de la question francilienne.

**Lancement de Parcours Autonomie** : Ce parcours est destiné à accompagner la perte d'autonomie et améliorer la vie à domicile avec un parcours personnalisé reposant sur des services coordonnés par les conseillers Orizéa.

**Création d'EXOSTIM** : Cette application est conçue pour favoriser le maintien des capacités cognitives. Approuvée par les professionnels et maintenant adaptée aux particuliers, elle accompagne des séances de stimulation cognitive grâce à de nombreuses activités de mémorisation ou de compréhension, adaptées au profil de chacun. Particulièrement utile aux personnes très âgées, en situation de handicap ou hébergées en maisons de retraite, elle peut profiter à tous (version grand public). Les bénéficiaires : maintien des capacités cognitives, entretien des activités et de la vie quotidienne, thérapie non médicamenteuse, création de lien social, et diminution des troubles du comportement.

#### **5.4.3 Le soutien aux aidants**

Les enquêtes régulières montrent l'attachement des personnes âgées à leur domicile et leur souhait d'y rester le plus longtemps possible. La présence d'un aidant facilite ce maintien. Conscient de cet enjeu pour une société du grand âge qui aspire à vieillir dans ses meubles, AG2R LA MONDIALE apporte une attention particulière à l'aidant, dont le rôle est variable selon la situation. Défini d'une manière générale 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, d'une maladie ou d'un handicap.

L'aide apportée peut être un soin, une aide domestique ou dans les démarches administratives, un accompagnement éducatif, ou une simple présence.

Le vieillissement de la population entraîne l'accroissement du nombre d'aidants, qui d'ailleurs sont en grande majorité des aidantes.

Les aidants, qui souvent ne sont plus très jeunes et en fin d'activité professionnelle, doivent veiller à leur santé, bénéficier d'un partage d'expériences, et éventuellement d'aides spécifiques et de ressources.

Afin de les accompagner, le Groupe propose un ensemble de services et participe à l'organisation d'événements et de travaux dédiés à la compréhension des besoins d'une population qui représente de 8 à 11 millions de la population française selon les estimations disponibles.

**Ernesti** : Nouveau service phare pour les retraités ou aidants d'une personne percevant une retraite versée par AG2R Agirc-Arrco et pour permettre aux personnes en perte d'autonomie de rester chez elles la nuit, des étudiants en santé effectuent des gardes de nuit pour assurer une présence humaine et sécurisante (risque de chute, angoisse, désorientation, déambulation, etc.).

**Etude « Aidance, Compétences et Emploi » (restitution le 30 mars)** : Dans le cadre d'une web TV, AG2R LA MONDIALE a présenté les enseignements d'une étude inédite sur les compétences développées par l'aide à un proche, ainsi que son potentiel de valorisation sur le marché du travail. Étaient à leurs côtés des représentants des deux organismes partenaires avec lesquels le Groupe a mené cette étude : l'Association française des aidants et le Cercle Vulnérabilité et Société. Cette restitution a également été l'occasion de présenter les premiers référentiels et outils permettant de mieux comprendre et de valoriser les compétences des aidants, tant pour les recruteurs que pour les aidants eux-mêmes.

**Caravane Tous aidants (Du 31 mai au 30 octobre)** : Pour la 4<sup>e</sup> année, la Caravane Tous aidants a pris la route pour 22 étapes dans toute la France. AG2R LA MONDIALE était de nouveau partenaire de cette initiative de la Compagnie des aidants, sur dix étapes. Le principe : la caravane s'installe durant trois

jours au sein d'un hôpital ou dans un espace public. Des assistantes sociales accueillent, écoutent et informent les aidants sur les solutions et les structures locales. La crise sanitaire ayant accentué les difficultés du quotidien des proches aidants, cette tournée a été cette année d'une aide précieuse.

**Collectif Je t'aide (Octobre) :** AG2R LA MONDIALE était cette année encore partenaire du Collectif Je t'aide, une campagne pour sensibiliser à la cause des aidants. Un partenariat spécifique a été réalisé en 2021, dans le cadre de la thématique de la lutte contre l'isolement des aidants, pour faire connaître le positionnement du Groupe auprès des aidants, le guide pratique Agirc-Arrco répertoriant l'ensemble des solutions matérielles et financières existantes pour les salariés aidants, et le service AG2R LA MONDIALE Parcours autonomie. Le Groupe apporte également son soutien aux plaidoyers du Collectif Je t'aide, celui de 2021 a rassemblé 10 propositions pour prévenir et lutter contre l'isolement social des aidants.

**Un parcours Agirc-Arrco dédié aux salariés aidants (lancement en octobre) :** L'action sociale Agirc-Arrco met à la disposition de ses entreprises adhérentes une offre de services destinés à informer et accompagner leurs salariés en situation d'aidant. Dans ce cadre a été conçu un parcours dédié à destination des salariés, il est mis en œuvre en lien avec les Institutions de Retraite Complémentaire, dont AG2R LA MONDIALE. Ce dispositif comprend plusieurs étapes, notamment la sensibilisation des employeurs et l'information des salariés aidants. Plusieurs outils ont été développés, dont un guide pratique répertoriant l'ensemble des solutions existantes ou encore le site Internet (maboussoleaidants) qui oriente la personne vers des aides de proximité. L'objectif est d'encourager les entreprises à mettre en place des actions adaptées, pour permettre à leurs salariés de mieux concilier leur situation d'aidant et leur vie professionnelle, préservant ainsi l'efficacité collective en assurant leur maintien dans l'emploi.

#### 5.4.4 La vie sociale et citoyenne

Il s'agit ici d'actions ou projets, en rapport avec les orientations prioritaires définies par l'Agirc-Arrco, et éminemment créateurs de lien social, qui contribuent au vivre ensemble poursuivi par la raison d'être du Groupe, en encourageant la solidarité et la lutte contre l'isolement. Dans ce document ils n'ont pas été classés avec les

thèmes prioritaires car tous contiennent dès leur lancement une dimension supplémentaire (l'intergénérationnel, le lien ou le collectif).

**Génération'Action :** Ce projet intergénérationnel de lutte contre l'isolement des personnes âgées a été lancé par les associations Unis-Cité, Siel Bleu et Le Social Bar avec le soutien d'AG2R LA MONDIALE. Ce projet intergénérationnel vise à promouvoir l'activité physique auprès des aînés (les plus de 50 ans, résidents d'établissements spécialisés et personnes autonomes) et à lutter contre leur isolement grâce à la mobilisation de 64 jeunes en Service civique chez Unis-Cité, préalablement formés et accompagnés par des professionnels de l'association Siel Bleu (activité physique adaptée), et du Social Bar (animation). Huit territoires étaient concernés par cette première édition : Angers, Créteil, Marseille, Orléans, Rennes, Saint-Étienne, Saint-Nazaire et Strasbourg. 2 500 personnes vont bénéficier des interventions hebdomadaires en établissement et 5 000 seniors et jeunes retraités seront sensibilisés aux bienfaits de l'activité physique.

Le deuxième appel à manifestation d'intérêt du Lab'Ehpad : Mis en place par le collectif composé d'AG2R LA MONDIALE, MBV, et la Fondation I2ML, le Lab'Ehpad a pour objectif l'identification, le test, et le déploiement d'innovations en maison de retraite pour y améliorer la qualité de vie des résidents, de leurs familles et des professionnels au sein des résidences. L'appel à candidature de cette édition lancée en mars porte sur le thème du lien social, considéré ici y compris dans sa version dématérialisée avec d'autres résidents, des proches, les professionnels ou des personnes extérieures à l'établissement.

**Lancement de l'appel à projet « Habitons ensemble » :** Par Maker Faire France, en partenariat avec AG2R LA MONDIALE, KissKissBank, La Fondation Leroy Merlin, Leroy Merlin Source, Familles Solidaires et Labhidouille, cet appel à projet poursuit plusieurs objectifs. Il vise à (i) accompagner la concrétisation d'idées ou de projets qui favorisent le vivre ensemble, à tous les âges de la vie, quel que soit le niveau d'autonomie et ses ressources, et (ii) proposer des solutions concrètes pour faciliter la vie en commun dans des habitats partagés, notamment à destination des publics fragiles, seniors et personnes en situation de handicap. AG2R LA MONDIALE était présent pour valoriser ses partenariats en matière d'habitat partagé et inclusif, et

poursuivre la mobilisation dans l'innovation au service du mieux habiter ensemble.

**Les éclaireurs du Tour** : 150 résidents et près d'une centaine de membres du personnel de huit établissements pour personnes âgées de Dordogne et du Lot-et-Garonne ont parcouru les 3 383 kilomètres de la 108<sup>e</sup> édition du Tour de France sur des vélos indoor connectés. Ce défi sportif était proposé par ReSanté-Vous et AG2R LA MONDIALE en lien avec le programme Vivons Vélo. Chaque kilomètre parcouru par le peloton des éclaireurs du Tour a été transformé par le Groupe en don d'un euro pour l'Institut Pasteur. L'association Astrée (qui œuvre sur le sujet de la solitude et du vivre ensemble, dont le Groupe est un partenaire historique) a également reçu à cette occasion une aide financière, compte tenu du contexte actuel qui tend à aggraver les situations de vulnérabilité. Une première expérimentation menée en 2019, avait permis à des résidents, des familles et des professionnels de relier 6 Ehpad en Nouvelle Aquitaine.

**Le kit vaccination de Voisins Solidaires :**

Pour faciliter la vaccination contre la covid-19 des personnes de plus de 75 ans, Voisins Solidaires, avec AG2R LA MONDIALE comme partenaire, a créé un kit spécial. Son objectif : mobiliser les voisins afin de faciliter l'organisation de la vaccination. Quatre kits adaptés aux destinataires, particulier, bailleur social, mairie, département, permettaient de répondre aux situations.

**Projet REACT !<sup>®</sup> de France Bénévolat** : France Bénévolat a lancé, en mars 2021, avec le soutien des Activités sociales d'AG2R LA MONDIALE le projet REACT !<sup>®</sup> (Renforcer l'Engagement Associatif au Cœur des Territoires). Il s'agira, dans 25 territoires sélectionnés, de mettre progressivement en œuvre, d'ici à 2023, de nouvelles actions solidaires, citoyennes et innovantes mobilisant de nombreux acteurs. Cela, en étroite coopération avec les différents réseaux et partenaires des deux initiateurs du projet. L'objectif est de renforcer l'engagement bénévole associatif et le « faire ensemble » pour répondre aux enjeux sociétaux en région. Cinq villes pilotes ont été identifiées pour initier le projet : Antony, Nantes, Redon, Royan et Thiers.

**Le réseau des Sociétales** : Le réseau des Sociétales s'est plus que jamais engagé à l'occasion de la crise sanitaire. Avec son réseau associatif de retraités les Sociétales, le Groupe contribue au maintien du lien social

et favorise une retraite active et généreuse, en offrant notamment la possibilité de devenir bénévole et de mener des actions citoyennes dans différents domaines, en proposant d'être guidé par un mentor. Les possibilités offertes aux volontaires sont nombreuses : participation à des tests de produits ou services innovants, entraide de voisinage, visites de personnes âgées, animation d'ateliers ou encore appui à l'organisation d'événements. Aux premiers jours de la crise les Sociétales étaient au rendez-vous et le sont restées, elles ont adapté leurs missions au contexte sanitaire et en ont inventé de nouvelles, comme les appels téléphoniques à des résidents d'Ehpad privés de visites, les contacts réguliers avec des adhérents et des retraités du Groupe isolés, la création des cafés « Envie d'agir », ouverts à tous et qui proposent d'échanger sur des thèmes de société à partir d'exemples d'engagements concrets. Pour les aidants familiaux des ateliers collectifs ont été mis en place avec l'association « Nouveau souffle », ainsi que des visites guidées et interactives de musée via l'association Artz.

**5.4.5 L'innovation et la silver économie**

La silver économie est un secteur économique qui correspond à l'ensemble des besoins et services (économiques, sociaux, technologiques, etc.) liés à l'avancée en âge. Ces besoins et services concernent de nombreux domaines appelés à intégrer les spécificités de l'âge, la santé, l'habitat, les transports, les loisirs...

Dans les décennies à venir le vieillissement de la population donnera un poids de plus en plus important à cette branche de l'économie que le Groupe investit et soutient via son implication dans plusieurs opérations comme celles ci-après qui se sont déroulés en 2021.

**La 18<sup>e</sup> Bourse Charles Foix** : Le Groupe a été partenaire du 18<sup>e</sup> appel à projet de la Bourse Charles Foix sur le thème de la longévité. La Bourse récompense trois projets innovants permettant d'améliorer la qualité de vie et l'autonomie des seniors actifs ou retraités, et/ou leurs aidants familiaux ou professionnels. Trois projets sont primés, les lauréats bénéficient, outre d'une enveloppe financière, d'un accompagnement individualisé durant un an par Silver Valley (pôle d'innovation), d'une adhésion pendant 24 mois à Silver Valley, de dotations spécifiques en fonction des projets (accès aux financements, hébergements, dispositifs clés, contrats de prestations de services, etc.), de la promotion du projet auprès

des acteurs de la filière et des médias, et deviennent membres du Club des entrepreneurs de la Bourse Charles Foix. Les trois lauréats de l'année 2021 ont été : OSO-AI, qui a développé une « oreille augmentée » du soignant pour comprendre les bruits et les sons, et distinguer les bruits inhabituels ; My Jugaad, qui améliore l'expérience du déménagement et du vide-logement, en accompagnant les seniors / les personnes en situation de handicap, d'isolement, de précarité et leurs aidants ; E-hé, qui produit et commercialise des produits d'assistance à l'autonomie et à la mobilité (déambulateurs, accessoires de fauteuils, etc.) à destination des professionnels.

**L'appel à projet Med4Age :** Cet appel à projet a été lancé en 2019 à l'initiative du Groupe, afin de répondre aux enjeux d'une meilleure prévention en matière de santé, et retarder l'apparition de maladies chroniques et la perte d'autonomie. Le Groupe a participé en tant que partenaire à la 3<sup>e</sup> édition pilotée par Medicalps. Il assurera également le suivi du développement et le déploiement pour une rapide mise sur le marché des innovations. Les trois lauréats ont proposé des projets sur la quantification de la motricité permettant notamment d'évaluer la fragilité, sur un dispositif l'oreille augmentée des soignants, et enfin un dispositif connecté permettant aux patients en insuffisance rénale de contrôler eux-mêmes leur taux de potassium.

**La signature du partenariat Domici'Lab :** La Fondation i2ml (Institut méditerranéen des métiers de la longévité), l'Université de Nîmes, et AG2R LA MONDIALE ont signé, au mois de mai, une convention partenariale pour lancer le Domici'Lab. Ce nouveau laboratoire national du mieux vieillir à domicile a été créé pour initier une transformation sociétale autour du bien-vieillir à domicile. Six grands domaines de réflexion ont été retenus : l'activité physique adaptée, le maintien du lien social, l'inclusion numérique, l'accès à la culture, la nutrition et les interventions médicamenteuses.

**Le Festival Silver Eco :** Le Groupe était présent à ce festival, qui s'est tenu au mois de décembre, rassemblait les acteurs du bien-vieillir avec les conditions qui facilitaient les synergies entre les participants.

## 5.5 Soutenir la vitalité artistique et culturelle

### 5.5.1 L'engagement culturel

Le sens de la politique culturelle du Groupe est de parfaire sa dimension citoyenne en mettant en valeur les territoires. Parallèlement à ses activités assurancielles, AG2R LA MONDIALE a toujours développé une activité non-marchande. Cette dimension est intrinsèque à son identité. Longtemps, elle s'est essentiellement déclinée à travers un fort engagement social. Pour autant, l'épanouissement de l'individu ne peut se limiter à la seule satisfaction de ses besoins économiques et sociaux. L'homme est également un être de culture ; celle-ci concourt à forger son identité individuelle et collective. Fort de ce constat, le Groupe a souhaité renforcer son soutien historique aux arts et à la culture.

Cette ambition a vocation à trouver son épanouissement dans les territoires, et en faveur des territoires. En effet, le Groupe est incarné localement par près d'un millier de représentants politiques dont la mission première consiste à être à l'écoute des clients, et au-delà, des besoins de la société civile.

Dans ce contexte, AG2R LA MONDIALE s'appuie sur deux leviers d'action :

- Le soutien direct du Groupe, en mécénat ou parrainage. Il apporte depuis près de 20 ans son concours à l'adresse d'initiatives artistiques et culturelles diverses (restauration d'édifices, soutien à la création contemporaine et aux éditions d'art...) ;
- Le soutien indirect via l'intermédiation de la fondation d'entreprise AG2R LA MONDIALE pour la vitalité artistique, s'inscrivant exclusivement dans le registre du mécénat et dont l'activité est présentée dans la section suivante.

### 5.5.2 La Fondation pour la vitalité artistique

Cette fondation, dotée d'un budget annuel de 740 K€, est née en 2017 de l'ambition commune de ses 6 fondateurs (AG2R Prévoyance, Arpege Prévoyance, AG.Mut, Viasanté Mutuelle, La Mondiale et la Mondiale Partenaire) 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. Précisément, elle œuvre en faveur de trois champs thématiques d'intervention :

- La préservation du patrimoine culturel régional ;

- La valorisation de la création contemporaine ;
- La promotion des métiers d'art.

Au cours de l'année 2021, les membres des Réunions territoriales ont étudié 33 projets éligibles ancrés dans 14 territoires. Ils en ont retenu 32 qui ont été présentés au Comité de sélection. Parmi ces derniers 30 ont bénéficié d'un engagement de la part du Conseil d'administration de la Fondation.

À l'instar de toute fondation, les projets qui lui sont soumis doivent revêtir un caractère d'intérêt général. Pour autant, elle se distingue de ses homologues par un positionnement singulier reposant sur une double spécificité :

- Le soutien à des initiatives dont l'essence et la finalité doivent demeurer strictement artistique et ;
- Leur dimension éminemment territoriale.

S'agissant de la première, sa formalisation résulte tout à la fois de la volonté de ne pas agir en redondance avec les autres soutiens du Groupe en faveur de projets à résonance sociale et de tenter de pallier le désengagement croissant des acteurs privés en matière de mécénat d'essence purement artistique.

Quant à la seconde, elle se traduit là encore par une double déclinaison :

- L'ancrage territorial des propositions : les projets doivent être à rayonnement local.
- Le rôle primordial des acteurs locaux dans la gouvernance du processus d'instruction et de sélection des projets. Ainsi, chaque dossier est instruit par un correspondant de la Fondation, relevant des Directions régionales du Groupe. Une fois son éligibilité confirmée, il est ensuite soumis à l'examen des membres des Réunions territoriales du Groupe composées de représentants des entités d'AG2R LA MONDIALE, élus ou désignés ; ces assemblées incarnent la représentation politique du Groupe dans les différents territoires, métropolitain et ultramarin. Ces dernières décident alors s'il est pertinent ou non de présenter le dossier aux instances nationales. Afin de tendre à une meilleure irrigation de son action dans l'ensemble du territoire national, le Conseil d'administration de la Fondation a décidé de ne retenir qu'un maximum de 4 projets par an dans chacune des régions.

À travers une gouvernance fondée sur l'impulsion des régions, la Fondation a accompagné, en cinq ans, l'éclosion de 107 projets.

# 6. Annexes

## Annexe 1. Notice méthodologique

Seront traitées ici, au niveau général, les questions liées au processus d'élaboration et les questions de périmètre, puis les questions de définition et/ou de périmètre propres à la nature des données, sociales, environnementales et sociétales.

### La période

La période de référence du présent document est l'année civile 2021.

Dans un souci de comparaison les indicateurs fournis portent sur trois exercices consécutifs, quelques limites subsistent toutefois, dues soit à l'utilisation d'un nouvel indicateur dépourvu d'historique, soit à un changement de méthodologie (ex : c'est le cas des indicateurs « trajectoire climat » et « intensité carbone » des actifs financiers, dont les méthodes de calcul connaissent des évolutions régulières).

### Le périmètre

#### a. Le périmètre géographique

Les activités du Groupe s'exercent en France métropolitaine, dans les territoires ultramarins, au Luxembourg et en Italie.

#### b. Le périmètre organisationnel

Sont prises en compte les entités dont les personnels sont intégrés dans l'UES AG2R ou l'UES La Mondiale.

N'en font pas partie les entités Viasanté, MBV, La Mondiale Europartner, et Domitys (cette dernière fait partie du Groupe depuis juillet 2021 et n'a pas été intégrée dans cette DPEF).

Bien qu'il soit dans une démarche volontaire, le Groupe entend étendre le périmètre de la DPEF à des entités dont les personnels n'appartiennent pas aux UES précitées.

Ainsi, les entités MBV et Viasanté vont être progressivement intégrées dans le périmètre de reporting RSE du Groupe. Pour l'exercice 2021 certains indicateurs de ces deux entités,

sont présentés séparément dans la présente Déclaration, ils ne sont pas consolidés aux données Groupe, et ne rentrent donc pas dans le champ de diligence du rapport de l'Organisme Tiers Indépendant (OTI). Les données consolidées représentent environ 82 % des effectifs consolidés du Groupe (hors Domitys). Les indicateurs de ces entités seront intégrés graduellement au périmètre de vérification à partir de l'exercice 2022.

Le périmètre peut cependant varier avec les sujets, cela sera précisé lors de l'examen des grandes thématiques (cf. ci-dessous).

### Les métiers

Les descriptions des métiers et du modèle d'affaires prennent en compte l'activité Retraite complémentaire, l'Action sociale, et les activités assurantielles de la SGAM à l'exception de MBV.

Ainsi, ces descriptions concernent les entités ViaSanté et La Mondiale Europartner.

### Les risques extra-financiers

Ils appartiennent à deux catégories, les risques avérés et les risques émergents.

Quatre des cinq risques avérés, retenus comme matériels, font partie de la cartographie des risques majeurs révisée chaque année par la Direction des risques. L'identification ou l'actualisation des risques majeurs se font à partir d'entretiens avec les membres du Comex avant présentation de la cartographie au Comité des Risques Actuariat et Conformité de la SGAM.

Le cinquième risque, l'insuffisante prise en compte des enjeux sociétaux et climatiques dans la gestion d'actifs, se retrouve dans les composants du risque de marché.

Par ailleurs, ces cinq risques mis en avant peuvent en accueillir d'autres, c'est le cas notamment du risque « qualité de service » auquel ont été notamment rattachés les risques cyber, et non continuité d'activité.

La DPEF les considère au niveau du périmètre organisationnel retenu, mais ils ont un rayon d'action plus large et concernent le périmètre décrit précédemment (cf. Métiers).

Il a été jugé utile d'évoquer, à côté de ces risques, des risques qualifiés d'émergents. Sélectionnés à partir d'études sectorielles selon une démarche beaucoup moins formalisée que celle qui permet l'identification des risques avérés, il s'agit de risques susceptibles de se manifester dans la décennie à venir avec des probabilités et des impacts qui font encore l'objet d'études.

### **Le processus**

L'élaboration de la DPEF suit plusieurs étapes :

- Établissement de la liste des indicateurs ;
- Établissement de la liste des contributeurs ;
- Collecte des indicateurs ;
- Entretiens avec les contributeurs pour s'assurer des définitions, périmètre, contrôle des éventuelles données chiffrées, actualisation des informations ;
- Rédaction du texte ;
- Validation des informations qualitatives les plus importantes par les contributeurs.

Un modèle de fiche indicateur est utilisé pour certains sujets (données RH et environnementales).

### **Les données relatives aux ressources humaines**

Les données qui concernent l'effectif rassemblent les personnels des 2 UES, l'UES AG2R (GIE AG2R et IRC Agirc-Arrco) et l'UES La Mondiale (GIE La Mondiale Groupe, Editprint et Amphitéa).

Les informations qui évoquent le climat social concernent le personnel des 2 UES à l'exception d'Amphitéa.

Les indicateurs relatifs à la formation concernent les personnels des 2 UES, sachant que le taux d'accès à la formation est calculé sur la base de l'effectif hors contrats suspendus.

La formation prise en compte comprend la formation interne, externe et le e-learning.

### **Les données environnementales**

Quand il est fait appel à l'effectif il s'agit des effectifs des 2 UES à l'exception d'Amphitéa. Les sites pris en compte sont ceux gérés par la Direction de l'immobilier d'exploitation (DIMEX) de l'activité assurantielle, et par son équivalent côté retraite complémentaire.

Une exception toutefois, les données papiers CITEO, qui intègrent les données d'Amphitéa.

Quelques précisions :

- Pour la consommation d'énergie il s'agit de l'énergie nécessaire au réchauffement, au refroidissement des locaux ou au fonctionnement des groupes électrogènes ;
- Les consommations prises en compte sont celles des locaux situés en métropole et dans les territoires ultramarins ;
- La consommation d'énergie, électricité, gaz, fioul, vapeur des réseaux de chaleur, est donnée en kWh PCI ;
- La méthodologie appliquée pour calculer les émissions de gaz à effet de serre est celle de l'Association Bilan carbone (version 8.7.1) ;
- Le montant des achats qui a servi à calculer les émissions de gaz à effet de serre correspondantes est le montant des achats facturés au cours de l'année ;
- Les émissions de la flotte automobile sont obtenues à partir du kilométrage parcouru par chaque véhicule auquel a été appliquée la donnée des émissions directes (gCO<sub>2</sub> /km) fournie par le constructeur. Les facteurs d'émission prennent en compte la seule phase de combustion ;
- La flotte automobile comprend les véhicules de fonctions et les véhicules de service, mais non les véhicules personnels des membres du réseau commercial.
- Les émissions de gaz à effet de serre liées aux gaz frigorigènes sont les émissions correspondant aux fuites desdits gaz.

### **Les données sociétales**

Trois thèmes font l'objet de précisions : la gestion d'actifs, les réclamations et conciliations, les aides de l'action sociale.

#### **a. La gestion d'actifs**

Les actifs retenus sont les actions et les obligations (souveraines ou d'entreprises), mais non les montants investis en private equity ou dans des OPC externes. Le périmètre prend en compte les actifs de LMEP et de ViaSanté.

L'indicateur « trajectoire climat » est défini à partir des notes climatiques (calculées ou estimées) des entreprises et des États, pondérées par le volume des encours.

Les actifs immobiliers sont pris en compte pour le calcul de l'empreinte carbone, de la trajectoire climat et la part des encours éligibles.

b. Réclamations et conciliation interne  
Sont prises en compte les affaires traitées au cours de l'année et non les affaires reçues.

Le périmètre considéré intègre les données de LMEP mais pas de ViaSanté.

c. Les aides de l'action sociale  
L'aide globale est assurée à 97,13 % par les métiers retraite complémentaire et prévoyance, 96,85 % pour les aides individuelles et 97,13 % pour les aides collectives.

Viasanté participe à hauteur de 1,07 % pour les premières et 1,50 % pour les secondes.

d. Exclusions  
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 durable.

En raison des activités du Groupe ces sujets ont été jugés non pertinents et ne sont pas traités dans la DPEF.

## Annexe 2. Les indicateurs du périmètre de la DPEF

### Données ressources humaines

Effectif au 31/12	2019	2020	2021
Effectif total	9 285	9 069	8709
Effectif CDI	8 031	7 875	7685
Part des CDI	86,5 %	86,8 %	88,2 %
Part des femmes / CDI	63,9 %	63,4 %	63,2 %
Pyramide des âges CDI			
- Moins de 30 ans	429	422	349
- 30 à 39 ans	1 935	1 779	1 640
- 40 à 49 ans	2 781	2 771	2 718
- 50 ans à 59	2 444	2 416	2 478
- 60 et +	442	487	500

Répartition géographique	2019	2020	2021
Ile-de-France	33,2 %	33,2 %	33,0 %
Autres territoires	66,8 %	66,8 %	67,0 %

Embauches	2019	2020	2021
Nombre total d'embauches CDI (hors mobilité entre entités mais y compris les titularisations)	488	347	364
Hommes	220	179	194
Femmes	268	168	170
-moins de 30 ans	141	140	120
-de 30 à 39 ans	186	112	138
-de 40 à 49 ans	99	75	73
-50 ans et +	62	20	33
Passage d'un CDD à un CDI (y compris alternants)	56	45	36
Nombre d'embauches par contrats d'alternance	301	248	199
Passage d'un contrat d'alternance à un CDI	10	8	7
Nombre d'alternants au 31/12	436	407	346
Taux de postes pourvus par mobilité interne <sup>(1)</sup>	37,1 %	42,6 %	44,2 %

(1) Pour information le turn over des commerciaux de La Mondiale s'est élevé en 2021 à 13,7 %

Départs	2019	2020	2021
Total	555	505	574
Retraite	226	187	217
Démission	150	147	186
Licenciement individuel <sup>(1)</sup>	77	67	83

(1) Près de la moitié des cas de licenciements individuels concerne le personnel commercial de La Mondiale.

Turn over	2019	2020	2021
Taux global (personnel adm. et commercial) <sup>(1)</sup>	3,7 %	3,3 %	4,2 %

(1) Pour information le turn over des commerciaux de La Mondiale s'est élevé en 2021 à 13,7 %

Absentéisme	2019	2020	2021
Taux	6,5 %	6,3 %	6,3 %

Rémunérations	2019	2020	2021
Progression du salaire moyen mensuel brut des administratifs présents les années N-1 et N :			
AG2R	2,1 %	1,8 %	1,2 %
La Mondiale	2,7 %	2,6 %	1,5 %

Recours au temps partiel	2019	2020	2021
Nombre de salariés en CDI à temps partiel	1 244 (soit 15,5%)	6,3 % (soit 14,6%)	6,3 % (soit 14,0%)

Accidents et maladies <sup>(1)</sup>	2019	2020	2021
Nombre d'accidents du travail avec arrêt	31	19	29
Nombre d'accidents de trajet avec arrêt	78	25	14
Cas de maladies professionnelles	4	3	1

(1) Des épisodes de confinement et de travail à distance en 2020 et 2021 rendent difficile l'appréciation des données.

Télétravail	2019	2020	2021
Nombre de télétravailleurs pendant 2j ou 1j au 31/12 <sup>(1)</sup>	3 447	5 090	6104

(1) Il s'agit de collaborateurs dont l'activité est éligible au télétravail et qui ont choisi ce mode.

Formation	2019	2020	2021
% de la masse salariale consacrée à la formation	5,24 %	4,52 %	4,96 %
Taux d'accès à la formation	85,00 %	94,40 %	93,20 %
Nombre d'heures de formation par salarié formé <sup>(1)</sup>	22,80	17,80	25,10
Part du distanciel dans les heures de formation <sup>(2)</sup>	7,00 %	50,70 %	70,10 %

(1) La baisse (en 2020) suivie de la forte remontée (en 2021) du nombre d'heures de formation s'explique principalement par la chute brutale des formations en mode présentiel.

(2) La très forte progression du mode distanciel est due au développement des techniques et au confinement.

Lutte contre la corruption	2019	2020	2021
Nombre de personnes formées	NC	5 292	4 614
Taux de formation de la population cible	NC	76 %	73 %

Accords collectifs	2019	2020	2021
Nombre d'accords signés au cours de l'année	29	16	19
Nombre de réunions paritaires préparatoires	43	54	47

Egalité professionnelle	2019	2020	2021
Part des femmes dans le Comité de Direction Groupe	42 %	42 %	42 %
Part des femmes dans le comité des managers de direction	32,1 %	31,8 %	30,7 %
Part des femmes dans le comité des managers opérationnels	NC	44,5 %	44,6 %
Part des femmes dans le comité des managers de proximité	NC	69,5 %	69,1 %
Index égalité professionnelle			
AG2R	92	92	92
La Mondiale	90	91	90

Indicateurs handicap	2019	2020	2021
Taux d'emploi des personnes handicapées <sup>(1)</sup>	8,74 %	8,07 %	8,27 %
Nombres d'unités comptabilisées <sup>(2)</sup>	426,06	672,07	677,23
Nombre de correspondants	28	28	28
Montant du recours au STPA en K€ et HT	NC	2 981	4 481

(1) Une nouvelle réglementation, applicable à compter de l'exercice 2020, a changé le mode de calcul de cet indicateur, le taux d'emploi des personnes handicapées intégrait jusqu'en 2019 l'emploi direct, le recours au secteur protégé et les minoration. Il exprime à partir de 2020 l'emploi direct et en application de la réforme de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés, le montant correspondant au recours au STPA est, sous certaines conditions, une dépense déductible des éventuelles contributions à verser aux URSSAF.

(2) À partir de l'exercice 2020 il s'agit des bénéficiaires de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés (BOETH).

## Données de l'Action sociale

Aides Retraite et Prévoyance	2019	2020	2021
Aides individuelles en M€ (a)	10,5	27,6	17,0
Aides collectives en M€ (b)	59,1	51,7	21,4
Droits réservataires (c)	6,0	5,4	5,8
Total (a)+(b)+(c) réparti ci-dessous en :	75,6	84,7	44,2
Montant engagé pour l'emploi	17,3	11,6	4,7
Montant engagé pour le soutien aux aidants	8,3	4,3	21,6
Montant engagé pour le soutien aux personnes âgées <sup>(1)</sup>	38,7	44,6	3,3
Montant engagé sur d'autres thématiques <sup>(2)</sup>	11,3	24,2	14,6
Nombre de bénéficiaires d'une aide individuelle	10 208	29 027	14 310
Nombre de bénéficiaires de la démarche ECO <sup>(3)</sup>	71 729	92 966	74 759

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

(2) Cette rubrique rassemble les aides liées à la crise sanitaire et les aides hors périmètre prioritaire comme l'aide à la scolarité, au déménagement, aux vacances, au paiement des cotisations de mutuelle, l'aménagement de l'habitat ou d'un véhicule etc.

(3) La démarche Ecoute Conseil Orientation est un système d'accompagnement, par des équipes de professionnels, de personnes en difficulté sur le plan de la santé, du handicap, de la dépendance du logement, de l'emploi ou des revenus.

## Données clients

Réclamations et conciliation	2019	2020	2021
Nombre de réclamations traitées <sup>(1)</sup>	294 834	331 967	431 483
Affaires traitées par le conciliateur Groupe	1 076	881	1 264
Médiation de l'assurance <sup>(2)</sup>	16	21	17
Médiation de la protection sociale <sup>(2)</sup>	8	12	12

(1) La forte augmentation du nombre de réclamations s'explique en partie par un meilleur enregistrement.

(2) Le médiateur de l'assurance et celui de la protection sociale proposent des solutions au Groupe qui n'est pas tenu de les suivre. Leur saisine n'est possible qu'après avoir épuisé les voies de recours internes. En 2021 sur 17 propositions pour l'assurance, 7 étaient favorables au Groupe, 4 partiellement favorables et 6 défavorables, en protection sociale sur 12 propositions les chiffres étaient respectivement 8, 1, et 3.

## Données gestion d'actifs

Périmètre : IRC + SGAM (à partir de 2021, avant il s'agit du périmètre SGAM)

Investissements fléchés destinés à favoriser l'emploi en France ou l'environnement en valeur de marché au 31/12 en million d'euros	2019	2020	2021
- obligations durables <sup>(1)</sup>	1 779	2 556	4 262
- prêts à l'économie <sup>(2)</sup>	1 319	1 345	1 351
- private equity <sup>(3)</sup>	325	414	676
Total encours au 31/12	3 423	4 315	6 290
Private equity : engagement de l'exercice en M d'€	77,5	84,0	121,0

(1) Fin 2021 l'encours des obligations durables se répartissait de la façon suivante : 3 436 M€ pour la SGAM et 826 M€ pour l'IRC.

(2) Les prêts à l'économie sont des investissements non cotés qui participent au financement de l'économie, notamment des entreprises et des collectivités territoriales.

(3) Le private equity est une prise de participation majoritaire ou pas dans le capital de petites ou moyennes entreprises généralement non cotées. La prise de participation permet de financer leur démarrage, leur développement, ou leur redressement. Les investissements private equity du Groupe sont réalisés via des gestionnaires de fonds, dans le cadre d'un montant annuel d'engagement fixé par avance, les fonds engagés sont appelés au fur et à mesure par les gestionnaires. L'encours est réparti entre la SGAM pour 553 M€ et l'IRC pour 123 M€.

Périmètre : IRC + SGAM

Exercice des droits de vote <sup>(1)</sup>	2019	2020	2021
Taux de participation aux assemblées générales	95 %	94 %	92 %

(1) Les droits de vote concernent le portefeuille d'actions détenu en direct

Périmètre : SGAM

Finance solidaire en M d'€ et en valeur de marché au 31/12	2019	2020	2021
France Active Investissements <sup>(1)</sup>	3,4	5,4	7,1
Solifap <sup>(2)</sup>	5,5	5,9	6,0
Foncière Chênelet <sup>(3)</sup>	4,1	5,0	5,1
Total	13,0	16,3	18,2

(1) Cette structure conseille, finance et met en relation des entreprises de l'économie sociale et solidaire avec des acteurs du monde économique et financier.

(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) Fondée en 2009 cette structure monte des projets sociétaux en construisant ou réhabilitant des bâtiments de logements sociaux et écologiques à faible niveau de charges.

Indicateurs environnementaux	2019	2020	2021
<b>IRC + SGAM</b>			
Empreinte carbone des actifs <sup>(1)</sup> en TCO <sub>2</sub> e /M€ investi	115	146	140
Trajectoire climat <sup>(2)</sup>	3,4°C	3,5°C	2,7°C
Part des encours éligibles <sup>(3)</sup>	nc	nc	9 %
<b>SGAM</b>			
Empreinte carbone des actifs <sup>(1)</sup> en TCO <sub>2</sub> e /M€ investi	116	151	139
Trajectoire climat <sup>(2)</sup>	3,4°C	3,5°C	2,7°C
Part des encours éligibles <sup>(3)</sup>	nc	nc	10 %

(1) Un changement de méthode est intervenu

(2) Un changement de méthode est intervenu

(3) La part inclut le souverain

### Périmètre IRC + SGAM

Immobilier de placement	2019	2020	2021
Emissions en kgCO <sub>2</sub> e/m <sup>2</sup> /su/an (scopes 1 et 2)	17,4	15,3	16,1
Consommation d'énergie primaire en kWhep/m <sup>2</sup> /su/an <sup>(1)</sup>	376	341	323
Part du patrimoine certifié en neuf ou rénové (m <sup>2</sup> /su)	55 %	55 %	56 %
Part du patrimoine certifié en exploitation (m <sup>2</sup> /su)	20 %	28 %	39 %

(1) La tendance observée sur plusieurs années est à la baisse, mais l'interprétation doit être prudente car elle doit prendre en compte les variations climatiques ainsi que la moindre occupation des locaux les 2 dernières années dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire et le développement du travail à distance.

### Données environnementales

	2019	2020	2021
Bilan des émissions de gaz à effet de serre par collaborateur (scopes 1 et 2)	0,63 TCO <sub>2</sub> e	0,40 TCO <sub>2</sub> e	0,47 TCO <sub>2</sub> e
Emissions de gaz à effet de serre liées aux achats en TCO <sub>2</sub> e	49 916	44 799	50 266
Emissions de gaz à effet de serre liées à la consommation d'énergie en TCO <sub>2</sub> e <sup>(1)</sup>	4 833	2 771	3 068
Emissions de gaz à effet de serre liées aux recharges de gaz frigorigènes en TCO <sub>2</sub> e	144	185	292
Nombre de véhicules par type de motorisation :	460	424	428
-diesel	392	332	313
-essence	61	85	108
-hybride	0	0	0
-électrique	7	7	7
Emissions de gaz à effet de serre liées à la flotte automobile en TCO <sub>2</sub> e <sup>(2)</sup>	915	655	733
Taux d'émission moyen de la flotte automobile en g CO <sub>2</sub> /km <sup>(3)</sup>	99,8	101,7	106,6

(1) La variation des émissions de gaz à effet de serre liée à la consommation d'énergie s'explique par la variation qu'a connue cette dernière dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire et de la moindre occupation des locaux.

(2) La crise sanitaire a entraîné une forte réduction des déplacements au cours des deux dernières années.

(3) L'augmentation de cet indicateur s'explique par l'évolution de la structure du parc automobile qui voit la part des véhicules essence augmenter tandis que diminue celle des véhicules diesel.

Energie	2019	2020	2021
Consommation d'énergie en kWh	39 838 486	28 944 632	29 946 575
Production d'électricité en kWh <sup>(1)</sup>	43 698	41 140	37 197

(1) Il s'agit d'une électricité d'origine photovoltaïque produite sur le site d'Esvres (37), elle est injectée dans le réseau et n'est pas consommée sur place.

Papier	2019	2020	2021
Tonnage de référence pour le calcul de l'écocontribution à CITEO	525,29	529,48	398,62
Redevance versée à CITEO en euros	35 965,51	32 322,93	21 597,64
Existence d'une politique bureautique formalisée	oui	oui	oui

Déchets d'équipements électriques et électroniques	2019	2020	2021
Tonnage des DEEE	24	24	34

### Annexe 3. Indicateurs de VIASANTÉ

Indicateurs RH	2021
Effectif total	599
Effectif CDI	501
Part des femmes /CDI	79,3 %
Nombre d'embauches CDI	57
Nombre de départs CDI	38
Nombre d'alternants	17
Nombre d'accords sociaux signés	2
Nombre d'heures de formation par salarié formé	14,9 h
Nombre de salariés bénéficiant de l'accord télétravail	273

Indicateurs environnementaux	2021
Consommation d'énergie en kWh	1 777 133
Emissions de GES liées à la consommation d'énergie en TCO <sub>2</sub> e	174
Emissions de GES liées aux fluides frigorigènes en TCO <sub>2</sub> e	0
Emissions de GES de la flotte automobile par type de motorisation en TCO <sub>2</sub> e :	300
Diesel	284
Essence	11
Hybride	4
Electrique	1
Emissions de GES par collaborateur (sur scopes 1 et 2) en TCO <sub>2</sub> e	0,79

## Annexe 4. Indicateurs de MBV

Indicateurs RH	2021
Effectif total	1 009
Effectif CDD	142
Part des femmes /total	86,4 %
Nombre d'embauches CDI	262
Nombre de licenciements	37
Nombre d'alternants	13
Nombre de contrats CDD	3 500

Indicateurs environnementaux	2021
Consommation d'énergie en kWh	15 986 037
Emissions de GES liées à la consommation d'énergie en TCO <sub>2</sub> e	2 396

## Annexe 5. Analyse de matérialité 2018

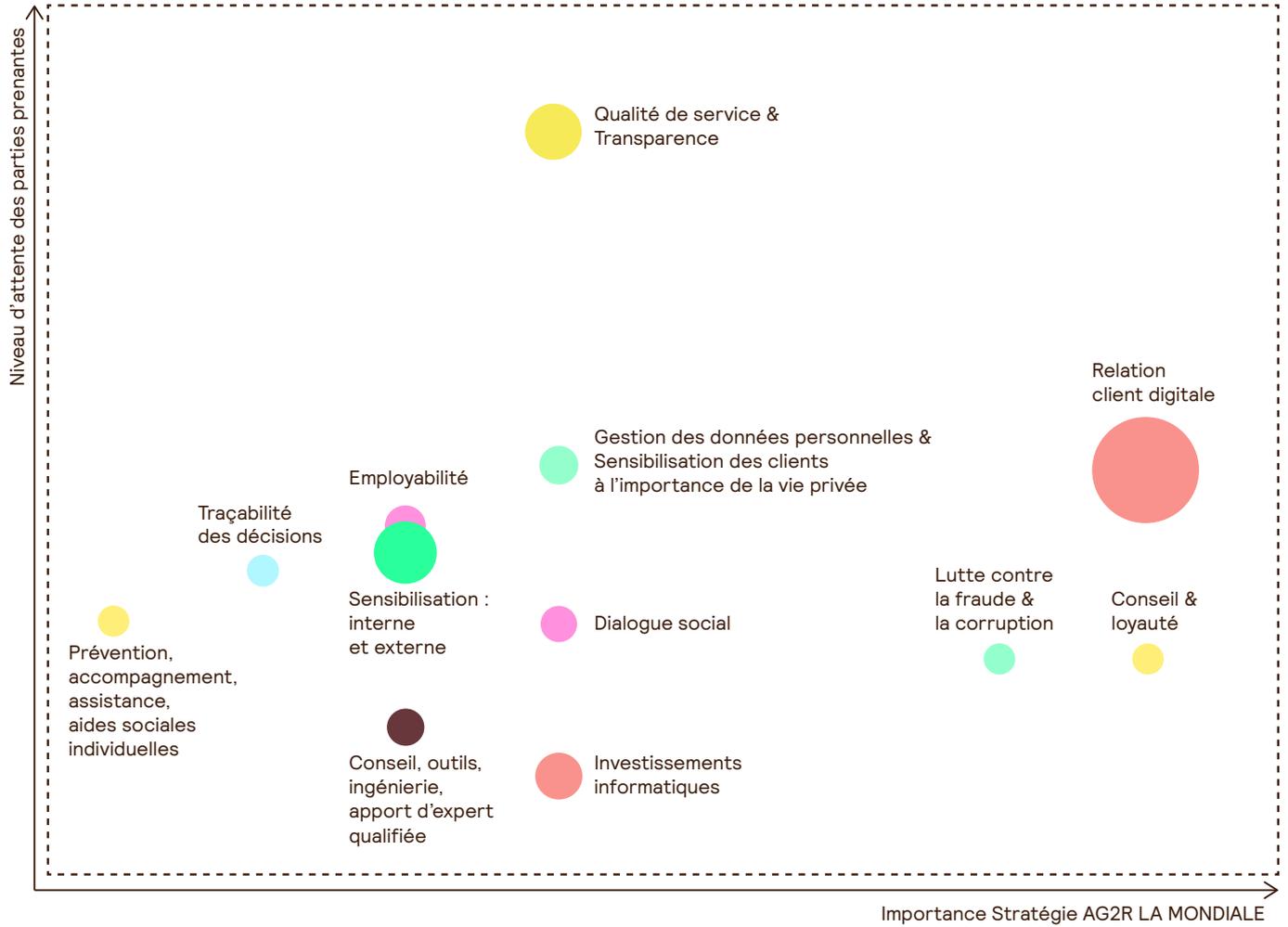
L'analyse de matérialité d'AG2R LA MONDIALE résumée en trois tableaux :

- 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<sup>er</sup> 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<sup>e</sup> tableau). Ont été perçus comme majeurs, douze enjeux (3<sup>e</sup> 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

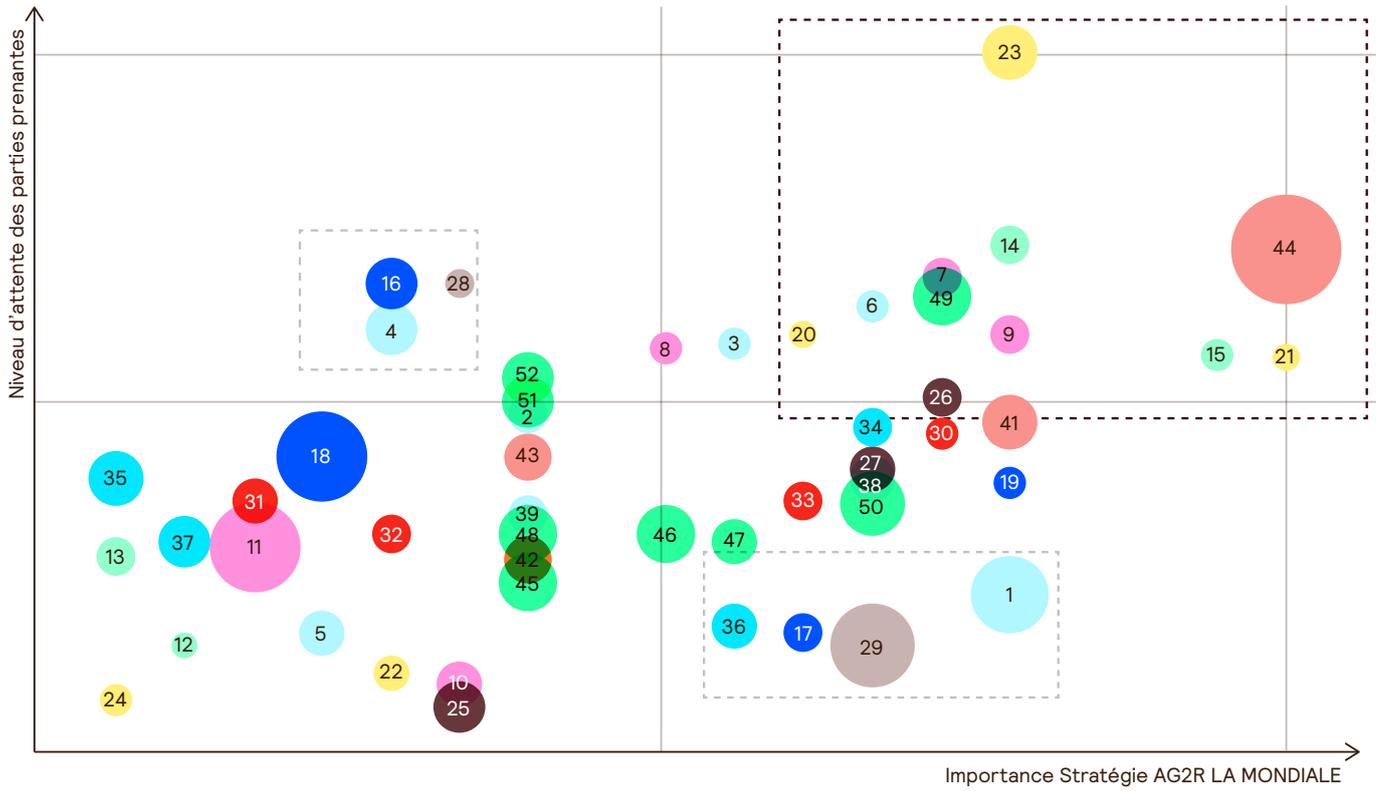


Abscisse : membre du COMEX  
 Ordonnée : parties prenantes internes et externes consultées

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**



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

Thématique	
<span style="color: lightblue;">●</span>	Gouvernance
<span style="color: pink;">●</span>	Relations sociales
<span style="color: lightgreen;">●</span>	Éthique
<span style="color: darkblue;">●</span>	Produits
<span style="color: yellow;">●</span>	Clients
<span style="color: darkgrey;">●</span>	Activité de partenariats
<span style="color: brown;">●</span>	Gestion d'actifs
<span style="color: red;">●</span>	Action sociale & Fondation
<span style="color: cyan;">●</span>	Achats
<span style="color: blue;">●</span>	Externalités
<span style="color: orange;">●</span>	Technique & Digital
<span style="color: green;">●</span>	Environnement

Niveau de performance perçue	
<span style="font-size: 1em;">○</span>	Bon niveau de performance
<span style="font-size: 1.5em;">○</span>	Performance modérée
<span style="font-size: 2em;">○</span>	Performance à améliorer
Seuil de matérialité	
-----	

## Annexe 6. Tableaux de correspondance (principes Pacte mondial et ODD)

### Correspondance avec les principes du Pacte mondial

Catégories	Principes Les entreprises sont invitées :	Thèmes	Chapitre de la déclaration
Droits de l'Homme	à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme dans leur sphère d'influence	- Lutte c/ la corruption - Investissements - Achats - Fondation - Santé (y compris la santé au travail)	2.11 4.1 5.3 3.4.2 et 5.5 2.4.1 2.5.1 2.5.2 3.1.2 et 5.4.1
	à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme	- Le digital - La protection des données	2.3.4 2.1.2 et 3.5
Conditions de travail	à respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective	- Le dialogue social - Investissements	3.11 4.1 et 5.2.2
	à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire	- Investissements - Achats	4.1 5.3
	à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants		
	à contribuer à l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession	- L'inclusion (Egalité Femmes/Hommes, handicap, travail des jeunes et des seniors) - Micro-assurance - Investissements - Formation	3.2 2.5.1 4.1 3.3.2
Environnement	à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement	- La diminution de l'empreinte environnementale - Investissements - prise en compte des enjeux de durabilité	4.3 4.1 4.1.1
	à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement	- Les actions de sensibilisation - La diminution de l'empreinte environnementale - La sobriété - Le soutien à l'économie circulaire - Investissements	3.4.3 et 4.2.4 4.3 4.3.3 4.2.3 4.1
	à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement	- L'immobilier de placement - La sensibilisation	4.1.2 3.4.3 et 4.2.4
	à 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	2.11 5.3 4.1

## Correspondance avec les 17 objectifs du développement durable

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
 <p><b>1 PAS DE PAUVRETÉ</b> Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retraite complémentaire</li> <li>- Micro-assurance</li> <li>- Aides individuelles, collectives et innovation sociale</li> <li>- Fondation</li> </ul>	<p>1.1 2.5.1 2.5.1 4.2.3 5.2.3 et 5.4.2 5.2.3</p>
 <p><b>3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE</b> Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aides individuelles, collectives et innovation sociale</li> <li>- Complémentaire santé et prévention santé</li> <li>- Qualité de vie au travail</li> <li>- Risques psychosociaux</li> <li>- Qualité de service</li> <li>- Digital</li> </ul>	<p>2.5.1 4.2.3 5.2.3 et 5.4.2 1.1.2.3 2.4.1 2.5.1 2.5.2 et 5.4.1 3.1.2 3.1.2 2 2.3.4</p>
 <p><b>5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES</b> Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Égalité professionnelle F/H</li> <li>- Qualité de vie au travail</li> </ul>	<p>3.2.1 3.1.2</p>
 <p><b>8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE</b> Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Investissements</li> <li>- Qualité de vie au travail</li> <li>- Dialogue social</li> <li>- Formation</li> </ul>	<p>4.1 et 5.2 3.1.2 3.1.1 3.3-</p>
 <p><b>10 INÉGALITÉS RÉDUITES</b> Réduire les inégalités au sein des pays et d'un pays à l'autre</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retraite complémentaire</li> <li>- Micro-assurance</li> <li>- Aides individuelles, collective et innovation sociale</li> <li>- Fondation</li> </ul>	<p>1.1.1 2.5.1 2.5.1 4.2.3 5.2.3 et 5.4.2 5.2.3</p>
 <p><b>11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES</b> Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'empreinte environnementale</li> <li>- La sensibilisation</li> <li>- Les investissements</li> </ul>	<p>4.2 et 4.3 3.4.3 et 4.2.4 5.2.2</p>
 <p><b>13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES</b> Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'empreinte environnementale</li> <li>- La sensibilisation</li> <li>- Investissements</li> </ul>	<p>4.2 et 4.3 3.4.3 et 4.2.4 4.1</p>
 <p><b>16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES</b> 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lutte contre la corruption</li> <li>- Dialogue social</li> <li>- Engagements et influence</li> <li>- Investissements</li> </ul>	<p>2.1.1 3.1.1 1.4.2 4.1</p>
 <p><b>17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS</b> Renforcer les moyens de mettre en œuvre le partenariat mondial pour le développement et le revitaliser</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaboration étroite avec les branches professionnelles et les acteurs de l'économie sociale et solidaire</li> <li>- Mobilisation et échanges avec l'écosystème</li> </ul>	<p>2.4 5.2.3 1.4 et 4.2</p>

## 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
 <p>Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fondation</li> <li>- Formation</li> <li>- Égalité professionnelle F/H et alternance</li> <li>- Sensibilisation</li> </ul>	<p>3.3 5.2.3 3.2.1 et 3.2.3 3.4.3</p>
 <p>Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables, modernes et abordables</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Investissements</li> <li>- Aides individuelles (lutte contre la précarité énergétique)</li> </ul>	<p>4.1 5.4.2</p>
 <p>Établir des modes de consommation et de production durables</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'empreinte environnementale</li> <li>- La sensibilisation</li> <li>- La sobriété</li> </ul>	<p>4.2 et 4.3 3.4.3 4.3.3</p>

## 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
 <p>Éliminer la faim, assurer la sécurité alimentaire, améliorer la nutrition et promouvoir l'agriculture durable</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prévention santé</li> <li>- Aides individuelles</li> </ul>	<p>2.4.1 2.5.2 4.2.3 et 5.4.1</p>
 <p>Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement et assurer une gestion durable des ressources en eau</p>		
 <p>Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Investissements</li> </ul>	<p>4.1 et 5.2.3</p>
 <p>Conserver et exploiter de manière durable les océans, les mers et les ressources marines aux fins du développement durable</p>		
 <p>Préserver et restaurer les écosystèmes terrestres, en veillant à les exploiter de façon durable, gérer durablement les forêts, lutter contre la désertification, enrayer et inverser le processus de dégradation des sols et mettre fin à l'appauvrissement de la biodiversité</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Investissements</li> </ul>	<p>4.1 4.1.3 et 4.2.4</p>



**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](http://www.kpmg.fr)

# Groupe AG2R La Mondiale

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

Exercice clos le 31 décembre 2021  
Groupe AG2R La Mondiale  
14 – 16, boulevard Maiesherbes, 75008 Paris  
*Ce rapport contient 9 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 de l'organisme tiers indépendant, sur la déclaration volontaire consolidée de performance extra-financière**

Exercice clos le 31 décembre 2021

Madame, Monsieur,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant ou OTI désigné par le Groupe AG2R LA MONDIALE (ci-après « entité »), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées, à l'exclusion des informations relatives aux entités MBV et Via Santé communiquées de manière séparée<sup>1</sup>) de la déclaration volontaire consolidée de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), établie de manière volontaire par votre groupe en suivant les dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

**Conclusion**

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la Déclaration 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.

---

<sup>1</sup> Comme précisé au chapitre « Méthodologie » de la Déclaration, en raison de l'intégration progressive des entités MBV et Via Santé dans le périmètre de reporting RSE du Groupe AG2R La Mondiale, les indicateurs de ces entités sont présentés séparément dans la Déclaration et ne sont pas consolidés cet exercice aux données communiquées sur le périmètre de reporting historique, représentant 82% des effectifs consolidés du Groupe (hors Domitys). Les indicateurs de ces entités seront intégrés au périmètre de vérification de l'organisme tiers indépendant l'exercice prochain.

## **Préparation de la déclaration de performance extra-financière**

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur demande au siège du groupe.

## **Limites inhérentes à la préparation des Informations**

Comme indiqué dans la Déclaration, les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

## **Responsabilité de l'entité**

La Déclaration a été établie sous la responsabilité de la Direction RSE, en application volontaire des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce, étant précisé qu'elle n'a pas été arrêtée par le conseil d'administration. Elle inclut 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.

Il appartient à la Direction RSE de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel du groupe tel que mentionné ci-avant.

## **Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant**

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

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des Informations fournies de manière volontaire dans le respect 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.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

### **Doctrine professionnelle applicable**

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée)<sup>2</sup>.

### **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 de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Nous appliquons la norme de contrôle qualité internationale ISQC1 et, en conséquence, maintient un système de contrôle qualité exhaustif comprenant des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, des normes professionnelles et des textes légaux et réglementaires applicables.

---

<sup>2</sup> ISAE 3000 (révisée)- *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*

## **Moyens et ressources**

Nos travaux ont mobilisé les compétences de cinq personnes et se sont déroulés entre mars et juin 2022 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.

## **Nature et étendue des travaux**

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ainsi que de 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<sup>ème</sup> alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services, ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :

- apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
  - 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, à l'exception des informations relatives aux entités MBV et Via Santé communiquées de manière séparée :
- 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 ou d'autres moyens de sélection, 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 du groupe et couvrent l'ensemble 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.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Paris-La Défense, le 1<sup>er</sup> juillet 2022

KPMG S.A.

Anne Garans  
Associée  
*Sustainability Services*

Régis Tribout  
Associé

## Annexe

---

### **Informations qualitatives (actions et résultats) considérées les plus importantes**

---

Actions mises en place contre les risques psychosociaux

---

Action de promotion de l'inclusion et de l'égalité

---

Politique de gestion des compétences et de formation des salariés

---

Politique d'inclusion et de diversité

---

Mesures prises en faveur de l'investissement responsable

---

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

---

Actions de partenariats et de mécénat

---

Dispositifs de maîtrise des activités externalisées

---

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

---

Dispositif d'accompagnement des salariés en situation de licenciement

---

Mesures prises en faveur de la digitalisation des produits et des services

---

Action en faveur de l'innovation entrepreneuriale

---

---

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

---

Effectif total

---

Effectif CDI total par tranche d'âge et par genre

---

Progression du salaire moyen mensuel brut des administratifs

---

Taux de turnover

---

Nombre d'accords collectifs signés au cours de l'exercice

---

Nombre d'heures de formation par salarié formé

---

Empreinte carbone des actifs

---

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

---

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 achats

---

Taux de formation de la population cible à la lutte anti-corruption

---

Nombre de réclamations traitées au cours de l'exercice

---

