

Déclaration
de performance
extra-financière
2019





5 MODÈLE D'AFFAIRES

- 6 Notre modèle.
- 7 Nos valeurs.
- 7 Notre fonctionnement.
- 8 Notre ambition.
- 9 Notre différence.
- 9 Notre expertise.
- 10 Nos ressources.
- 11 Nos créations de valeurs.

15 NOTRE DÉMARCHE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE (RSE)

SOMMAIRE



19 NOS ENJEUX PRINCIPAUX

DOMAINE SOCIAL

- 22 • Trouver des collaborateurs pour accompagner la transformation de l'entreprise et l'évolution de nos métiers.
- 24 • Développer une politique de mobilité interne pour offrir des perspectives à nos talents.
- 26 • Assurer à nos collaborateurs un environnement garantissant à la fois sécurité et qualité de vie au travail.
- 28 • Aménager le temps et l'organisation du travail tout en offrant un équilibre de vie à nos collaborateurs et une continuité de service à nos clients.
- 30 • Maintenir une qualité dans les échanges sociaux afin de prendre en compte les intérêts des collaborateurs au regard des enjeux de l'entreprise.
- 32 • Favoriser la diversité professionnelle.
- 34 • Maintenir l'employabilité des collaborateurs et répondre aux impératifs et changements réglementaires.

DOMAINE SOCIÉTAL

- 36 • Favoriser un investissement raisonné et responsable en prenant en compte notamment les critères ESG.
- 38 • Se mettre en conformité avec la réglementation relative à la Protection des Données Personnelles, une opportunité.
- 40 • Faire de l'écoute du client une opportunité en s'assurant de l'adéquation entre les besoins du client et les garanties et services proposés et optimiser la satisfaction client.
- 42 • Garantir à chaque client la solution assurantielle la plus pertinente en fonction de sa situation personnelle, ses besoins et ses choix.

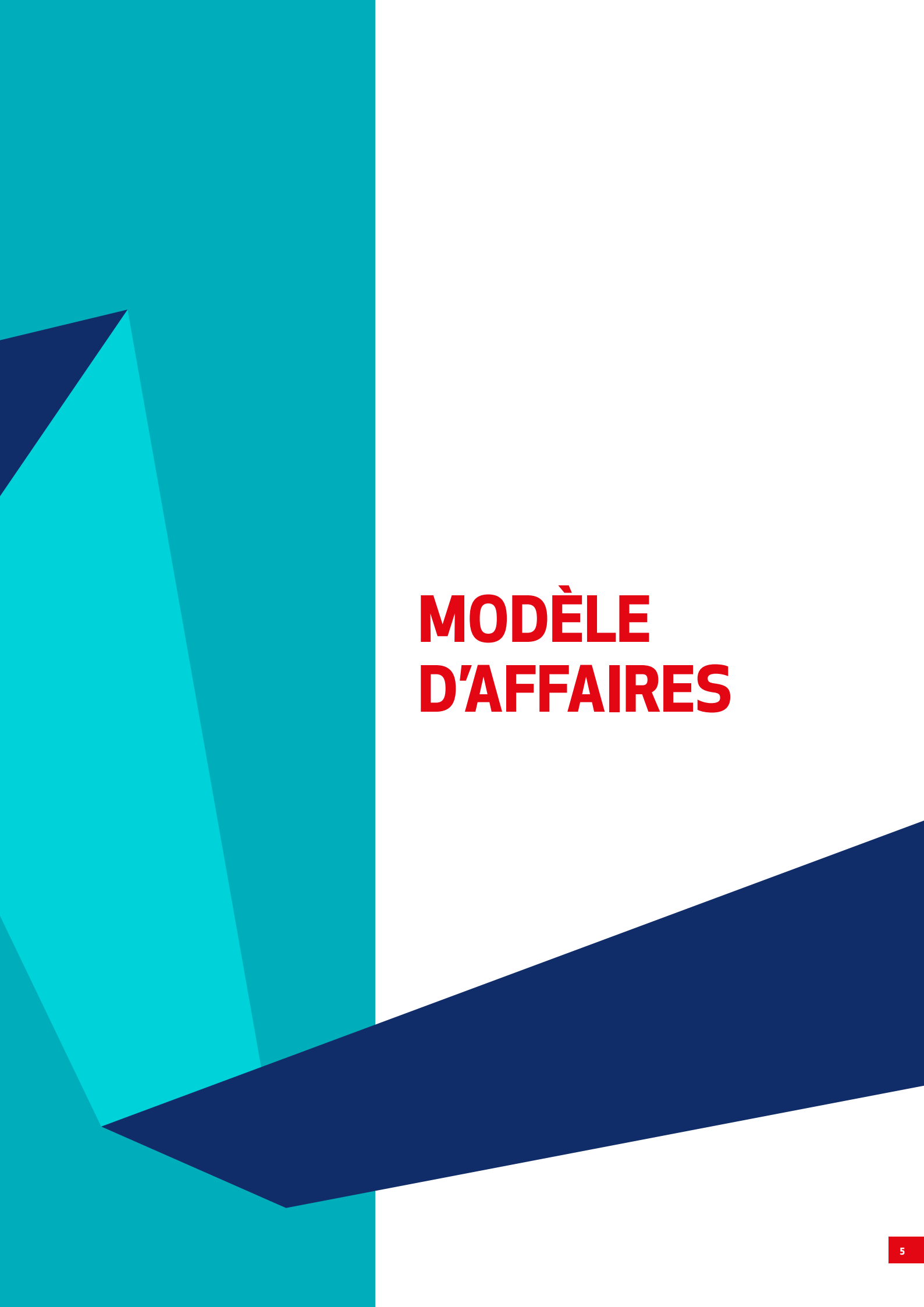
DOMAINE ENVIRONNEMENTAL

- 44 • Rechercher des économies dans l'utilisation des ressources tout en se conformant aux réglementations.

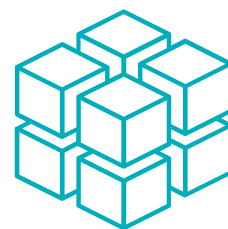
47 PERSPECTIVES

50 ANNEXES





MODÈLE D'AFFAIRES



Notre modèle

L'Association Générale de Prévoyance Militaire (AGPM), a été créée il y a près de 70 ans, par des militaires, pour des militaires dans le but de protéger leur famille en cas de décès ou d'invalidité et pour protéger spécifiquement le risque opérationnel. Grâce aux deux sociétés d'assurances mutuelles AGPM Assurances et AGPM Vie, elle a depuis enrichi son offre pour proposer une gamme de produits et services accessibles à tous: assurances de biens, épargne, santé, retraite. Elle est ouverte aux hommes et aux femmes de la communauté Défense-Sécurité d'active ou non ainsi qu'à leur famille, mais aussi à tous ceux qui partagent ses valeurs.

En 2020, l'Association Générale de Prévoyance Militaire et le Groupement Militaire de Prévoyance des Armées (GMPA) ont décidé de fusionner au sein de l'association Tégo afin d'offrir les meilleures garanties et les services répondant aux besoins des adhérents.

L'association Tégo réunit désormais près d'un million d'adhérents.

Nos valeurs



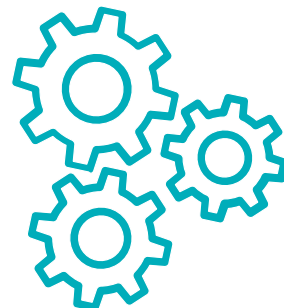
Nous sommes portés par l'ambition d'incarner l'excellence au service de nos sociétaires. Nous revendiquons une conception du métier d'assureur fondée sur la qualité de ses services et sur des valeurs fortes incarnées par ses 838 salariés: la culture « client », la confiance, l'autonomie, la créativité, le respect et la solidarité.

Notre fonctionnement

L'AGPM est structurée autour de la société de groupe d'assurance mutuelle AGPM Groupe et de ses deux entreprises affiliées AGPM Assurances et AGPM Vie, ainsi que d'autres structures relevant de l'économie sociale. Cette organisation lui confère un fonctionnement mutualiste où les adhérents de Tégô, titulaires d'une ou de plusieurs garanties sont consultés chaque année en assemblées générales.

Nous veillons au caractère démocratique de notre fonctionnement. Ceci implique, d'une part, une information et un débat au niveau des conseils d'administration qui décident des orientations politiques et stratégiques et d'autre part un vote des adhérents lors des assemblées générales.

Les conseils d'administration des différentes entités juridiques sont le reflet de la communauté militaire. Qu'ils soient militaires d'active, réservistes ou civils, les administrateurs défendent les intérêts de tous les sociétaires en s'appuyant sur leur expérience et leur connaissance du monde de la défense. **Ce sont eux qui fixent les orientations stratégiques qui seront mises en œuvre.**



Notre ambition

Avec une démarche d'assureur proposant une offre diversifiée et de qualité, grâce à une expertise reconnue et une relation de proximité, le Groupe AGPM, par le biais de l'association Têgo, a pour ambition de consolider, fidéliser et élargir son sociétariat. **Ensemble, nous souhaitons développer notre rôle d'acteur majeur de la protection sociale et de l'assurance, couvrant tous les besoins (du recrutement à la retraite) de l'ensemble des ressortissants de la communauté Défense-Sécurité, ainsi que leur famille.**





Notre différence

Être solidaire dans l'adversité, prévenir les risques, accompagner les personnes dans des situations de détresse... Cette éthique, nous la mettons en œuvre chaque jour pour tous nos sociétaires.

A travers l'association Tégo, le service Entraide intervient auprès des adhérents qui sont touchés par un événement douloureux de la vie (décès, maladie, accident, handicap) en apportant un soutien moral et administratif aussi longtemps que nécessaire.

La solidarité et l'entraide animent toutes nos actions. Nous savons nous mobiliser et réagir rapidement quand les circonstances le nécessitent grâce à la disponibilité et l'implication de nos conseillers et à la mise en œuvre des garanties contractuelles ajustées aux besoins de nos adhérents.

Nous concevons ces offres, les distribuons sous la marque Tégo et en assurons la gestion.

Notre expertise

Attachés à la maîtrise de nos activités, nous gérons de manière autonome l'intégralité de nos actifs financiers.

Notre expertise se mesure aussi à la parfaite connaissance du milieu militaire de nos conseillers qui en sont majoritairement issus. Ainsi, ils sont à même de comprendre les difficultés liées aux spécificités des métiers de la défense et de la sécurité tels que l'intégration, les mutations, les promotions, les changements familiaux et la reconversion. **Ils savent détecter les moments importants qui exigent une mise à jour des garanties d'assurance, mais aussi accompagner et déclencher les mesures d'urgence en cas de besoin.**

La politique de formation continue dont bénéficient les collaborateurs assure une mise à jour régulière de leurs compétences.





Nos ressources

Le Groupe AGPM, troisième entreprise du Var (en chiffres d'affaires), compte 838 salariés dont 500 à Toulon, où se situe son siège social. Il compte 42 agences en France métropolitaine et en outre-mer, 125 conseillers sédentaires, 114 commerciaux itinérants et 22 professionnels de l'intervention sociale.

Toutes les demandes des sociétaires, qu'il s'agisse de contrats, de sinistres ou de devis sont prises en charge par ces conseillers spécialistes en assurance.

La richesse du Groupe AGPM repose également sur ses sociétaires qui constituent le capital sociétal de l'entreprise. Grâce à leur confiance, nous avons pu au fil du temps dégager des fonds propres qui nous permettent d'obtenir des ratios de solvabilité solides, qui sont la garantie de notre pérennité, de notre indépendance et du respect de nos engagements.

Nos créations de valeurs

Nous avons engagé en 2019 un plan stratégique « **Transformation 2021** ». Les enjeux de cette transformation passent par 3 objectifs majeurs :

➤ Transformation de l'organisation

Améliorer le fonctionnement interne, l'organisation, intégrer de nouvelles méthodes de management et de collaboration : c'est le levier d'engagement de nos équipes pour l'excellence opérationnelle.

➤ Transformation numérique

Simplifier nos process, mieux connaître et mieux servir nos sociétaires grâce à la Data, répondre à l'évolution de leurs usages et de leurs besoins pour améliorer leurs expériences : c'est le levier de la satisfaction clients.

➤ Transformation du modèle

Saisir les opportunités de croissance durable et rentable pour développer les entités du Groupe : c'est le levier de notre compétitivité pour accroître nos capacités de production.

Pour réussir ces défis et améliorer sa compétitivité, le Groupe AGPM agit selon le principe de la symétrie des attentions : le salarié est aussi un sociétaire interne.

En effet, le Groupe AGPM est attentif à créer un environnement bienveillant et favorable au développement de la confiance et l'autonomie de ses collaborateurs.



Ressources

Acti

HUMAIN

838 salariés
41 agences

FINANCIER

649 M€ fonds propres
545 M€ Chiffre d'affaires

SOCIÉTAL

796 837 clients

ENVIRONNEMENTAL

Électricité **2 236 591 kWh**
Gaz **771 764 kWh**
Eau **6 983 m³**
Papier **199 tonnes**
Déplacement **2 389 Teq CO₂ émis**

CONCEPTEUR DES OFFRES • DISTRIBUTEUR ET GESTIONNAIRE •
FAMILLES ET PROCHES • DÉFENSE
ASSURANCE ET SERVICES •

AG



34 653 K€ masse salariale
85 recrutements
97,37% CDI
2 710 K€ de formation

238 % de Ratio de solvabilité
25,5 M€ résultat net
13 059 K€ impôts
4 256 M€ actifs bruts dont 75,43% pour contrats d'épargne

679 353 contrats vie
1 165 031 contrats dommages
155 M€ d'indemnisations versées
240 K€ d'actions de prévention (risques routiers, domestiques)
+8 Net Promoter Score
7,6/10 de satisfaction client

Eau **+46,95 %**
 Énergie (gaz, électricité) **-10,05%**
 Déplacement **+4,44%** Teq CO₂ émis
 Papier **+29,03%**





NOTRE DÉMARCHE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE (RSE)



Pour répondre aux exigences réglementaires autour de 47 thématiques sociales, environnementales et sociétales, le Groupe AGPM a mis en place une démarche pour élaborer la présente déclaration.

(1) Charte RSE de la profession approuvée par l'Assemblée Générale de la Fédération Française de l'Assurance (FFA) le 19 juin 2018

Nous avons créé des groupes de travail constitués d'intervenants issus de différentes directions. Un travail collaboratif a été réalisé autour d'une évaluation des risques afin de mieux les maîtriser. Nous avons complété la liste des thématiques réglementaires en y associant les engagements pris par l'ensemble de la profession dans sa « charte RSE⁽¹⁾ ».

Cette analyse a porté sur une appréciation de chaque enjeu RSE au regard de 6 risques potentiels (humain, image, financier, opérationnel, environnemental et réglementaire) et des valeurs de l'AGPM.

Nous avons retenu 16 thématiques impactées significativement par nos activités.

Thématiques	Domaine
Les embauches et les licenciements	Social
Les rémunérations et leur évolution	Social
L'organisation du temps de travail	Social
L'absentéisme	Social
Les conditions de santé et de sécurité au travail	Social
Les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	Social
L'organisation du dialogue social	Social
Les politiques mises en œuvre en matière de formation, notamment en matière de protection de l'environnement	Social
Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	Social
L'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	Social
L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales	Environnemental
Les objectifs de réduction fixés volontairement à moyen et long terme pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et les moyens mis en œuvre à cet effet	Environnemental
La prise en compte dans la politique d'investissements des impacts environnementaux et sociaux	Sociétal
Le service après-vente, l'assistance et la résolution des réclamations et litiges pour les consommateurs	Sociétal
Les pratiques loyales en matière de commercialisation, d'informations et contrats	Sociétal
La protection des données et de la vie privée	Sociétal

En raison de la nature de nos activités, nous n'avons pas retenu les thématiques portant sur la lutte contre la précarité, le respect du bien-être animal et l'alimentation responsable, équitable et durable.

Les résultats et KPI sont produits par les experts métiers qui les établissent et les vérifient à partir des données relevant de leur périmètre de reporting. L'ensemble des données est consolidé par le responsable RSE du Groupe AGPM.

Le périmètre du reporting est celui des activités et comptes du Groupe AGPM.





NOS ENJEUX PRINCIPAUX



Les principaux enjeux
ont été identifiés à partir
des thématiques retenues.
Ils peuvent être regroupés
dans les trois domaines
principaux :

DOMAINE	ENJEUX	RISQUES
SOCIAL	➤ Trouver des collaborateurs pour accompagner la transformation de l'entreprise et l'évolution de nos métiers.	➤ Difficulté de recrutement en adéquation avec notre projet stratégique. Non atteinte des objectifs.
	➤ Développer une politique de mobilité interne pour offrir des perspectives à nos talents.	➤ Affaiblissement du savoir-faire et de l'expertise des collaborateurs. Départ anticipé des talents avec non atteinte des objectifs de notre projet stratégique, et baisse de la performance de l'entreprise.
	➤ Assurer à nos collaborateurs un environnement garantissant à la fois sécurité et qualité de vie au travail.	➤ Exposition des collaborateurs à des situations pouvant porter atteinte à leur santé ou à leur sécurité, avec atteinte à l'image du Groupe AGPM.
	➤ Aménager le temps et l'organisation du travail tout en offrant un équilibre de vie à nos collaborateurs et une continuité de service à nos clients.	➤ Insatisfaction des clients en raison d'un manque de disponibilité. Démotivation des collaborateurs avec un manque d'engagement. Baisse de performance et d'attractivité pour l'entreprise.
	➤ Maintenir une qualité dans les échanges sociaux afin de prendre en compte les intérêts des collaborateurs au regard des enjeux de l'entreprise.	➤ Développement des conflits sociaux avec atteinte à l'image du Groupe AGPM. Diminution de l'engagement des collaborateurs. Baisse de performance de l'entreprise.
	➤ Favoriser la diversité professionnelle.	➤ Réduction par absence de diversité de la capacité d'innovation de l'entreprise. Absence d'opportunité de démontrer notre responsabilité sociale et de parfaire notre image.
SOCIÉTAL	➤ Maintenir l'employabilité des collaborateurs et répondre aux impératifs et changements réglementaires.	➤ Indisponibilité des compétences nécessaires au fonctionnement du Groupe AGPM, avec un impact fort sur notre incapacité à poursuivre nos activités et à répondre à nos obligations réglementaires.
	➤ Favoriser un investissement raisonné et responsable en prenant en compte notamment les critères ESG.	➤ Risque d'image lié à des investissements sur une entreprise controversée pour des enjeux environnementaux et sociaux. Potentiel dégradation de la qualité de nos actifs liée à une évaluation insuffisante de nos enjeux ESG.
	➤ Se mettre en conformité avec la réglementation relative à la Protection des Données Personnelles, une opportunité.	➤ Exposition à une atteinte d'origine immatérielle à la disponibilité, la confidentialité, l'intégrité ou la traçabilité du système d'information. Il s'agit notamment d'un risque de divulgation des données personnelles de nos clients.
	➤ Faire de l'écoute du client une opportunité , en s'assurant de l'adéquation entre les besoins du client et les garanties et services proposés et optimiser la satisfaction client.	➤ Insatisfaction des clients en raison de non prise en compte des nouveaux modes de consommation, de la mauvaise compréhension des contrats et des garanties. ➤ Baisse de performance et d'attractivité du groupe AGPM.
ENVIRONNEMENTAL	➤ Garantir à chaque client la solution assurantielle la plus pertinente en fonction de sa situation personnelle, ses besoins et ses choix.	➤ Non atteinte des objectifs définis dans notre projet stratégique. Baisse de l'attractivité du groupe AGPM en raison d'une offre de services et des produits inadaptés aux besoins des clients.
	➤ Rechercher des économies dans l'utilisation des ressources tout en se conformant aux réglementations.	➤ Risque d'image pour non prise en compte des effets de nos activités sur l'environnement à l'égard des parties prenantes internes et externes.

Trouver des collaborateurs pour accompagner la transformation de l'entreprise et l'évolution de nos métiers

Enjeux

Nous devons recruter des talents qui s'investissent dans notre projet de transformation à horizon 2021. Cet enjeu est capital pour saisir des opportunités de croissance durable et rentable. Cela doit permettre l'intégration de nouvelles compétences :

- pour compléter et renforcer nos équipes,
- pour répondre aux enjeux de notre plan stratégique,
- pour permettre la bonne transition vers les métiers émergents de l'assurance.

A défaut, nous ne pourrions atteindre les objectifs.

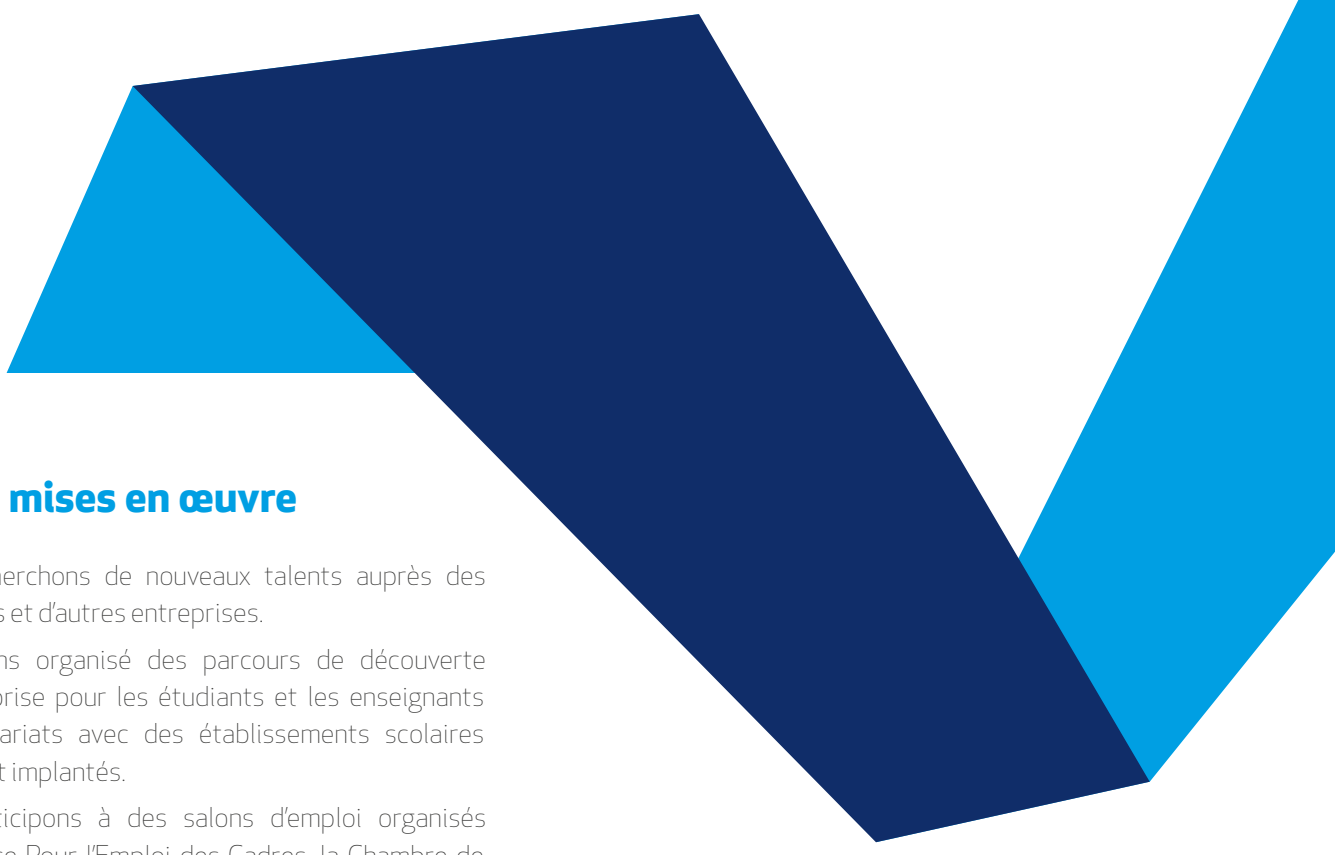
Politique

Notre objectif est de recruter des candidats qui partagent nos valeurs, et qui à travers leur profil et leur potentiel s'adapteront facilement aux évolutions de nos organisations.

Les compétences deviennent rapidement obsolètes et l'environnement économique change de manière accélérée. Afin d'assurer une croissance dynamique, notre Groupe a besoin de disposer de talents, qui adhèrent à nos valeurs et, qui ont la capacité d'acquérir de nouvelles compétences nécessaires aux évolutions de leur fonction dans l'organisation.

Nous nous inscrivons dans une démarche continue de recrutement et nous visons à confirmer 95 % des collaborateurs à l'issue de leur période d'essai.





Actions mises en œuvre

- Nous recherchons de nouveaux talents auprès des universités et d'autres entreprises.
- Nous avons organisé des parcours de découverte de l'entreprise pour les étudiants et les enseignants en partenariats avec des établissements scolaires localement implantés.
- Nous participons à des salons d'emploi organisés par l'Agence Pour l'Emploi des Cadres, la Chambre de Commerce et d'Industrie (Nuit des étoiles) et des « after work » organisés par Pôle emploi.
- Nous utilisons de nouveaux outils pour optimiser le processus de recrutement, notamment en utilisant la pré-sélection du candidat par vidéo.
- Nous créons des postes dans le domaine du numérique, du marketing et des ressources humaines.
- Nous avons réalisé deux sessions d'intégration en 2019 pour les métiers de la vente.
- Nous sommes présents dans les universités pour assurer des formations et favoriser la diffusion de nos besoins.

Résultats

- **3 participations** à des journées de recrutement
- **90 personnes** ont été recrutées dont **51** directement en CDI
- **34 ans** est l'âge moyen des personnes recrutées
- **25 offres d'emploi** ont été publiées
- **39 CDD** ont été transformés dans l'année en CDI

KPI

- % de candidats confirmés dans leur période d'essai



Développer une politique de mobilité interne pour offrir des perspectives à nos talents

Enjeux

Pour maintenir nos savoirs, nous devons conserver, faire évoluer nos talents et maîtriser notre turn-over.

L'expérience acquise au sein du Groupe AGPM par nos collaborateurs nous permet d'offrir la meilleure qualité de service à nos clients.

Le risque est de voir s'affaiblir le savoir-faire et l'expertise des collaborateurs. Les talents pourraient ne pas rester au sein du Groupe AGPM, ce qui fragiliserait notre capacité à répondre à nos projets stratégiques.

Politique

Notre ambition est de favoriser la mobilité interne afin de prioriser l'évolution professionnelle. Chaque collaborateur est informé des postes disponibles pour candidater.

Notre objectif est que 60 % des postes soient pourvus par des collaborateurs. Nous visons également à développer la mobilité interne en maintenant le ratio mobilité interne sur recrutement au-delà de 25 %.



Actions mises en œuvre

- Nous proposons tous les deux ans à l'ensemble de nos collaborateurs des entretiens professionnels pour examiner avec eux leurs perspectives d'évolution en terme de qualification et d'emploi.
- Nous préparons un plan de développement des compétences en cohérence avec les aspirations de nos collaborateurs et les besoins du plan stratégique de l'entreprise.
- Nous organisons des expériences en interne appelées « vis ma vie » afin de favoriser la mobilité, le décroisement et la transversalité des métiers, tout en développant l'employabilité des collaborateurs.
- Nous avons fait l'inventaire des savoir-faire et savoir-être des métiers pour constituer un socle de compétences cohérent.
- Nous avons revu les fiches de description de poste.

Résultats

- **311 candidats** à un poste interne ont été reçus
- **28 collaborateurs** ont évolué vers une nouvelle fonction en interne
- **152 fiches de fonction** ont été revues soit **82 %** des fiches
- **100 %** des compétences ont été revues
- **40 expériences** de « vis ma vie »

KPI

- Évolution en % du nombre de collaborateurs ayant bénéficié d'une mobilité interne

-23,5 %
2017/2016

+38,5 %
2018/2017

+55,6 %
2019/2018

- % des postes pourvus en interne par recrutements externes

+21,95 %
2018

+31,11 %
2019

Assurer à nos collaborateurs un environnement garantissant à la fois sécurité et qualité de vie au travail

Enjeux

Nous souhaitons proposer à nos collaborateurs des conditions de travail garantissant des conditions de santé, sécurité et hygiène et permettant une qualité de vie en favorisant le bien-être.

A défaut nous exposerions nos collaborateurs à des situations pouvant porter atteinte à leur santé ou à leur sécurité, ce qui entacherait gravement l'image du Groupe AGPM.

Politique

Le groupe s'attache à mettre à la disposition de ses collaborateurs les infrastructures et le mobilier permettant de garantir les meilleures conditions de travail possibles et respectant la réglementation relative à la santé, la sécurité et l'hygiène au travail.

Plus encore, ses choix prennent en compte les conditions de bien-être de ses collaborateurs.

Pour se faire, les choix d'infrastructures, d'équipements et de services sont déterminés (en fonction des moyens du Groupe) en concertation avec les collaborateurs directement concernés par leur environnement de travail et les partenaires sociaux.

Le Groupe AGPM a la volonté de créer un climat de confiance, propice à la collaboration, à l'innovation et à la prise d'initiative.

Enfin, le Groupe AGPM veille à la fois à l'organisation du temps de travail, à la charge de travail de chaque collaborateur afin de permettre un équilibre entre la vie privée et professionnelle.

Nous nous engageons à consacrer au moins 3 % des heures de formation à ces sujets, et à maintenir au-delà de 65 % le taux de collaborateurs formés tous les 2 ans sur l'hygiène et la sécurité.

Actions mises en œuvre

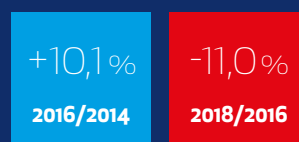
- Nous avons un référent «prévention des risques routiers» en entreprise qui a réalisé des plans sur les déplacements trajet domicile/travail et les salariés bénéficiant d'un véhicule de fonction. D'autre part, les salariés du siège ont la possibilité de faire contrôler leur véhicule par un professionnel partenaire.
- Nous proposons des formations tous les deux ans sur les risques routiers aux utilisateurs de véhicules de fonction.
- Nous mettons à la disposition des salariés qui le demande des objets de prévention (éthylotests, gilets, testeurs d'usure des pneus, etc.).
- Nous menons périodiquement des interventions et des campagnes de prévention internes sur la sécurité, la santé et les risques domestiques. Par exemple, nous avons relayé la campagne de « Santé Publique France » pour lutter contre le tabagisme, avec le « Moi(s) sans tabac ». Nous avons fait intervenir des spécialistes pour animer des ateliers sur le goût et l'odorat (tabacologue, sophrologue).
- Nous publions trimestriellement à l'attention de tous nos salariés un « DRH Info » qui comporte des éléments relatifs à la santé et à la sécurité.
- Nous effectuons des travaux de rénovation réguliers visant à améliorer l'ergonomie des bureaux (nuisances sonores et visuelles) et aussi à optimiser les espaces.
- Nous avons finalisé le déploiement des systèmes de sécurité par caméra sur l'ensemble de nos locaux.
- Nous mettons à disposition des salariés des places pour la garde de leur enfant au sein du réseau national de crèche « Les Petits Chaperons Rouges ».
- Nous allouons un ensemble de moyens au siège social assurant le bien-être des salariés (espace bien-être, salles d'activités sportives, bibliothèque, salle de restauration rénovée avec terrasse, conciergerie, douches...).

Résultats

- **2 actions** de prévention ont été réalisées dont une campagne de prévention digitale
- **511 heures** de formations ont été consacrées à l'hygiène et la sécurité
- **1 formation** e-learning sur la sécurité routière est proposée
- **127 248 €** ont été investis en matière de bien-être

KPI

- Progression du nombre de collaborateurs formés tous les 2 ans sur l'hygiène et la sécurité



- Part en % consacrées à l'hygiène et à la sécurité en conformité avec la réglementation sur l'ensemble des heures de formation



Aménager le temps et l'organisation du travail tout en offrant un équilibre de vie à nos collaborateurs et une continuité de service à nos clients

Enjeux

Nous devons organiser notre fonctionnement pour limiter les impacts de l'absentéisme sur notre organisation et notre fonctionnement.

L'absence de maîtrise aurait pour conséquence de réduire notre efficacité opérationnelle et d'augmenter le coût du travail.

Politique

Nous harmonisons nos horaires d'ouvertures pour un accueil efficace et le plus large possible. Pour cela, nous proposons un aménagement des horaires de travail qui offre de la souplesse pour assurer une continuité du service tout en offrant aux collaborateurs de la flexibilité. Afin de garantir un équilibre vie privée et vie professionnelle, nous incitons nos collaborateurs au respect de leur temps de repos, notamment de la pause médiane.

L'objectif de ces mesures vise à améliorer notre taux d'absentéisme et à le maintenir en dessous de 5 %.

(1) Le taux d'absentéisme ne tient pas compte des congés payés et RTT.



Actions mises en œuvre

- Nous offrons des plages de travail fixes limitées permettant un aménagement des horaires.
- Nous développons l'application des accords portant sur la convention des forfaits jours à tous les collaborateurs pouvant en bénéficier.
- Nous limitons les ouvertures des centres de contacts et agences le samedi pour favoriser le repos hebdomadaire.
- Nous ajustons l'amplitude horaire d'ouverture de nos agences et centres de contacts pour répondre aux attentes des clients.
- Nous appliquons un droit à la déconnexion, pour tous nos collaborateurs équipés d'outils de communication numérique, susceptibles d'être utilisés en dehors du temps de travail.
- Nous acceptons les aménagements du temps de travail en vue d'un départ progressif à la retraite.
- Nous mettons à la disposition de nos collaborateurs un espace bien-être proposant des activités à la fois sportive, ludique et de relaxation.
- Nous accueillons une conciergerie qui facilite l'accès aux services du quotidien.

Résultats

- **Notre accord 35 heures** fait bénéficier aux collaborateurs hors réseau commercial de **22 jours** de RTT
- **La convention de forfait jour est fixée à 202 jours/an** pour les collaborateurs hors réseau commercial et à **216 jours** par an pour les collaborateurs du réseau commercial
- **40 salariés** sont en temps partiel
- **231 collaborateurs** bénéficient d'une convention de forfait
- Le taux d'absentéisme est de **4,90 %**

KPI

- Évolution du taux d'absentéisme¹ en %

+1,4 %	+5,1 %	-20,8 %
2017/2016	2018/2017	2019/2018

Maintenir une qualité dans les échanges sociaux afin de prendre en compte les intérêts des collaborateurs au regard des enjeux de l'entreprise

Enjeux

Nous cherchons à développer un dialogue social en confiance, respectueux et constructif afin d'entretenir un climat propice à la progression du groupe AGPM.

Le risque est de voir se développer des conflits sociaux qui porteraient atteinte à l'image du Groupe AGPM, diminueraient l'engagement des collaborateurs et nuiraient à la performance de l'entreprise.

Politique

Nous considérons les « instances représentatives du personnel » comme des partenaires à la performance globale de l'entreprise dans leur rôle de représentation des salariés.

Ainsi, pour favoriser le dialogue social et impliquer les membres du Comité Social et Économique dans les réflexions sur des sujets spécifiques, des commissions du CSE sont créées si besoin.

La Direction des Ressources Humaines s'efforce d'instaurer des pratiques de communication ouvertes et franches.



Actions mises en œuvre

- Nous maintenons des échanges réguliers pour recueillir et traiter les questions portant sur le personnel et répondons par le dialogue aux difficultés rencontrées.

Résultats

- **25 réunions** ont été menées dans le cadre des instances sociales dont 14 avec le CSE et 11 au titre des commissions du CSE
- **6 réunions** avec les organisations syndicales
- **Aucun jour de grève**

KPI

- Évolution du nombre d'accords signés



Favoriser la diversité professionnelle

Enjeux

La diversité des profils au sein de nos équipes favorise l'innovation, la créativité, améliorant ainsi la performance et l'attractivité de l'entreprise. La variété de profils au sein des collaborateurs permet de créer des équipes composites avec des visions et des idées variées qui enrichissent le Groupe AGPM. L'enjeu est aussi de permettre à chacun dans sa diversité d'exprimer son potentiel et de contribuer pleinement à la performance de l'entreprise.

L'absence de diversité réduirait la capacité d'innovation de l'entreprise. Par ailleurs, cela entacherait notre opportunité de démontrer notre responsabilité sociale et ainsi parfaire notre image.

Politique

Nous sommes convaincus que la diversité des talents au sein de nos équipes est gage de créativité et de performance. Elle contribue ainsi directement au dynamisme de notre Groupe.

Nous nous attachons à promouvoir l'application du principe de non-discrimination sous toutes ses formes, dans toutes les décisions de l'entreprise, en particulier celles de la gestion des ressources humaines (recrutement, formation, gestion des carrières notamment) et en développant un management respectueux des différences et sensibilisé aux enjeux de la non-discrimination et de la diversité.

Notre objectif est d'atteindre 4% de collaborateurs en situation de handicap. Nous souhaitons également atteindre 100 % sur l'index parité.

Actions mises en œuvre

- Nous avons accueilli une personne handicapée pour une découverte de l'entreprise pendant un mois en collaboration avec Cap Emploi 83 et Pôle emploi.
- Nous participons à la semaine du Handicap en sensibilisant nos collaborateurs aux enjeux et à la diversité du handicap (affiches, vidéo).
- Nous proposons une formation SPOC « manager une personne handicapée » visant l'apprenant à mieux comprendre le sujet et prendre les décisions le mieux adaptées à la situation.
- Nous réalisons l'index parité.
- Nous avons un référent chargé de la lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes.



Résultats

- **78 %** à l'index parité
- **31 employés** en situation de handicap
- **387 salariés** ont plus de 45 ans
- **62 % de femmes** parmi nos collaborateurs
- **Le taux d'embauche des femmes** s'élève à **70 %**
- **50 % de femmes** cadres
- **5 directeurs sur 10** sont des femmes au sein du Comité de Direction

KPI

- Taux de collaborateurs en situation de handicap sur l'effectif total



Maintenir l'employabilité des collaborateurs et répondre aux impératifs et changements réglementaires

Enjeux

Face à l'accélération de l'obsolescence des compétences et à l'apparition de nouvelles, l'enjeu est de s'assurer que chaque collaborateur maîtrise de manière continue les bonnes compétences pour accomplir sa mission et atteindre ses objectifs.

Le risque est de ne plus disposer des compétences nécessaires au fonctionnement du Groupe AGPM, ce qui occasionnerait notre incapacité à poursuivre nos activités et à répondre à nos obligations réglementaires.

Politique

A travers sa fiche de poste, chaque collaborateur connaît la raison d'être de sa fonction, les éléments de valeurs sur lesquels il est attendu et les compétences nécessaires à mettre en œuvre pour réussir sa mission.

Nous souhaitons un dialogue régulier entre managers et collaborateurs pour à la fois maintenir à jour ces éléments en les faisant évoluer le cas échéant, et partager un feedback sur le niveau de maîtrise des compétences attendues pour tenir le poste.

Ce dialogue a pour but de définir un plan de développement des compétences individualisé afin de préparer le collaborateur à une évolution de son métier ou de sa fonction et de l'accompagner dans ses éventuelles mobilités fonctionnelles et géographiques.

En plus du plan de développement des compétences bâti annuellement afin de répondre aux enjeux du plan stratégique et de formation des équipes et de ses membres, la Direction des Ressources Humaines met aussi à la disposition des collaborateurs une offre de formation en ligne pour acquérir certaines compétences de manière autonome.

Dans les années à venir nous allons maintenir le nombre d'heure de formation par an et par collaborateur au-delà de 30 heures. Nous allons également consacrer plus de 4 % de la masse salariale à la formation.

Actions mises en œuvre

- Nous élaborons annuellement un plan de développement des compétences, en lien avec notre politique d'entreprise, afin d'adapter les savoir-faire de nos collaborateurs aux évolutions des métiers.
- Nous avons mis en place l'apprentissage digital grâce à une plateforme d'e-learning. Cela permet d'offrir des formations tout en limitant les déplacements et en optimisant les coûts.
- Nous proposons à nos collaborateurs d'obtenir un « Certificat Digital d'Assurance » en s'inscrivant sur une plateforme dédiée.
- Nous organisons plusieurs fois par an des stages dits de « Formation Initiale » spécifiques pour les nouvelles recrues (commerciaux, gestionnaires de contrat, gestionnaires de sinistres) ou pour les collaborateurs AGPM dans le cadre de la mobilité interne. Pendant plusieurs semaines, des cours sont dispensés sur les outils informatiques, les obligations réglementaires propres à notre profession (conformité, déontologie, prévention...), les méthodes et processus spécifiques aux métiers ainsi que nos produits.

Résultats

- **32 285 heures** de formations soit **4 612 jours**
- **730 personnes** formées (**44 heures** /personne)
- **2 709 637 €** de dépense totale de formation (**3 712 €** par personne)
- Le taux d'accès à la formation est de **76,4 %**

KPI

- % de la masse salariale consacrée à la formation



- Nombre d'heures de formation par collaborateur formé



Favoriser un investissement raisonné et responsable en prenant en compte notamment les critères ESG

Enjeux

Il nous appartient de maintenir à un haut niveau de performance les portefeuilles que nous gérons.

Nous devons par ailleurs garantir nos engagements éthiques par des investissements raisonnés et responsables. La prise en compte de critères liés à l'environnement et aux enjeux sociaux et sociétaux nous permet d'assurer des actifs sains et pérennes.

Nous avons identifié deux risques majeurs pour nos investissements :

- Un risque image lié à des investissements sur une entreprise controversée pour des enjeux environnementaux et sociaux ;
- Un risque de dégradation de la qualité de nos actifs lié à une évaluation insuffisante de nos enjeux ESG⁽¹⁾.

Politique

La philosophie d'investissement du groupe AGPM a toujours été de mettre en œuvre une politique de gestion raisonnée, responsable et transparente en tenant notamment compte des critères liés à l'environnement, aux enjeux sociaux et sociétaux. Notre objectif est d'atteindre un niveau de 50 % des actifs couverts par des analyses ESG.

Notre univers d'investissement est composé d'obligations d'état exclusivement de la zone euro, d'actions des grands indices européens, d'obligations d'entreprises parmi les mieux notées et d'OPCVM⁽²⁾ libellés en euro.

(1) Critères environnementaux, sociaux et de gouvernance qui aident à déterminer la contribution sociétale d'une entreprise. (2) Organisme de placements collectifs en valeurs mobilières. (3) Diligence raisonnable menée avant tout investissement et obligations de vigilance au cours de la vie de l'investissement. (4) QualityScore ISS a pour objet d'identifier les risques potentiels et répondre aux questions des investisseurs sur des points de gouvernance des entreprises. (5) Classement d'une société en matière d'environnement, social et gouvernance (ESG) par rapport à ses pairs. (6) C'est un indicateur de performance en matière de gouvernance couvrant plus de 200 pays. (7) Investissement Socialement Responsable correspondant à des produits financiers intégrant à leur conception des critères environnementaux, sociaux et de bonne gouvernance



Actions mises en œuvre

- Nous sélectionnons nos titres en nous appuyant notamment sur une analyse détaillée basée sur les critères financiers et extra-financiers. À société et rendement équivalents, nous porterons notre choix sur celle présentant le meilleur résultat ESG.
- Nous confions la gestion de la plupart de nos investissements mobiliers à des Organismes de Placements Collectifs en Valeurs Mobilières (OPCVM) qui sont signataires des «Principes pour un investissement responsable» ou «PRI» des Nations Unies. Nous intégrons des critères ESG dans nos questionnaires de «due diligence³» pour mesurer le degré d'engagement de chaque société de gestion sur les enjeux clés de gouvernance et sur les problématiques environnementales et sociales. Nous suivons l'implication des sociétés de gestion partenaires dans le cadre de la loi de transition énergétique.
- Nous suivons un ensemble d'indicateurs utiles à l'appréciation sur notre portefeuille obligataire (hors État, secteur public et supra). Notamment le « Score de divulgation ESG », le « QualityScore ISS⁴ » et le « Range Sustainalytics⁵ ». Cela nous permet de maintenir la qualité de nos investissements.
- Nous réalisons un suivi de l'indicateur «Worldwide Governance Indicators⁶» pour les différentes obligations souveraines détenues au sein de nos portefeuilles afin de garantir des investissements en adéquation avec les valeurs portées par le groupe AGPM.
- Nous avons investi dans un fond labélisé ISR⁷ favorisant l'égalité des genres à hauteur de 1,41 % de la poche « actions » du groupe.
- Nous excluons de notre politique d'investissement les activités jugées néfastes pour la société. Notre éthique nous interdit tout investissement dans les secteurs portants sur l'alcool, le tabac, les jeux d'argent et la pornographie. Dans cet esprit, nous nous interdisons également l'acquisition d'entreprises fabriquant, vendant, stockant et transférant des bombes à sous-munitions et mines antipersonnel.

Résultats

- **45,8 % des actifs** sont couverts par des analyses ESG
- Les fonds à thématiques eau et vieillissement de la population représentent **0,1 %** des actifs

KPI

- Évolution dans le temps de la part des actifs couverts par des analyses ESG

+32,3 %
2017/2016

+36,5 %
2018/2017

+45,8 %
2019/2018

Se mettre en conformité avec la réglementation relative à la Protection des Données Personnelles, une opportunité

Enjeux

Dans un monde où les technologies permettent désormais de devenir de plus en plus agile dans la connaissance de la personne au travers de ses données et/ou de ses actions numériques, nous tenons à réitérer notre engagement dans la Protection des Données Personnelles non seulement de nos Clients, mais également de nos Collaborateurs.

Malgré les impacts conséquents générés par notre mise en conformité avec la réglementation en vigueur, nous avons souhaité transformer cet enjeu crucial en une véritable opportunité.

Politique

Cette conviction avérée a été concrétisée, dès février 2018, par la formalisation de la Politique de Protection des Données Personnelles, de manière à énoncer les principes permettant de contribuer à l'application de la réglementation en demandant à chaque Collaborateur de la faire sienne pour une contribution effective au quotidien.

Des actions concrètes ont été mises en œuvre par des indicateurs clés de performance permettant de garantir une baisse du taux d'incidents ayant un impact sur les données personnelles du Client ainsi que la diminution des délais de traitement des droits du Client sur ses données personnelles, de manière à tenter d'optimiser l'obligation légale.

Actions mises en œuvre

- Nous avons mis en place pour chaque entité concernée un dispositif adapté aux enjeux :
 - un Délégué à la Protection des Données (DPO) mène en toute indépendance ses missions dont les principales sont l'information et le conseil au fil de l'eau afin de respecter la réglementation relative à la Protection des Données Personnelles.
 - un Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI) nommé en 2019, a notamment pour mission d'auditer la confidentialité et l'intégrité du système d'informations.
- Nous mettons en œuvre des mesures techniques et organisationnelles ayant pour principal objectif de prévenir tout risque susceptible d'engendrer un défaut d'intégrité des données (altération, perte) ou une violation de leur confidentialité, afin d'en minimiser les répercussions en termes d'image et de compétitivité.
- Nous nous engageons à protéger par tous moyens les données personnelles de nos Clients et de nos Collaborateurs en appliquant les principes Privacy by design¹ et Security by default² dès la conception de tout projet de traitement.

(1) Intégration à la conception des nouvelles applications les principes de protection de la vie privée. (2) Garantir par défaut le plus haut niveau possible de protection des données. (3) Incident : événement accidentel ou illicite, entraînant l'accès non autorisé, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ayant comme conséquence de compromettre leur intégrité, leur confidentialité ou leur disponibilité.

- 
- Forts des six principes fondamentaux édictés par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), nous procédons à une collecte licite, loyale et transparente, pour une (ou des) finalité(s) déterminée(s), explicite(s) et légitime(s), de données personnelles non seulement adéquates, pertinentes et limitées au strict minimum mais également exactes et constamment tenues à jour, pendant la durée nécessaire à leur traitement, tout en garantissant leur intégrité et leur confidentialité via une sécurité appropriée.
 - Nous organisons les accès aux données personnelles en limitant les habilitations individuelles de chaque Collaborateur au strict nécessaire pour mener à bien ses missions.
 - Nous recensons dans un espace collaboratif dédié les incidents informatiques et de télécommunications majeurs ayant un impact sur les données personnelles afin de suivre leur résolution et d'en tirer les enseignements pour les minimiser.
 - Nous sensibilisons régulièrement nos collaborateurs à ces thématiques ainsi que tous les nouveaux entrants à l'occasion de leur formation initiale. Un e-learning est mis à la disposition de tous pour apprécier de façon objective et concrète leur niveau d'appropriation.
 - Nous réalisons toute prospection après avoir obtenu le consentement préalable et explicite de notre Client, consentement faisant désormais l'objet d'une traçabilité à part entière.
 - Nous avons développé des modalités simples pour faciliter la mise en œuvre des différents droits du Client sur ses données personnelles depuis notre site internet.
 - Nous nous attachons au respect de la confidentialité en n'échangeant avec nos sous-traitants, prestataires et partenaires, que les informations strictement nécessaires aux prestations confiées dans le cadre d'un dispositif sécurisé et dont la continuité est effective.
 - Nous mettons à disposition une lettre d'informations permettant à nos Clients de comprendre les enjeux de la Protection des Données Personnelles, disponible sur notre site internet.

Résultats

- **1 action** de communication à destination de nos Clients et **4 actions** envers nos Collaborateurs
- **3 incidents³** ayant un impact sur les données personnelles du Client
- **5 jours** de délai moyen pour le traitement des droits du Client sur ses données personnelles

KPI

- Évolution des délais de traitement en jour



Faire de l'écoute du client une opportunité en s'assurant de l'adéquation entre les besoins du client et les garanties et services proposés et optimiser la satisfaction client

Enjeux

Dans un marché fortement concurrentiel, il est de notre responsabilité de satisfaire les attentes de nos clients. Notre incapacité à garantir un haut niveau de confiance et de proximité aurait un impact négatif sur la création de valeur du groupe.

Afin de garantir nos engagements, décidés à partir de notre stratégie client, nous devons adapter notre offre aux besoins émergents. Une veille permanente est nécessaire pour prendre en compte à la fois les nouveaux modes de consommation (et notamment la volatilité de nos consommateurs), l'évolution du changement climatique et les nouvelles technologies.

Face à un risque de manque de transparence de nos offres, nous devons garantir à nos clients un haut niveau de sécurité juridique et une accessibilité éclairée et précise à nos garanties et offres. Le développement du digital impose de la pédagogie et de la clarté, qui à défaut peut se matérialiser par un risque réglementaire accru et un frein à la mise en œuvre de notre stratégie.

Politique

Notre priorité est de fournir en permanence des produits et des services conformes aux exigences de nos clients dans le respect de nos obligations techniques et réglementaires. Pour délivrer une offre de qualité adaptée aux évolutions du marché, nous avons intégré dans nos processus une démarche qualité orientée sur la satisfaction du client basée sur la transparence et l'amélioration continue.

Dans ce contexte, nous visons à obtenir une note de satisfaction client de 8/10.

Actions mises en œuvre

- Nous avons mis en place une organisation complète pour recueillir l'ensemble des réclamations formulées par tous nos clients. Nous nous engageons à apporter une réponse dans un délai de 60 jours calendaires – objectif fixé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution. Nous mettons à la disposition de nos assurés une procédure de traitement des réclamations. Grâce à la possibilité d'escalade qui est offerte dans cette procédure, nous apportons à nos clients toute l'attention possible à leurs besoins. Cette exigence de transparence marque notre volonté d'être à l'écoute de nos clients.
- Nous disposons d'un service qui centralise les réclamations et assure le respect de nos engagements en termes de qualité et de délais.
- Nous mettons à disposition de tous nos clients, sous forme de fascicule, toutes les informations nécessaires pour faciliter les échanges.
- Nous bénéficions de deux certifications de services. Il s'agit d'une démarche d'amélioration volontaire portant :
 - Sur nos prestations automobiles pour l'ensemble de nos agences et centres de contacts,
 - Sur nos prestations d'épargne pour les services gestionnaires des contrats d'épargne.

- Nous nous engageons à répondre à toutes sollicitations dans des délais encore plus courts pour les produits concernés. Pour garantir l'efficacité de nos engagements, nous sommes audités annuellement par un organisme indépendant faisant l'objet d'une accréditation.
- Nous conduisons des campagnes « Qualitel » visant à repérer les besoins en formation pour adapter les compétences de nos collaborateurs. Pour cela, nous organisons des écoutes des conversations téléphoniques en respectant strictement les normes de la CNIL. Ainsi nous répondons à nos objectifs de qualité et obtenons un résultat supérieur au benchmark de la profession.
- Nous réalisons chaque année une dizaine d'enquêtes de satisfaction portant sur l'ensemble de nos prestations. Près de 9 assurés sur 10 se déclarent satisfaits au regard de l'ensemble des prestations du Groupe AGPM. Les retours font l'objet d'une analyse et si nécessaire de plans d'action d'amélioration.

Résultats

- **20 jours** de délai moyen de traitement de réclamation
- **4,98 %** des réclamations font l'objet d'une escalade
- **Taux de réclamation par produit :**
 - Auto : 4,49‰
 - Habitation : 1,92‰
 - Protection juridique : 0,99‰
 - Prévoyance : 0,05‰
- **8,4/10 de satisfaction** sur les compétences de nos conseillers, pour une moyenne de **7,7/10** pour l'ensemble de la profession¹

KPI

- Évolution dans le temps de la satisfaction client²



(1) Source : Baromètre de satisfaction 2018, réalisé par IPSOS sur 2272 interviewés.

(2) Note moyenne sur la satisfaction générale, pondérée du nombre de répondants de toutes les enquêtes de satisfaction menées en interne

Garantir à chaque client la solution assurantielle la plus pertinente en fonction de sa situation personnelle, ses besoins et ses choix

Enjeux

Nous devons permettre à chaque client d'effectuer le choix assurantiel le plus pertinent en fonction de sa situation personnelle et de ses besoins, au risque de proposer des garanties inadaptées ou insuffisamment couvrantes, ce qui est générateur d'insatisfaction client, et par conséquent un frein à la bonne mise en œuvre de la stratégie du groupe.

Pour y arriver, tout doit être mis en œuvre pour développer une couverture assurantielle adaptée. C'est à travers le prisme d'une bonne connaissance client, qu'il convient de développer une gamme de produits et services de qualité à un juste prix. La qualité du conseil et la disponibilité doivent être maintenues au plus haut niveau dans un secteur d'activité en perpétuelles évolutions techniques, réglementaires et concurrentielles.

Il nous faut concilier l'intérêt du client, du groupe AGPM et de nos forces de ventes.

Politique

Notre politique est volontariste et repose sur tous les aspects de la relation client :

- Un maintien à un haut niveau technique assurantiel de tous nos collaborateurs avec un accompagnement personnalisé.
- Un effort pour développer un réseau de distribution étendu et omnicanal pour garantir la proximité et l'efficacité du service rendu au client.
- Une déontologie forte de nos collaborateurs qui s'appuie sur des valeurs d'éthique militaire.
- Des pratiques commerciales loyales et respectueuses qui prennent en compte la situation, les exigences et les besoins du client.
- Un suivi rigoureux et conforme de nos portefeuilles pour optimiser et actualiser nos offres produits dans l'intérêt de nos clients tout en garantissant les équilibres techniques.

Notre objectif est de réaliser des contrôles, de les diversifier, afin de faire diminuer notre taux d'anomalies et de proposer des actions correctrices, notamment des formations ou des tutorats à destination de nos commerciaux. Nous nous engageons à maintenir nos taux d'anomalie en dessous de 20 % sur les contrôles réalisés. Nous garantissons à chacun de nos commerciaux au moins 5 journées consacrées à la formation et au tutorat.

(1) Anomalie : une erreur identifiée à partir d'une liste de points de contrôle différenciée par produit et risque.



Actions mises en œuvre

- Nous assurons en continu des cycles de formation complets dans tous les domaines liés à nos activités.
- Nous organisons des tutorats individualisés dans le domaine technico-commercial et du management à l'ensemble des collaborateurs en contact direct avec les clients.
- Nous réalisons une veille réglementaire et concurrentielle pour adapter constamment notre offre.
- Nous effectuons des contrôles sur la qualité de nos relations contractuelles par des équipes dédiées. Cela porte entre autres choses sur le conseil et les pratiques commerciales.
- Nous menons des contrôles sur la documentation contractuelle et publicitaire.
- Nous adaptons notre dispositif client pour répondre aux réalités du terrain et aux exigences d'un accueil de qualité.

Résultats

- **2 758 jours de formation** soit **8,1** par ETP
- **282 jours de tutorats** personnalisés
- **12 913 contrôles** réalisés manuellement

KPI

- Évolution annuelle en % du nombre de jours de formation par ETP

+21 %	+78 %	+97 %
2017/2016	2018/2017	2019/2018

- Évolution du taux d'anomalie¹ sur les contrôles réalisés par la Direction Commerciale

19 %	17 %	12 %
2017	2018	2019

Rechercher des économies dans l'utilisation des ressources tout en se conformant aux réglementations

Enjeux

En tant qu'acteur mutualiste, nous devons accompagner notre développement par une mobilisation contre les effets du changement climatique. Ainsi nous devons mettre en place une démarche proactive pour détecter et réduire toutes les sources génératrices d'impact sur l'environnement. Acteur local de premier rang et assureur reconnu dans le secteur de la défense, nous nous devons d'apporter une réponse vertueuse à ces enjeux primordiaux.

Politique

Nous déployons une politique qui repose sur des économies d'énergie, une gestion responsable des déchets et une réduction des pollutions. L'objectif du Groupe AGPM est de réduire de manière significative la consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre, en respectant les préconisations des audits énergétiques. Nous nous engageons à ne pas dépasser une consommation électrique de 2 millions kWh sur notre siège social en tenant compte des évolutions de nos infrastructures.

Actions mises en œuvre

- Nous réalisons continuellement un ensemble d'opérations pour réduire sensiblement notre consommation d'énergie :
 - Grâce à une gestion centralisée du bâtiment, nous maîtrisons à distance, l'éclairage et la température des locaux.
 - Nous avons une politique en matière de chauffage nous permettant de maîtriser les températures des locaux, respectant ainsi les recommandations d'un audit thermique. Nous accompagnons cette démarche par des opérations de sensibilisation individuelle auprès de nos salariés.
 - Nous disposons d'une gestion intelligente de notre parc informatique permettant de gérer la mise hors tension à distance de nos équipements.
 - Nous rénovons nos dispositifs d'éclairage en les remplaçant systématiquement par des LED basse tension.



- Nous traitons nos déchets de manière appropriée.
 - Nous avons mis en place un « tri fin » pour nos déchets. Nous avons déployé auprès de chaque collaborateur du siège des poubelles individuelles (DIB¹, papier) et des points de collecte collectifs (papier, carton, plastique, mégots, piles, etc.).
 - En l'absence de solution proposée par la collectivité, nos déchets papiers et cartons font l'objet d'une valorisation matière, via un prestataire extérieur. De par leur nature, les dossiers confidentiels font l'objet d'un traitement sécurisé qui impose leur destruction énergétique.
 - Dans le cadre de la rénovation continue de notre dispositif d'éclairage, nous renvoyons systématiquement toutes les anciennes ampoules à notre fournisseur afin qu'il puisse les recycler.
- Nous limitons au maximum notre impact environnemental grâce à un collecteur/séparateur d'hydrocarbures installé sur le parking. Ce dispositif nous permet de limiter les infiltrations des hydrocarbures dans les sols ou collecteurs des eaux pluviales, de les récupérer et de les traiter.
- Nous prenons systématiquement en compte les enjeux environnementaux lors de toutes nos opérations de rénovations de nos infrastructures.
- Nous confions à des prestataires externes la gestion des matériels et consommables informatiques en fin de vie pour un traitement conforme.
- Nous déployons à l'occasion des renouvellements des véhicules hybrides au sein de notre parc automobile.

(1) Déchet Industriel banal. (2) Désarchivage et mise en conformité RGPD.
 (3) En 2019, nous avons recyclé un volume important d'archives

Résultats

- Valorisation matière de papiers/cartons : **34,0 tonnes²**
- Hydrocarbures récoltés et traités : **4,4 tonnes**
- Consommation électrique : **1680393 kWh**
soit **2801 kWh** par collaborateur du siège
- **32 véhicules hybrides** soit **18,9 %** de notre parc automobile
- Valorisation des matières plastiques : **511 kg**
(bouteilles et gobelets)
- Recyclage des déchets a permis la préservation de **578 arbres**

KPI

- Évolution dans le temps en % du volume de papier/carton recyclé en tonne

+31,9%	-41,9%	+844,0%
2017/2016	2018/2017	2019/2018 ³

- Évolution dans le temps en % des hydrocarbures recyclés

+86,7%	+62,5%	-18,7%
2017/2016	2018/2017	2019/2018

- Évolution dans le temps en % de la consommation électrique en kWh par collaborateur du siège

-5,1%	-4%	+0,9%
2017/2016	2018/2017	2019/2018





PERSPECTIVES



Horizon 2023

Réfléchir sur son impact environnemental ou social permet à l'entreprise de se remettre en question, de s'interroger sur ses pratiques et ses relations avec ses collaborateurs, ses partenaires et fournisseurs ainsi que ses clients. La RSE est au cœur de la raison d'être des entreprises performantes et l'AGPM ne déroge pas à la règle.

Nos clients attendent d'elle qu'elle soit engagée et adaptée à la société, respectueuse des salariés et de l'environnement, plus éthique, plus sociale. Ils attendent également qu'elle ait une vision de long terme, qu'elle communique sur sa stratégie avec transparence, que les dirigeants s'engagent et portent des valeurs concrètes au nom de l'entreprise. Cette ambition est au cœur de notre plan stratégique et s'incarne dans l'engagement quotidien des collaborateurs auprès de leurs clients et dans la qualité des services proposés.

Concrètement, cela se traduit par des avancées sociales (télétravail, management repensé...) ou encore des investissements en matière d'infrastructure pour diminuer notre impact environnemental. Nous avons d'ailleurs lancé un important chantier d'aménagement de notre siège social avec la construction d'un nouveau bâtiment à horizon 2023 répondant aux normes HQE.



Fidèles à nos valeurs,
nous nous engageons résolument
dans une démarche RSE
sincère et concrète.

Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2019

A l'assemblée générale de AGPM

En notre qualité de commissaire aux comptes du Groupe AGPM SGAM (ci après « l'entité ») désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3 1060 rév.2 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 (ci après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225 102 1, R. 225 105 et R. 225 105 1 du code de commerce.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance. La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

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 règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité du commissaire aux comptes désigné OTI

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

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

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité, ainsi que des politiques qui en découlent et de leurs résultats ;
- 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 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'entité, 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 ;
- nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225 105 ;
- nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité ;
- nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- nous avons mis en oeuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants et dont la liste est donnée en annexe :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux couvrent 100% des données des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes et dont la liste est donnée en annexe ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'entité.

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

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre novembre 2019 et mai 2020 sur une durée totale d'intervention de 3 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, représentant notamment les directions générale, administration et finances, gestion des risques, conformité, ressources humaines, santé et sécurité, environnement et achats.

Conclusion

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

Marseille, le 25 mai 2020

L'un des Commissaires aux comptes
PricewaterhouseCoopers Audit

Frank Vanhal
Associé

Pascal Baranger
Directeur au sein du Département Développement Durable

Annexe : Liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes

Indicateurs clefs de performance et autres résultats quantitatifs :

- Le pourcentage de candidats confirmés dans leur période d'essai ainsi que la transformation de contrats à durée déterminée en contrats à durée indéterminée.
- L'évolution du nombre de promotions en mobilité interne ainsi que le taux d'évolution de mobilité rapportés aux recrutements.
- Le nombre de période de découverte dans des services différents : « vis ma vie ».
- Le nombre d'heures de formation ainsi que la progression du nombre de personnes formées sur les sujets hygiène et sécurité.
- Le montant d'investissement dans des équipements pour le bien être des salariés.
- Le taux d'absentéisme.
- Le nombre de salariés à temps partiel.
- Le nombre de réunions menées dans le cadre des instances sociales ainsi que le nombre d'accords signés de manière unanime en 2019.
- Le nombre d'employés en situation de handicap ainsi que son évolution et le nombre de femmes et d'hommes constituant le comité de direction.
- Le nombre d'heures de formation ainsi que le nombre de personnes formées et le pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation.
- Le pourcentage d'actifs couverts par des analyses ESG ainsi que son évolution.
- Le nombre d'incidents ayant un impact sur les Données Personnelles du Client ainsi que son évolution.
- Le délai moyen de traitement des réclamations, le nombre de réclamations faisant l'objet d'une escalade, la note relative à la satisfaction sur les compétences des conseillers AGPM ainsi que l'évolution de satisfaction client.
- Les tonnes de gobelets et bouteilles en plastiques, ainsi que les tonnes d'hydrocarbures récoltés et traités.
- Le nombre d'anomalie relevées sur les contrôles réalisés par le siège ainsi que son évolution.

Informations qualitatives (actions et résultats) :

- La création de postes dans le domaine du numérique, du marketing et des ressources humaines ainsi que les cessions d'intégrations réalisées en 2019.
- La mise en place de l'inventaire des compétences métiers et la refonte des descriptions de postes.
- La mise en place de formations biannuelles sur les risques routiers pour les utilisateurs de véhicules de fonction.
- La mise en place d'espace de bien-être et un espace de conciergerie.
- La désignation d'un référent sexisme et harcèlement sexuel ainsi que l'accueil d'une personne en situation de handicap pour un stage de découverte.
- Le déploiement de l'apprentissage digital grâce à une plateforme d'e-learning.
- L'engagement à protéger les données personnelles en appliquant les principes Privacy by design et Security by default dès la conception de tout projet de traitement ainsi que la mise à disposition d'une lettre d'informations permettant aux Clients de comprendre les enjeux de la Protection des Données Personnelles.
- La conduite des campagnes d'identification des besoins de formations adaptées aux compétences des collaborateurs via l'écoute des conversations téléphoniques en respectant strictement les normes de la CNIL.
- La prise en compte systématique des enjeux environnementaux lors de rénovations, ainsi que la maîtrise de l'éclairage et de la température.
- La veille réglementaire et concurrentielle pour adapter les offres et démarches commerciales.





Rue Nicolas Appert
83086 TOULON CEDEX 9

www.groupe-agpm.fr