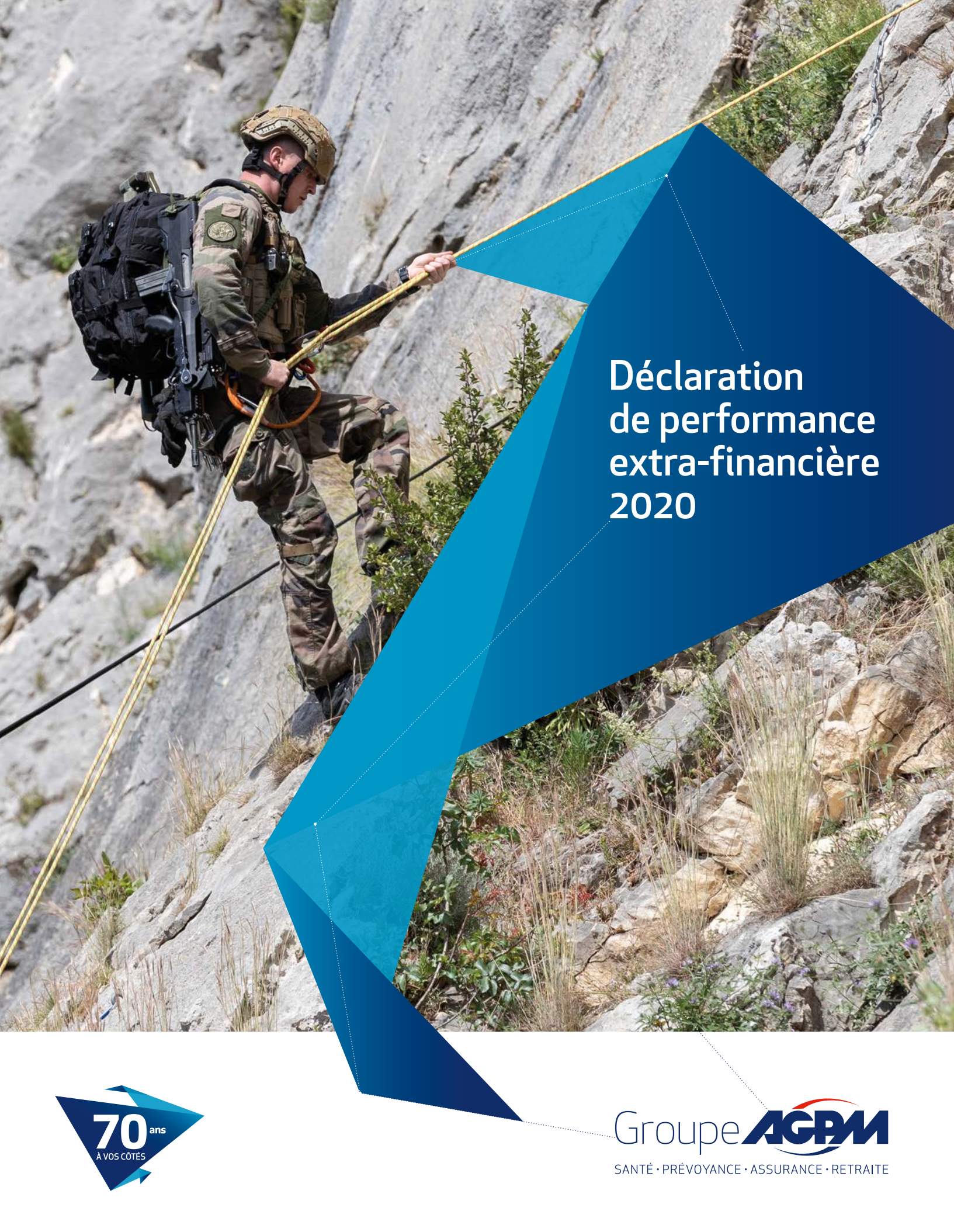




Déclaration de performance extra-financière 2020



Groupe **AGPM**
SANTÉ • PRÉVOYANCE • ASSURANCE • RETRAITE

Sommaire

01

Modèle d'affaires

- 4 Notre modèle.
- 5 Nos valeurs.
- 5 Notre fonctionnement.
- 5 Notre ambition.
- 6 Notre raison d'être.
- 6 Notre différence.
- 6 Notre expertise.
- 6 Nos ressources.
- 7 Nos créations de valeurs.

02

- 10 **Notre démarche de responsabilité
sociétale de l'entreprise (RSE)**

03

Nos enjeux principaux

DOMAINE SOCIAL

- 14 • Trouver des talents pour accompagner la performance de l'entreprise et l'évolution de nos métiers.
- 15 • Développer une politique de mobilité interne pour offrir des perspectives à nos talents.
- 16 • Assurer à nos collaborateurs un environnement garantissant la qualité de vie au travail.
- 18 • Maintenir une qualité dans les échanges sociaux afin de prendre en compte les intérêts des collaborateurs au regard des enjeux de l'entreprise.
- 19 • Favoriser la diversité professionnelle.
- 20 • Maintenir l'employabilité des collaborateurs afin de garantir notre performance.

DOMAINE SOCIÉTAL

- 22 • Garantir la Protection des Données Personnelles de nos clients et de nos collaborateurs.
- 24 • Faire de l'écoute du client une opportunité, en s'assurant de l'adéquation entre ses besoins et les garanties et services proposés.
- 26 • Favoriser un investissement raisonné et responsable en prenant en compte notamment les critères ESG.
- 28 • Garantir à chaque client la solution assurantielle la plus pertinente en fonction de sa situation personnelle.

DOMAINE ENVIRONNEMENTAL

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

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

- 32 • Appliquer une éthique sans tolérance à la criminalité financière.

04

34 Perspectives

05

36 Annexes

Modèle d'affaires

01

Notre modèle

Créé il y a 70 ans par des militaires pour protéger spécifiquement le risque opérationnel, le Groupe AGPM est porté par l'ambition d'incarner l'excellence au service de cette communauté. Grâce aux deux sociétés d'assurances mutuelles AGPM Assurances et AGPM Vie, il a ensuite enrichi son offre pour proposer une gamme de produits et services accessible à tous : assurances de biens, épargne, santé, retraite.

Le Groupe AGPM est à l'origine de la création de l'association Tégo. Cette association, qui compte plus d'un million d'adhérents, s'appuie sur l'expertise de partenaires assureurs pour leur proposer une offre destinée aux forces de Défense et de Sécurité ainsi que des services d'entraide et de solidarité.



Le Groupe AGPM, quant à lui, reste plus que jamais l'interlocuteur pour accompagner ses sociétaires dans tous leurs besoins en santé, prévoyance, assurance, retraite.

Assureur distributeur d'offres sélectionnées par Tégo, le Groupe AGPM crée et développe une large palette de contrats et assure les risques en toute indépendance. Il est ouvert à tous les femmes et hommes de la communauté de Défense-Sécurité d'active ou non, à leur famille et à celles et ceux qui partagent ses valeurs.



Nos valeurs

Le Groupe AGPM revendique une conception du métier d'assureur fondée sur la qualité de ses services et sur des valeurs fortes incarnées par ses 856 salariés : la culture « client », la confiance, l'autonomie, la créativité, le respect et la solidarité.

Notre fonctionnement

Le Groupe AGPM est structuré 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 sociétaires sont consultés chaque année en assemblées générales.

Il veille au caractère démocratique de son 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 sociétaires 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.

Notre ambition

Grâce à une expertise reconnue et une relation de proximité, le Groupe AGPM a pour ambition de consolider, fidéliser et élargir son sociétariat. Il souhaite développer son rôle d'acteur majeur de la protection sociale et de l'assurance, couvrant tous les besoins (de l'incorporation à la retraite) de l'ensemble des ressortissants de la communauté Défense-Sécurité, ainsi que leur famille.

Ce sont eux qui fixent les orientations stratégiques qui seront mises en œuvre.

Notre raison d'être

L'ambition du Groupe, mais aussi sa culture et l'engagement de ses collaborateurs trouvent leur expression dans la définition de sa raison d'être :

» **« Forts de notre expertise auprès des forces de Défense et Sécurité, nous accompagnons votre présent et assurons votre futur ».**

Notre différence

Être solidaire dans l'adversité, prévenir les risques, accompagner les personnes dans des situations de détresse... Cette éthique, les collaborateurs la mettent en œuvre chaque jour au profit de tous les sociétaires.

À 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 les actions du groupe.**

Notre expertise

Attaché à la maîtrise de ses activités, le Groupe AGPM gère de manière autonome l'intégralité de ses actifs financiers.

Son expertise se mesure aussi à la parfaite connaissance du milieu militaire de ses 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 telles que l'incorporation, les mutations, les promotions, les départs en OPEX, la retraite ou 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 chiffre d'affaires), compte 856 salariés, dont 609 à Toulon, où se situe son siège social. Il compte 41 agences en France métropolitaine et en outremer, 113 conseillers sédentaires, 95 commerciaux itinérants et 24 professionnels de l'intervention sociale.

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

Nos créations de valeurs

Le Groupe AGPM a 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 des équipes pour l'excellence opérationnelle.

› Transformation numérique

Simplifier les process, mieux connaître et mieux servir les 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 client.

› Transformation du modèle

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

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

Ainsi, le Groupe AGPM est attentif à créer un environnement bienveillant et favorable à leur épanouissement, de façon à insuffler les conditions optimales d'un service client exemplaire et reconnu.





Capital humain

856 salariés
41 agences



Capital financier

682 M€ de fonds propres
515 M€ de chiffre d'affaires



Capital sociétal

711 043 clients



Capital environnemental

1 932 892 kWh d'électricité
763 124 kWh de gaz
5 850 m³ d'eau
39 tonnes de papier
1016 Teq CO₂ émis lors de déplacement

Spécialiste de l'évaluation et de la gestion du risque, le Groupe AGPM identifie et tarifie les risques. Il conçoit des solutions adaptées à son sociétariat issu de la communauté Défense et Sécurité.

Le Groupe

Une promesse sociale envers les collaborateurs

- › Gestion des talents et des compétences
- › Qualité de vie au travail
- › Diversité professionnelle

Une promesse sociale envers les sociétaires

- › Satisfaction client
- › Entraide
- › Prévention

Au travers de ses actions, notamment dans les unités militaires, le Groupe AGPM sensibilise ses clients aux risques routiers. Par le prisme de l'association Tégo, le Groupe organise des actions de prévention des risques domestiques et propose un accompagnement d'entraide aux adhérents de l'association touchés par un accident de la vie.

Le Groupe AGPM développe une stratégie omnicanale. Il distribue ses produits par téléphone, sur internet, en face-à-face, en agence grâce à son réseau commercial spécialisé.

34,9 M€ de masse salariale
103 Recrutements
98,01% CDI
1,2 M€ de formation

252% de ratio de solvabilité
34,3 M€ de résultat net
16,18 M€ d'impôts
4 376 M€ d'actifs bruts dont 74,73% pour contrats d'épargne

674 802 Contrats vie
1 194 831 Contrats dommages
154,5 M€ d'indemnisations versées
189 k€ d'actions de prévention
+17 de Net Promoter Score*
7,9/10 Satisfaction client*

* Source enquête IPSOS

-16,23% d'eau
-10,38% d'énergie (gaz, électricité)
-11,96% de déplacement
-80,40% de papier

AGPM c'est :

Une raison d'être

"Forts de notre expertise auprès des forces de Défense et Sécurité, nous accompagnons votre présent et assurons votre futur !"

Les primes et l'épargne collectées sont placées sur les marchés financiers.

En cas de sinistre, le Groupe AGPM accompagne ses clients tout au long de la démarche d'indemnisation.

Notre démarche de responsabilité sociale de l'entreprise (RSE)

Le Groupe AGPM s'est engagé dans une démarche volontaire pour analyser 47 thématiques sociales, environnementales et sociétales pour élaborer la présente déclaration.

02



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 8 risques potentiels (humain, image, financier, opérationnel, environnemental, réglementaire, stratégique et sanitaire) et des valeurs de l'AGPM.



Nous avons retenu 21 thématiques impactées significativement par nos activités.

Thématiques	Domaine
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
Le nombre total d'heures de formation	Social
Les embauches et les licenciements	Social
L'absentéisme	Social
L'organisation du temps de travail	Social
Le bilan des accords collectifs, notamment en matière de santé et de sécurité au travail	Social
Les rémunérations et leur évolution	Social
L'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci	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
La politique de lutte contre les discriminations	Social
Protection des données et de la vie privée. Protection des données sensibles inhérentes à la profession des clients (militaires et assimilés)	Sociétal
Pratiques loyales en matière de commercialisation, d'informations et contrats	Sociétal
Service après-vente, assistance et résolution des réclamations et litiges pour les consommateurs	Sociétal
Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	Sociétal
Prise en compte dans la politique d'investissements des Impacts environnementaux et sociaux	Sociétal
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
L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	Environnemental
Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	Environnemental
Les actions engagées pour prévenir la corruption	Lutte contre la corruption

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 indicateurs clés de performance 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.

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

Nos enjeux principaux

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

03



DOMAINE	ENJEUX	RISQUES
SOCIAL	➤ Trouver des talents pour accompagner la performance de l'entreprise et l'évolution de nos métiers.	➤ L'absence d'anticipation dans les recrutements générerait le risque de non-atteinte de nos objectifs avec un impact négatif sur notre performance.
	➤ Développer une politique de mobilité interne pour offrir des perspectives à nos talents.	➤ Affaiblissement du savoir-faire et de l'expertise du Groupe AGPM. Les talents pourraient ne pas rester si l'entreprise ne les faisait pas évoluer, ce qui fragiliserait notre capacité à répondre à nos projets stratégiques.
	➤ 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, ce qui entacherait gravement l'image et la performance du Groupe AGPM.
	➤ 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, ce qui porterait atteinte à l'image du Groupe AGPM, diminuerait l'engagement des collaborateurs et nuirait à la performance de l'entreprise.
	➤ Favoriser la diversité professionnelle.	➤ Absence de diversité, et réduction de capacité d'innovation ce qui entacherait l'opportunité de démontrer la responsabilité sociale et ainsi parfaire l'image de l'entreprise.
	➤ Maintenir l'employabilité des collaborateurs afin de garantir notre performance.	➤ Ralentissement d'évolution de l'entreprise du fait de l'accélération de l'obsolescence des compétences, de l'apparition de nouveaux métiers et des nouvelles contraintes réglementaires, ce qui impacterait sa performance.
SOCIÉTAL	➤ Garantir la Protection des Données Personnelles de nos clients et de nos collaborateurs.	➤ Risque de répercussions négatives en termes de réputation ainsi que de lourdes sanctions réglementaires.
	➤ Faire de l'écoute du client une opportunité, en s'assurant de l'adéquation entre ses besoins et les garanties et services proposés.	➤ Conséquences sur l'image de marque et la réputation du Groupe AGPM qui sont essentielles dans la relation client.
	➤ Favoriser un investissement raisonné et responsable en prenant en compte notamment les critères ESG.	➤ Investir dans une entreprise controversée engendrerait un risque d'image pour l'entreprise. Egalement, l'évaluation insuffisante des enjeux ESG pourrait dégrader la qualité des actifs.
	➤ Garantir à chaque client la solution assurantielle la plus pertinente en fonction de sa situation personnelle.	➤ Une offre inadaptée de services et de produits pourrait conduire à une baisse d'attractivité du Groupe AGPM et à la non-atteinte de ses objectifs.
ENVIRONNEMENTAL	➤ Rechercher des économies dans l'utilisation des ressources tout en se conformant aux réglementations.	➤ La non-prise en compte des effets de ses activités sur l'environnement à l'égard des parties prenantes internes ou externes pourrait porter atteinte à l'image et au positionnement du Groupe AGPM.
LUTTE CONTRE LA CORRUPTION	➤ Appliquer une éthique sans tolérance à la criminalité financière.	➤ Risque de poursuites judiciaires et de sanctions pénales, ce qui nuirait à l'image du groupe et engendrerait une perte financière.

Trouver des talents pour accompagner la performance de l'entreprise et l'évolution de nos métiers

Risques

Nous recrutons des talents pour atteindre les objectifs de notre plan stratégique. 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,
- répondre aux évolutions technologiques et aux nouvelles attentes des clients,
- renforcer les fonctions essentielles à la pérennité de l'entreprise.

À défaut, l'absence d'anticipation dans les recrutements générerait le risque de non atteinte de nos objectifs avec un impact négatif sur notre performance.

Politique

Dans un environnement économique en perpétuel mouvement, les compétences deviennent rapidement obsolètes. Afin d'assurer une croissance dynamique, notre groupe a besoin de disposer de talents qui adhèrent à ses valeurs et qui ont la capacité de s'adapter aux évolutions de leur métier.

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 des écoles.
- Nous sommes présents dans les universités pour assurer des formations et favoriser la diffusion de nos besoins.
- Nous participons à des salons d'emploi organisés par Défense mobilité, ainsi que par l'Agence Pour l'Emploi des Cadres et par Pôle emploi.
- Nous avons mis en place un partenariat avec la mission locale pour le recrutement des emplois saisonniers.
- Nous créons des postes dans le domaine du numérique, du marketing, du commercial, de la finance et des ressources humaines. Nous avons continué à recruter malgré la crise sanitaire en proposant notamment des entretiens de recrutement en visioconférence.
- Nous avons mis en place un nouveau dispositif de recrutement collectif : la méthode de recrutement par simulation (MRS) via Pôle emploi.
- Nous disposons d'outils digitaux de recrutement pour être plus performants et améliorer l'expérience candidat.
- Nous avons créé un site internet carrière qui permet d'attirer de nouveaux talents.



Résultats

- **5 participations** à des journées de recrutement.
- **103 personnes** ont été recrutées dont **77** directement en CDI et **26 CDD** ont été transformés dans l'année en CDI.
- **34 ans** est l'âge moyen des personnes recrutées.
- **63 offres d'emploi** ont été publiées.
- **9 alternants** en cours de formation.
- **6 Jobistes⁽¹⁾** recrutés dans les universités.
- **19 posts LinkedIn** concernant des offres à pourvoir.

1. Jobiste : emploi temporaire

- **68 collaborateurs embauchés** en 2019 sur **90** sont encore dans l'entreprise en 2020.

Indicateur clé de performance

- % de candidats confirmés dans leur période d'essai

90%
2018

93%
2019

95%
2020

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

Risques

Pour maintenir et développer nos savoirs, nous devons fidéliser nos talents en valorisant leur potentiel tout en offrant des perspectives d'évolution.

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

À défaut, nous pourrions voir s'affaiblir le savoir-faire et l'expertise du Groupe AGPM. Les talents pourraient ne pas rester si l'entreprise ne les faisait pas évoluer, ce qui fragiliserait notre capacité à répondre à nos projets stratégiques.

Politique

Notre ambition est de prioriser l'évolution professionnelle et développer les passerelles entre les différents métiers pour favoriser la mobilité interne.

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 termes de qualification et d'emploi.
- 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 des savoir-être des métiers pour construire un référentiel de compétences commun à l'ensemble des fonctions de l'entreprise.
- Nous avons revu les fiches de description des fonctions. La nouvelle fiche de fonction met en valeur le « pourquoi » et la raison d'être de la fonction.
- Nous avons déployé un entretien annuel de performance qui permet d'évaluer le collaborateur sur les compétences qu'il doit mobiliser dans le cadre de sa fonction et qui met en avant les compétences détenues hors fonction.

Résultats

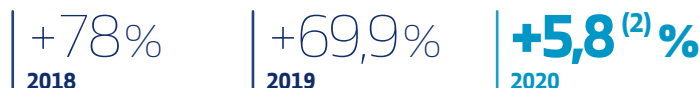
- **91 collaborateurs** ont évolué vers une nouvelle fonction en interne.
- **203 fiches de fonction** ont été revues et/ou créées en termes de définition et de comportements observables.
- **283 compétences** ont été définies dans l'outil RH. Les compétences peuvent être associées à différents niveaux (notion, pratique, maîtrise et expertise).
- **44 expériences** de « vis ma vie ».

Indicateurs clés de performance

- Évolution en % du nombre de collaborateurs ayant changé de fonction



- % des postes pourvus par mobilité interne



2. La baisse de l'indicateur clé de performance est liée au fait que les embauches étaient sur des métiers émergents pour lesquels les compétences n'étaient pas présentes dans l'entreprise.

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

Risques

Nous devons garantir un niveau élevé de qualité de vie au travail pour permettre à nos collaborateurs de s'épanouir dans un cadre collectif et permettre au Groupe AGPM d'améliorer sa performance et sa compétitivité.

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

Politique

Le Groupe AGPM s'attache à mettre à la disposition de ses collaborateurs les infrastructures permettant de garantir des conditions de travail optimales. Pour ce faire, les choix d'infrastructures, d'équipements et de services sont déterminés en concertation avec les collaborateurs directement concernés par leur environnement de travail. L'organisation du temps de travail proposée par le Groupe AGPM contribue à l'équilibre entre la vie privée et professionnelle.

Le Groupe AGPM œuvre au quotidien pour maintenir un climat de confiance, propice à la collaboration, à l'innovation et à la prise d'initiative.

Nous nous engageons à consacrer au moins 3 % des heures de formation à ces sujets, à maintenir au-delà de 65 % le taux de collaborateurs formés tous les 2 ans sur l'hygiène et la sécurité, et à maintenir notre taux d'absentéisme en dessous de 5 %.

Actions mises en œuvre

- Nous avons un référent «prévention des risques routiers» en entreprise qui a réalisé des plans d'actions sur les trajets domicile/travail d'une part et au profit des collaborateurs bénéficiant d'un véhicule de fonction d'autre part. De plus, les collaborateurs 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 collaborateurs des kits 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», et une campagne de vaccination pour la grippe.
- Nous publions régulièrement à l'attention de tous nos collaborateurs des informations relatives à la santé, à la sécurité et au bien-être.

- Nous interrogeons régulièrement nos collaborateurs pour mesurer leurs besoins et déployer des actions associées.
- 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 mettons à la disposition des collaborateurs des places en crèche au sein d'un réseau national.
- Nous allouons un ensemble de moyens au siège social assurant le bien-être des collaborateurs (espace bien-être, salles d'activités sportives, bibliothèque, salle de restauration avec terrasse, douches...). Un comité a été mis en place pour développer des actions de bien-être.
- Nous accueillons une conciergerie d'un réseau national qui facilite l'accès aux services du quotidien.
- Nous avons mis en œuvre toutes les mesures adaptées face à la COVID-19 pour travailler à distance dans les meilleures conditions possibles.
- Nous avons mis en place une formation, dès le début de la pandémie, pour les collaborateurs qui en ont ressenti le besoin, sur le thème : « Comment aider au mieux quelqu'un à vivre un confinement ».



Résultats

- **2 actions de prévention** ont été réalisées dont une campagne de prévention digitale.
- **476 heures de formations** ont été consacrées à l'hygiène et la sécurité.
- **4 formations e-learning** sur la sécurité routière sont proposées.
- **121 606 €** ont été investis en matière de bien-être.
- **42 collaborateurs** sont en temps partiel.
- Le taux d'absentéisme est de **5,71 %**.

Indicateurs clés de performance

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



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



- Évolution du taux d'absentéisme⁽¹⁾ en %



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

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

Risques

Nous maintenons un dialogue social de qualité, respectueux et constructif, afin d'en faire un levier de performance collective.

À défaut, les conflits sociaux pourraient se développer, ce qui porterait atteinte à l'image du Groupe AGPM, diminuerait l'engagement des collaborateurs et nuirait à la performance de l'entreprise.

Politique

Nous considérons les partenaires sociaux comme des acteurs majeurs participant à la performance globale de l'entreprise.

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

Notre objectif est de maintenir au moins 3 réunions par mois avec les partenaires sociaux.

Actions mises en œuvre

- Nous favorisons le dialogue social en réunissant des commissions du Comité Social et Économique autant que de besoin.
- Nous maintenons des échanges réguliers pour recueillir et traiter les questions portant sur le personnel et répondons par le dialogue aux difficultés rencontrées.



Résultats

- **39 réunions** ont été menées dans le cadre des instances sociales, dont 16 avec le CSE et 23 au titre des commissions du CSE.
- **7 réunions** avec les organisations syndicales se sont tenues.
- **Aucun** jour de grève.

Indicateur clé de performance

- Évolution en % du nombre de réunions avec les partenaires sociaux

-6,25 %
2019

+46,7 %⁽¹⁾
2020

1. Augmentation du nombre de réunions avec les partenaires sociaux en raison de la crise sanitaire 2020.

Favoriser la diversité professionnelle

Risques

Nous permettons à chacun, dans sa diversité, d'exprimer son potentiel et de contribuer pleinement à la performance de l'entreprise.

La variété des profils au sein des collaborateurs permet de créer des équipes complémentaires avec des visions et des idées variées qui enrichissent le Groupe AGPM.

À défaut, en l'absence de diversité, la capacité d'innovation de l'entreprise serait réduite. Par ailleurs, cela entacherait notre opportunité de démontrer notre responsabilité sociale et ainsi parfaire notre image.

Politique

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

Notre objectif est d'atteindre 4 % de collaborateurs en situation de handicap et 3 % de collaborateurs de moins de 30 ans. Nous souhaitons maintenir un taux supérieur à 90 sur l'index parité.

Actions mises en œuvre

- Nous avons deux référents chargés de la lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes, un désigné par l'entreprise et l'autre par le Comité Social et Économique.
- Nous avons un partenariat avec *Ariane Méditerranée*, pour aider des personnes en situation de handicap à s'insérer dans la vie professionnelle.

Résultats

- **96** à l'index parité.
- **37** collaborateurs en situation de handicap.
- **358** collaborateurs ont plus de 47 ans.
- **76** collaborateurs ont moins de 30 ans.
- **62 %** de femmes parmi nos collaborateurs.
- Le taux d'embauche des femmes s'élève à **67 %**.
- **51,4 %** de femmes cadres.

Indicateurs clés de performance

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

3,8%
2018

3,7%
2019

4,3%
2020

- Taux de collaborateurs âgés de moins de 30 ans sur l'effectif total

8,84%
2018

8,75%
2019

8,88%
2020

Maintenir l'employabilité des collaborateurs afin de garantir notre performance

Risques

Nous nous assurons que chaque collaborateur dispose de manière continue des bonnes compétences pour accomplir sa mission dans le but de maintenir l'entreprise à un haut niveau de performance.

À défaut, le Groupe AGPM verrait son évolution ralentie du fait de l'accélération de l'obsolescence des compétences, de l'apparition de nouveaux métiers et des nouvelles contraintes réglementaires, ce qui impacterait sa performance.

Politique

Nous devons repenser le schéma des relations clients, créer des services digitaux, développer la proximité avec le client, moderniser nos infrastructures et nos applications et nous donner les moyens technologiques et surtout humains pour dynamiser la transformation.

Pour nos collaborateurs, les transformations digitales, réglementaires et comportementales engendrent une évolution de leur métier et des compétences nécessaires. Nous devons les accompagner dans ces incessantes mutations, notamment par des actions de formation, autant pour préserver leur employabilité que parce qu'ils sont les acteurs majeurs du changement et générateurs de valeur pour l'entreprise.

À travers sa fiche de fonction, 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.

Notre objectif est de maintenir un taux d'accès à la formation de plus de 75 %, pour permettre à 3 collaborateurs sur 4 en moyenne chaque année de bénéficier de formations avec un nombre d'heures de formation, par an et par collaborateur au-delà de 30 heures.



Actions mises en œuvre

- Nous élaborons annuellement un plan de développement des compétences, en lien avec les enjeux stratégiques du Groupe AGPM.
- Nous favorisons l'accès à l'apprentissage à distance grâce à une plateforme de formation e-learning et des classes virtuelles permettant d'offrir des formations malgré le contexte sanitaire.
- 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) et les collaborateurs du Groupe AGPM dans le cadre de la mobilité interne.

Résultats

- **20017** heures de formations soit **2859** jours.
- **751** collaborateurs formés (**27** heures/collaborateur).
- **1 220 050 €** de dépense totale de formation (**1 625 €** par collaborateur).
- Le taux d'accès à la formation est de **76,4 %**.
- **84,95 %** de collaborateurs ayant passé le «Certificat digital d'Assurance».

Indicateurs clés de performance

- % de la masse salariale consacrée à la formation⁽¹⁾



- Nombre d'heures de formation par collaborateur formé



1. Le Groupe AGPM a su maintenir son taux d'accès à la formation et s'est adapté au contexte avec des formations plus courtes et à distance.

Garantir la Protection des Données Personnelles de nos clients et de nos collaborateurs

Risques

Dans un monde où la Data et la connaissance des personnes sont devenues un enjeu majeur, le Groupe AGPM tient à réitérer sa détermination dans la Protection des Données Personnelles non seulement de ses clients, mais également de ses collaborateurs.

Élément clé d'une relation contractuelle fondée sur la confiance, le Groupe AGPM entend prévenir toute atteinte au respect de leur vie privée.

Conscient des menaces générées par une cybercriminalité démesurée et toujours plus prégnante, le Groupe AGPM n'a cessé de renforcer ses interventions pour préserver ce capital immatériel de toute atteinte à sa confidentialité, son intégrité et sa disponibilité par des mesures techniques et organisationnelles en constante amélioration.

Un défaut de protection des données personnelles exposerait le Groupe AGPM à des répercussions particulièrement négatives en termes de réputation ainsi qu'à un risque de lourdes sanctions réglementaires.

Politique

Le Groupe AGPM a mis en œuvre le respect des principes fondamentaux de la réglementation en vigueur en adoptant une Politique de Protection des Données Personnelles ainsi qu'une Politique de Sécurité des Systèmes d'Informations, déclinée dans une gestion des accès logiques renforcée.

Forts de ces prérequis, le Groupe AGPM s'attache à les décliner au quotidien en associant ses collaborateurs pour garantir une implication et un respect de la réglementation par l'ensemble des services du Groupe AGPM.

De plus, les principes *Privacy by design*⁽¹⁾ et *Security by default*⁽²⁾ sont appliqués en associant désormais la DPO (Déléguée à la Protection des Données) et le RSSI (Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information) dès l'initialisation de tout projet de traitement de Données Personnelles.

Des actions concrètes ont été réalisées dont certaines font l'objet d'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.

1. Intégration à la conception des nouvelles applications des principes de protection de la vie privée.

2. Garantir par défaut le plus haut niveau possible de protection des données.

Actions mises en œuvre

- La **task force** Déléguée à la Protection des Données (DPO)/ Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI) effectue une analyse collaborative systématique de l'usage des données personnelles au regard des finalités de son recueil, enrichie par les mesures techniques et organisationnelles relatives à sa sécurité tout au long de son cycle de vie.
- Un examen préalable des Données Personnelles et de la localisation de leur stockage est opéré pour tout nouveau traitement ainsi que lors d'une sous-traitance afin de minimiser au maximum l'exposition non justifiée des données sensibles et hautement personnelles que le Groupe AGPM est amené à collecter dans le cadre de son cœur de métier.
- La mise à jour des données personnelles engagée auprès des clients a permis de les sensibiliser sur le fait qu'ils sont les meilleurs garants de la qualité de la donnée.
- Une nouvelle campagne de qualification de la position du client envers la prospection a été réalisée.
- Le formulaire facilitant la mise en œuvre des droits sur ses données personnelles a été mis en ligne en mai 2020 non seulement pour le client, mais également pour le collaborateur.
- Le renforcement de la robustesse des mécanismes de sécurité protégeant l'espace personnel sécurisé du client a été déployé : politique du mot de passe plus exigeante, minimisation des Données Personnelles susceptibles d'être exposées, surveillance accrue sur les comportements anormaux, revue de sécurité périodique.
- Les collaborateurs ont bénéficié de différentes actions de communication (sensibilisation, information, prévention, minute Sécurité).
- Les engagements des sous-traitants sont systématiquement formalisés dans les contractualisations pour mettre en exergue leurs obligations à respecter en matière de Protection des Données Personnelles.
- Des messages de sensibilisation ont été effectués à l'attention des collaborateurs sur l'usage des outils collaboratifs et sur les précautions à appliquer en termes de Protection des Données Personnelles.



Résultats

- **16 actions** de communication collaborateurs.
- **2 incidents**⁽³⁾ ayant un impact sur les données personnelles du client.
- **35 jours** de délai moyen pour le traitement du droit d'accès du client sur ses données personnelles (demandes complexes).

Indicateur clé de performance

- Évolution des délais de traitement en jour

7	5	35
2018	2019	2020

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.

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

Risques

Dans un marché fortement concurrentiel, satisfaire les attentes de nos clients est une préoccupation quotidienne qui mobilise l'ensemble du Groupe AGPM. Afin de garantir nos engagements décidés à partir de notre stratégie client, nous adaptons régulièrement notre offre (produits et services associés) aux besoins émergents. Nous assurons une veille permanente pour prendre en compte les nouveaux modes de consommation, les évolutions sociétales (par exemple les impacts du changement climatique) et les nouvelles technologies.

La digitalisation, la relation client omnicanale et l'évolution des attentes des clients entraînent des attentes fortes sur :

- la fourniture d'un service de qualité égale sur l'ensemble des canaux,
- la présentation claire de nos offres sur les différents médias et sur les différents points de contact, le traitement des demandes et également sur le traitement des réclamations notamment en termes de délai et de transparence.

La perception de nos clients sur nos services au sens large peut avoir des conséquences sur l'image de marque et la réputation du Groupe AGPM qui sont essentielles dans la relation client.

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 et 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 un fascicule présentant toutes les informations nécessaires pour faciliter les échanges.
- 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 des enquêtes de satisfaction portant sur l'ensemble de nos prestations. Nous nous sommes fixés comme objectif que 90% des assurés soient satisfaits. Les retours font l'objet d'une analyse et si nécessaire de plans d'action d'amélioration.



Résultats

- **18,3** jours de délai moyen de traitement de réclamation (contre **20** jours en 2019).
- **4,1%** des réclamations font l'objet d'une escalade (**4,98%** en 2019).

Indicateurs clés de performance

- Taux de réclamation par produit

5,97‰ AUTO	2,52‰ HABITATION	1,14‰ PJ	0,85‰ PRÉVOYANCE
---------------	---------------------	-------------	---------------------

8,1/10 de satisfaction sur les compétences de nos conseillers (vs 8,4/10 en 2018⁽¹⁾), pour une moyenne de **7,7/10** pour l'ensemble de la profession⁽²⁾.

- Évolution de la satisfaction client⁽³⁾

8,25/10 2020	8,22/10 2019	8,2/10 2018	8,4/10 2017	8,2/10 2016
-----------------	-----------------	----------------	----------------	----------------

1. Enquête réalisée tous les 2 ans.

2. Source : Baromètre de satisfaction 2020, réalisé par IPSOS sur 28 308 interviewés.

3. Note moyenne sur la satisfaction générale, pondérée du nombre de répondants de toutes les enquêtes de satisfaction menées en interne.

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

Risques

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 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'Organismes de Placements Collectifs en Valeurs Mobilières (OPCVM) libellés en euro.

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 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 diligence⁽²⁾» 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 obligatoire (hors État, secteur public et supra) :
 - **Notation MSCI** : conçue pour mesurer la résilience d'une entreprise aux risques environnementaux, sociaux et de gouvernance importants à long terme. Le but étant d'identifier les leaders du secteur et les retardataires en fonction de leur exposition aux risques ESG et de leur manière de les gérer par rapport à leurs pairs. La notation ESG MSCI se décompose en 3 catégories :
 - Les leaders (AAA, AA)
 - Les entreprises dans la moyenne (A, BBB, BB)
 - Les retardataires (B, CCC)
 - **Score de climat CDP** : Carbon Disclosure Project, mesure la performance environnementale des entreprises et leur attribue une notation allant de 1 à 8.

1. Critères environnementaux, sociaux et de gouvernance qui aident à déterminer la contribution sociétale d'une entreprise

2. Diligence raisonnable menée avant tout investissement et obligation de vigilance au cours de la vie de l'investissement

- **Rang ESG S&P Global** : évalue les impacts ESG significatifs sur l'entreprise et sa préparation aux risques et opportunités disruptifs ESG. 100 est la meilleure note.
- **QualityScore ISS** : analyse le risque de gouvernance d'une entreprise. La gouvernance joue un rôle important dans la prise de décision notamment en matière d'investissements et représente donc un enjeu majeur pour les entreprises. Les notations varient de 1 à 10, 10 représentant le risque le plus élevé.

Pour chaque indicateur, notre objectif est de maintenir une notation moyenne de notre portefeuille obligataire supérieure à la moyenne, à savoir :

- Notation MSCI > BB
 - Score de climat CDP > 4
 - Rang ESG S&P Global > 50
 - QualityScore ISS < 5
- Nous avons la volonté d'augmenter la part des OPCVM labellisés ESG ainsi que la part des produits structurés émis sous format green bond.
- Nous cherchons à développer nos investissements sur de nouvelles thématiques ou indices visant à promouvoir un investissement responsable tel que la préservation des océans, le vieillissement de la population, la réduction de l'empreinte carbone.
- 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 fabricant, vendant, stockant et transférant des bombes à sous-munitions et mines antipersonnel.

Résultats

- Nous avons appliqué les différents critères aux achats obligataires effectués sur l'année 2020 afin de démontrer notre volonté de maintenir des scores de qualité sur nos nouveaux investissements. Les résultats sont les suivants :
- Notation MSCI : A
 - Score de climat CDP : 6,50
 - Rang ESG S&P Global : 76,06
 - QualityScore ISS : 3,32
- Part des OPCVM labellisés ESG/Total OPCVM : 7,2 %.
- Part des produits structurés émis sous format Green bond/Total produits structurés : 12,3 %.
- Part des produits structurés à thématiques ESG/Total produits structurés : 32,0 %.

Indicateur clé de performance

- Évolution des indicateurs constatée sur l'ensemble du portefeuille obligataire à la clôture de l'exercice 2020 et 2019 :

	2020	2019
Notation MSCI	A	A
Notation climat CDP	6,58	6,57
Notation ESG S&P Global	77,18	77,70
QualityScore ISS	4,03	3,96

Garantir à chaque client la solution assurantielle la plus pertinente en fonction de sa situation personnelle

Risques

À l'écoute de nos clients, notre devoir est de lui délivrer le meilleur conseil et de lui permettre de choisir les solutions les plus pertinentes au regard de sa situation personnelle et professionnelle. La recherche de la satisfaction du client est un enjeu permanent, au cœur de nos actions. Dans ce but, nous mettons en œuvre une couverture assurantielle adaptée, personnalisée et c'est à travers le prisme d'une connaissance client renforcée et précise que nous développons notre gamme de produits et services, dans le souci constant de répondre à leurs besoins. L'intérêt des clients et leur satisfaction sont sources de création de valeurs pour l'entreprise.

À défaut, une offre inadaptée de services et de produits pourrait conduire à une baisse d'attractivité du Groupe AGPM et à la non-atteinte de nos objectifs.

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, professionnels de l'assurance, renforcée par les valeurs du monde de la Défense et de la Sécurité, cœur de cible historique du Groupe AGPM.
- 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 constamment améliorer notre qualité de souscription notamment via des formations ou des tutorats réguliers à destination des collaborateurs au contact de la clientèle. Nous nous engageons à maintenir nos taux d'anomalie en dessous de 20 % et garantissons à minima 5 journées par collaborateur commercial consacrées à des accompagnements et/ou des tutorats.



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 et des accompagnements collectifs dans le domaine technico-commercial et managérial à l'ensemble de nos collaborateurs en contact direct avec les clients.
- Nous participons à la veille réglementaire et concurrentielle pour adapter constamment notre démarche commerciale.
- Nous veillons à travers la réalisation de contrôles réguliers à la qualité de souscription et plus précisément au respect des bonnes pratiques du devoir de conseil.
- 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

- **2 096** jours de formation soit **6,1** par ETP.
- **125** jours de tutorats personnalisés en **221** jours.

Indicateurs clés de performance

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



- Évolution de la qualité de souscription évaluée par des contrôles réalisés par notre Direction Commerciale (taux de souscriptions conformes).

L'indicateur de performance reflète le renforcement du niveau de contrôle.



1. Le périmètre des contrôles s'est enrichi d'un nouveau mode de contrôles plus approfondi en 2020 par rapport à 2019, tant en termes de nombre de contrôles et de points de contrôles.

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

Risques

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'incidence 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 dans l'économie verte et la transition énergétique.

La non-prise en compte des effets de nos activités sur l'environnement à l'égard des parties prenantes internes ou externes pourrait porter atteinte à l'image et au positionnement du Groupe AGPM.

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 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 et avons supprimé les distributeurs à savon alimentés par piles.
 - Nous installons des éclairages automatiques lors de la rénovation des sanitaires

- 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 (DIB⁽¹⁾, papier) et des points de collecte collectifs (papier, carton, plastique, mégots, piles, déchets infectieux dont masques...).
 - En l'absence de solution proposée par la collectivité, nos déchets papier et cartons font l'objet d'une valorisation de la matière, via un prestataire extérieur. De par leur nature, les dossiers confidentiels font l'objet d'un traitement sécurisé qui impose leur destruction par déchiquetage fin et leur revalorisation.
 - Dans le cadre de la rénovation continue de notre dispositif d'éclairage, nous renvoyons systématiquement toutes les anciennes ampoules à notre fournisseur pour recyclage.
- Nous limitons au maximum notre effet 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 rénovation et construction de nos infrastructures et favorisons le tissu économique local.
- Nous confions à des prestataires externes la gestion des matériels et consommables informatiques en fin de vie pour un traitement conforme.
- Nous favorisons l'attribution des véhicules hybrides au sein de notre parc automobile.
- Nous avons optimisé la puissance électrique souscrite dans l'ensemble de nos agences.
- Nous imposons l'utilisation par nos prestataires de produits respectueux de l'environnement (entretien des espaces verts et des locaux, utilisation de peinture sans solvant).
- Nous avons fait l'acquisition en gros conditionnement du gel hydroalcoolique, et nous l'avons reconditionné en bouteilles individuelles rechargeables.

Résultats

- Valorisation matière de papiers/cartons : **10,0 tonnes⁽²⁾**.
- Hydrocarbures récoltés et traités : **4,1 tonnes**.
- Consommation électrique du siège : **1 446 195 kWh** soit **2375 kWh** par collaborateur.
- **36** véhicules hybrides soit **21,4 %** de notre parc automobile.
- Valorisation des matières plastiques : **502 kg** (bouteilles et gobelets).
- Recyclage des déchets : préservation de **170 arbres**.

1. Déchet Industriel banal.

2. Mesures COVID (télétravail).

3. En 2019, nous avons recyclé un volume important d'archives.

Indicateurs clés de performance

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



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



Appliquer une éthique sans tolérance à la criminalité financière

Risques

Afin de veiller au respect de nos obligations réglementaires en matière de lutte contre la corruption⁽¹⁾, la fraude, le blanchiment de capitaux⁽²⁾ et financement du terrorisme (LCB-FT), nous mettons en œuvre un dispositif qui prône la tolérance zéro. Les mesures applicables concernent l'ensemble des services et tous les collaborateurs sont sensibilisés à la prévention et à la détection de la criminalité financière.

À défaut de détection et de prévention des situations de fraude, de corruption, de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme, le Groupe AGPM s'exposerait à un risque de poursuites judiciaires et de sanctions pénales, ce qui nuirait à l'image du groupe et engendrerait une perte financière.

Ainsi, ces obligations réglementaires représentent un enjeu majeur pour conserver la confiance de nos clients.

Politique

En vue de nous conformer à la réglementation dans la maîtrise des risques de corruption, de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme, nous déployons un dispositif normé par le biais de cartographie des risques, de procédures formalisant les règles applicables, d'un plan de formation, de contrôles permettant de veiller au respect de la réglementation et d'un suivi en comité pour en assurer le pilotage.

Par ailleurs, dans le cadre de la loi Sapin 2, une boîte mail spécifique à la dénonciation d'actes contraires à la réglementation, sécurisée et assurant l'anonymisation des lanceurs d'alertes est mise à la disposition des collaborateurs du Groupe AGPM. Les modalités sont décrites dans la note de procédure lanceur d'alertes communiquée aux collaborateurs du Groupe AGPM.

Pour que cet enjeu soit conscientisé par l'ensemble des collaborateurs du Groupe AGPM et afin d'assurer l'efficacité des dispositifs mis en place, nous nous engageons à maintenir le taux de formation annuel LCB-FT au-dessus de 70 %.

Notre engagement contre la corruption, la fraude et le blanchiment des capitaux démontre notre volonté de transparence et affirme notre intégrité.

1. La corruption consiste à octroyer un avantage quelconque à une personne investie de fonctions déterminées pour qu'elle accomplisse ou n'accomplisse pas un acte de ses fonctions afin d'obtenir un bénéfice indu.

2. Le blanchiment de capitaux correspond à l'utilisation abusive du système financier pour dissimuler l'origine, la propriété ou le profit de biens dérivés d'activités criminelles. Toutefois, la réglementation en la matière s'applique pour toutes les infractions punies de plus d'un an d'emprisonnement telles que la fraude.

Actions mises en œuvre

- Nous avons établi des scénarios d'alertes permettant de détecter les opérations atypiques sur nos contrats et ainsi identifier le risque de BC-FT. Certains scénarios sont automatiques et alertent le gestionnaire en bloquant l'opération dans l'outil de gestion.
- Nous disposons d'un processus d'alerte professionnelle permettant de dénoncer les faits de corruption, de trafic d'influence et les faits graves.
- Nous travaillons à la mise à jour de nos règles déontologiques.
- Nous formons nos collaborateurs à la LCB-FT avec un e-learning et procédons à un test de connaissance à la suite.
- Nous sensibilisons régulièrement nos gestionnaires à la lutte contre la fraude.
- Nous organisons régulièrement des comités techniques de conformité pour suivre et piloter notre dispositif de lutte contre la criminalité financière et anticorruption.

Résultats

- **5 205** alertes ont été générées en assurance-vie en 2020 donnant lieu à **435** examens renforcés.
- **473** collaborateurs ont été formés en 2020 sur les sujets relatifs à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme soit **83 %** des personnels concernés par le dispositif mis en place.

Indicateur clé de performance

- Évolution du pourcentage de collaborateurs concernés par le dispositif, formés durant l'année :

31 %
2019

83 %
2020

Perspectives

04





Horizon 2023

En s'appuyant sur ses valeurs fondatrices, et porté par son plan stratégique « Transformation 2021 », le Groupe AGPM s'adapte de façon permanente pour accompagner les besoins de ses sociétaires qui ne cessent d'évoluer et faire de leur satisfaction son objectif prioritaire.

En tant qu'assureur responsable, le Groupe renforce également ses engagements sociaux et environnementaux. Il est engagé dans une politique où la prise en compte de critères liés à l'environnement et aux enjeux sociaux et sociétaux lui permet d'assurer des actifs sains et pérennes.

De plus, le Groupe AGPM est un employeur responsable. À travers une politique RH engagée, il crée un environnement bienveillant et favorable au développement de la confiance et l'autonomie de ses collaborateurs.

Pour diminuer son impact environnemental, le Groupe AGPM poursuit ses efforts dans l'optimisation de ses ressources et continue à investir en matière d'infrastructure. Il a d'ailleurs lancé un important chantier d'aménagement de son siège social avec la construction d'un nouveau bâtiment à horizon 2023 répondant aux normes Haute Qualité Environnementale.

Ses engagements se trouvent au cœur de sa raison d'être, résolument tournée vers l'avenir et guidée par la satisfaction client :



Forts de notre expertise auprès des forces de Défense et Sécurité, nous accompagnons votre présent et assurons votre futur!

Annexes

05

AGPM Groupe SGAM

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

Exercice clos le 31 décembre 2020

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'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, 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'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 ;
- 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 vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 ;
- 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 œuvre 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'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation.

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

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre novembre 2020 et avril 2021 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 générales, 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 consolidée 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 27 mai 2021

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 :

- Pourcentage de candidats confirmés dans leur période d'essai
- Evolution en pourcentage du nombre de collaborateurs ayant bénéficié d'une mobilité interne ainsi que le pourcentage des postes pourvus en mobilité interne
- Progression du nombre de collaborateurs formés tous les 2 ans sur l'hygiène et la sécurité, la part en pourcentage consacrée à l'hygiène et à la sécurité en conformité avec la réglementation sur l'ensemble des heures de formation ainsi que l'évolution du taux d'absentéisme
- Évolution en pourcentage du nombre de réunions avec les partenaires sociaux
- Taux de collaborateurs en situation de handicap sur l'effectif total ainsi que le taux de collaborateurs âgés de moins de 30 ans sur l'effectif total
- Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation ainsi que le nombre d'heures de formation par collaborateur formé
- Évolution des délais de traitement en jour
- Évolution de la satisfaction client
- Évolution dans le temps en pourcentage du volume de papier/carton recyclé ainsi que l'évolution dans le temps en pourcentage de la consommation électrique en kWh par collaborateur du siège
- Évolution des indicateurs constatée à la clôture de l'exercice
- Évolution en pourcentage du nombre de jours de formation par ETP ainsi que l'évolution de la qualité de souscription évaluée par des contrôles réalisés par notre Direction Commerciale (taux de souscriptions conformes)
- Évolution du pourcentage de collaborateurs formés durant l'année

Informations qualitatives (actions et résultats) :

- Commissions du Comité Social et Économique
- Partenariat avec Ariane Méditerranée
- « Certification digitale d'assurance »
- Analyse collaborative systématique de l'usage des données personnelles au regard des finalités de son recueil
- Procédure de traitement des réclamations
- Veille réglementaire concurrentielle
- Tutorats individualisés et accompagnement collectif dans le domaine technico-commercial et managérial
- Scénarios d'alertes permettant de détecter les opérations atypiques sur nos contrats et ainsi identifier le risque de BC-FT
- Formation sur le thème : « Comment aider au mieux quelqu'un à vivre un confinement »

Dans un objectif environnemental, cette brochure a été étudiée dans le but de limiter son empreinte carbone. Le nombre de pages a été réduit en évitant les espaces vides et en diminuant la taille de police. L'impression a été réalisée via des machines dernière génération, consommant moins d'énergie et permettant ainsi moins de gâche de papier lors du calage. Le papier utilisé bénéficie d'un label 100% PEFC, visant à assurer le renouvellement de la forêt, tout en préservant l'eau, les sols, la faune et la flore de ce milieu naturel.



Rue Nicolas Appert
83086 TOULON CEDEX 9

groupe-agpm.fr



Groupe **AGPM**
SANTÉ • PRÉVOYANCE • ASSURANCE • RETRAITE