



Déclaration de performance extra-financière

2021

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

01

Modèle d'affaires

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

02

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



03

Nos enjeux principaux

- 14 DOMAINE SOCIAL
- 22 DOMAINE SOCIÉTAL
- 30 DOMAINE ENVIRONNEMENTAL
- 32 LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

04

34 Perspectives

Sommaire



A woman with curly hair, wearing a tan blazer over a white shirt, is smiling and looking towards a man whose back is to the camera. They are sitting at a desk with papers and a binder. The background is a solid blue color with white geometric shapes and dotted lines.

01

Modèle d'affaires

NOTRE MODÈLE

L'Association Générale de Prévoyance Militaire (AGPM) a été créée il y a plus 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 garantir spécifiquement le risque opérationnel.

Grâce aux deux sociétés d'assurances mutuelles AGPM Assurances et AGPM Vie, elle a ensuite enrichi son offre pour proposer une gamme de produits et services accessibles à tous : assurances de biens, épargne et santé notamment.

Le Groupe AGPM est un membre fondateur de l'association souscriptrice Tégo. L'association Tégo est son partenaire et s'engage à faire avancer la protection sociale des ressortissants Défense et Sécurité en même temps qu'elle accompagne au quotidien ses adhérents et leur famille dans les moments difficiles.



Le Groupe AGPM, reste plus que jamais l'interlocuteur de ses clients pour les accompagner dans tous leurs besoins assurantiels.

Les entités du Groupe AGPM créent et développent une large palette de contrats.

Le Groupe AGPM est ouvert à tous : les femmes et les hommes de la communauté de Défense et 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 889 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.

Les orientations stratégiques sont définies par le Conseil d'Administration d'AGPM Groupe.

Qu'ils soient militaires d'active, réservistes ou civils, les administrateurs défendent les intérêts de tous les sociétaires en s'appuyant sur leurs expériences et leur connaissance du monde de la défense.

Ces orientations stratégiques sont mises en œuvre par le comité exécutif et son Président-Directeur Général.

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 afin de rester un acteur incontournable de la protection de la communauté Défense et Sécurité, de leur famille, et de tous ceux qui partagent ses valeurs.**

Le Groupe AGPM est engagé dans un processus d'amélioration continue pour que ses produits et services correspondent au plus près aux attentes de ses clients.

NOTRE RAISON D'ÊTRE

L'ambition du Groupe AGPM 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 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 AGPM.

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 tels que l'incorporation, les mutations, les promotions, les départs en mission, 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 889 salariés, dont 609 à Toulon, où se situe son siège social. Il compte 40 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 AGPM a pu, au fil du temps, générer des fonds propres lui permettant d'obtenir des ratios de solvabilité solides, garantissant sa pérennité, son indépendance et le respect de ses engagements.

NOS CRÉATIONS DE VALEUR

Le Groupe AGPM a engagé en 2019 un plan stratégique « Transformation 2021 », avec 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.

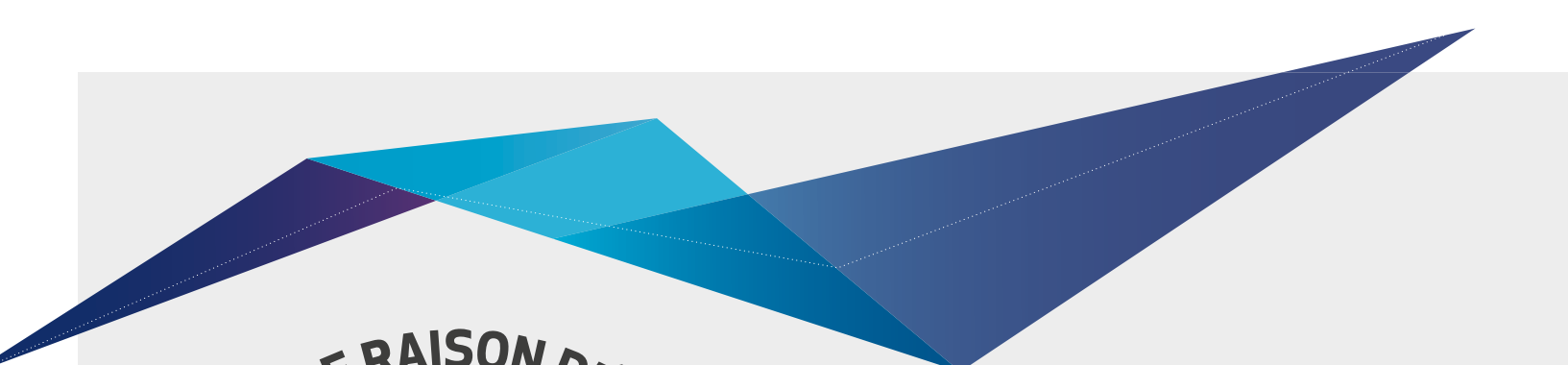
► Transformation du modèle

Saisir les opportunités de croissance durable et rentable pour développer les entités du Groupe AGPM : 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 son épanouissement, de façon à garantir un service client exemplaire.





NOTRE RAISON D'ÊTRE

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

NOTRE PROMESSE SOCIALE...

...ENVERS LES ASSURÉS

Satisfaction client
Entraide
Prévention

...ENVERS LES COLLABORATEURS

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

UNE SOLIDE BASE FINANCIÈRE

714 M€
de fonds propres

541 M€
de chiffre d'affaires

→ **Création de valeurs sur l'année**

250 %
de ratio de solvabilité

19,5 M€
d'impôts

4,4 M€
d'actifs bruts dont 74,23%
adossés à l'épargne

32 M€
de résultat net

NOS ACTIVITÉS

1 SPÉCIALISTE DE L'ÉVALUATION ET DE LA GESTION DU RISQUE

Nous identifions les risques et les tarifs.
Nous concevons des solutions adaptées à nos assurés.

DES COLLABORATEURS MOTIVÉS

40 agences
889 salariés

Création de valeurs sur l'année

36,9 k€ de masse salariale
137 recrutements
1,3 k€ de formation
97% CDI

5 SENSIBILISATION ET PRÉVENTION

Nous sensibilisons nos assurés aux risques routiers. Par le prisme de l'association Tégô, nous organisons des actions de prévention et proposons un accompagnement d'entraide aux adhérents touchés par un accident de la vie.

2 STRATÉGIE OMNICANALE

Nous distribuons nos produits par téléphone, sur internet, en face-à-face, en agence grâce à notre réseau commercial spécialisé.

DES CLIENTS TOUJOURS PLUS NOMBREUX ET FIDÈLES

715 677 clients

Création de valeurs sur l'année

667 867 Contrats vie
1,2 M Contrats dommages
219 k€ d'actions de prévention
+21 de Net Promoter Score*
8,27/10 Satisfaction client*
178,5 M€ d'indemnisations versées

3 PRIMES ET ÉPARGNES COLLECTÉES

sont placées sur les marchés financiers.

4 ACCOMPAGNEMENT CLIENT

En cas de sinistre, nous accompagnons nos clients tout au long des démarches administratives.

* Source enquête IPSOS

UNE FORTE AMBITION ENVIRONNEMENTALE

1 585 159 kWh
d'électricité

4 934 m³
d'eau

676 Teq CO₂
émis lors de déplacements

49 tonnes
de papier

853 382 kWh
de gaz

→ Création de valeurs sur l'année

-16 %
d'eau

-34 %
de déplacement

-41 %
d'énergie (gaz, électricité)

+26 %
de papier



02

Notre démarche de responsabilité sociétale 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.

À l'origine, 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 identifiés (humain, image, financier, opérationnel, environnemental, réglementaire, stratégique et sanitaire) et des valeurs du Groupe AGPM.



Nous avons retenu 21 thématiques impactées significativement par nos activités.

Thématiques

Les conditions de santé et de sécurité au travail

Les accidents du travail, leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles

Le nombre total d'heures de formation

Les embauches et les licenciements

L'absentéisme

L'organisation du temps de travail

Le bilan des accords collectifs, en termes de santé et de sécurité au travail

Les rémunérations et leur évolution

L'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci

Les politiques mises en œuvre en matière de formation et de protection de l'environnement

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

La politique de lutte contre les discriminations

Protection des données et de la vie privée. Protection des données sensibles inhérentes à la profession des clients (militaires et assimilés)

Pratiques loyales relatives à la commercialisation, aux informations et contrats

Service après-vente, assistance et résolution des réclamations et litiges pour les consommateurs

Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs

Prise en compte dans la politique d'investissements des impacts environnementaux et sociaux

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

L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification

Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions

Les actions engagées pour prévenir la corruption

Les thématiques portant sur la lutte contre la précarité, le respect du bien-être animal et l'alimentation responsable, équitable et durable n'ont pas été retenues en raison de la nature de nos activités.

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.

03

Nos enjeux principaux

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



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 fidéliser et engager nos talents.

► 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 et affaiblirait notre savoir-faire et notre expertise.

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

► L'exposition des collaborateurs à des situations pouvant porter atteinte à leur santé ou à leur sécurité entacherait gravement notre image et notre performance.

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

► Le développement des conflits sociaux porterait atteinte à notre image, diminuerait l'engagement des collaborateurs et nuirait à notre performance.

► **Favoriser la diversité** professionnelle.

► L'absence de diversité réduirait la capacité d'innovation de l'entreprise. De plus, ce manquement entacherait l'opportunité d'exprimer notre engagement en matière de responsabilité sociale.

► **Maintenir l'employabilité des collaborateurs** afin de garantir notre performance.

► L'absence d'accompagnement des collaborateurs vis-à-vis de l'accélération de l'obsolescence des compétences, de l'apparition de nouveaux métiers et des nouvelles contraintes réglementaires entraînerait un ralentissement de notre évolution, ce qui impacterait notre performance.

SOCIÉTAL



► **Garantir la Protection des Données Personnelles** de nos clients et de nos collaborateurs.

► Un défaut de protection des Données Personnelles nous exposerait à des répercussions particulièrement négatives en termes de réputation ainsi qu'à un risque 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 pour optimiser sa satisfaction.

► La perception de nos clients sur nos services au sens large peut avoir des conséquences sur notre image de marque et notre réputation, qui sont essentielles dans notre relation client.

► **Favoriser un investissement raisonné et responsable** en prenant en compte notamment les critères ESG (Environnemental, Social et Gouvernance).

► Investir dans une entreprise controversée engendrerait un risque d'image pour l'entreprise. De plus, 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 nos objectifs.

ENVIRONNEMENTAL



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

► 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 notre image et à notre positionnement.

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION



► **Appliquer une éthique sans tolérance** à la criminalité financière et à la corruption.

► À défaut de détection et de prévention des situations de fraude, de corruption, de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme, nous nous exposerions à des risques de poursuites judiciaires, sanctions administratives et pénales, ce qui pourrait nuire à notre image et engendrerait une perte financière voire un retrait d'agrément.

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

ENJEUX

Nous recrutons des talents pour atteindre les objectifs de notre plan stratégique. Cet enjeu est capital pour saisir des opportunités de croissance durables et rentables. 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.

RISQUES

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, nous avons besoin de disposer de talents qui adhèrent à nos valeurs et qui ont la capacité à s'adapter aux évolutions de leur métier.

Dans ce contexte, notre politique est de mettre à disposition de l'entreprise des femmes et des hommes engagés et compétents pour qu'ils participent à la réussite de nos projets actuels et futurs.

ACTIONS MISES EN ŒUVRE

- Nous avons mis en place des partenariats avec des acteurs institutionnels locaux et nous participons à des salons et forums dans les écoles et universités afin d'attirer de nouveaux talents.
- Nous sommes présents auprès des étudiants pour animer des formations et favoriser la diffusion de nos besoins.
- Nous participons à des salons d'emploi afin d'être visibles.
- Nous proposons des entretiens de recrutement en visioconférence. En présentiel ou en distanciel, nous avons su faire preuve d'adaptation, pour continuer à être présents auprès de nos futurs talents et à recruter malgré la crise sanitaire.
- Nous proposons des postes dans le domaine du numérique, du marketing, du commercial, de la finance et des ressources humaines.
- Nous avons élargi nos canaux de recrutement ainsi que notre visibilité, notamment avec une présence sur la plateforme « Welcome to the jungle », sur un job board innovant de recrutement « HelloWork » et avec le dispositif de recrutement collectif : MRS (Méthode de Recrutement par Simulation).
- Nous continuons d'enrichir notre site internet carrière pour développer notre image et attirer de nouveaux talents.
- Nous sommes de plus en plus présents sur les réseaux sociaux (LinkedIn notamment) pour accroître toujours plus notre visibilité.

Résultats

- ☑ **8 participations** à des journées de recrutement.
- ☑ **137 personnes** ont été recrutées dont **90** directement en CDI et **14** CDD ont été transformés dans l'année en CDI.
- ☑ **36 ans** est l'âge moyen des personnes recrutées.
- ☑ **25** alternants et stagiaires en cours de formation.
- ☑ **19** étudiants recrutés dans les universités.
- ☑ **173** offres d'emploi ont été publiées.
- ☑ **29** postes publiés et relayés sur les réseaux sociaux.
- ☑ **88** collaborateurs embauchés en 2020 sont encore dans l'entreprise en 2021.

Indicateur clé de performance

- % de candidats confirmés dans leur période d'essai

2018	2019
90%	93%
2020	2021
95%	90%

Développer une politique de mobilité interne pour fidéliser et engager nos talents

ENJEUX

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

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

RISQUES

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 enjeux stratégiques.

POLITIQUE

Notre ambition est de prioriser l'évolution professionnelle et développer les passerelles entre les différents métiers.

Notre objectif est qu'au moins 60 % des postes soient pourvus par nos collaborateurs.

ACTIONS MISES EN ŒUVRE

- ▶ Nous proposons tous les deux ans, conformément à la réglementation, à l'ensemble de nos collaborateurs, des entretiens professionnels pour évoquer avec eux leurs perspectives d'évolution en termes de qualification et d'emploi.
- ▶ Nous proposons tous les ans un entretien annuel de performance permettant l'évaluation des compétences liées à la fonction occupée par le collaborateur ainsi que la valorisation des compétences individuelles détenues (hors fonction donc).
- ▶ Nous mettons à jour régulièrement le référentiel des fiches de fonction, toujours en phase avec la cible organisationnelle de l'entreprise, et toujours à partir du « pourquoi » et de la raison d'être de la fonction.
- ▶ Nous recevons les collaborateurs qui souhaitent bénéficier d'un accompagnement RH dans le cadre de leur projet professionnel.

Résultats

- ☑ **80 collaborateurs** ont évolué vers une nouvelle fonction en interne.
- ☑ **26 fiches de fonction** ont été revues et/ou créées, dans le cadre de la réorganisation de l'entreprise.

Indicateurs clés de performance

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

2018	2019
-15,40%	+50%
2020	2021
-8,10%	-12,09 %

- ▶ % des postes pourvus par mobilité interne

2018	2019
+78%	+69,90%
2020	2021
-5,80%	+27,70 %

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

ENJEUX

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.

RISQUES

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

Nous œuvrons au quotidien pour maintenir un climat de confiance, propice à la collaboration, à l'innovation et à la prise d'initiative, garantissant une bonne qualité de vie au travail.

Pour ce faire, nous nous attachons à mettre à la disposition de nos collaborateurs des infrastructures permettant de garantir des conditions de travail optimales.

En effet, les choix d'infrastructures, d'équipements et de services sont déterminés en concertation avec les collaborateurs directement concernés par leur environnement de travail.

De plus, l'organisation du temps de travail que nous proposons contribue à l'équilibre entre la vie privée et professionnelle de nos collaborateurs.

Enfin, 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 de prévention des risques routiers sur les trajets domicile/travail d'une part et au profit des collaborateurs bénéficiant d'un véhicule de fonction d'autre part.
- Nous proposons, tous les deux ans, des formations 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. À titre d'exemple, nous avons relayé la campagne de «Santé publique France» pour lutter contre le tabagisme, avec le «Moi(s) sans tabac».
- 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 à tarif préférentiel au sein d'un réseau national.
- ▶ Au sein de notre siège social, nous allouons un ensemble de moyens assurant le bien-être des collaborateurs (parking privatif, espace bien-être, jardin partagé, potager, salles d'activités sportives, bibliothèque, salle de restauration avec terrasse, douches...).
- ▶ 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 au COVID-19 pour travailler à distance dans les meilleures conditions possibles.
- ▶ Nous avons signé un accord d'entreprise télétravail, permettant aux collaborateurs de travailler deux jours par semaine à distance.

Résultats

- ✔ **12 interventions** dans le podcast interne de l'entreprise.
- ✔ **12 000 € ont été investis** dans des kits de prévention de sécurité routière pour l'ensemble des collaborateurs.
- ✔ **84,25 heures de formations** ont été consacrées à l'hygiène et la sécurité.
- ✔ **58 000 € ont été investis** en matière de bien-être.
- ✔ **39 collaborateurs** sont en temps partiel.
- ✔ **7,63 %** de taux d'absentéisme.

Indicateurs clés de performance

- ▶ Progression du nombre de collaborateurs formés sur l'hygiène et la sécurité

2018	2019	2020	2021
+66,70%	-8,30%	-36,09%	+17,65%

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

2018	2019	2020	2021
3,80%	1,60%	2,40%	0,26 %

- ▶ Évolution du taux d'absentéisme¹⁾ en %

2018	2019	2020	2021
6,21%	4,91%	5,71%	7,63 %

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

ENJEUX

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

RISQUES

À défaut, les conflits sociaux pourraient se développer, ce qui porterait atteinte à notre image, 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 les collaborateurs et répondons par le dialogue aux difficultés rencontrées.
- Nous avons mis en place trois accords d'entreprise en 2021 : l'accord relatif au télétravail, l'accord de performance collective relatif à la rémunération du réseau commercial et l'accord de négociation annuelle obligatoire.

Résultats

- ☑ **63 réunions** ont été menées dans le cadre des instances sociales, dont **26** avec le CSE et **37** au titre des commissions du CSE.
- ☑ **37 réunions** avec les organisations syndicales se sont tenues.

Indicateur clé de performance

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

2019	2020
-6,25%	+53,33%
2021	
+117,39%	

Favoriser la diversité professionnelle

ENJEUX

Nous permettons à chaque collaborateur d'exprimer son potentiel et de contribuer pleinement à la performance de l'entreprise dans le respect de la diversité de chacun. La variété de profils de nos collaborateurs permet de créer des équipes complémentaires qui s'enrichissent de leurs différences.

RISQUES

L'absence de diversité réduirait la capacité d'innovation de l'entreprise. De plus, ce manquement entacherait notre opportunité d'exprimer notre engagement en matière de responsabilité sociale.

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 en matière de développement des ressources humaines (recrutement, formation, gestion des carrières notamment). Notre objectif est de maintenir un taux de collaborateurs âgés de moins de 30 ans supérieur à 8 % et 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, l'un désigné par l'entreprise, et l'autre par le Comité Social et Économique.
- ▶ Nous avons un référent handicap dans l'entreprise ainsi qu'auprès de France Assureurs. Nous nous sommes rendus au premier séminaire annuel du handicap organisé par France Assureurs à Paris, en septembre dernier.
- ▶ Nous organisons chaque mois un comité handicap dans l'entreprise.
- ▶ Nous sommes partenaires de FACE VAR, fondation qui agit contre l'exclusion. Nous avons signé le PAQTE (*PActe avec les Quartiers pour Toutes les Entreprises*) en faveur des quartiers prioritaires et nous participons également au programme Mentorat GO qui concerne l'aide auprès de jeunes en difficultés dans la découverte du monde professionnel.
- ▶ Nous avons signé, lors de la semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap, la charte « Activateur de progrès » de l'AGEFIPH (*Association nationale de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées*).

Résultats

- ☑ **96 % à l'index parité.**
- ☑ **32 collaborateurs** en situation de handicap.
- ☑ **370 collaborateurs** de plus de 47 ans.
- ☑ **73 collaborateurs** de moins de 30 ans.
- ☑ **62 % de femmes** parmi nos collaborateurs.
- ☑ **76 % de femmes** ont été recrutées en 2021.
- ☑ **50 % de femmes** cadres.

Indicateurs clés de performance

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

2018	2019
3,8%	3,7%
2020	2021
4,3%	3,6 %

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

2018	2019
8,84%	8,75%
2020	2021
8,88%	8,21 %

Maintenir l'employabilité des collaborateurs afin de garantir notre performance

ENJEUX

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.

RISQUES

À défaut, nous verrions notre évolution ralentie du fait de l'accélération de l'obsolescence des compétences ainsi que de l'apparition de nouveaux métiers et des nouvelles contraintes réglementaires, ce qui impacterait notre 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 organisationnelles 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 supérieur à 75 %, ce qui permet à 3 collaborateurs sur 4 de bénéficier de plus de 30 heures de formation annuelle.

ACTIONS MISES EN ŒUVRE

- Nous élaborons annuellement un plan de développement des compétences, en lien avec les enjeux stratégiques du Groupe AGPM.
- Nous avons mis en place des formations pour nos collaborateurs liées à la nouvelle organisation de la division gestion des contrats.
- 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.
- L'ensemble de nos nouveaux commerciaux ont été formés à la distribution d'assurance.
- 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.

- ▶ Nous avons mis en place une formation « comprendre mon entreprise » pour tous les nouveaux arrivants dans le cadre du parcours d'intégration.
- ▶ Nous formons nos collaborateurs exposés dans le cadre de leur fonction, à la Lutte Contre le Blanchiment de Capitaux et le Financement du Terrorisme.
- ▶ Nous dispensons également une formation « recruter sans discriminer » pour les chargés de recrutement et les managers qui participent aux sessions de recrutement afin de les sensibiliser aux sujets liés à la discrimination.
- ▶ Nous avons mis en place un parcours de formation continue, « La pépinière », destiné à accompagner le développement de nouvelles compétences. Le parcours se compose de trois promotions, dont une constituée de collaborateurs qui, de par leur fonction, accompagnent le changement et/ou sont amenés à prendre des décisions et à faire des choix pour accompagner la transformation.

Résultats

- ✔ **32 582 heures de formations** soit **4 654 jours**.
- ✔ **807 collaborateurs** formés (**40 heures**/collaborateur).
- ✔ **1 325 713,26 € de dépense totale** de formation.
- ✔ **80,2 % de taux d'accès** à la formation.
- ✔ **83 nouveaux arrivants** ont participé à la formation « comprendre mon entreprise ».
- ✔ **88,22 % de collaborateurs** ont passé le Certificat digital d'Assurance.
- ✔ **3 182 heures de formations** dédiées à l'accompagnement de la nouvelle organisation de nos gestionnaires.
- ✔ **206 délégué(e)s et conseiller(ère)s d'agences** ont suivi 4 modules de formation sur la gestion du portefeuille clients.
- ✔ **100 collaborateurs** ont reçu des formations sur les offres de nos partenaires.

Indicateurs clés de performance

- ▶ % de la masse salariale consacrée à la formation^[1]

2018	2019	2020	2021
4,3 %	7,9 %	3,5 %	6,3 %

- ▶ Nombre d'heures de formation par collaborateur formé

2018	2019	2020	2021
32	44	27	40

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

ENJEUX

Dans un monde où la Data et la connaissance des personnes sont devenues un enjeu majeur, nous réitérons notre détermination dans la Protection des Données Personnelles non seulement de nos clients, mais également de nos collaborateurs.

Élément clé d'une relation contractuelle fondée sur la confiance, nous entendons prévenir toute atteinte au respect de leur vie privée.

Conscients des menaces générées par la cybercriminalité, nous n'avons de cesse de renforcer nos 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.

RISQUES

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

POLITIQUE

Afin de respecter les principes fondamentaux de la réglementation en vigueur et notamment du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), nous avons adopté un corpus procédural contenant notamment une Politique de Protection des Données Personnelles ainsi qu'une Politique de Sécurité des Systèmes d'Information, déclinée dans une gestion des accès renforcée.

Forts de ces prérequis, nous nous attachons à les décliner au quotidien en associant nos 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 le Délégué à la Protection des Données (DPO) et le Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI) dès l'initialisation de tout projet de traitement des 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 de nos clients ainsi que la diminution des délais de traitement des droits du client sur ses données personnelles.

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, de leur cycle de vie et des mesures de sécurité appliquées 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 nous sommes amenés à collecter dans le cadre de notre cœur de métier.
- 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.
- Nous nous engageons à mettre à jour régulièrement les données de nos clients, nous permettant ainsi de les sensibiliser à l'importance que nous accordons à la protection des 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.

- ▶ Nous réalisons, avec l'aide de partenaires extérieurs, le suivi et le maintien de l'efficacité des mécanismes de sécurité protégeant l'espace personnel de nos clients par une revue de sécurité périodique et une mise en œuvre d'actions correctives ou de maintien en sécurité.
- ▶ Nos collaborateurs bénéficient régulièrement d'actions de communication afin de les sensibiliser à la Protection des Données Personnelles (prévention, minute Sécurité...).
- ▶ Nous mettons en œuvre régulièrement des campagnes de sensibilisation à l'attention de nos clients (phishing, ingénierie sociale, rappelant systématiquement les précautions et mesures à adopter en termes de Protection des Données Personnelles).
- ▶ Dans un cycle de sécurisation du système d'information (comprenant les étapes d'identification, protection, détection, réaction et reprise) nous avons implémenté de nouveaux outils pour augmenter la rapidité de la détection et l'efficacité de la réponse.

Résultats

- ☑ **12 actions de communication** collaborateurs.
- ☑ **30 jours de délai moyen** pour le traitement du droit d'accès du client sur ses données personnelles.

Indicateur clé de performance

- ▶ Évolution des délais de traitement en jours

2018	2019	2020	2021
7	5	35	30



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

ENJEUX

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

RISQUES

À défaut, nous nous exposerions à des risques de dégradation de notre image de marque et de notre réputation. 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 équivalente 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 des réclamations notamment en termes de délai et de transparence sur la procédure auprès de nos assurés.

La perception de nos clients sur nos services au sens large peut avoir des conséquences sur notre image de marque et notre réputation, qui sont essentielles dans notre 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, sous forme de fascicule, toutes les informations nécessaires pour faciliter les échanges.
- ▶ Nous conduisons des campagnes d'appréciations qualitatives visant à repérer les besoins en formation pour adapter les compétences de nos collaborateurs. Pour cela, nous organisons des écoutes et des enregistrements d'appels 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

✓ **20,1 jours** : délai moyen de traitement d'une réclamation en 2021. Les premiers enseignements démontrent que la qualité de service rendu aux clients est conforme à l'objectif de l'ACPR.^[1]

✓ **4,1 %** des réclamations font l'objet d'une escalade.

▶ Taux de réclamations par produit :

	2020	2021
Auto	5,97 ‰	3,88 ‰
Habitation	2,52 ‰	2,02 ‰
PJ	1,14 ‰	0,95 ‰
Prévoyance	0,85 ‰	0,70 ‰

✓ **22 % de baisse** des réclamations client en 2021

✓ **8,6/10 de satisfaction** sur les compétences de nos conseillers (vs. 8,1 en 2020), pour une moyenne de 7,7/10 pour l'ensemble de la profession.^[2]

Indicateur clé de performance

▶ Évolution de la satisfaction client^[3]

2016	2017
8,2	8,4
2018	2019
8,2	8,2
2020	2021
8,3	8,3

1. Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution

2. Source : Baromètre de satisfaction 2021, réalisé par IPSOS sur 75 056 interviewés.

3. Note moyenne sur la satisfaction générale sur 10, 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 (Environnemental, Social et Gouvernance)

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.

RISQUES

Nous avons identifié deux risques majeurs pour nos investissements :

- un risque d'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

Notre philosophie d'investissement 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»^[2] des Nations Unies. Nous intégrons des critères ESG dans nos questionnaires de «due diligence»^[3] 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) :

- **Notation MSCI^[4]** : 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^[5]** : Carbon Disclosure Project, mesure la performance environnementale des entreprises et leur attribue une notation allant de 1 à 8. 8 est la meilleure note.

- **Rang ESG S&P Global^[6]** : évalue les impacts ESG significatifs sur l'entreprise et sa préparation aux risques et opportunités disruptifs ESG. 100 est la meilleure note.

- **QualityScore ISS^[6]** : 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 tels que la préservation des océans, le vieillissement de la population et la réduction de l'empreinte carbone.
- ▶ 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 de réaliser des investissements financiers dans des entreprises fabriquant, vendant, stockant et transférant des bombes à sous-munitions et mines antipersonnelles.

Résultats

- ☑ Nous avons appliqué les différents critères aux achats obligataires effectués sur l'année 2021 afin de démontrer notre volonté de maintenir des scores de qualité sur nos nouveaux investissements. Les résultats sont les suivants :
 - Notation MSCI : **AA**
 - Score de climat CDP : **6,00**
 - Rang ESG S&P Global : **66,33**
 - QualityScore ISS : **2,39**
- ☑ Part des OPCVM labellisés ESG/Total OPCVM : **10,1 %**.
- ☑ Part des produits structurés émis sous format Green bond/Total produits structurés : **11,8 %**.
- ☑ Part des produits structurés à thématiques ESG/Total produits structurés : **34,8 %**.

Indicateur clé de performance

- ▶ Évolution des indicateurs constatée sur l'ensemble du portefeuille obligataire à la clôture des exercices 2021, 2020 et 2019 :

	2019	2020	2021
Notation MSCI	A	A	A
Notation climat CDP	6,57	6,58	6,88
Notation ESG S&P Global	77,70	77,18	78,41
QualityScore ISS	3,96	4,03	3,61

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

2. « PRI » ou « Principles for Responsible Investment ».

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

4. MSCI (pour Morgan Stanley Capital International) est une entreprise de services financiers, publiant des indices boursiers.

5. S&P Global est une entreprise américaine spécialisée dans l'analyse financière, maison-mère de Standard & Poor's.

6. Institutional Shareholder Services.

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

ENJEUX

Notre motivation au quotidien :

« Faire valoir notre expertise pour proposer nos offres dans le respect du conseil et de la satisfaction de nos clients ».

À l'écoute de nos clients, notre devoir est de leur délivrer le meilleur conseil et de leur permettre de choisir les solutions les plus pertinentes au regard de leur situation personnelle, familiale et professionnelle dans le respect des obligations réglementaires. L'intérêt de nos clients et leur satisfaction sont source de création de valeur : c'est avant tout à leur profit que nous assurerons notre développement économique vertueux.

RISQUES

Le risque est la non-atteinte des objectifs définis dans notre projet stratégique et une baisse de notre attractivité en raison d'une offre de services et des produits inadaptés aux besoins des clients.

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 en cohérence avec notre cœur de cible historique, constitué par le monde de la défense et de la sécurité tout autant qu'auprès du monde civil.
- Des pratiques commerciales loyales et respectueuses qui prennent en compte la situation, les exigences et les besoins du client dans le respect des obligations réglementaires.
- 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 et/ou des tutorats et/ou accompagnements réguliers des managers du réseau de distribution à destination de nos collaborateurs au contact de notre clientèle. Nous nous engageons à maintenir un taux de conformité de nos souscriptions au-dessus de 80 % et nous garantissons à minima 5 journées par collaborateur commercial consacrées à des accompagnements et/ou des tutorats.



ACTIONS MISES EN ŒUVRE

- ▶ Nous avons repensé et mis à jour notre programme de formation initiale à destination de nos commerciaux afin de prioriser la relation clientèle tout en renforçant la connaissance technique des produits d'assurance.
- ▶ Nous assurons en continu des cycles de formation complets dans tous les domaines liés à nos activités, notamment sur les aspects réglementaires.
- ▶ L'ensemble de nos collaborateurs commerciaux sont formés au respect des pratiques commerciales lors de leur prise de poste.
- ▶ Nous organisons des tutorats individualisés et des accompagnements collectifs dans le domaine technico-commercial et managérial à l'ensemble de nos collaborateurs commerciaux en contact direct avec les clients.
- ▶ Nous réalisons une veille réglementaire et concurrentielle que nous présentons aux collaborateurs en contact avec la clientèle afin de maintenir un niveau élevé de connaissance du domaine assurantiel, une sensibilité sur les exigences réglementaires nous permettant d'adapter constamment notre offre et notre démarche commerciale aux besoins de nos clients.
- ▶ Un service dédié aux contrôles veille à la qualité de souscription, à la qualité des données de nos clients et plus précisément au respect des bonnes pratiques du devoir de conseil.
- ▶ Nous menons des contrôles sur la documentation contractuelle et publicitaire afin que celle-ci soit la plus lisible et compréhensible pour nos clients.

Résultats

- ☑ **2 758 jours** de formation soit **6,1** par collaborateur commercial.
- ☑ **208 jours** de tutorats personnalisés.
- ☑ **84 jours** de tutorats de groupes (3 à 12 collaborateurs).

Indicateurs clés de performance

- ▶ Évolution en % du nombre de jours de formation par collaborateur commercial

2018	2019
+78 %	+97 %
2020	2021
-25 %	+0,33 %

- ▶ Qualité de souscription évaluée par des contrôles réalisés par notre Direction Commerciale (taux de souscriptions conformes)

2018	2019
83 %	88 %
2020	2021
82 %	89 %



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

ENJEUX

En tant qu'acteur mutualiste, nous accompagnons notre développement par une mobilisation contre les effets du changement climatique. Ainsi, en lien avec notre situation d'acteur local de premier rang et assureur reconnu dans le secteur de la défense, nous mettons en place au niveau de nos infrastructures une démarche proactive pour identifier et réduire l'ensemble de nos impacts environnementaux, dans le cadre de la transition énergétique et écologique vers un monde décarboné.

RISQUES

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

POLITIQUE

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

ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Nous réalisons tous les quatre ans un bilan des émissions de gaz à effet de serre (BGES) au niveau de notre groupe, couvrant notamment notre siège, nos agences détenues en propre ou louées, et notre flotte de véhicules. Ce bilan associé aux audits énergétiques menés en parallèle nous permet d'identifier les leviers d'actions à mettre en œuvre pour piloter notre trajectoire de réduction de nos consommations énergétiques et émissions de gaz à effet de serre. Concernant nos bâtiments (notre siège et nos 40 agences), nous réalisons continuellement un ensemble d'opérations pour réduire sensiblement notre consommation d'énergie :

- Intégration systématique des enjeux environnementaux lors de toutes nos opérations de rénovations et constructions de nos infrastructures. Par exemple, dans le cadre du projet de construction de la quatrième aile de notre siège social, nous installons des panneaux photovoltaïques permettant une autoconsommation, et avons obtenu en phase de conception le label HQE.
- Gestion centralisée de notre siège pour une maîtrise et un pilotage à distance de l'éclairage et de la température des locaux.
- Politique en matière de chauffage nous permettant de maîtriser les températures des locaux.
- Optimisation de l'infrastructure liée à l'eau chaude de nos sanitaires ;
- Réflexion sur le remplacement du chauffage gaz par une pompe à chaleur.

- Gestion intelligente de notre parc informatique permettant de gérer la mise hors tension à distance de nos équipements.
- Rénovation de nos dispositifs d'éclairage en les remplaçant systématiquement par des LED basse tension et suppression des distributeurs à savon alimentés par piles.
- Optimisation de la puissance électrique souscrite dans l'ensemble de nos agences.

En ce qui concerne les déplacements professionnels de nos collaborateurs :

- Remplacement progressif de la flotte des véhicules de nos commerciaux par des véhicules électrifiés (hybrides et électriques) dans le cadre du renouvellement annuel du tiers de notre flotte.
- Installation de bornes de recharges électriques à notre siège.
- Politique de déplacements professionnels privilégiant le train à l'avion.
- Prise en charge des indemnités kilométriques vélo.

Enfin, en ce qui concerne la gestion de nos déchets :

- Mise en place d'un « tri » déployé auprès de chaque collaborateur du siège, des poubelles individuelles (DIB^[1], papier) et des points de collecte collectifs (papiers, cartons, plastiques, mégots, piles, déchets infectieux dont masques, etc.).
- Valorisation, en l'absence de solution proposée par la collectivité, de nos déchets papiers et cartons par 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.
- Recyclage systématique de nos ampoules dans le cadre de la rénovation continue de notre dispositif d'éclairage.
- Récupération au niveau du siège des hydrocarbures des parkings pour un traitement dédié.
- Gestion des consommables informatiques en fin de vie (recyclage auprès d'un prestataire).
- Utilisation imposée à nos prestataires de produits respectueux de l'environnement (entretien des espaces verts et des locaux, utilisation de peintures sans solvant).

Résultats

- ✓ **1 185 tCO₂eq**, soit **1,33 tCO₂eq** d'émissions de gaz à effet de serre^[2] par collaborateur du Groupe (889 collaborateurs du Groupe AGPM^[3]).
- ✓ **1 080 246 kWh**, soit **1 639 kWh** de consommation électrique du siège par collaborateur du siège (659 collaborateurs au siège au 31/12/2021^[3]).
- ✓ **22,5 %** de véhicules électrifiés^[4] sur l'ensemble de notre flotte.
- ✓ **11,78 tonnes^[5]** de valorisation matière de papiers/cartons.

Indicateurs clés de performance

- Évolution des délais de traitement en jours

2018	2019	2020	2021
-4,4 %	-12,8 %	-17,3 %	-31 %

Consommation 2021 : 1 080 246 Kwh contre 1 446 195 Kwh en 2020 soit une baisse de 31 % des consommations électriques du siège. Ce résultat s'explique en partie par le travail à distance des collaborateurs.

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

2018	2019	2020	2021
-41,9 %	+844 %	-70,6 %	+13 %

Ce résultat s'explique par une présence plus régulière des collaborateurs sur le site, comparativement à 2020, année du confinement plus strict.

1. Déchet Industriel Banal.

2. Scope 1 (consommation de gaz, émissions de notre flotte de véhicules) et scope 2 (consommation électrique de notre siège et des agences).

3. Salariés présents au 31/12/2021.

4. Véhicules électriques et hybrides.

5. Mesures COVID (télétravail).

Appliquer une éthique sans tolérance face à la criminalité financière et la corruption

ENJEUX

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 le financement du terrorisme (LCB-FT), nous mettons en œuvre un dispositif qui prône la tolérance zéro. Les mesures applicables concernent l'ensemble des entités du Groupe AGPM et l'intégralité des Directions. Ainsi les collaborateurs sont sensibilisés à la prévention et à la détection de la criminalité financière.

RISQUES

À défaut de détection et de prévention des situations de fraude, de corruption, de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme, nous nous exposerions à des risques de poursuites judiciaires, sanctions administratives et pénales, ce qui pourrait nuire à notre image et engendrerait une perte financière voire un retrait d'agrément.

Ainsi, ces obligations réglementaires représentent un enjeu majeur pour conserver la confiance de nos clients et assurer la durabilité des entreprises constituant notre groupe.

POLITIQUE

En vue de se conformer à la réglementation dans la maîtrise des risques de corruption, de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme, nous déployons un dispositif normé par le biais de classification 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.

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

Par ailleurs, dans le cadre de la loi Sapin 2 anticorruption, une boîte mail interne spécifique à la dénonciation d'actes contraires à la réglementation, sécurisée et assurant l'anonymisation des lanceurs d'alerte a été créée et est mise à la disposition de nos collaborateurs.

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 telle que la fraude.



ACTIONS MISES EN ŒUVRE

- ▶ Nous avons établi des scénarios d'alerte permettant de détecter les opérations atypiques et ainsi identifier le risque de Blanchiment de Capitaux et de Financement du Terrorisme (BC-FT). Certains scénarios sont automatiques et alertent le gestionnaire en bloquant l'opération dans notre système d'information.
- ▶ Nous disposons d'un dispositif d'alerte professionnelle permettant de dénoncer les faits de corruption, de trafic d'influence et les faits graves.
- ▶ Nous renforçons actuellement nos règles déontologiques et leurs contrôles.
- ▶ Nous formons nos collaborateurs annuellement, nos commerciaux et toutes personnes en lien avec notre clientèle sur les thèmes de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.
- ▶ Nous sensibilisons régulièrement à la lutte contre la fraude l'ensemble nos gestionnaires.

Résultats

- ☑ **468 collaborateurs** ont été formés en 2021 sur les sujets relatifs à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, soit **77%** des collaborateurs.
- ☑ **6 217 alertes** ont été générées en assurance vie donnant lieu à **406** examens renforcés, soit **une évolution de + 19,4 %** du nombre d'alertes traitées par rapport à 2020.

Indicateurs clés de performance

- ☑ **2 déclarations de soupçon** ont été réalisées en 2021.
- ☑ **752 alertes** ont été générées en 2021 dans le cadre du gel des avoirs, soit une évolution de **138 %** du nombre de mesures de gel des avoirs par rapport à 2020.

▶ % des collaborateurs formés annuellement à la LCB-FT :

2019
31 %

2020
83 %

2021
77 %



04

Perspectives

En s'appuyant sur ses valeurs fondatrices, 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.



Le Groupe AGPM suit avec attention la réforme de la Protection Sociale Complémentaire (PSC). Véritable avancée sociale, ce modèle viendra remplacer en 2025 le principe de référencement actuel avec la mise en œuvre d'une couverture santé collective à adhésion obligatoire. Dès à présent, le Groupe AGPM contribue aux débats actuels afin de défendre les intérêts de la communauté Défense et Sécurité. Les engagements sociaux et sociétaux du Groupe AGPM poursuivent ce même objectif. Sa politique de prise en compte de critères liés à l'environnement lui permet d'assurer des actifs sains et pérennes.

Enfin, 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. Un chantier d'envergure a été lancé avec la construction d'un nouveau bâtiment du siège social qui répondra aux normes Haute Qualité Environnementale, destiné à améliorer la qualité de vie au travail de ses collaborateurs.

À travers ces chantiers, le Groupe AGPM se mobilise en tant qu'entreprise, employeur, assureur et investisseur responsable. Fidèle à ses valeurs, il s'engage afin d'offrir un service client exemplaire et reconnu.



C'est en visant chaque jour l'excellence quant à la satisfaction client que le Groupe AGPM pourra répondre aux enjeux de demain.



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