

# 3



## Laurence a son avenir bien en main

Ce matin, Laurence a rendez-vous avec Pierre, l'expert-comptable qui l'accompagne depuis la création de son entreprise de maintenance informatique il y a 18 ans. Pour la première fois, elle est accompagnée de sa fille Léa à laquelle elle envisage de céder sa société lorsqu'elle partira à la retraite.

En effet, Laurence vient de fêter ses 58 ans et, même si elle a encore du temps devant elle, elle aimerait commencer à préparer la transmission de son entreprise. Grâce à l'outil digital Optimum, conçu par AG2R LA MONDIALE, Pierre simule toutes les situations auxquelles Laurence peut être confrontée, avec leurs incidences fiscales et sociales.

Avec cet audit de protection sociale, Laurence dispose désormais de toutes les clés pour faire les bons arbitrages en fonction de leurs intérêts à Léa et à elle. Un conseil personnalisé qui fait la différence, comme le démontre le palmarès publié par « Le Monde du Chiffre » : le Groupe a été classé 1<sup>er</sup> en retraite et prévoyance et 3<sup>e</sup> en santé par 40 000 professionnels de la comptabilité.

« Quand l'essentiel est en jeu, nous aidons nos assurés à faire les bons choix pour préparer leur retraite, sécuriser leur patrimoine, se prémunir contre les aléas de la vie et protéger leur santé. »

### Double récompense pour la prévention



Emblématiques des actions de prévention que nous menons dans les branches professionnelles de l'alimentaire, le film « L'asthme d'Antoine le boulanger » et la campagne de prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS) auprès des apprentis de la charcuterie artisanale ont été récompensés en 2017. Le premier a reçu le 1<sup>er</sup> prix de l'International Media Award for Prevention à Singapour ; la seconde a été distinguée par les Argus de l'innovation mutualiste et paritaire dans la catégorie « Initiative de proximité ».

### Retraite complémentaire 100 % en ligne

Généralisée en 2017, la digitalisation du service de retraite complémentaire permet désormais à nos cotisants qui partent à la retraite d'effectuer toutes leurs démarches en ligne et, notamment, leur demande de liquidation. De leur côté, tous nos conseillers disposent d'outils connectés pour mettre à jour les carrières, traiter en temps réel les demandes de liquidation et activer par anticipation le paiement des pensions. Ce changement améliore significativement la qualité de service, en réduisant le temps d'instruction des dossiers et en renforçant le rôle de conseil de notre réseau de proximité, constitué de 44 CICAS et de 218 points d'accueil.

### 96 % des entreprises à l'heure de la DSN

Chantier majeur de 2017, la généralisation de la Déclaration Sociale Nominative (DSN) est aujourd'hui une réalité pour 96 % de nos entreprises clientes, qui n'ont plus qu'une seule déclaration à faire. Durant toute l'année, nous les avons accompagnées pour paramétrer leur logiciel de paie ou pour adapter leur contrat afin de le rendre DSN compatible.

### ViaSanté Mutuelle sur France 2



Entre les mois d'août et de novembre 2017, la chaîne France 2 a diffusé « Et vous, comment ça va ? », un programme court conçu et produit par ViaSanté Mutuelle. Volontairement dépourvue de toute connotation commerciale, cette campagne visait à asseoir la nouvelle identité visuelle et le positionnement d'acteur global de santé de ViaSanté Mutuelle. Ciblée sur l'humain et sur la santé au sens large, elle mettait en scène les témoignages réels d'hommes et de femmes ayant changé de vie pour trouver le chemin de leur épanouissement personnel.

### « Roulons Vélo » sur le départ lancé

Promoteur de la pratique du vélo pour se maintenir en bonne santé, nous avons lancé en 2017, avec notre mutuelle ViaSanté, une offre d'éco-mobilité à vélo : « Roulons Vélo ». Développée en partenariat avec la start-up Pangée, cette offre personnalisée innovante combine l'achat ou la location d'un vélo électrique, sportif ou urbain à un ensemble de services de prévention, d'assurance, d'assistance et de conseils : antiviol, équipements de sécurité, géolocalisation, parcours sécurisés... Destinée aux particuliers comme aux chefs d'entreprise, elle est accessible en ligne et permet aux utilisateurs de recevoir leur vélo « prêt à rouler » à domicile ou dans leur entreprise.

### Un recouvrement plus efficient

Conformément au cahier des charges des Fédérations Agirc et Arrco, nous avons mis en œuvre, dès novembre 2017, un programme d'efficience du recouvrement des cotisations de retraite complémentaire. Chaque mois, nous contactons par téléphone les entreprises débitrices pour identifier les raisons de leur retard de paiement et leur proposer un délai si elles sont en difficulté. Une relance préventive et personnalisée très appréciée de nos entreprises clientes, dont moins de 5 % connaissent des incidents de paiement. Ces campagnes d'appels sortants constituent désormais le premier niveau d'alerte du processus de recouvrement, avant la relance par courrier, la mise en demeure, l'inscription de privilège au tribunal de commerce et enfin la mise au contentieux.

## Retraite : opération Portes ouvertes



Dans le cadre des « Rendez-vous de la retraite », organisés pour la 2<sup>e</sup> année consécutive par les Fédérations Agirc et Arrco, nos 44 CICAS ont accueilli près de 9 000 personnes durant le week-end Portes ouvertes qui a eu lieu les 24 et 25 novembre 2017. Au cours de ces deux jours, les visiteurs ont pu assister à des réunions d'information collectives sur la retraite, mais aussi aborder leur cas personnel avec nos conseillers, lors d'entretiens individuels de 15 minutes, et prendre rendez-vous pour des entretiens plus approfondis.

## 10 500 EIR au compteur

En 2017, près de 10 500 Entretiens Information Retraite (EIR) individuels ont été réalisés par le Groupe, dont près de 10 000 par notre Centre de Relation Client dédié à la retraite complémentaire et près de 1 000 par notre plateforme téléphonique CICAS. Par ailleurs, nous avons réalisé un millier de réunions collectives d'information retraite en entreprises.

## 468 M€ de cotisations retraite en plus

Signe de la reconnaissance par nos clients de notre qualité de service, les entreprises de plus de 200 salariés ont massivement choisi AG2R LA MONDIALE pour gérer leurs cotisations de retraite Agirc et Arrco. En 2017, conformément à la mesure 3 de l'Accord national interprofessionnel (Ani) de mars 2013, elles étaient, en effet, tenues de regrouper leurs adhésions auprès d'un seul GPS de leur choix, afin de faciliter la prochaine mise en œuvre du régime unifié. Cette obligation réglementaire a largement profité au Groupe, qui a ainsi engrangé 468 millions d'euros de cotisations supplémentaires en 2017.

## Labels d'Excellence

En 2017, deux de nos contrats ont reçu la plus haute distinction des classements des Dossiers de l'Épargne : commercialisé en 2017, le contrat Retraite Professionnels a obtenu le Label d'Excellence dans la catégorie « contrat Retraite Madelin multi supports » et Vivépargne II a remporté, pour la 7<sup>e</sup> fois depuis 2009, le Label d'Excellence dans la catégorie « contrat d'épargne assurance vie multi supports classiques ».

## TNS : nouvelle offre prévoyance

En 2017, nous avons lancé une complémentaire prévoyance spécialement conçue pour les 2,8 millions de TNS en France, qu'ils soient créateurs d'entreprise, gérants majoritaires, artisans, commerçants ou professions libérales. Adaptable à la situation de chacun, elle offre des garanties innovantes pour compenser l'impact financier d'un arrêt de travail, d'un accident, d'une maladie, d'une invalidité ou d'un décès.

## Refonte de l'offre dépendance

Pionnier en matière d'assurance dépendance, nous avons revu en 2017 notre contrat individuel Assurance Autonomie afin de répondre aux risques de la perte d'autonomie au plus près des attentes de chacun. Notre nouvelle offre, personnalisable, comprend ainsi de nombreux avantages : le choix du montant de la rente mensuelle viagère, une sélection médicale simplifiée lors de l'adhésion, une couverture immédiate en cas d'accident et des options telles la garantie perte d'autonomie partielle, le capital aménagement ou encore l'assistance pour les aidants familiaux et la personne aidée.

## Option Capital Protégé

Dans un contexte de baisse du taux de rendement des fonds en euros, nous avons créé un produit structuré innovant : « Option Capital Protégé ». Constitué à 70 % de fonds en euros et à 30 % de fonds en actions, ce support d'assurance vie épargne allie le rendement d'un fonds euros et le potentiel de performance d'un panier d'unités de compte, tout en protégeant le capital au terme de 4 ans.

## Nouveaux sites Internet en épargne

Avant le déploiement prochain de la souscription dématérialisée dans notre activité d'épargne, nous avons lancé 2 nouveaux sites Internet en 2017 : le premier, destiné à nos assurés, leur permet de consulter toute leur épargne disponible ; le second, dédié à nos partenaires bancaires, les accompagne dans leurs conseils d'arbitrage auprès de leur clientèle.



## Un assistant virtuel dédié aux CCN

Les employeurs et comptables d'entreprises ayant souscrit un contrat collectif en prévoyance ou en santé auprès du Groupe disposent désormais d'un assistant virtuel ou « chatbot » pour les aider dans leur recherche d'information sur une convention collective nationale : taux de cotisation, formulaire de prestations prévoyance, etc. Accessible depuis un moteur de recherche ou sur notre site internet, cet outil digital leur offre une solution intermédiaire entre les réponses génériques des foires aux questions et la réponse individualisée via l'espace client.

## Les TMS dans le commerce de détail

En 2017, les travaux issus d'une enquête épidémiologique, réalisée conjointement par notre Pôle alimentaire et la branche de la vente alimentaire au détail, sont parus dans une revue scientifique. Initiée en 2014, dans le cadre d'une campagne nationale de prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS) dans ce secteur, cette enquête a été réalisée par téléphone auprès d'un échantillon de près de 9 000 salariés. Cette publication illustre notre implication aux côtés des branches dans la prévention des maladies professionnelles, dont les TMS constituent la première cause. Elle démontre également la reconnaissance par le monde médical de la qualité de notre contribution.

## Forte croissance des UC

En assurance vie, épargne et retraite supplémentaire, nous avons accru significativement le poids des unités de compte (UC) dans la collecte. Ces dernières représentent désormais 36,7 % des cotisations en 2017, contre 27,9 % pour le marché dans son ensemble, soit 8,8 points d'écart en notre faveur. Cette performance résulte d'une baisse pilotée des affaires nouvelles en supports euros au profit des souscriptions en UC, afin de limiter l'érosion du rendement de notre actif financier, dans un contexte durable de taux bas, et de maintenir des taux de rémunération attractifs.

## Double notation

L'agence de notation Standard & Poor's a salué la progression de nos fonds propres et la forte hausse de notre ratio de solvabilité en renouvelant la note A- perspective stable du Groupe et de ses affiliées, AG2R Réunica Prévoyance et La Mondiale. Elle a également confirmé la réussite de notre partenariat avec CNP Assurances en attribuant à notre filiale commune dédiée à l'épargne retraite entreprise, ARIAL CNP ASSURANCES, une première notation de A- perspective stable.

## 55<sup>e</sup> édition du SIA



Comme chaque année, AG2R LA MONDIALE a participé au Salon International de l'Agriculture (SIA) qui s'est déroulé du 24 février au 4 mars 2018 au parc des expositions de la Porte de Versailles à Paris. L'occasion de faire connaître notre expertise et nos actions auprès de la filière agroalimentaire, dont nous sommes un interlocuteur historique via notre Pôle alimentaire. Présents sur notre stand, de nombreux partenaires ont ainsi proposé aux visiteurs de participer à des animations diverses : les sapeurs-pompiers les ont sensibilisés aux gestes qui sauvent et l'Union Française de la Santé Bucco-Dentaire (UFSBD) à l'hygiène bucco-dentaire ; le Syndicat de la boulangerie et l'Union Nationale de détaillants en fruits, légumes et primeurs (UNFD) ont, eux, organisé chacun des animations autour de leurs produits. Enfin, le public a pu découvrir plusieurs activités centrées sur la santé, telles Twall, un mur de lumière interactif qui permet de travailler sa coordination et ses réflexes ; Diagnofood, un questionnaire conçu pour découvrir son profil alimentaire et bénéficier de conseils adaptés pour rester en forme ou encore Amma assis, une méthode d'acupression, alliant détente corporelle et mentale.

## Souscription dématérialisée pour les TNS

Initiée en 2017 et finalisée en 2018, la dématérialisation de la souscription des contrats de retraite individuelle pour les TNS est désormais effective. Cette avancée a permis de réduire à moins de 4 jours l'ensemble du processus, du recueil des pièces justificatives à la mise sous gestion des contrats, grâce, notamment, à la signature électronique et à la gestion électronique des documents.

## Des agences « comme chez vous »



En juin 2018, nous avons inauguré à Toulouse 2 agences d'un nouveau type. Aménagées selon le concept « comme chez vous », elles regroupent toutes nos solutions et l'ensemble de nos services dans les domaines de la santé, de la prévoyance, de la retraite et de l'épargne. Dans une ambiance chaleureuse et confortable, les visiteurs peuvent aussi bien s'entretenir avec un conseiller qu'essayer des lunettes, tester un service digital, découvrir des objets de santé connectée, participer à un atelier de prévention, suivre une conférence ou encore admirer les œuvres d'un artiste local.

# Mieux vous informer et vous servir

Retraite complémentaire

**Gestionnaire d'un quart de la retraite complémentaire Agirc et Arrco et de près de la moitié des Centres d'information, de conseil et d'accueil des salariés (Cicas), nous sommes l'un des principaux acteurs de la transformation annoncée du système de retraite par répartition.**

Dernière étape du déploiement national de la Déclaration sociale nominative (DSN), digitalisation du service de retraite, seconde trajectoire d'économies sur nos frais de gestion, fusion des régimes Agirc et Arrco au 1<sup>er</sup> janvier 2019 : de nombreux chantiers bousculent le paysage de la retraite complémentaire et ont mobilisé nos équipes tout au long de l'année.

## Le défi technique de la DSN

Le 1<sup>er</sup> janvier 2017 a été marqué par la généralisation de la DSN. En remplaçant toutes les déclarations sociales et administratives par un formulaire unique, intégré au logiciel de paie, la DSN représente pour les entreprises déclarantes une réelle simplification et un gain de temps précieux. Néanmoins, cette généralisation a été émaillée de difficultés techniques pour tous les acteurs de la sphère sociale et près de 20 % des entreprises déclarantes. Compte tenu du nombre d'entreprises clientes confrontées à des problèmes de déclaration, le Groupe a mis en place une équipe dédiée, chargée de

les contacter individuellement et de les accompagner dans la résolution de leurs difficultés techniques.

## Un parcours client rénové

Chantier majeur du cahier des charges des Fédérations Agirc et Arrco, la digitalisation du service retraite complémentaire s'est généralisée en 2017 et permet d'améliorer la qualité de service, notamment en réduisant le temps d'instruction des dossiers.

Désormais, les 200 000 actifs cotisants du Groupe, qui partent chaque année à la retraite, peuvent effectuer toutes leurs démarches en ligne : demande de liquidation, prise de rendez-vous dans l'une de nos permanences, demande d'un entretien téléphonique personnalisé avec un conseiller retraite. De leur côté, tous nos conseillers disposent d'outils connectés aux carrières individuelles, quel que soit le régime de retraite concerné. Grâce à ces outils, ils peuvent procéder aux mises à jour des carrières, traiter en temps réel les demandes de liquidation et activer par anticipation le paiement des pensions. Notre réseau de proximité, constitué de 44 Cicas et de 218 points d'accueil, peut ainsi se recentrer sur la relation client et sa mission de conseil.

## Allier qualité de service et réduction des coûts

En matière d'information des actifs, nous enregistrons des résultats conformes à la cible fixée par les contrats d'objectifs et de moyens, avec plus de 10 000 Entretiens Information Retraite (EIR) réalisés en 2017, par téléphone ou en face à face. Ce réseau de front office enregistre un taux de satisfaction de 8,9 sur 10, supérieur à l'objectif de 8,5 fixé par les Fédérations. Nous avons également organisé près d'un millier de réunions collectives en entreprises, réunissant au total environ 15 000 salariés.

Tous ces chantiers ont été conduits en tenant compte de la première trajectoire de réduction des coûts de gestion de 15 % pour la période 2013-2018. Le respect des engagements nous permet d'aborder la mise en œuvre des mesures décidées par les partenaires sociaux et entérinées par l'Accord national

interprofessionnel (Ani) du 30 octobre 2015 : la seconde trajectoire d'économies de 300 M€ pour la période 2019-2022, le passage au régime unifié le 1<sup>er</sup> janvier 2019, ainsi que la préparation du système universel de retraite, annoncé par le Président de la République.

## Des packs services personnalisés

Nous proposons aux entreprises et à leurs salariés des services innovants pour les accompagner dans leur politique ressources humaines de gestion des âges et dans leur dynamique professionnelle. Notre offre comprend 3 solutions clés en mains :

- Le Pack Génération, dédié au management des âges, comprend des réunions d'information et des formations pour aider les seniors à préparer leur seconde partie de carrière et la transition vers la retraite (Point 50 et Cap 60), ainsi qu'un séminaire pour améliorer la coopération intergénérationnelle. [www.preparonsmaretraite.fr](http://www.preparonsmaretraite.fr)
- Le Pack Forme, centré sur la qualité de vie au travail, propose des bilans de santé gratuits pour les plus de 50 ans et des conférences thématiques sur le sommeil, l'hygiène alimentaire, le bien-être au quotidien ou encore l'activité physique.
- Le Pack Équilibre, ciblé sur la situation des aidants et leurs difficultés à concilier vie professionnelle et contraintes personnelles, est composé de formations et de sensibilisations pour les salariés aidants et les managers de proximité. [www.aidonslesnotres.fr](http://www.aidonslesnotres.fr)

## Des collégiens stagiaires dans l'univers de la retraite

Afin de sensibiliser les plus jeunes aux problématiques de la retraite, plusieurs Cicas et centres de gestion du Groupe ont accueilli, en 2017, 30 collégiens de classe de 3<sup>e</sup> dans le cadre de leur stage d'observation en entreprise.

1,3 Md€ de cotisations supplémentaires a été enregistré en 2017 par rapport à 2016

# Maintenir votre pouvoir d'achat

Retraite supplémentaire

**Dans un environnement financier toujours marqué par des taux d'intérêt historiquement bas, nous avons renforcé la promotion des actifs de croissance auprès de nos clients tout en adaptant notre offre de produits et services. Les bons résultats obtenus confirment l'aspiration des Français à s'assurer un complément de revenus viagers en vue de la cessation de leur activité professionnelle.**

Face à la persistance de taux d'intérêt bas, qui affaiblit l'effet de levier de la retraite par capitalisation, nos conseillers ont sensibilisé nos assurés à la nécessité de changer leurs habitudes d'épargne. Selon leur appétence au risque et leur âge, ils leur ont conseillé d'augmenter la part des actifs de croissance en unités de compte dans leurs supports financiers et d'opter pour une gestion par horizon pour moduler progressivement cette part à l'approche de la retraite. Conformément à notre devoir de conseil et afin de les aider à s'adapter à cet environnement en mutation, nous avons mis à leur disposition des outils d'aide à la décision via un questionnaire financier, élargi leurs possibilités d'arbitrage et leur avons proposé de nouveaux fonds, ainsi que de nouvelles options de rente. Dans le même temps, dans un souci d'équité et en accord avec Amphitéa, l'Association de dialogue des assurés d'AG2R LA MONDIALE,

nous avons homogénéisé les règles techniques pour toutes les nouvelles cotisations, quelle que soit la génération des contrats.

## **Stabilité du chiffre d'affaires en retraite individuelle**

Notre effort de pédagogie, engagé dès 2016, a porté ses fruits, puisque la part des unités de compte a augmenté en moyenne de 3 points, tous contrats de retraite individuelle confondus. Ces dernières représentent même 43 % des primes nouvelles versées sur les contrats Madelin multisupports, lancés en 2017, contre 33 % l'an passé.

Sur ce marché, la montée en puissance du Plan d'épargne retraite populaire (Perp), favorisée par une fiscalité avantageuse, se confirme, avec un bond de 19 % des cotisations par rapport à 2016. Une croissance qui compense la baisse de 6 % des contrats "Madelin", dont le potentiel de développement se réduit d'année en année en raison du fort taux d'équipement des professionnels éligibles à cette solution.

## **ARIAL CNP ASSURANCES conforte son leadership en retraite collective**

Opérationnelle depuis le 1<sup>er</sup> avril 2016, ARIAL CNP ASSURANCES, notre filiale commune dédiée à l'épargne retraite entreprise avec CNP Assurances, a réalisé son 1<sup>er</sup> exercice complet. Après le regroupement des équipes, puis la refonte de la gamme des produits, des outils commerciaux, informatiques et de communication, nous avons procédé aux transferts réglementaires de portefeuilles vers la nouvelle entité, approuvés par l'autorité de tutelle en septembre 2017. Avec 15 milliards d'euros d'encours sous gestion, ARIAL CNP ASSURANCES devient un acteur de référence du marché. L'agence Standard & Poor's a d'ailleurs salué le succès de ce rapprochement en attribuant à notre filiale une première notation de A- perspective stable.

L'union des forces de CNP Assurances et d'AG2R LA MONDIALE s'est traduite en 2017 par la hausse d'environ 20 % de la collecte brute, avec plus d'1 milliard d'euros de cotisations. Une croissance portée par les contrats Plan d'épargne retraite entreprise (Pere) à cotisations

définies, dont la collecte, transferts entrants inclus, grimpe de 48 %, et par les cotisations Versements individuels facultatifs (VIF), qui progressent de 13 % malgré l'inquiétude générée par le prélèvement à la source avant son report au 1<sup>er</sup> janvier 2019.

À l'inverse, les contrats à prestations définies – contrats dits "article 39" et préretraite – continuent à décroître sous l'effet d'une fiscalité défavorable et affichent une baisse respective de 13 % et 39 %. Les contrats dits "article 39" sont au demeurant sur la sellette, depuis l'adoption d'une directive européenne de 2014 qui garantit aux salariés l'acquisition définitive de leurs droits après 3 ans de présence dans l'entreprise. Ces régimes à droits aléatoires sont donc appelés à évoluer ou à disparaître.

Enfin, le projet de futur système universel de retraite de base génère une opportunité pour les Pouvoirs publics et les assureurs de travailler d'une part à une simplification des dispositifs de retraite complémentaire et d'autre part à leur amplification notamment pour le grand âge et la perte d'autonomie.

---

7 nouveaux groupements professionnels partenaires

Assureur historique des branches professionnelles, nous sommes aussi un interlocuteur privilégié des groupements professionnels via des accords de partenariat. Avec une quarantaine d'accords à notre actif, notamment avec les professions médicales, nous bénéficions de la recommandation de ces groupements pour réaliser des audits de protection sociale auprès de leurs membres. En 2017, nous avons signé 7 nouveaux accords avec la Chambre nationale des conseils-experts financiers, la Fédération nationale de la photographie, l'Institut français d'étiopathie, les experts fonciers, la Fédération nationale des transports sanitaires, l'Union nationale des huissiers de justice et l'Alliance Healthcare.

# 2,5 Md€ c'est le chiffre d'affaires de la retraite supplémentaire en 2017, soit + 600 M€ par rapport à 2016

## **Dématérialisation de la souscription pour les professionnels**

En 2017, nous avons initié la dématérialisation de la souscription des contrats de retraite individuelle pour les Travailleurs non salariés (TNS). Nous sommes ainsi passés d'un processus papier à un processus entièrement dématérialisé, avec signature électronique, mise en gestion et Gestion électronique des documents (GED) automatiques. Une démarche finalisée en 2018 et qui a permis de réduire à moins de 4 jours l'ensemble du processus de souscription, du recueil des pièces justificatives à la mise sous gestion du contrat.



# Préserver vos intérêts

Assurance vie, épargne

**Contraints de composer avec des taux d'intérêt durablement bas, nous avons intensifié en 2017 notre politique de régulation des flux vers les fonds en euros au profit des unités de compte. Une stratégie destinée à préserver les intérêts de nos assurés au prix d'une réduction volontaire de la collecte.**

Baisse continue des rendements des fonds en euros, disposition anxiogène sur l'assurance vie dans la loi dite "Sapin 2", mise en œuvre annoncée de la « flat tax » : le contexte économique et réglementaire de 2017, guère favorable à l'assurance vie, s'est avéré peu rassurant pour les épargnants. Résultat : les ménages ont adopté la même position attentiste qu'en 2016. Leurs flux de placements ont, certes, continué à progresser, passant de 61 à 66 milliards d'euros (hors titres), mais la part de ces flux laissée sur leurs comptes courants a également augmenté, passant de 33 à 38 milliards d'euros, son plus haut historique. Les placements sécurisés ont drainé la plus grande partie du reste de leur épargne, les livrets bancaires, en tête avec 14 milliards d'euros, suivis du Livret A avec 10 milliards d'euros. Loin derrière, l'assurance vie ne collecte en net que 7 milliards d'euros, dont 5 milliards à titre collectif.

Face à la baisse de rendement et aux restrictions d'accès aux fonds en euros imposées par les acteurs du marché, les épargnants se sont

tournés vers les unités de compte, qui ont recueilli 20 milliards d'euros. En parallèle, la décollecte a atteint 13 milliards d'euros sur les fonds en euros.

## Régulation de la collecte et réorientation de l'épargne

Dans un contexte semblable à celui de l'an passé, nous avons continué en 2017 à piloter drastiquement la collecte et à orienter l'épargne vers les unités de compte, incluant des fonds immobiliers et des fonds en private equity. Nous avons également créé un produit structuré, constitué à 70 % de fonds en euros et à 30 % de fonds en actions, nommé « Option Capital Protégé ». Assorti d'une garantie sur le capital au terme de 4 ans, il offre davantage d'espérance de rendement tout en limitant la baisse éventuelle de valeur des fonds à risques. Lancée fin 2016, cette offre a récolté 60 millions d'euros en 2017. De son côté, notre filiale luxembourgeoise, La Mondiale Europartner, a lancé un nouveau support offrant un taux fixe de 1,8 % brut garanti sur trois ans. Destiné à stimuler le marché italien, ce produit a permis de collecter 300 millions d'euros en 2017 par l'intermédiaire de nos partenaires bancaires.

## Forte hausse de la proportion d'unités de compte

Grâce à cette stratégie responsable, nous évitons une trop forte dilution de l'actif général tout en préservant le rendement des placements de nos assurés et en constituant des réserves en prévision d'une probable remontée des taux. Conformément à nos prévisions, les cotisations en épargne ont baissé de 21,5 %, avec une collecte de 3,6 milliards d'euros et la part des unités de compte atteint 48 % contre 28 % en moyenne pour l'ensemble du marché.

Sur le marché patrimonial, dont notre plateforme luxembourgeoise demeure l'un des acteurs de 1<sup>er</sup> plan, les unités de compte séduisent également la clientèle internationale à hauts revenus. La Mondiale Europartner réalise ainsi en 2017 une collecte brute de 1,7 milliard d'euros et enregistre une part des unités de compte de 56 %, contre 45 % pour notre entité française La Mondiale Partenaire.

Les certificats mutualistes, un véhicule d'épargne attractif

Créés par la loi sur l'Économie sociale et solidaire du 31 juillet 2014 et commercialisés fin 2016 dans 6 régions pilotes, nos certificats mutualistes ont été déployés à l'échelle nationale dès janvier 2017. Le montant des certificats émis au terme de cette première opération, clôturée le 20 décembre, s'élève à 73 millions d'euros. Pour 2018, nous avons obtenu l'approbation de l'autorité de tutelle pour une seconde émission d'un montant maximal de 150 millions d'euros sur deux ans. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, la souscription est désormais ouverte à l'ensemble des assurés des entités membres de SGAPS AG2R LA MONDIALE. Accessibles au plus grand nombre et totalement dépourvus de frais, les certificats mutualistes offrent aux assurés une solution d'épargne innovante, disponible tous les ans. Ils leur permettent d'être partie prenante du développement du Groupe et de contribuer à renforcer sa solidité financière, tout en diversifiant leur épargne et en bénéficiant d'une rémunération attractive (3,10 % en 2016 et 3 % proposé au titre de 2017 aux Assemblées générales de mai 2018).

## La digitalisation à l'œuvre

En 2017, nous avons lancé deux nouveaux sites Internet : l'un, destiné à nos assurés en épargne patrimoniale, leur permet de consulter facilement leur épargne disponible, y compris depuis un smartphone ; l'autre, conçu pour nos partenaires bancaires français et étrangers, les accompagne dans leurs conseils d'arbitrages auprès de leur clientèle. D'ici fin 2018, nous déploierons la souscription dématérialisée dans l'ensemble de notre activité intermédiée.

## 12<sup>e</sup> acteur de l'épargne salariale

2017 a été une année de consolidation pour l'activité épargne salariale. L'encours total de gestion s'élève à 1 milliard d'euros au 30 décembre 2017, en progression de 3,5 % par rapport à l'exercice précédent. La collecte brute atteint 180 millions d'euros, réalisée pour les deux tiers par les réseaux de distribution interne et le solde par le réseau des Conseils en gestion de patrimoine indépendants (CGPI). La plateforme de gestion mutualisée, le GIE GES\*, a permis de réduire les coûts et d'améliorer très significativement la qualité des prestations proposées aux clients.

\*Groupement d'intérêt économique de gestion de l'épargne salariale



# Vous protéger quoi qu'il arrive

Prévoyance-dépendance

**Grâce à l'effet cumulé de mesures de redressement technique et d'actions de prévention dans les branches professionnelles, ainsi que du lancement de nouvelles offres, l'activité prévoyance a renoué avec la rentabilité en 2017.**

Dans un contexte de vieillissement des salariés, accentué par le recul de l'âge de départ à la retraite, et dans un environnement de taux bas qui pèse sur nos provisions techniques, l'activité prévoyance était pénalisée depuis plusieurs années. Les mesures de redressement engagées dès 2015 dans les branches professionnelles et chez les grands clients les plus exposés aux risques ont porté leurs fruits, permettant ainsi à la prévoyance collective de retrouver l'équilibre.

## Réduire la sinistralité par la prévention

Toutefois, avec l'allongement de la durée des carrières, le nombre des arrêts de travail et des invalidités reste à un niveau élevé. C'est pourquoi, simultanément à la discipline tarifaire que nous appliquons aux contrats collectifs pour les adapter à la réalité de la sinistralité, nous déployons, en concertation avec les branches, de nombreuses actions de prévention ciblées. La boulangerie artisanale a ainsi bénéficié en 2017 de 3 campagnes de prévention : l'une sur le dépistage de l'hypertension artérielle, menée en collaboration avec la Fondation de recherche sur l'hypertension artérielle (FRHTA) ; une autre

sur l'hygiène bucco-dentaire, réalisée dans 150 centres de formation des apprentis (CFA) en partenariat avec l'Union française pour la santé bucco-dentaire (UFSBD) ; une troisième sur la sensibilisation à l'hygiène respiratoire auprès des apprentis. Nous avons également poursuivi notre campagne de prévention des troubles du sommeil auprès des apprentis de la pâtisserie artisanale et des salariés du travail temporaire.

D'autres branches ont déployé, avec notre appui, des programmes de prévention spécifiques. C'est le cas de la charcuterie de détail sur les troubles musculo-squelettiques (TMS) et de la branche de la propreté sur les risques routier et de surpoids. Par ailleurs, en partenariat avec le cabinet Didacthem, nous accompagnons les branches dans la prévention des risques professionnels et de la pénibilité. L'évaluation des risques et la mise en œuvre d'un Compte professionnel de prévention (C2P) sont, en effet, des obligations légales que les Très petites entreprises (TPE) ont parfois du mal à remplir faute de ressources internes. En 2017, nous avons ainsi réalisé un référentiel pénibilité pour les secteurs de la pâtisserie et de la charcuterie artisanale. Assortie de recommandations, cette cartographie des risques, classés selon 3 niveaux d'intensité, permet à toutes les TPE de la branche de disposer d'une évaluation précise des facteurs de pénibilité propres à leur profession et d'enclencher les actions de prévention ad hoc. Des démarches similaires ont été déployées dans le cadre du degré élevé de solidarité (DES) pour la branche de l'animation et celle des établissements et services pour personnes inadaptées et handicapées.

## Une nouvelle offre adaptée aux besoins des Travailleurs non salariés (TNS)

Bien équipés en retraite supplémentaire, les TNS sont, en revanche, moins couverts en prévoyance. Selon une enquête de l'Institut CSA, 71 % d'entre eux s'estiment d'ailleurs moins bien protégés en cas d'arrêt de travail. Afin de leur proposer une couverture conforme à leurs besoins et complémentaire des prestations de leur régime obligatoire, nous avons lancé, en avril 2017, une nouvelle offre. Celle-ci comporte trois innovations majeures : une couverture au 1<sup>er</sup> jour

d'hospitalisation, la prise en charge des maladies psychologiques et des TMS, ainsi que d'un mi-temps thérapeutique jusqu'à 60 jours, à la suite d'un arrêt de travail ou d'une maladie. Pour les particuliers, nous avons également conçu en 2017 une Garantie protection accident qui couvre, dans un contrat unique, les conséquences de tous les accidents de la vie : routiers, domestiques, sportifs, médicaux, consécutifs à une catastrophe naturelle, une agression ou un attentat. Autant de situations qui touchent chaque année en France 41 % des foyers et donnent lieu, dans 14 % des cas, à une hospitalisation.

## Une expertise historique sur le risque dépendance

Avec l'allongement de la durée de la vie et l'augmentation du nombre de malades atteints de pathologies invalidantes liées à l'âge, le risque dépendance est un défi majeur pour les années à venir. Aujourd'hui 1,2 million de personnes âgées sont en situation de perte d'autonomie. Selon les prévisions, elles seront deux fois plus nombreuses d'ici 2060. Pourtant, faute de financement public pour couvrir ce risque, la population équipée en assurance dépendance reste faible.

Pionniers dans ce domaine avec la création d'une assurance dépendance dès 1985, nous avons étendu progressivement notre offre de produits et de services pour répondre aux besoins croissants d'accompagnement du vieillissement. Aujourd'hui, nous proposons une assurance autonomie individuelle, une assurance dépendance conjuguée à une solution d'épargne et, enfin, une aide aux aidants, destinée aux plus de 11 millions de personnes qui soutiennent au quotidien un proche en perte d'autonomie.

G2P, un outil de pilotage innovant

L'ordonnance du 22 septembre 2017 a transformé le Compte personnel de prévention de pénibilité (C3P) en Compte professionnel de prévention (C2P). Sa principale mesure : le passage de 10 à 6 facteurs de risques. Lorsqu'un salarié est exposé à un ou plusieurs de ces facteurs au-delà de certains seuils, l'employeur doit établir une déclaration et mettre en place un C2P sur lequel le salarié acquiert et cumule des points. Pour aider les entreprises à s'acquitter de leurs obligations réglementaires, nous leur proposons un outil de Gestion et prévention de la pénibilité (G2P), développé par notre partenaire Didacthem. Cette application web permet aux chefs d'entreprise de piloter la prévention dans la durée, en suivant l'évolution des expositions et l'efficacité des mesures mises en œuvre.

## Double récompense

Le film « L'asthme d'Antoine le boulanger », conçu et réalisé par la Commission nationale paritaire de la boulangerie et boulangerie pâtisserie, avec le soutien d'AG2R LA MONDIALE, a reçu le 1<sup>er</sup> prix de l'International Media Award for Prevention lors du 21<sup>e</sup> Congrès mondial sur la sécurité et la santé au travail, à Singapour en septembre 2017. Par ailleurs, les Argus de l'innovation mutualiste et paritaire ont distingué, dans la catégorie « Initiative de proximité », la campagne de prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS) auprès des apprentis en charcuterie artisanale.

# Améliorer la prévention et l'accès aux soins

Santé

**Sur un marché de plus en plus concurrentiel, nous nous démarquons par une offre de produits et de services innovants, qui allie garanties et actions de prévention adaptées aux besoins de chacun. Un positionnement en ligne avec notre vocation : vous accompagner tout au long de la vie pour vous rendre acteur de votre santé.**

Déploiement de la Déclaration sociale nominative (DSN), mise en conformité des contrats responsables avant le 31 décembre 2017, renégociation de contrats dans les branches professionnelles dans lesquelles les clauses de désignation sont arrivées à leur terme, déploiement des accords de branches signés l'an passé : en 2017, les chantiers en santé collective se sont succédé à un rythme soutenu.

Malgré une concurrence exacerbée, notre expertise et notre rigueur de gestion nous ont permis de stabiliser notre portefeuille tout en rétablissant les équilibres techniques sur chacun des segments : conventions collectives nationales (CCN), grands comptes courtés ou non, collectif standard et individuel. Nous avons même réalisé une très belle année auprès des grands comptes avec 90 millions d'euros d'affaires nouvelles en 2017.

## **Partenaires historiques des branches**

Lancées en 2016 pour aider les partenaires sociaux à bien appréhender les évolutions

réglementaires qui touchent l'environnement de la santé et de la prévoyance, les rencontres Culture Branches se sont poursuivies en 2017 avec 4 événements : un petit-déjeuner dédié au bilan de l'Ani Santé et aux avantages d'un accord de branche par rapport à un contrat d'entreprise standard ; un comité d'experts avec une vingtaine de négociateurs sur le thème des fonds sociaux de branches ; un second petit-déjeuner consacré à la prévention des risques professionnels et aux obligations légales ; enfin, une rencontre autour de la restructuration des branches et de ses impacts sur les régimes de protection sociale complémentaire. Le calendrier de restructuration s'est, en effet, accéléré avec la loi Travail du 8 août 2016 et celle du 15 septembre dernier. Le cap est clair : passer de 700 à 200 branches professionnelles d'ici 2020.

En complément, nous avons ouvert pour les négociateurs de branches le portail « L'univers Culture branches » sur le site [ag2rlamondiale.fr](http://ag2rlamondiale.fr). Il leur apporte une méthodologie, des conseils, de l'information et met à leur disposition différents outils d'aide à la négociation pour connaître et comparer les pratiques du marché, tels un simulateur des garanties santé et un panorama du degré élevé de solidarité (DES).

## **Une offre renouvelée en santé individuelle**

Avec la généralisation de la complémentaire santé pour tous les salariés du secteur privé et l'accélération de la concentration des mutuelles, le marché de la santé individuelle est, lui aussi, en profonde mutation. Dans un environnement concurrentiel de plus en plus tendu, les assurés ont plus que jamais besoin d'un acteur de santé de proximité, qui réponde à leurs besoins spécifiques à chaque étape de leur vie et leur propose des services en adéquation avec leurs nouveaux usages. C'est précisément la mission que s'est fixée ViaSanté Mutuelle, la mutuelle santé nationale du Groupe pour les particuliers, les professionnels et les TPE. Depuis avril 2017, ViaSanté Mutuelle propose ainsi 2 nouvelles gammes santé, modulables selon ses besoins et son budget, avec des options bien-être et des renforts pour optimiser les remboursements de la Sécurité sociale :

« Dans un monde en transformation, les assurés ont besoin d'un acteur de santé de proximité qui leur donne les clés pour faire les bons choix et leur offre des services adaptés à leurs nouveaux usages. »

ProtecVia pour les jeunes, les familles et les seniors, et ProtecPro pour les TNS, gérants majoritaires et auto-entrepreneurs. Pour compléter ces offres, une « Garantie Hospi 1<sup>er</sup> jour » prend en charge, dès l'entrée à l'hôpital, tous les frais annexes ou imprévus (chambre particulière, télévision, repas et hôtel des accompagnants, dépassements d'honoraires...).

### Des services innovants pour tous

Très en pointe dans le domaine de la santé connectée, ViaSanté Mutuelle a lancé un service de téléconsultation médicale, en association avec la plateforme MédecinDirect. Accessible à tout moment 7 jours sur 7, par téléphone, sur Internet et bientôt par visioconférence, en France et depuis l'étranger, ce service sécurisé et confidentiel permet d'entrer en relation avec un médecin généraliste ou spécialiste et d'obtenir une ordonnance si nécessaire. Selon les cas, le délai de réponse varie de moins de 3h à 24h.

Également lancée en 2017 en partenariat avec la start-up Pangée, membre de l'association partenaire IoT Valley (Internet of Things ou Internet des objets), l'offre écomobilité promeut la pratique du vélo pour se maintenir en bonne santé. Elle combine la location de vélos classiques ou à assistance électrique à un ensemble de services de prévention, d'assurance, d'assistance et de conseils (antivol, équipements de sécurité, géolocalisation, parcours sécurisés...). Enfin, opérationnel depuis 2016, le service d'écoute et de conseil SimpliSanté, accessible par téléphone, par mail ou en ligne, répond aux problématiques des dirigeants, de leurs salariés et de leurs ayants droit : gestion des aléas de la vie impactant le travail et d'évènements traumatiques en entreprise, maintien ou retour à l'emploi après des arrêts de travail répétés ou une longue absence, actions de prévention...

### Préserver son capital santé grâce à la prévention

En ligne avec son positionnement d'acteur global de santé, ViaSanté Mutuelle fait de la prévention une priorité. Tout au long de l'année, elle propose à ses adhérents des conférences et des ateliers pratiques pour apprendre à préserver son capital santé

au quotidien. Les thématiques ciblent tous les âges de la vie : gestion du stress, initiation aux gestes de premiers secours, prévention des chutes ou encore des risques des maladies cardiovasculaires, sevrage tabagique, ménopause, sensibilisation au dépistage du cancer du sein, hygiène alimentaire, qualité du sommeil, etc.

### Sensibiliser sur le lieu de travail

ViaSanté Mutuelle intervient également dans les entreprises, en lien avec son réseau de partenaires professionnels de santé, pour les aider à mettre en œuvre une démarche de prévention santé sur mesure, en fonction des risques ou problématiques spécifiques auxquels chacune est confrontée. Sous différents formats – conférences, expositions, ateliers collectifs –, elle propose ainsi des actions de sensibilisation à l'hygiène alimentaire, de prévention des addictions, de perfectionnement à la conduite automobile ou encore d'initiation aux gestes de premiers secours.

---

« Et vous, comment ça va ? »

Pour asseoir sa dimension nationale et son positionnement d'acteur global de santé, ViaSanté Mutuelle a produit et conçu en 2017 un programme court, intitulé « Et vous, comment ça va ? ». Diffusée sur France 2 de fin août à mi-novembre, cette campagne, volontairement dépourvue de connotation commerciale, mettait en avant les témoignages de personnes ayant changé de vie suite à un événement et trouvé le chemin de leur épanouissement personnel. Ciblée sur l'humain et la santé au sens large, elle illustre les valeurs de solidarité et de proximité de la mutuelle avec ses adhérents.

AG.Mut : Un pôle mutualiste fort et diversifié

AG.Mut, l'union de mutuelles du Groupe, compte 15 entités mutualistes, suite à l'absorption de Prado Mutuelle par ViaSanté Mutuelle en octobre, avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> janvier 2017. Réunica Mutuelle fusionnera avec ViaSanté Mutuelle, conformément à la décision des Assemblées générales de mai 2018. Trois autres mutuelles ont annoncé rejoindre notre pôle mutualiste et fusionner dans ViaSanté Mutuelle : la Caisse de prévoyance mulhousienne (CPM), MJ Muti (Franche-Comté) et Unelec.

### AG.Mut au 1<sup>er</sup> janvier 2018 :

Mutuelles Fonction publique
<p><b>D'État :</b> Mutuelle du ministère de la justice (MMJ)</p> <p><b>Hospitalière :</b> Mutuelle hospitalière de la Vienne (MHV)</p> <p><b>Territoriale :</b> Mutuelle nationale des sapeurs pompiers de France (MNSPF) Territoria Mutuelle</p>

Mutuelles Interprofessionnelles
<p><b>Nationale</b> ViaSanté Mutuelle Réunica Mutuelle</p> <p><b>Régionale</b> ACORIS Mutuelles Muta Santé Mutuelle interprofessionnelle Antilles Guyane (MIAG) Union mutualité solidarité (UMS) La Frontalière Les Ménages Prévoyants MBA Mutuelle</p>

Mutuelles Professionnelles
<p><b>Nationale</b> Mutuelle des professions judiciaires (MPJ)</p> <p><b>Régionale</b> Mutuelle interprofessionnelle des organismes sociaux (Mipos)</p>

### Des agences nouvelle génération

En juin 2018, 2 agences d'un nouveau type ont été ouvertes à Toulouse. Aménagées « comme chez vous », elle regroupent toutes les solutions et services du Groupe dans les domaines de la santé (mutuelle, prévention, optique) mais aussi de la prévoyance, de la retraite et de l'épargne. Dans une ambiance conviviale et confortable, les assurés peuvent s'entretenir avec un conseiller, essayer, virtuellement ou non, des montures de lunettes, tester un service digital, découvrir des objets de santé connectée, participer à un atelier de prévention ou suivre une conférence pour améliorer leur bien-être au quotidien.