

1000 news

La lettre aux administrateurs et délégués des sociétaires

Édito

« *Les actifs se sont sacrifiés pour les retraités. Qu'auront-ils en retour ?* ». Voici l'accroche d'une interview publiée la semaine dernière par *Les Échos* qui nous interpelle à juste titre. Parmi d'autres sujets, Hakim El Karoui, Essayiste, Politologue, Senior fellow à l'Institut Montaigne et Directeur du bureau parisien de l'agence Brunswick, aborde ici la question de la répartition des richesses entre générations.

La crise du covid-19 a entraîné un vaste mouvement de solidarité des actifs et des jeunes envers les personnes âgées, en particulier les retraités. Il pose la question de savoir s'il y aura une contrepartie et se montre sceptique sur le sujet, au regard de ce que l'on constate depuis quelques années.

Il rappelle qu'en France en 2020, le revenu des retraités est 10 % plus élevé que celui des actifs, voire de 15 % en faveur des personnes âgées de 65 à 74 ans. Il indique également que les actifs français payent 89 Md€ de plus que les actifs allemands pour financer les retraites. Autre chiffre évocateur : 7 % des retraités vivent en dessous du seuil de pauvreté, contre 15 % pour l'ensemble de la population et 25 % pour les familles avec enfants.

Une telle situation pourrait déboucher sur un conflit entre actifs et retraités, plus qu'entre les jeunes et leurs aînés, selon Hakim El Karoui, d'autant plus que les institutions politiques laissent aujourd'hui la faveur aux retraités.

Si rien n'est fait, il sera de plus en plus difficile aux actifs de financer à la fois les retraites... et la perte d'autonomie. La crise sanitaire nous a montré combien le sujet de la dépendance devenait brûlant. Il faut plus que jamais se mobiliser pour faire avancer la cause du grand âge. Ce que nous faisons notamment avec notre campagne de communication #ÇaDépendDeNous sur les réseaux sociaux. Sensibiliser le grand public est un des leviers pour œuvrer en faveur d'une relation intergénérationnelle équilibrée.

André Renaudin

Plus lire l'article des *Échos*, [cliquez ici](#).

Sommaire

| | |
|---|-------------------------|
| Conjoncture macroéconomique et financière | Page 2 |
| <i>Lettre Éco</i> | Page 4 |
| Retraite | Page 4 |
| Santé | Page 5 |
| Épargne | Page 7 |
| À noter | Page 8 |
| Actus Groupe | Page 9 |
| Zoom sur | Page 14 |
| Performance Groupe | Page 15 |
| Départ à la retraite | Page 22 |
| Élections | Page 22 |
| Cyclisme | Page 22 |
| Agenda | Page 23 |

⁽¹⁾ Source : Direction de la recherche

Conjoncture macroéconomique et financière⁽¹⁾

Monde : records boursiers

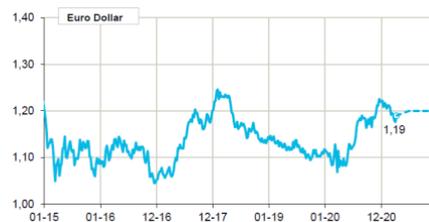
Les indices boursiers ont établi de nouveaux records, absolu, comme l'indice S&P500 américain, ou relatif, comme le CAC 40, qui dépasse désormais non seulement son niveau de février 2020 mais aussi celui de juin 2007. Ces deux indices sont exprimés hors capitalisation des dividendes. L'indice CAC 40, dividendes capitalisés (à plus de 17 000 points) a dépassé en réalité depuis bien longtemps le maximum local de 2007. Ces records s'appuient sur une modération des taux à long terme et la hausse des perspectives de croissance. Le FMI⁽²⁾ vient ainsi de réviser de +0,5 % la croissance mondiale prévue en 2021, à 6 % en moyenne annuelle (après -3,3 % en 2020). En zone euro, où la vaccination a pris du retard, la révision n'a été que modeste (+0,2 point à 4,4 %). Aux États-Unis, la croissance 2021 est désormais attendue à 6,4 % (+1 % par rapport à janvier et +3,3 % par rapport à octobre). Jerome Powell, Président de la Fed⁽³⁾, a néanmoins réaffirmé qu'un important soutien monétaire restait nécessaire pour revenir au niveau d'emploi d'avant crise, alors que le risque pandémique n'est pas encore complètement maîtrisé. Malgré les fortes créations d'emploi de mars, il reste environ 8 millions d'emplois à retrouver et les dernières données hebdomadaires d'allocation chômage montrent des progrès très modestes. Powell a souligné attendre un rebond des prix dans les prochains mois, qui ne serait que temporaire. De fait, l'inflation de mars attendue cette semaine devrait accélérer à 2,5 % en glissement annuel (après 1,7 %) du fait du rebond des prix pétroliers. Hors alimentation et énergie, l'inflation sous-jacente resterait à 1,5 %. En Chine, l'inflation a accéléré à 0,4 % en glissement annuel en mars, après une baisse de 0,2 % en février. L'inflation sous-jacente reste très modeste (0,3 %). Cette semaine, la croissance

⁽²⁾ Fonds monétaire international

⁽³⁾ Réserve fédérale des États Unis

chinoise est attendue en ralentissement à 5,7 % annualisé au premier trimestre, après 10,8 % fin 2020, du fait des restrictions qui ont pesé lors des festivités du Nouvel An. Cependant l'économie semble accélérer de nouveau au deuxième trimestre et la croissance annuelle 2021 devrait être particulièrement soutenue : le FMI comme les analystes interrogés par Bloomberg l'estiment à plus de 8,5 %.

Taux de change



Zone euro : rebond potentiel de l'industrie selon les indices avancés

Cette semaine, la production industrielle est attendue en recul de 1,1 % sur l'ensemble de la zone euro en février : elle a en effet reculé dans tous les pays, en particulier en Allemagne (-1,6 % après déjà -2 % en janvier). Elle devrait contribuer négativement à la croissance début 2020 ; un fort rebond est cependant attendu au deuxième trimestre. Au vu du dynamisme de l'industrie mondiale et du niveau très élevé des indicateurs avancés : le PMI⁽⁴⁾ manufacturier allemand s'établissait à plus de 66 en mars, un point haut historique. Dans les services, l'activité résiste relativement bien malgré des restrictions encore très importantes : l'indice PMI, à 49,6 en mars, se rapproche du seuil d'expansion de l'activité.

⁽⁴⁾ Purchasing managers index

France : une activité résiliente en mars selon les indicateurs avancés

En février, la production industrielle a fortement reculé (-4,7 %). La baisse touche tous les secteurs (manufacturier, construction et énergie). L'amélioration significative des indices de confiance devrait se traduire par un rebond de l'activité dans les prochains mois, qui devrait compenser en partie le ralentissement dans le tertiaire attendu au deuxième trimestre. En mars, l'indice PMI services a été révisé en hausse à 48,2, malgré le durcissement des mesures de restriction. L'indice PMI composite, représentatif de l'activité totale, est ainsi repassé à 50, le seuil d'expansion de l'activité, pour la première fois depuis l'été dernier. Cependant, le confinement d'avril pourrait entraîner une rechute de des indices de confiance.

Eonia : taux de référence
 du marché interbancaire
 de la zone euro
 TEC 10 ans : taux
 à échange constant
 SWAP 10 ans : contrat
 d'échange de taux d'intérêt
 Pb : point de base

Évolution des marchés financiers

| | Niveau | Variations | |
|-------------|---------|-----------------|---------|
| | 09-avr | Sur une semaine | En 2021 |
| Eonia | -0,49 % | 0 pb | 1 pb |
| Taux 3 mois | -0,54 % | -1 pb | 0 pb |
| TEC 10 ans | -0,05 % | -1 pb | 28 pb |
| Swap 10 ans | 0,05 % | 1 pb | 31 pb |
| Cac 40 | 6 169 | 1,1 % | 11,1 % |
| Euro-dollar | 1,190 | 1,2 % | -4,0 % |

Lettre éco

Dans le cadre de son partenariat avec Le Cercle de l'Épargne, AG2R LA MONDIALE vous adresse la *Lettre Éco*, l'hebdo réalisé par l'économiste Philippe Crevel et Sarah Le Gouez, Secrétaire générale. Vous trouverez ci-après le lien vers les numéros datés du 3 avril et du 10 avril 2021 :

[Numéro du 3 avril 2021](#)

[Numéro du 10 avril 2021](#)

RETRAITE

La lutte contre la fraude au sein de l'Assurance Retraite



L'Assurance Retraite a fait de la lutte contre la fraude sociale un axe majeur dans sa politique de contrôle. Pour ce faire, 80 salariés de l'institution sont dédiés à ces missions d'enquête

et 9 000 collaborateurs sont formés aux signalements de suspicion de fraude vers les services de lutte contre la fraude. Le développement de nouvelles méthodes de détection comme le recours au data mining (exploration de données) contribuent à près de 50 % des identifications de fraude potentielle. L'Assurance Retraite affirme, par ailleurs, que les risques de fraude aux prestations vieillesse portent essentiellement sur les prestations soumises à conditions spécifiques (de ressources, de situation familiale, de résidence), comme l'Aspa⁽⁵⁾ ou la retraite de réversion, ou encore le revenu d'existence. Rapportée au volume total des bénéficiaires (15 millions de retraités) et des prestations versées (133 Md€ versés en 2020), la somme de ces prestations concernées par un risque spécifique de fraude représente un montant financier de 8 Md€ au global à la fin 2020. Les fraudes et fautes évitées (128 M€ en 2020) représentent donc 1,68 % du montant total.

⁽⁵⁾ Allocation de solidarité aux personnes âgées

5,4 Md€ d'épargne retraite en déshérence



Dans une interview accordée au *Monde* le 29 mars, Stéphane Bonnet, Directeur de l'Union retraite, revient sur les futurs dispositifs permettant de lutter contre la déshérence des contrats de retraites supplémentaires. Afin de

lutter contre ce phénomène, l'Union retraite, qui gère le site Info-retraite.fr, prévoit l'ouverture, d'ici à avril 2022, d'un service pour accéder à toutes les informations d'épargne retraite supplémentaire, grâce à un partage d'informations des gestionnaires de contrat. L'Union retraite identifiera ainsi les titulaires, actifs ou retraités, des contrats. Quand une personne se connectera à son compte retraite, accessible sur le site de l'institution, elle sera informée qu'elle détient un support d'épargne. Un message l'invitera à se rendre sur le service dédié, où elle trouvera la nature et le numéro du contrat, l'identité du gestionnaire, le contact du service client. Pour rappel, en 2018, 13,1 millions de personnes disposaient d'un contrat d'épargne retraite supplémentaire et 22 % des actifs occupés ont cotisé sur de tels produits. En 2018, L'ACPR⁽⁶⁾ a chiffré à 5,4 Md€ d'encours des contrats de retraite supplémentaire non liquidés à 65 ans.

⁽⁶⁾ Autorité de contrôle prudentiel et de résolution

⁽⁷⁾ Centre technique des institutions de prévoyance

Publication du nouveau numéro de *Prévoyance*



Le Ctip⁽⁷⁾ a mis en ligne sa nouvelle lettre. De nombreuses entreprises de divers secteurs témoignent des actions de soutien de leur institution de prévoyance ou groupe de protection sociale depuis le début de la crise. Grâce à l'aide de la Direction commerciale

d'AG2R LA MONDIALE, y figure le témoignage de l'un des clients du Groupe : Fleury Michon (page 7).

Plus consulter *Prévoyance*, [cliquez ici](#).

SANTÉ

Une application pour soutenir la campagne de vaccination contre le covid-19



Afin d'accélérer la campagne de vaccination en cours, plusieurs initiatives portées par des particuliers et des entreprises sont mises en œuvre en vue d'optimiser la couverture vaccinale. En France, le Gouvernement craint que 25 à 30 % des

doses ne soient perdues en raison de contraintes logistiques. En effet, certains centres de vaccination ne parviennent pas à écouler toutes leurs doses. Soit parce que les flacons sont déjà ouverts et ne peuvent être conservés, soit parce qu'un patient s'est désisté ou qu'un vaccinateur a extrait d'un flacon plus de produit que prévu. Pour éviter de jeter ces doses, certains centres vaccinent ainsi des personnes non-prioritaires. Depuis la fin mars, un site internet, [Covidliste](#), tente de faciliter la mise en relation entre centres de vaccination et personnes non-éligibles. Derrière cette initiative, Martin Daniel et Mathieu Ripert, concepteurs de l'application, en collaboration avec le Dr Antoine Roux de l'hôpital Foch, à Suresnes. La plateforme comptait plus de 75 000 inscrits le 3 avril. Pour faire partie de la liste d'attente, il suffit de renseigner quelques informations personnelles (nom, date de naissance et adresse). Le site assure être en conformité avec le RGPD⁽⁸⁾. Les patients prioritaires en attente de vaccination peuvent se tourner vers le site « [Vite ma dose !](#) », un outil du site CovidTracker. Celui-ci « détecte automatiquement le prochain rendez-vous disponible dans votre département » via une collecte de données quotidienne, sur la base des informations du ministère des Solidarités et de la Santé.

⁽⁸⁾ Règlement général sur la protection des données

Disponibilité des autotests de dépistage de covid-19



Les autotests de dépistage du coronavirus sont disponibles depuis le 12 avril. Olivier Véran, ministre des Solidarités et de la Santé, annonçait le 2 avril dans un entretien accordé au média *Brut*, que « les pharmacies pourront vendre des autotests à ceux qui souhaitent en acheter », en ajoutant que « ce sera un complément utile » aux

autres méthodes de dépistage. Ce prélèvement nasal est un test antigénique que l'on peut réaliser à domicile sans l'assistance de personnel de santé. Il s'effectue à l'aide d'un écouvillon adapté, et est moins désagréable qu'un test nasopharyngé RT-PCR classique. Malgré le feu vert de la HAS⁽⁹⁾ le 16 mars pour l'utilisation de ces tests, l'institution précise que tout autotest positif doit ensuite faire l'objet d'une confirmation par test RT-PCR, notamment pour pouvoir le comptabiliser et pour caractériser un éventuel variant.

⁽⁹⁾ Haute autorité de santé

Soutien de l'Assurance Maladie aux étudiants



En complément des actions du Gouvernement, l'Assurance Maladie renforce son intervention en faveur de la santé des étudiants. Ainsi, elle soutient financièrement des associations proposant des services d'écoute, de soutien et d'information à destination des étudiants.

L'association SPS⁽¹⁰⁾, destinée initialement aux professionnels de santé, a pu étendre, depuis le début de l'année, son action aux étudiants via son numéro vert (0 805 23 23 36 ouvert 24h/24 et 7j/7), l'application gratuite « Asso SPS », ainsi que son réseau national du risque psychosocial composé de

⁽¹⁰⁾ Soins aux professionnels de santé

psychologues, médecins généralistes et psychiatres. En complément, depuis le 1^{er} avril, l'institution apporte son soutien à Nightline, service d'écoute nocturne assuré par des étudiants à destination des étudiants, permettant à l'association de poursuivre son déploiement au niveau national et de mieux prendre en charge un volume d'appels en forte progression (de 21h à 2h30 du jeudi au lundi, par chat ou par téléphone, avec différents numéros selon la ville de l'étudiant).

Plus de détail sur le site de l'association SPS en [suivant ce lien](#) et sur le site de Nightline [en cliquant ici](#).

Mise à jour des plafonds de ressources pour la complémentaire solidaire



À partir du 1^{er} avril 2021, le montant du plafond de ressources de la protection complémentaire de santé solidaire est fixé à 9 041 € par an pour une personne seule, sans participation financière, soit 753 € de revenus par mois. Avec une participation financière, le montant du plafond de ressources est fixé à 12 205 € annuels pour une personne seule, soit 1 017 € de revenus mensuels. La participation financière de l'assuré est établie en fonction de l'âge du bénéficiaire : 8 € par mois pour les moins de 29 ans, et 30 € pour les 70 ans et plus. Par ailleurs, l'Assurance Maladie a mis en ligne un simulateur afin de connaître son éligibilité à la Complémentaire santé solidaire : il est disponible en [suivant ce lien](#).

ÉPARGNE

⁽¹¹⁾ Plan d'épargne retraite

⁽¹²⁾ Fédération française de l'assurance

⁽¹³⁾ Unités de compte

Point sur l'assurance vie et le Per⁽¹¹⁾ en février 2021



Selon les derniers chiffres publiés par la FFA⁽¹²⁾, la collecte nette en assurance vie sur le mois de février 2021 reste positive, à hauteur de 1,6 Md€, et la collecte nette en UC⁽¹³⁾

s'élève à +2,8 Md€, malgré un contexte incertain. Les cotisations du mois de février 2021 sont en hausse de +8 % par rapport à février 2020 et atteignent 12,1 Md€ (11,1 Md€ en février 2020). Le montant des prestations versées sur le mois de février 2021 (10,5 Md€) est supérieur à celui du mois de février de l'année précédente (9,8 Md€). À la fin février 2021, les encours globaux des contrats d'assurance vie atteignent 1 795 Md€, en progression de 1,4 % sur 12 mois. En ce qui concerne les UC, leur part dans les cotisations atteint 36 % depuis le 1^{er} janvier 2021, contre 34 % à la même époque l'an dernier. La collecte nette sur ce type de supports sur le mois de

février est positive, à +2,8 Md€, soit 5,6 Md€ depuis le début de l'année. Par ailleurs, durant le mois de février dernier, le marché des Per commercialisés par les sociétés d'assurance maintient également sa dynamique positive. Ainsi, on compte 68 000 d'assurés supplémentaires (dont 17 000 issus de contrats transférés) et 879 M€ versés (dont 557 M€ issus de transferts). La production nouvelle affiche une croissance dynamique par rapport à février 2020 : +51 % à 51 000 pour les nouveaux plans de retraite souscrits et +125 % à 322 M€ pour les cotisations.

Analyse du marché de l'assurance vie par l'ACPR



Selon la dernière analyse de l'ACPR portant sur le marché de l'assurance vie, le secteur « a démontré sa résilience » dans ce contexte de crise sanitaire. En effet, « la collecte brute tous supports a baissé par rapport à 2019 (98,9 Md€ en 2020, contre 105,8 Md€ en 2019), mais le mouvement est essentiellement concentré lors du premier confinement. Après un bref épisode d'augmentation des rachats au début de la crise sanitaire, ces derniers ont significativement reculé pendant la période du confinement, avant de revenir à un niveau proche de leur moyenne de long terme ». L'autorité de régulation précise que les supports en fonds euros ont enregistré une décollecte nette de -30,9 Md€ en 2020, tandis que les supports en UC ont enregistré une collecte nette positive de 23,9 Md€.

Retrouvez l'intégralité de la publication de l'ACPR en [suivant ce lien](#).

À NOTER

⁽¹⁴⁾ Caisse d'amortissement de la dette sociale

Les comptes 2020 de la Cades⁽¹⁴⁾



Suite à la réunion du Conseil d'administration de la Cadès qui s'est tenue le 24 mars en vue d'arrêter les comptes de l'année 2020, l'institution enregistre un résultat net de 16,1 Md€, dont l'affectation est mécaniquement dédiée à l'amortissement de la dette sociale. Ce résultat est supérieur à l'objectif d'amortissement 2020 rectifié de 15,9 Md€, qui avait été voté par le Parlement dans le cadre de la LFSS⁽¹⁵⁾ 2021.

⁽¹⁵⁾ Loi de financement de la Sécurité sociale

Plus de détails sur le site de la Cadès en [suivant ce lien](#).

ACTUS GROUPE

Partenariat avec Nexity et rapprochement avec Intérieure : André Renaudin et David Simon interviewés par la presse

Les Echos **L'AGEFI** Le 9 avril, *Les Échos* ont consacré un article sur le partenariat signé entre Nexity et AG2R LA MONDIALE, donnant la parole à André Renaudin. *L'Agefi* a, quant à lui, interviewé David Simon, membre du Comité de direction Groupe en charge des investissements, des finances et des risques, à la fois sur les négociations avec Nexity et Intérieure.

Pour lire l'article des *Échos*, [cliquez ici](#), et celui de *L'Agefi*, [cliquez là](#).

Cession d'un immeuble de bureaux rue de Valmy à Montreuil



AG2R LA MONDIALE a cédé à La Française Real Estate Managers (REM) un immeuble de bureaux situé à Montreuil. D'une surface de 17 008 m², il est entièrement occupé par deux locataires. Cet actif présente de remarquables qualités en termes de biodiversité et bénéficie par ailleurs d'un contrat d'approvisionnement en énergie renouvelable. Isabelle Clerc, Directeur de l'immobilier de placement d'AG2R LA MONDIALE, indique que « *la cession de ce bel immeuble dans un secteur tertiaire majeur où nous conservons une exposition immobilière correspond à notre stratégie de rotation dynamique des actifs. Nous sommes ravis de la concrétisation de cette transaction avec La Française Real Estate Managers.* »

Assurance vie : Label d'Excellence 2021 pour Vivépargne II



Le contrat d'épargne Vivépargne II a obtenu le Label d'Excellence 2021 en assurance vie, décerné par *Les Dossiers de l'Épargne*. Cette année, les experts ont notamment distingué Vivépargne II pour :

- la qualité des supports proposés (bonne notation Morningstar) ;
- la garantie plancher, incluse avec un capital sous risque pouvant aller jusqu'à 750 000 € ;
- les frais de gestion du contrat, en dessous de la moyenne du marché ;
- les arbitrages dont le coût est faible, ainsi que les rachats simples d'accès.

9^e Cérémonie des Couronnes de L'Agefi



Le 13 avril s'est tenue à l'Olympia la 9^e Cérémonie des Couronnes de *L'Agefi*. Une remise de prix 100 % digitale qui a vu AG2R LA MONDIALE récompensé du Coup de cœur du jury.

⁽¹⁶⁾ Investissement socialement responsable

Renouvellement du Label ISR⁽¹⁶⁾ pour cinq fonds d'ALMGA



AFNOR Certification a renouvelé le Label public ISR dont les exigences ont été renforcées pour cinq fonds d'AG2R LA MONDIALE Gestion d'actifs : ALM Crédit Euro ISR, ALM Oblig Euro ISR, ALM Solidaire ISR, ALM Actions Zone Euro ISR et ALM Actions Europe

ISR. Le Label public ISR a fait l'objet d'une révision en 2020, avec la publication d'un nouveau référentiel dit « V2 », publié le 23 juillet 2020 et entré en vigueur le 23 octobre 2020, qui renforce les exigences du label :

- un fonds labellisé doit désormais afficher un ou plusieurs objectifs extra-financiers mesurables et prouver la qualité durable de leurs investissements en montrant qu'ils sont, à tout moment, meilleurs que leur univers d'investissement sur au moins deux indicateurs ESG⁽¹⁷⁾ ;
- il doit traduire sa stratégie ISR dans les actions d'engagement auprès des émetteurs, notamment dans le vote en assemblée générale.

⁽¹⁷⁾ Critères environnementaux, sociaux et de gouvernance

Nos enfants savent-ils bien manger ?



Open Agri Food, dont AG2R LA MONDIALE est partenaire, lance une grande enquête : citoyens, parents d'élèves et enseignants sont invités à donner leur avis sur la qualité de l'alimentation des enfants. Les résultats seront communiqués prochainement et transmis aux décideurs publics. [Open Agri](#)

[Food](#) promeut l'éducation à l'alimentation et met en œuvre des programmes de transition alimentaire à destination des enseignants et des citoyens.

Pour répondre à l'enquête, [cliquez ici](#).

Lancement du Club AGRRO Croissance Paca & Corse



Après l'Île-de-France et la Bretagne, la région Paca & Corse a lancé son Club AGRRO Croissance le 29 mars. Compte tenu de la situation sanitaire, ce premier rendez-vous s'est réalisé via Teams. Nous espérons que le lancement officiel prévu en juin prochain se fera en présentiel. Pour cette première, Caroline Bruynoghe, Directrice régionale PACA & Corse, a dirigé la réunion, et David

Giovannuzzi et Anne-Claire Durand de la Direction des accords de branches, Frédéric Bouisset, Président du Club AGRRO Croissance Paris, et François Serot, Vice-président d'Eiffel Investment Group, étaient également présents. Ce sont surtout les témoignages des six chefs d'entreprise* issus de l'univers de l'agroalimentaire qui ont rythmé les échanges. L'objectif est de partager des expériences avec des entrepreneurs de proximité, de créer des relations de qualité, au service de la croissance des entreprises et de l'emploi. La première réalisation du Club a été la création du fonds AGRRO Croissance lancé par AG2R LA MONDIALE qui a sélectionné Eiffel

Investment Group, spécialiste du financement des entreprises, pour gérer ce fonds obligataire.

* François Bultel (Boulangeries Ange), Jérôme Foucault (Cofigeo), Richard Fournier (Le Comptoir de Mathilde), Bernard Martin (Groupe Jean Martin), Alexis Margnat (Sophim), David Sussmann (Seefoodia)

Les lauréats de l'appel à projets ChauffeToi



Le 6 avril ont été dévoilés les dix lauréats sélectionnés pour l'appel à projets ChauffeToi lancé en décembre par le réseau Éco Habitat en partenariat avec AG2R LA MONDIALE, pour proposer des solutions à la précarité énergétique.

Les lauréats vont être accompagnés jusqu'en octobre 2022 pour développer leur propre réseau local, et trois d'entre eux recevront, en novembre 2022, une dotation de 20 000 € et des ressources complémentaires (pédagogiques, digitales, etc.). En France, six millions de personnes sont concernées par la précarité énergétique. Les populations les plus précaires sont les plus touchées par cette problématique. Selon l'Ademe⁽¹⁸⁾, 20 % des ménages les plus pauvres consacrent à l'énergie une part de budget 2,5 fois plus élevée que les 20 % les plus riches.

⁽¹⁸⁾ Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie

Pour découvrir les dix lauréats, [cliquez ici](#).

Projet INRADOM, pour un meilleur suivi biologique à domicile des patients traités par antivitamine K



Le 6 avril les résultats du projet INRADOM ont été révélés à la presse. Ce projet a été mis en place en 2019, grâce au soutien d'AG2R LA MONDIALE et coordonné par Medicalps, cluster technologique de la santé du sillon alpin. Six mois de test ont permis de montrer les bénéfices cliniques et d'usage d'un parcours de soins connecté pour le suivi à domicile des patients traités par antivitamine K en optimisant leur suivi biologique à domicile.

Pour lire le communiqué de presse et le détail des résultats du test, [cliquez ici](#).

Lancement d'un appel à projets par la Croix-Rouge française



Le 6 avril, 21, l'accélérateur d'innovation sociale de la Croix-Rouge française, a lancé un appel à projets pour identifier et accélérer dans leur développement quatre lauréats entrepreneurs ayant une solution en lien avec les enjeux du bien vieillir et de la longévité. AG2R LA MONDIALE est partenaire de l'opération aux côtés de l'Assurance Retraite

et Nexem. Les startups, associations et collectivités peuvent déposer leur dossier jusqu'au 31 mai.

⁽¹⁹⁾ Institut méditerranéen des métiers de la longévité

DomlciLab, une démarche menée avec I2ml⁽¹⁹⁾ pour favoriser le mieux vivre à domicile



AG2R LA MONDIALE et la Fondation I2ml ont lancé la démarche DomlciLab pour développer l'autonomie des plus âgés et améliorer leur environnement de vie. Une expérimentation vient de démarrer, qui va porter sur six champs d'observation : la nutrition, la culture, l'activité physique adaptée, les interventions non médicamenteuses, la fracture numérique, le lien social. L'objectif est d'évaluer les manques et les besoins des personnes âgées dans chacun de ces domaines. Les deux partenaires vont, par ailleurs, réfléchir ensemble pour devenir un véritable centre de ressources et de documentation, pour recenser les services existants au niveau national et territorial, pour animer une coalition nationale et territoriale, et pour former les jeunes. Les hypothèses issues de ce travail de réflexion seront testées dans plusieurs régions. Le programme devrait durer deux ans.

⁽²⁰⁾ Commission des accidents du travail/maladies professionnelles

⁽²¹⁾ Fédération générale des travailleurs de l'agriculture, de l'alimentation, des tabacs et des services annexes – Force ouvrière

⁽²²⁾ Confédération française de l'encadrement – Confédération générale des cadres

⁽²³⁾ Confédération française démocratique du travail

⁽²⁴⁾ Union nationale des entreprises de coiffure

Petit-déjeuner Culture branches



Le 9 avril s'est tenu en ligne un petit-déjeuner Culture branches dont le thème était « Proposition de loi santé au travail : reconnaissance du rôle majeur des branches professionnelles ». La rencontre a été introduite par David Giovannuzzi, Directeur des accords de branches, et Philippe Dabat,

membre du Comité de direction Groupe en charge des assurances de personnes et de la supervision de la distribution. Les participants externes étaient Ronald Schouler, Premier Vice-président CAT/MP⁽²⁰⁾, Secrétaire fédéral FGTA-FO⁽²¹⁾, Philippe Jouanny, Président de la Fédération des Entreprises de propreté, Mireille Dispot, Secrétaire nationale confédérale CFE-CGC⁽²²⁾ en charge de l'égalité des chances et de la santé au travail, Olivier Guivarch, Secrétaire général de la CFTD⁽²³⁾ Services, Fabienne Munoz, Vice-Présidente de l'Unec⁽²⁴⁾.

« Démarche présence » pour prévenir les risques d'arrêts du travail



AG2R LA MONDIALE a conçu « Démarche présence » pour accompagner les branches professionnelles, les entreprises de plus de 300 collaborateurs, clientes en prévoyance et les courtiers. Cette approche proactive permet de mesurer, de comprendre et de prévenir les risques d'arrêt de travail tout en offrant un accompagnement dans la durée. En France, en 2019, les salariés se sont absents en moyenne 18,7 jours par an, soit un taux d'absentéisme de 5,11 %. Les conséquences sont à la fois financières, économiques et sociales.

(25) Responsabilité sociétale
des entreprises

Global Compact France : AG2R LA MONDIALE et la biodiversité



Le 13 avril, Brigitte Villette, Directrice de la gestion individualisée et du site AG2R LA MONDIALE de Mons-en-Barœul, a pris part à une table ronde digitale organisée par Global Compact sur la biodiversité. Le sujet a été préparé en collaboration avec Delphine Lalu, Directrice de la RSE⁽²⁵⁾ et des fondations, par ailleurs modératrice de l'événement.

Parmi les sujets abordés par Brigitte Villette, la double volonté du Groupe d'embarquer les collaborateurs dans des actions concrètes de mise en œuvre de la politique RSE sur le site de Mons et de mettre en avant des initiatives de collaborateurs pour renforcer le lien et la qualité de vie au travail. Comme le résume très bien la Directrice du site de Mons-en-Barœul : « *Nous avons une politique très progressive et cohérente de petits pas* ».

Le magazine *Solidarités* en ligne



Le 20^e numéro du magazine *Solidarités* est paru. Au sommaire, des grands thèmes : la prévention santé, l'aide aux aidants, le bien-être et le bien-vieillir... mais aussi des informations sur l'ultime étape du déploiement du plan 100 % Santé, avec l'accès aux soins auditifs pour tous ou la démarche pour obtenir son attestation fiscale...

Pour consulter le magazine, [cliquez ici](#).

Vernissage de l'exposition « Yan Pei-Ming, Au nom du père » au Musée Unterlinden de Colmar



Le vernissage de l'exposition « Yan Pei-Ming, Au nom du père » s'est tenu le 1^{er} avril en visioconférence. Thierry Cahn, Président de la Société Schongauer qui gère le musée, et Frédérique Goerig-Hergott, Conservatrice en chef du musée et Commissaire de l'exposition, ont présenté l'exposition aux côtés de l'artiste Yan Pei-Ming lui-même. AG2R Arpege et AG2R LA MONDIALE apportent leur soutien à cette exposition, que le Musée Unterlinden de Colmar consacre à l'œuvre de l'artiste Yan Pei-Ming jusqu'au mois de septembre. Avec ce projet, Frédérique Goerig-Hergott offre au visiteur de parcourir quatre décennies de la carrière du peintre, à travers plus de cinquante tableaux majeurs et une douzaine de dessins et aquarelles issus d'institutions publiques ou de collections privées européennes, ainsi que du fonds personnel de l'artiste.

(En photos : exposition « Yan Pei-Ming, Au nom du père »)

ZOOM SUR

Campagne sur le bien-vieillir, épisode 2 : suite et fin !



Le 2 avril s'est achevée la campagne de communication lancée par la Direction des activités sociales sur les réseaux sociaux (Twitter et LinkedIn), en partenariat avec *Carenews*, le média des acteurs de l'engagement ! Au-delà du rayonnement de notre positionnement « pour l'autonomie,

vers une action sociale engagée au service du bien-vieillir », elle a permis d'augmenter sensiblement le nombre d'abonnés, notamment sur LinkedIn. Cette campagne a été largement relayée et commentée. Continuons : nous sommes tous ambassadeurs !

Comme annoncé, voici les quatre derniers principes de notre positionnement illustrés d'exemples.

- **Principe n° 5 : l'inclusion sociale grâce aux nouvelles technologies**

Soutenu par AG2R LA MONDIALE, Famileo permet aux familles de partager messages et photos, envoyés sous la forme d'un journal papier aux grands-parents.

- **Principe n° 6 : construire avec les personnes concernées**

Porté par AG2R LA MONDIALE, le Lab'Ehpad teste des innovations favorisant la qualité de vie des résidents, mais aussi la qualité de vie au travail des salariés en établissement.

- **Principe n° 7 : bien habiter, un pilier**

Via l'appel à projets #LACHPA, AG2R LA MONDIALE accompagne des aidants familiaux dans la conception et la réalisation de logements partagés et adaptés pour leur proche dépendant.

- **Principe n° 8 : accepter et accompagner les différences**

À Paris, AG2R LA MONDIALE est partenaire d'Ayyem Zamen, qui accueille et accompagne des migrants âgés en situation de grande précarité et d'exclusion sociale. Elle propose un dispositif de logements partagés, une aide aux démarches administratives et de nombreuses activités pour sortir de l'isolement.

Pour (re)découvrir le support bien-vieillir qui a servi de base à cette campagne, [cliquez ici](#).

Pour partager sur les réseaux sociaux : rendez-vous sur les comptes Twitter et LinkedIn de Louis-Médéric Vaujour ! Voici le post de fin de campagne sur LinkedIn [en suivant ce lien](#).

*Source : Direction du pilotage
Groupe

PERFORMANCE GROUPE*

Retraite complémentaire : activité de l'année 2020

2020 restera gravée dans les esprits, marquée par l'émergence d'une crise sanitaire mondiale sans précédent, avec des périodes successives de confinement qui ont bouleversé la vie et les méthodes de travail de chacun. Après un temps d'adaptation, nécessaire pour les collaborateurs, à leur nouveau mode de fonctionnement de travail à distance, grâce notamment aux outils informatiques permettant à chacun de se connecter depuis son domicile, la Direction de la retraite complémentaire s'est très rapidement remise en ordre de marche et a poursuivi son activité sans dégrader la qualité des services rendue à ses clients.

Les résultats obtenus par le Groupe, mesurés par la Fédération Agirc-Arrco au travers du reporting réalisé dans le cadre du suivi du contrat d'objectifs 2019-2022, prouvent qu'en dépit des événements tout à fait exceptionnels qui ont égrainé l'année écoulée, AG2R LA MONDIALE a su relever les défis qui se sont présentés, en atteignant, voire en dépassant régulièrement les objectifs qui lui étaient assignés (cf. indicateurs).

S'agissant du projet gouvernemental de réforme des retraites, l'actualité de l'année 2019 s'était cristallisée autour de ce projet annonçant la création d'un futur système de retraite universel, dont les contours et le contenu ont été largement débattus, et dont les objectifs visaient à renforcer l'équité et la lisibilité du système.

Après plusieurs mois de concertations et de dialogues avec les partenaires sociaux, les citoyens et les acteurs de la retraite, deux lois, l'une dite « organique » et la seconde dite « ordinaire », ont été adoptées en première lecture au cours du premier trimestre 2020.

Cependant, la crise sanitaire qui s'est ensuivie a sonné l'arrêt du processus de réforme des retraites et de la mise en œuvre d'un système universel.

Il est aujourd'hui difficile de prédire précisément quelle sera la situation demain, mais une certitude demeure néanmoins, la situation économique née de la crise sanitaire remet sous les projecteurs la question de l'avenir du système de retraite actuel et de sa soutenabilité économique.

Domaine « Entreprises »

• Cotisations 2020

Les cotisations encaissées afférentes à l'exercice 2020 s'élèvent à 18,1 Md€ contre 18,9 Md€ en 2019, soit une diminution des encaissements de - 4,3 %. L'évolution des cotisations encaissées de l'exercice 2020 a été marquée par trois phases distinctes :

- une phase de dégradation importante du niveau des cotisations de mars à juin 2020, liée à l'impact du premier confinement et à ses conséquences économiques immédiates ;
- une période de relative stabilité entre juillet et octobre ;

- une fin d'année en amélioration sensible, présentant même un rattrapage du retard d'encaissement du début d'année. Les mois de novembre et de décembre ont d'ailleurs été marqués par des niveaux de cotisations supérieurs à ceux de l'année précédente.

- **Recouvrement 2020**

Afin de tenir compte du contexte sanitaire, un certain nombre de mesures ont été prises tout au long de l'année 2020 portant :

- d'une part, sur le paiement des cotisations Agirc-Arrco (possibilité de reporter les paiements de cotisations, annulation des majorations de retard des périodes covid et antérieures) ;
- d'autre part, sur le recouvrement des cotisations Agirc-Arrco.

Il est à souligner que les cotisations retraite complémentaire sont exclues du périmètre des annulations de charges sociales (loi de Finance Rectificative n° 3). Concernant les échéances de paiements, celles-ci ont pu être reportées, toutes ou partie, en fonction des périodes de l'année et pouvaient concerner également l'ensemble des entreprises ou certains secteurs d'activité en fonction des arrêtés administratifs. S'agissant des mesures relatives au recouvrement, elles ont été rythmées par les décisions prises par le Gouvernement pour contenir la crise sanitaire.

- **Transfert du recouvrement des cotisations de retraite complémentaire Agirc-Arrco aux Urssaf⁽²⁶⁾**

L'article 18 de la Loi de financement 2020 pour la Sécurité sociale entérine le transfert du recouvrement des cotisations de retraite complémentaire Agirc-Arrco au réseau des Urssaf à compter du 1^{er} janvier 2022, avec la possibilité pour le Gouvernement de reporter cette date par décret.

Alors que l'échéance de transfert est désormais proche, le Medef⁽²⁷⁾ et le Conseil d'administration de la Fédération Agirc-Arrco ont tous deux adressé un courrier à l'exécutif pour attirer son attention sur un certain nombre de points de vigilance, et rappeler les principes qui doivent sous-tendre ce projet, ceci afin de servir l'intérêt général. Ces deux courriers sollicitent le report du projet de transfert d'une année.

Domaine « Individus »

Pour finir, les mesures sanitaires mises en œuvre depuis plusieurs semaines au sein du Groupe n'ont pas eu d'impact sur la continuité de nos activités, en raison du niveau d'équipement des équipes leur permettant le télétravail/travail à distance.

La Cnav⁽²⁸⁾ et l'Agirc-Arrco ont organisé, sur l'ensemble du territoire national, du 12 au 17 octobre 2020, leurs premiers « Rendez-vous de la Retraite » communs. L'organisation commune de cet événement a constitué une première dans l'histoire des deux régimes. À cette occasion, un logo a été créé ainsi qu'une baseline « Ensemble pour vous simplifier la vie ».

Malgré le contexte sanitaire qui a nécessité d'adapter l'organisation, plus de 20 000 personnes ont été reçues en lieu d'accueil et plus de

⁽²⁶⁾ Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales

⁽²⁷⁾ Mouvement des entreprises de France

⁽²⁸⁾ Caisse nationale d'Assurance Vieillesse

10 000 personnes ont échangé par téléphone avec un conseiller. Le Groupe AG2R LA MONDIALE a contribué fortement à ce succès, en réalisant 5 032 rendez-vous en présentiel et 3 090 rendez-vous téléphoniques, soit plus de 26 % des rendez-vous assurés par les deux réseaux.

La crise sanitaire n'aura finalement que peu impacté l'événement, certains rendez-vous prévus en présentiel s'étant transformés en distanciel grâce à la souplesse et à la réactivité des équipes.

Si les rendez-vous physiques restent très plébiscités et doivent perdurer pour offrir aux personnes dites « fragiles » la possibilité d'être accompagnées en présentiel par un conseiller, la part significative des entretiens téléphoniques (un tiers de l'ensemble des entretiens réalisés), présage d'une modification sensible des comportements vis-à-vis du conseil en distanciel. Ce qui, compte tenu de l'incertitude de l'évolution de la situation sanitaire dans les prochains mois, renforce l'intérêt de poursuivre le développement d'une offre multicanal.

Indicateurs de gestion

• **Entreprises Cotisants et allocataires (données 2020)**

Le nombre d'entreprises adhérentes auprès de notre institution est supérieur à 463 000. Le nombre de cotisants AG2R Agirc-Arrco s'établit à 6,3 millions en moyenne mensuelle. Sur l'exercice, plus de 10,8 millions de personnes ont acquis des droits au titre de notre institution. Le nombre d'allocataires s'établit à 3,79 millions à la fin 2020, progressant de 0,05 % par rapport à fin 2019.

Contrat d'objectifs et de moyens

Les indicateurs des contrats d'objectifs et de moyens 2019-2022 ne concernent qu'AG2R Agirc-Arrco, la Fédération n'ayant pas encore communiqué sur les résultats de la CGRR Agirc-Arrco au moment de la rédaction de cette note.

Taux de recouvrement des cotisations

Le taux de recouvrement des cotisations à date limite de paiement s'est établi à 99,1 % sur l'exercice 2020 pour AG2R Agirc-Arrco, respectant la cible de 98,4 % définie dans le cadre des contrats d'objectifs et de moyens pour l'année 2020. Cet indicateur mesure le niveau de recouvrement des créances, calculé sur la moyenne des périodes d'appel de cotisations de juillet 2019 à juin 2020 (périodes terminées à la date limite de paiement + cinq mois). En raison du contexte sanitaire et économique, le résultat du taux de recouvrement des créances (ENT1) a été figé à fin mai pour 2020 par la Fédération Agirc-Arrco, avant les conséquences visibles des mesures de reports des cotisations sociales.

Mise à jour des droits des participants

Le nouvel indicateur retenu dans le cadre des contrats d'objectifs et de moyens 2019-2022 pour le suivi des mises à jour des droits des participants mesure la part des rectifications de carrière traitée dans un délai de 90 jours.

Avec 94,3 % de dossiers traités dans les délais pour l'année 2020, AG2R Agirc-Arrco respecte la cible de 85 % attendue.

Délais de liquidation

Avec 91,7 % des dossiers non tardifs payés dans le mois qui suit celui de la date d'effet constaté sur l'ensemble de l'année 2020, le résultat d'AG2R Agirc-Arrco respecte la cible de 90,0 % attendue. Cette évolution favorable par rapport à 2019 (86,8 %) est la conséquence des actions engagées, notamment avec la mise en place d'un nouvel outil de pilotage plus performant dans le ciblage et la priorisation des dossiers à traiter, et ce malgré les conséquences du contexte sanitaire.

Qualité de liquidation

En termes d'impact financier des éventuelles erreurs de calcul, les institutions Agirc- Arrco doivent veiller à respecter un taux plafond fixé à 0,29 % pour l'année 2020. Avec un taux de 0,26 % pour l'exercice 2020, AG2R Agirc-Arrco respecte la cible attendue.

Délais de liquidation des dossiers de réversion

Avec 80,7 % des dossiers payés dans le mois suivant la date d'effet en 2020, le résultat AG2R Agirc-Arrco respecte la cible de 76 %.

Relation client

2020 aura été une année exceptionnelle pour les centres de relation client d'assurances de personnes, qui ont dû s'adapter et faire preuve d'agilité pour parvenir à assurer la continuité de leur activité et apporter, quelle que soit la situation, une réponse aux demandes de nos assurés. Une année de challenges inattendus, et néanmoins de beaux succès.

En 2020, les centres de relation client (CRC) ont traité 4,7 millions de contacts, dont :

- 2,4 millions d'appels traités par nos conseillers accueil, soit une baisse de 12 % par rapport à 2019, particulièrement marquée lors du premier confinement. Sur ces appels, le taux global de décroché de 84,3 % est donc légèrement inférieur à l'objectif de 85 % malgré toute l'énergie déployée, mais l'écart est très faible par rapport à l'ampleur de la crise que nous avons traversée ;
- sur les autres canaux : 609 239 emails (+6 %) et 3 019 demandes sur les réseaux sociaux ont été traités également par les conseillers ;
- 1 879 358 contacts ont été traités par des solutions digitales sans intervention humaine (SMS ou email automatiques, bornes d'information, SVI automatiques, chatbot pour les CCN, FAQ sur le portail du Groupe, ...).

L'année 2020 s'est déroulée en trois temps pour les CRC :

(29) Plan de continuité d'activité

- en mars, l'arrivée du confinement a généré des situations inédites, le PCA⁽²⁹⁾, qui existait à cette époque, n'ayant pas anticipé l'arrêt simultané de tous les sites et le télétravail étant encore très peu implanté au sein des CRC avant la crise. La réactivité, l'organisation et l'investissement de tous les collaborateurs en CRC ont permis d'assurer le PCA et de préserver le Groupe et ses assurés, en redéployant toutes les activités grâce au travail à distance, sur des flux néanmoins en fort recul ;
- ensuite, de mai à octobre, l'activité s'est relevée, les flux d'appels ont retrouvé leur niveau habituel ;
- puis de nouveau à partir de novembre, l'actualité a chahuté fortement les CRC : un nouveau confinement, le rattrapage des campagnes de recouvrement en santé prévoyance, et les dysfonctionnements CNAM en prestations prévoyance ont provoqué des volumes d'appels très élevés et des taux de décroché dégradés.

Malgré la crise et le contexte de travail à distance généralisé, plusieurs projets de transformation inscrits dans notre plan d'entreprise ont avancé cette année. Parmi les projets dont nous sommes fiers, nous pouvons citer le déploiement d'un nouvel outil unique de téléphonie Genesys, devenu commun aux CRC d'origine AG2R et La Mondiale ; mais aussi le développement de nouveaux chatbots sur le portail du Groupe, pour retrouver plus facilement nos coordonnées de contact, ou pour aider à l'inscription aux espaces clients ; et la construction d'un cockpit de pilotage sur SAS permettant d'affiner la gouvernance de notre performance.

Surtout, il faut noter qu'en 2020, les CRC ont continué, dans cet environnement mouvant, à travailler sur la qualité de leur réponse client, sur laquelle tous les indicateurs sont au vert et conformes aux objectifs du plan d'entreprise : la note de satisfaction globale est en forte croissance, à 7,3/10 en moyenne en 2020 (6,8 en 2019) et le First Call Resolution (% de réponse en CRC en niveau 1 sans transfert en niveau 2) monte également à 88,2 % (85,5 % en 2019). Cette progression des indicateurs résulte du fait que nos assurés ont apprécié notre accompagnement pendant le premier confinement, ainsi que le travail des CRC sur la qualité des réponses apportées (pour exemple, le CRC entreprise accompagne à présent les chefs d'entreprise ou leurs tiers déclarants sur leur situation de compte).

L'année 2021 s'inscrira dans la continuité, avec pour principaux objectifs de compléter la transformation des outils CRC, de continuer à optimiser leur performance et leur qualité, au bénéfice des assurés, des collaborateurs des CRC, et du Groupe.

Gestion opérationnelle assurantielle

Gestion collective

2020 est une année exceptionnelle à plusieurs égards pour la direction santé prévoyance. La crise sanitaire a rendu nécessaire une très forte capacité d'adaptation des équipes et de nos organisations pour répondre aux attentes légitimes de nos clients. Ce fut l'occasion de revisiter et d'accélérer certaines dispositions visant à apporter plus de proximité dans la relation. C'est la raison pour laquelle plusieurs améliorations/simplifications d'expérience client ont été mises en place, et que de très nombreux appels téléphoniques proactifs ont été déployés envers nos clients entreprises. AG2R LA MONDIALE a été plus que jamais présent aux côtés des entreprises pour les écouter, les rassurer, et les accompagner dans cette période de crise. Certains délais de gestion (notamment sur le paiement des prestations) ont pu souffrir en 2020, même si l'essentiel du service client a été fourni avec succès.

C'est dans ce contexte que la direction santé prévoyance a malgré tout maintenu son rythme de travail en 2020 concernant l'industrialisation de son système d'information, et l'amélioration du service client : nouveaux services en ligne, déploiements AGAT et PREST'IJ, constitution d'équipes dédiées « satisfaction client » sur tout le territoire, etc.

En 2021, cette dynamique se poursuit : nouveaux services en ligne, réflexion globale pour améliorer sensiblement l'expérience client « prestations prévoyance », services dédiés pour les nouveaux clients, etc. L'objectif étant toujours d'offrir plus de service et de proximité pour nos clients santé prévoyance.

Gestion individualisée

L'actualité de l'année 2020 a été largement dominée par la crise sanitaire liée au covid-19 et au déclenchement du PCA du Groupe au cours du premier trimestre. La crise sanitaire a conditionné le fonctionnement des activités de gestion avec l'extension du télétravail et l'adaptation au protocole sanitaire mis en œuvre au niveau du Groupe tout au long de l'année.

La très bonne capacité d'adaptation des équipes qui ont permis la continuité de l'activité de gestion sur les actes particulièrement sensibles au cours de cette période reste un atout majeur de notre direction.

Sur le marché des professionnels, l'année 2020 a été marquée par le lancement de l'offre Pacte à destination de la clientèle TNS⁽³⁰⁾ et petites entreprises.

Concernant l'activité, la situation de la gestion s'est fortement dégradée sur la fin de l'année, avec des délais de traitement qui se sont allongés. Plusieurs facteurs expliquent cette situation :

- le poids des actes exceptionnels nécessitant un traitement manuel ;
- l'augmentation importante des dossiers bloqués à cause de problèmes

⁽³⁰⁾ Travailleurs non salariés

techniques dans les outils ;

- la performance du réseau commercial qui a amené un surcroît d'activité en gestion au quatrième trimestre ;
- la baisse de la capacité de production en 2020, qui s'explique notamment par le retard dans les recrutements, la crise sanitaire ayant compliqué les processus d'embauche.

Face à cette situation, un plan spécifique est mis en œuvre avec des actions de court terme et des actions de moyen terme. En parallèle, l'ensemble des actions déjà engagées pour fluidifier la gestion doivent se poursuivre en 2021.

Sur le marché de l'épargne patrimoniale, la situation est restée sous maîtrise. Les actes valorisables ont pu être traités durant cette période dans les délais prévus. Un certain nombre d'ajustements de processus ont été mis en œuvre en vue de faciliter l'activité avec les différents partenaires (comme l'envoi par mail de certaines informations certifiées par le partenaire à la place du client). Une vigilance particulière est toutefois portée sur la gestion des décès avec une forte croissance de la volumétrie, beaucoup plus élevée qu'une année classique depuis juin, et dont le rythme ne faiblit pas.

L'année 2020 a également été marquée par le déploiement de la formation des managers à la méthode Safe (Scaled Agile Framework).

À noter sur cette période, l'arrêt de l'activité de gestion de la prévoyance pour les contrats d'assurance emprunteur.

Sur le marché des grandes entreprises, la situation est restée globalement maîtrisée, bien que soutenue sur l'ensemble de l'année. L'année 2020 a été marquée par le lancement de deux projets structurants : le partenariat avec Natixis Interépargne (NIE) et le lancement de l'offre Pacte. Une vigilance particulière est portée sur la capacité des équipes à maintenir une qualité de gestion satisfaisante pour les clients, tout en abordant les nouveaux projets qui se profilent (nouveau contrat article 39, transfert des contrats article 83 en Perco⁽³¹⁾).

En ce qui concerne le Back Office Titres (BOT), l'activité de l'année a bien entendu été impactée par la crise sanitaire, avec une forte volatilité des marchés boursiers sur le premier semestre. Il a fallu s'adapter en maintenant une forte réactivité dans les opérations financières et un ajustement des contrôles. L'actualité du BOT a été marquée par l'aboutissement du projet de mise en œuvre de l'outil Carnet d'Ordres Starcust, outil majeur de l'activité ayant pour vocation de répondre au besoin métier d'amélioration du suivi d'Adéquation Actif/Passif. Ce nouvel outil est accessible depuis le début de l'année 2021 pour l'activité France du BOT.

⁽³¹⁾ Plan épargne retraite collectif

DÉPART À LA RETRAITE



Pierre Geirnaert est parti en retraite le 31 mars, après 48 années passées dans le Groupe. Le 7 avril, le Conseil d'administration de La Mondiale lui a rendu hommage et a salué son investissement en tant qu'administrateur élu par les salariés (depuis 2002). Pierre Geirnaert a accompli une formidable carrière au sein de La Mondiale puis d'AG2R LA MONDIALE conclue en qualité de Conciliateur du Groupe. Pierre Geirnaert poursuit son mandat de Président d'Amphitéa. La Direction générale le remercie pour son engagement solide, exigeant et rigoureux durant toutes ces années, et lui souhaite le meilleur pour les années à venir.

ÉLECTIONS



Philippe Pihet, Vice-président de SGAM AG2R LA MONDIALE, et **Albert Quenet** ont été élus à la présidence paritaire de la Capssa⁽³²⁾, respectivement pour le collège salariés et le collège employeurs. Administrateur d'AG2R LA MONDIALE depuis mars 2020, Philippe Pihet est

également membre des Conseils d'administration de l'Association sommitale AG2R LA MONDIALE et d'AG2R Prévoyance. Il est par ailleurs administrateur de l'Agirc-Arrco, Président de la Commission technique et financière, administrateur de la Capssa et membre de la Commission paritaire de pilotage de contrat santé de l'UCANSS⁽³³⁾.

⁽³²⁾ Caisse de prévoyance de la Sécurité sociale

⁽³³⁾ Union des caisses nationales de Sécurité sociale

CYCLISME

Greg Van Avermaet, troisième sur le Ronde Van Vlaanderen



Le 4 avril, Greg Van Avermaet s'est placé troisième du Tour des Flandres. « Avec mon expérience sur cette course, j'ai réussi à accrocher le podium. Je sais que sur une classique comme le Ronde Van Vlaanderen avec 254 kilomètres, j'ai encore des ressources en fin de course. Je suis heureux

d'apporter ce premier podium à AG2R CITROËN TEAM qui a beaucoup investi sur les Classiques flamandaises. Toute l'équipe a bien travaillé cet hiver, nous sommes heureux de courir ensemble et cela fonctionne », a commenté le jeune coureur. Depuis 2014, Greg Van Avermaet a participé à sept reprises au Ronde Van Vlaanderen. Il a terminé quatre fois sur le podium : deuxième en 2014 et 2017, et troisième lors des éditions 2015 et 2021.

Agenda

7 mai : Réunion plénière des Assemblées générales.

10-12 mai : Marathon des Assemblées générales.

3-12 mai : Mise en ligne par l'Agirc-Arrco du site éphémère Flash retraite pour anticiper ses démarches retraite.

7 juin : Les Entretiens Alzheimer organisés avec la Fondation Recherche Alzheimer à Paris.

7-11 juin : Villa@ge Bien-être connecté, événement organisé par AG2R LA MONDIALE.

⁽³⁴⁾ Association pour le droit à l'initiative économique

11 juin : Webinaire AG2R LA MONDIALE et Adie⁽³⁴⁾ pour Paris et l'Île-de-France.

12 juin : Rassemblements Vivons Vélo partout en France (sous réserve des conditions sanitaires).

15 juin : Les Entretiens Alzheimer organisés avec la Fondation Recherche Alzheimer à Marseille.

16 juin : Webinaire AG2R LA MONDIALE et Adie pour le Languedoc-Roussillon.

17 juin : Remise des prix de la 18^e édition de la Bourse Charles Foix.

18 juin : Annonce des lauréats sélectionnés pour l'appel à projets « Entreprendre la ruralité » avec la Fondation Entreprendre.

22 juin : Petit-déjeuner Culture branches. 8h30/10h.

26 juin-18 juillet : Tour de France (sous réserve des conditions sanitaires).

28 juin-3 juillet : Les Rendez-vous de la retraite (première session).

3 juillet : Rassemblements Vivons Vélo partout en France (sous réserve des conditions sanitaires).

15 juillet : Annonce des lauréats du deuxième appel à manifestation d'intérêt Lab'Ehpad.

23-27 septembre : Sirha⁽³⁵⁾ à l'Eurexpo de Lyon.

25 septembre : Rassemblements Vivons Vélo partout en France (sous réserve des conditions sanitaires).

9 octobre : Rassemblements Vivons Vélo partout en France (sous réserve des conditions sanitaires).

11 octobre : Les Entretiens Alzheimer organisés avec la Fondation Recherche Alzheimer à Nantes.

18 octobre : Les Entretiens Alzheimer organisés avec la Fondation Recherche Alzheimer à Bordeaux.

15-20 novembre : Les Rendez-vous de la retraite (seconde session).

1^{er}-10 décembre : Mise en ligne par l'Agirc-Arrco du site éphémère Flash retraite pour anticiper ses démarches retraite.

Crédits photos : tous droits réservés/Getty Images/© Yan Pei-Ming, ADAGP, Paris, 2021

⁽³⁵⁾ Salon international de la restauration, de l'hôtellerie et de l'alimentation