

10°

20°

30°

50°

40°

30°

20°

10°

# DÉCLARATION DE **PERFOR-** **MANCE** **EXTRA-** **FINANCIÈRE** 2018

Protéger et servir depuis 80 ans

 GROUPE  
**APICIL**

# SOMMAIRE

<b>1</b>	INTRODUCTION: <b>NOTE MÉTHODOLOGIQUE</b>	<b>P. 5</b>
<b>2</b>	<b>PRÉSENTATION DU GROUPE APICIL</b>	<b>P. 6</b>
2.1	Les métiers	P.6
2.2	La gouvernance	P.7
2.3	Les risques	P.10
2.4	Les enjeux et risques RSE	P.11
<b>3</b>	<b>COMBATTRE LES VULNÉRABILITÉS</b>	<b>P. 11</b>
3.1	Prendre en compte le manque d'accessibilité à l'assurance	P.11
3.2	Limiter l'augmentation des fragilités sociales	P.13
<b>4</b>	RÉPONDRE AUX <b>EXIGENCES CITOYENNES</b>	<b>P. 17</b>
4.1	Innovier pour répondre à la volatilité client	P.17
4.2	Favoriser l'amélioration du climat social de l'entreprise	P.21
4.3	Prévoir et faire évoluer les compétences avec l'évolution des métiers	P.28
<b>5</b>	<b>PROTÉGER LES DONNÉES ET COMBATTRE LA FRAUDE</b>	<b>P.32</b>
5.1	Protéger les données personnelles	P.32
5.2	Lutter contre la fraude et le blanchiment d'argent	P.33
<b>6</b>	<b>PRENDRE EN COMPTE LES ÉVOLUTIONS ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES</b>	<b>P.36</b>
6.1	Minimiser notre impact environnemental direct	P.36
6.2	Lancer une politique d'investissements responsables	P.39
<b>7</b>	CONCLUSION: <b>UNE PREMIÈRE NOTATION EXTRA-FINANCIÈRE RÉUSSIE</b>	<b>P. 41</b>
<b>8</b>	<b>ANNEXES</b>	<b>P. 42</b>



# 1 INTRODUCTION: NOTE MÉTHODOLOGIQUE

## Pour le Groupe APICIL, la Responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE), c'est quoi ?

- Un comité de pilotage RSE rassemblant des représentants de différentes directions et entités tout au long de l'année, chargé de déployer la stratégie RSE du Groupe.
- Un processus de récolte des données incluant toutes les entités du Groupe.
- Un rapport annuel présentant l'ensemble des informations sociales, sociétales et environnementales du Groupe.
- Une vérification des données par un organisme tiers indépendant et la publication de son avis.
- Une notation extra financière demandée à Vigeo-Eiris, afin de mesurer la performance du Groupe APICIL et les points d'amélioration à produire.

## Méthodologie du modèle d'affaires

Le modèle d'affaires présente de manière schématique et lisible le fonctionnement du Groupe et son processus de création de valeur. À partir des informations contenues dans ce rapport, du site internet du Groupe et de la présentation institutionnelle, son contenu a été construit et validé en comité de pilotage RSE. Notre objectif est de donner une vue d'ensemble des activités du Groupe et de démontrer que toutes nos actions sont interconnectées pour protéger et servir au mieux nos clients, nos collaborateurs et la société dans son ensemble, d'un point de vue social, économique et environnemental. La direction générale a validé ce modèle avant son intégration dans le rapport et sa diffusion.

## Méthodologie pour l'analyse des risques

Les risques extra-financiers sont des éléments susceptibles d'affecter de manière significative la société et peuvent avoir des conséquences économiques, sociales et environnementales, que ce soit pour le Groupe ou pour ses parties prenantes.

L'analyse des risques RSE du Groupe APICIL s'est déroulée en trois étapes :

- **l'identification des risques ;**
- **la vérification de ces risques ;**
- **la validation de notre analyse de risques.**

Pour **l'identification des risques** propres au Groupe APICIL, nous avons souhaité prendre en compte en priorité les risques spécifiques à notre secteur d'activité. C'est pourquoi nous avons dans un premier temps étudié les risques repérés par la FFA (Fédération française de l'assurance) et par l'ORSE

(Observatoire de la responsabilité sociétale des entreprises). Cette liste a été comparée aux informations environnementales, sociales et sociétales du reporting RSE et en partie mise à jour. Ces risques ont été challengés, certains ont été retirés (ceux spécifiques à l'assurance de biens), d'autres rajoutés (impact environnemental direct, augmentation des fragilités sociales).

**La vérification de ces risques** a été réalisée avec notre direction des risques. Celle-ci a eu l'occasion de réviser et compléter notre première analyse. Des précisions et une première validation ont ainsi pu être apportées. Une cartographie des risques a été réalisée en lien avec la direction des risques opérationnels, afin de coter les risques et d'en estimer la probabilité, l'impact et les éléments de maîtrise des risques.

**La validation de notre analyse** s'est faite en deux étapes. Une première au sein du comité de pilotage RSE qui a passé en revue les risques identifiés. Une seconde directement auprès du directeur général du Groupe APICIL, permettant de valider cette analyse au plus haut niveau de l'entreprise.

## Le périmètre et la collecte des données

Le périmètre du reporting RSE correspond à l'ensemble des entités du Groupe au 31/12/2018 (A2VIP, APICIL Gestion, APICIL Life, Courtage & Systèmes, GRESHAM Banque, GRESHAM SA, INTÉGRANCE, MIEL, UPEMO). Il est le même qu'en 2017, exception faite de PROFINANCE, entité comprenant huit collaborateurs ayant quitté le Groupe en 2018. Lors du reporting 2017, les données GRESHAM SA et GRESHAM Banque étaient rassemblées, elles sont distinguées à partir de 2018.

La collecte des données a été centralisée au sein du service pilotage social de la direction des ressources humaines d'APICIL Gestion. Cette collecte a eu lieu en deux phases auprès des membres du Groupe et des directions d'APICIL Gestion, une qualitative de fin novembre à fin décembre, puis une quantitative de début janvier à fin février. Les données ont ensuite été agrégées au niveau du Groupe.

## 2 PRÉSENTATION DU GROUPE APICIL

### 2.1 Les métiers

#### ASSURANCE DE PERSONNES:

##### • Un pôle Santé



##### • Un pôle Services financiers



##### • Un pôle Prévoyance



##### • Un pôle Assurance



#### RETRAITE COMPLÉMENTAIRE:



#### NOS RÉSEAUX DE DISTRIBUTION:

##### • Un réseau direct



##### • Un réseau intermédié



##### • Un réseau de partenaires



### 2.2 La Gouvernance

Le Groupe APICIL, quatrième groupe de Protection sociale, est paritaire et mutualiste. Nous sommes gouvernés par nos clients et n'avons pas d'actionnaires à rémunérer. Ainsi, nous menons une action par nature désintéressée, nous permettant de préserver un équilibre juste entre actions sociales et performances économiques, recherche d'efficacité et finalité sans but lucratif.

La gouvernance garantit la transparence et l'équilibre des pouvoirs entre les dirigeants, les administrateurs, les délégués à l'assemblée générale et la gouvernance des organismes affiliés à la SGAPS<sup>1</sup>. Le conseil d'administration détermine les orientations du Groupe, participe à la définition de la stratégie, à son suivi et à la maîtrise des risques de l'entreprise. Il nomme les dirigeants effectifs et les responsables des fonctions clés.

Animés par le respect des valeurs et des intérêts de chacun, les administrateurs, salariés assurés et employeurs adhérents, mènent une action commune pour définir et mettre en œuvre les principaux axes stratégiques de l'entreprise.

**PARITAIRE:** le Groupe APICIL est administré à parts égales par des représentants désignés des employeurs et des grandes confédérations syndicales de salariés.

**MUTUALISTE:** les mutuelles du Groupe sont gouvernées directement par des représentants élus des assurés.

**Deux instances de gouvernance et de décision** assurent la cohésion du Groupe dans son ensemble et la coordination de ses entités.

#### APICIL SOMMITALE

Définit les grandes orientations du Groupe, veille au respect des intérêts et de l'image des régimes de Retraite Complémentaire. À but non lucratif, l'association Sommitale du Groupe n'obéit à aucune logique de profit.

#### SGAPS<sup>1</sup>

Formalise le lien de solidarité financière entre les structures dédiées à l'assurance de personnes au sein du Groupe.

#### Des entités de gestion et de moyens

Chaque membre s'appuie sur ses propres moyens et ceux du Groupe.

#### APICIL GESTION

(Entité employeur)  
Gère les moyens à mettre en œuvre pour le bon fonctionnement des différentes entités du Groupe.

#### ACTIL

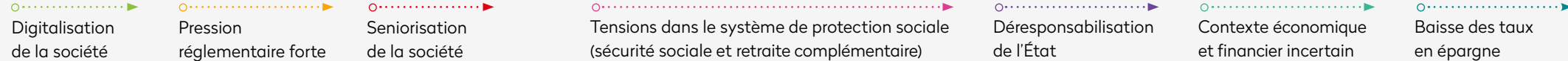
(Plateforme de tiers payant)  
Assure les échanges de données entre les assureurs partenaires, les caisses d'assurance maladie et les professionnels de santé.

#### UNALIS

Représente l'instance politique de l'ensemble du pôle mutualiste du Groupe et de ses partenaires.

1. Société de groupe assurantiel de protection sociale

## TENDANCES DE LA PROTECTION SOCIALE ET PATRIMONIALE



**NOTRE MISSION** PROTÉGER & SERVIR les personnes quelles que soient leur situation personnelle ou professionnelle, leurs forces ou leurs fragilités, au quotidien et dans les différentes étapes de leur vie grâce à nos solutions en Santé, Prévoyance, Épargne, Services financiers et Retraite. Protéger les intérêts des individus ainsi que ceux de l'entreprise et de la société dans son ensemble.

Investir dans l'action sociale au cœur de notre mission en nous appuyant sur nos valeurs paritaires et mutualistes. Servir et conseiller avec la même considération et la même efficacité tous types de clientèles, du patrimonial au plus fragile, de l'auto-entrepreneur au grand groupe.

**NOS VALEURS**  
EXCELLENCE  
PARTAGE  
ENGAGEMENT

## RESSOURCES

**CAPITAL HUMAIN**  
2187 collaborateurs  
88% des collaborateurs formés  
25 accords signés

**CAPITAL FINANCIER**  
Solidité financière maîtrisée par une politique de gestion des risques efficiente  
Notation Moody's<sup>1</sup> A3  
Solidarité financière entre les membres du Groupe: SGAPS

**CAPITAL SOCIÉTAL**  
Actions sociales au bénéfice des assurés et de la société  
Protection sociale accessible à tous  
Spécialiste de la prévention santé  
Mécène de projets à portée sociétale et innovants  
Réseau de distribution affinitaire

**CAPITAL ÉCONOMIQUE**  
Vision à long terme  
Croissance externe dynamique  
Exigence éthique dans la gestion de nos métiers

**CAPITAL ENVIRONNEMENTAL**  
Mesure de l'empreinte carbone des actifs détenus en direct  
Action sur le transport du personnel et vigilance sur la consommation des données informatiques

**NOS LEVIERS DE CROISSANCE**

**STRATÉGIE DÉFIS 2020**  
Une double ambition qui repose sur:  
• l'innovation  
• l'intimité client

**STRATÉGIE RSE**  
«Lutter contre les vulnérabilités» en favorisant l'intégration économique et en renforçant les dispositifs de santé

**NOS MÉTIERS**  
SANTÉ-PRÉVOYANCE  
RETRAITE COMPLÉMENTAIRE  
ÉPARGNE ET SERVICES FINANCIERS

**EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE**  
Démarche EFQM et évaluation européenne R4E (5 étoiles)  
Normes ISO 9001-2015, EN 15838-2009, ISO 20000 et ISO 27 001

**GESTION DES RISQUES**  
Stratégiques  
Financiers  
Assuranciers  
Opérationnels

**CRÉATION DE VALEURS**

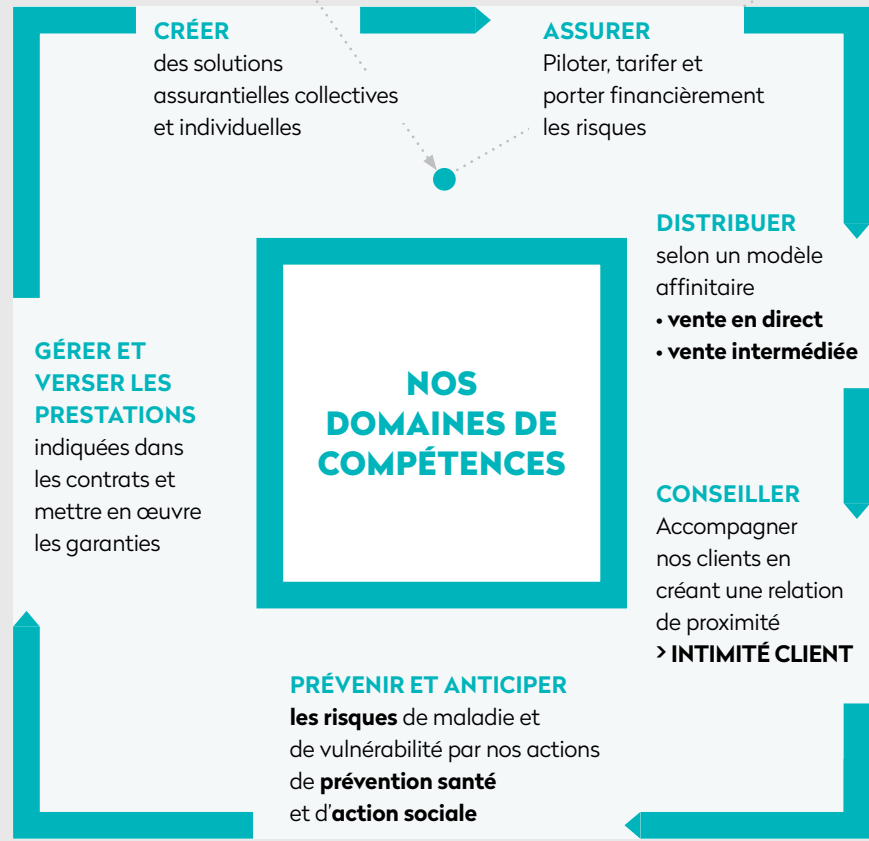
**CAPITAL HUMAIN**  
567 embauches annuelles  
10,2% taux d'emploi des personnes en situation de handicap

**CAPITAL FINANCIER**  
37,8 M€ de résultat net combiné (SGAPS)  
Solvabilité maîtrisée

**CAPITAL SOCIÉTAL**  
2,2 millions d'assurés principaux (hors ayants droit) en 2017  
46 866 entreprises clientes  
15,5 M€ dédiés à l'action sociale  
654 M€ de prestations versées en santé  
200 M€ de prestations versées en prévoyance  
1 228 M€ de collecte brute en épargne et services financiers  
1 886 M€ versés en allocation retraite

**CAPITAL ÉCONOMIQUE**  
4<sup>e</sup> groupe de protection sociale  
2,4 Md€ de chiffre d'affaires en assurance de personnes  
13 Md€ d'actifs gérés en 2017  
Création d'un fonds Insurtech

**CAPITAL ENVIRONNEMENTAL**  
Bâtiment certifié HQE (69)  
Outils collaboratifs digitaux  
Politique responsable de gestion des déchets



**NOTRE ORGANISATION**

**UNE GOUVERNANCE PARITAIRE & MUTUALISTE**  
• 2 instances de gouvernance et de décision  
• 3 entités de gestion et de moyens

**PARTIES PRENANTES**  
clients: particuliers, retraités, entreprises, professionnels, branches professionnelles  
partenaires: assureurs, mutuelles, courtiers, CGPI, asset managers  
citoyens / institutionnels / fournisseurs / journalistes

**UNE PRÉSENCE GÉOGRAPHIQUE NATIONALE ET EUROPÉENNE<sup>2</sup>**

1. <https://www.groupe-apicil.com/moodys-attribue-une-notation-financiere-de-3-a-au-groupe-apicil-vigeo-eiris-54-100-comme-note-extra-financiere/>  
2. Par sa filiale OneLife qui opère depuis le Luxembourg vers le Danemark, la Suède, la Finlande et la Grande Bretagne.

## 2.3 Les risques

Le premier des buts du Groupe APICIL, qui lui permet d'assurer à long terme ses ambitions économiques, sociétales et environnementales, est la pérennité du Groupe et la réussite de son plan stratégique. C'est pourquoi une politique des risques est mise en place afin d'identifier et de mettre en place des réponses aux risques pouvant venir empêcher la réussite de ces objectifs.

Cette politique définit les orientations du Groupe en matière de gestion des risques, au regard du profil de risque du Groupe et des objectifs stratégiques. Elle définit, par ailleurs, les niveaux d'appétence aux risques de la gouvernance, décrit le dispositif de gestion des risques et identifie les rôles et responsabilités des différents acteurs.

La politique globale des risques est centrale dans la gestion du Groupe. Elle est présentée au comité des risques pour validation puis aux conseils d'administration pour approbation. Elle est révisée tant que de besoin, au minimum une fois par an, pour prendre en compte les évolutions de la réglementation, les orientations stratégiques et les modifications du périmètre des activités.

Le système de mesure, de surveillance et de maîtrise des risques dont dispose le Groupe APICIL couvre 4 typologies de risques :

### RISQUES STRATÉGIQUES

- Le directeur général du Groupe APICIL est responsable des risques stratégiques;
- Il est responsable de la mise en œuvre et du pilotage des orientations stratégiques définies par les conseils.

### RISQUES FINANCIERS

- Le directeur de la gestion des actifs est responsable des risques financiers, car il assure la gestion des placements.

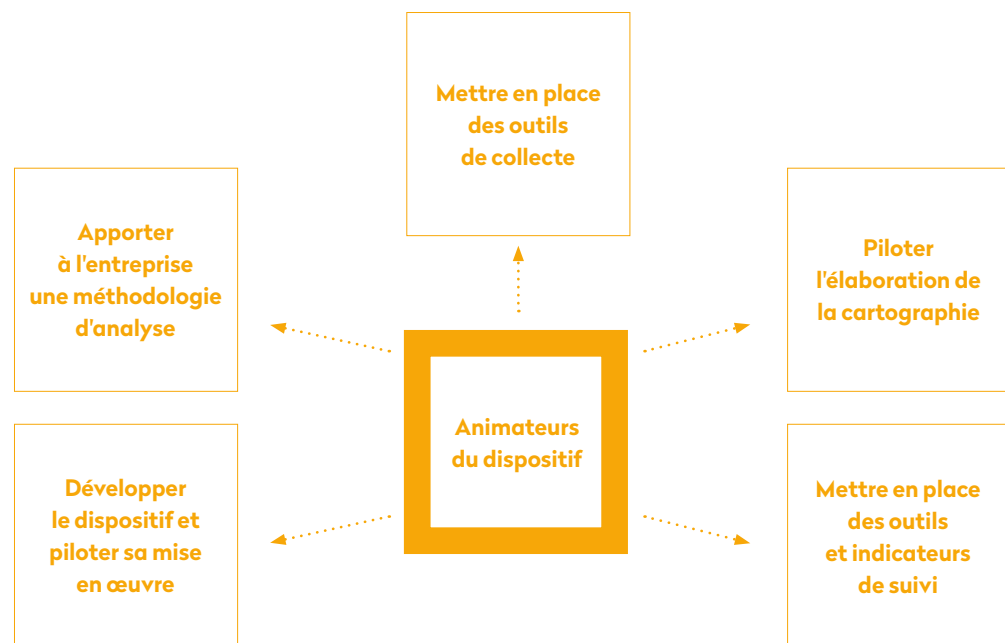
### RISQUES ASSURANCIELS

- Le directeur technique de chaque métier est responsable des risques assurantiels;
- Il a la responsabilité de tous les risques émanant de la réalisation des contrats d'assurance Santé-Prévoyance et Épargne souscrits et de ceux des partenaires substitués par une entité du Groupe.

### RISQUES OPÉRATIONNELS

- Les pilotes de processus sont responsables des risques opérationnels sur leur domaine d'activité.

### Animation du dispositif de gestion des risques



Ce dispositif de maîtrise des risques est animé entre :

- la **direction des risques** (pilotage du processus, réalisation du Plan de continuité de l'activité);
- le **département juridique** et conformité (gestion du risque de non-conformité);
- la **direction de la qualité** (animation du système de gestion de la qualité efficace);
- le **comité d'audit** (suivi du respect de la réglementation, du contrôle des comptes...);
- le **comité des risques** (pilotage et suivi des politiques de risques, de Solvabilité 2);
- la **direction de la performance** (suivi des objectifs et orientations stratégiques).

→ schéma page 10

Animation du dispositif de gestion des risques

## 2.4 Les enjeux et risques RSE

Suite à l'identification, la vérification et la validation des risques, neuf principaux risques impliquant la responsabilité sociétale du Groupe APICIL ont été retenus :

- le manque d'accessibilité à l'assurance;
- l'augmentation des fragilités sociales;
- la baisse de l'attractivité et hausse de la volatilité client;
- la dégradation du climat social;
- l'inadéquation des compétences avec l'évolution des métiers;
- la perte, vol et mauvaise utilisation de données à caractère personnel;
- la fraude, le blanchiment d'argent et la corruption;
- l'impact environnemental direct;
- l'impact environnemental et social lié aux investissements.

Afin de pouvoir présenter au mieux nos actions en réponse à ces risques, 4 axes majeurs ont été identifiés :

- 1) **Combattre les vulnérabilités** pour prendre en compte le manque d'accessibilité à l'assurance et limiter l'augmentation des fragilités sociales.
- 2) **Répondre aux exigences citoyennes**, en innovant pour répondre à la volatilité client, en favorisant l'amélioration du climat social de l'entreprise et en faisant évoluer les compétences avec l'évolution des métiers.
- 3) **Protéger les données et combattre la fraude**, pour répondre aux principaux risques légaux du domaine de l'assurance : perte, vol et mauvaise utilisation de données à caractère personnel, ainsi que le risque de fraude, blanchiment d'argent et corruption.
- 4) **Prendre en compte les évolutions environnementales et sociales** en minimisant notre impact direct et en développant une politique d'investissement responsable.

# 3 COMBATTRE LES VULNÉRABILITÉS

## 3.1 Prendre en compte le manque d'accessibilité à l'assurance

### NOS OBJECTIFS

Faire de notre action et de notre mécénat social un levier pour lutter contre les vulnérabilités.

### LES RISQUES

Plusieurs tendances pourraient conduire une exclusion progressive de certaines populations de l'accès à l'assurance. Les risques d'exclusion de l'assurance sont liés à plusieurs facteurs :

- hausses significatives des primes à moyen/long-terme, entraînant des difficultés financières d'accès à l'assurance pour certaines populations;
- produits inadaptés à des populations vulnérables;
- les objets connectés et la hausse de l'utilisation du Big Data pourraient conduire à une personnalisation excessive des offres, à des surcoûts et malus importants.

### NOS ENGAGEMENTS

- FAVORISER L'INCLUSION ET L'ACCÈS À L'ASSURANCE
- ACCOMPAGNER LES PUBLICS EN DIFFICULTÉ

### NOS POLITIQUES ET ACTIONS ASSOCIÉES

- Adapter son offre à ses publics

Afin de pouvoir présenter des produits intéressants pour tous les publics, y compris ceux en difficulté, le Groupe APICIL s'appuie sur ses Membres pour proposer une offre diversifiée. Les gammes de produits proposés par le Groupe **couvrent pratiquement l'ensemble des catégories** socio-professionnelles françaises permettant ainsi aux réseaux de trouver, au sein des Membres, des produits adaptés aux besoins des clients (de la CMU/ACS<sup>1</sup> aux couvertures sur mesure des entreprises en passant par la protection du dirigeant).

1. Aide à la complémentaire santé

Ainsi, la **Mutuelle INTÉGRANCE** a pour vocation de proposer des solutions de complémentaire santé et de prévoyance aux personnes vulnérables :

- personnes âgées dépendantes ;
- personnes handicapées ;
- personnes sous protection juridique ;
- personnes disposant de faibles revenus et reconnues comme telles car bénéficiant du dispositif ACS ;
- et leur entourage (professionnels du secteur sanitaire et social et de l'ESS<sup>1</sup> plus généralement).

Ces solutions incluent une action sociale et une assistance adaptée. L'organisation de la mutuelle est adaptée aux spécificités de sa clientèle : réseau commercial de proximité en contact avec les professions de l'ESS et les travailleurs sociaux, CRM<sup>2</sup> adapté aux spécificités des organismes, plateforme d'accueil dédiée aux populations les plus démunies financièrement (ACS) avec des formations adaptées aux mécanismes administratifs propres à ces publics fragiles. Le premier axe est de privilégier l'accessibilité financière des garanties. Le deuxième est de créer des garanties adaptées (prestation, assistance, prévention et modalités de gestion) aux catégories de population (prise en compte des interventions spécifiques de la sécurité sociale pour les EHPAD<sup>3</sup> ou les travailleurs handicapés en ESAT<sup>4</sup>...).

Au sein des mutuelles MBTP Sud-Est et Nord (MBTP – employeur UPEMO), les conseillers du service action sociale sont à l'écoute des adhérents les plus défavorisés et les orientent vers les organismes susceptibles de les accompagner pour qu'ils puissent bénéficier des dispositifs de droit commun existants : CMU<sup>5</sup>, ACS...

Dans le cadre de leur politique sociale, les mutuelles MBTP Sud-Est et Nord permettent à leurs adhérents retraités de bénéficier, sous conditions, de réductions de leur cotisation. En 2018, les montants concernés correspondent à un total d'environ 725 000 €. Sont concernées les personnes :

- en situation de dépendance ;
- aux revenus modestes, exonérés de CSG<sup>6</sup>, de CRDS<sup>7</sup>, de Casa<sup>8</sup> ;
- qui ont plus de 30 ans d'ancienneté dans le Bâtiment et travaux publics.

Le service action sociale possède également un réseau étoffé de conseillers sociaux de la branche (chargés de mission HandiBTP, assistantes sociales de l'APAS-BTP et de l'AGBTP...) et de droit commun (assistantes sociales, UDAF<sup>9</sup>...). Les conseillers du service action sociale s'appuient sur ce réseau pour orienter les demandeurs vers des spécialistes à même de les accompagner dans leurs démarches.

1. Économie sociale et solidaire

2. Système informatique de relation client (*Customer relationship management*)

3. Établissement pour personnes âgées dépendantes

4. Établissements et services d'aides par le travail

5. Couverture maladie universelle

6. Contribution sociale généralisée

7. Contribution à la réduction de la dette sociale

8. Contribution additionnelle de solidarité pour l'autonomie

9. Union départementale des associations familiales

Afin de dispenser des soins efficaces en cas d'urgence, MBTP propose à ses adhérents retraités et à leur conjoint(e) la carte médicale LIFECARTE. Celle-ci contient les données médicales importantes, ainsi que les coordonnées du médecin traitant et des proches. Cela afin de répondre au besoin des professionnels de santé de connaître les antécédents médicaux des patients et d'établir rapidement un diagnostic.

En 2018, une enquête de suivi a été conduite auprès de plus de 900 bénéficiaires de la LIFECARTE. Les résultats montrant la satisfaction des détenteurs, une nouvelle campagne de proposition de cette carte est programmée début 2019.

Afin d'aider et de soutenir les personnes protégées, le 18 janvier 2018, le **Groupe APICIL, la marque INTENCIAL Patrimoine et la Mutuelle INTÉGRANCE**, ont proposé un événement exclusivement dédié aux professionnels en lien avec les majeurs protégés sous tutelle. Il s'agissait d'une conférence sur le thème de la transformation du paysage financier pour les personnes protégées. Par cet événement, le Groupe APICIL a souhaité apporter des conseils à tous les publics du monde tuteur, que ce soient les mandataires, les organismes et associations tuteurs, les juges des tutelles ou les conseillers en gestion de patrimoine.

#### • Prendre en compte tous les besoins

Les offres santé du Groupe bénéficient également des services proposés par la plateforme **ACTIL**, tels que les réseaux conventionnés en optique, dentaire et audioprothèses, gages de coût maîtrisé pour un service et une prestation de qualité. Des protocoles de tiers payant intégrant le calcul du reste à charge permettent également d'apporter **un service aux clients comme aux professionnels de santé**. Ces services s'enrichissent régulièrement et ont dernièrement été déployés auprès des hôpitaux et des ostéopathes.

L'utilisation des objets connectés n'est pas rendue obligatoire lors de la souscription d'un produit de santé ou prévoyance. La proposition de mettre en œuvre ces objets a plutôt vocation à faciliter la démarche de prévention ou de suivi des progrès que la personne peut réaliser dans des défis personnels. L'utilisation de ce type d'objet peut permettre un meilleur accompagnement des clients.

Par exemple dans le cadre de la plateforme de service, les différents éléments ou indicateurs collectés par question ou objets connectés peuvent alimenter des algorithmes permettant de pousser des conseils ou des actions personnalisées en fonction du profil de la personne.

Afin d'interroger les apports des objets connectés, une étude a été réalisée sur le sujet. Cette étude « cohorte » Blueinea avait plusieurs objectifs. L'objectif général était d'analyser la qualité de vie des bénéficiaires et de mesurer l'influence de l'utilisation d'objets « santé » connectés assortis d'un accompagnement humain de type « coaching ». On cherchait à étudier l'évolution des comportements personnels au regard de la santé : activité

physique, gestion du poids, qualité du sommeil associé à la qualité de l'air ambiant, tension artérielle.

Nous pouvons affirmer que les participants se sont volontiers saisis de ce moment qui leur était offert pour prendre soin d'eux : il y a eu, grâce à ce dispositif, une prise de conscience de leurs ressources intérieures, de leur capacité à se fixer un objectif réalisable et à y parvenir. Par ailleurs, le test prévoyait également un accompagnement humain par la mise à disposition d'un coaching. Ce coaching a permis de faire taire les fausses croyances et d'apprendre à faire confiance.

### 3.2

## limiter l'augmentation des fragilités sociales

**NOS OBJECTIFS : combattre les vulnérabilités grâce à une action sociale significative et prospective, accompagner les porteurs de projets sociétaux dans l'innovation et la transformation des usages, favoriser l'intégration économique et renforcer les dispositifs de santé.**

### LES RISQUES

Les évolutions démographiques amènent un vieillissement de la population, une augmentation de certaines pathologies, un allongement de la durée de travail créant une certaine forme d'épuisement et un accroissement du nombre de personnes dépendantes. Ces dernières génèrent un besoin d'aides important, occasionnant un accroissement de la population d'aïdants.

La prise en compte des vulnérabilités est donc importante pour les sociétés d'assurance et de mutuelles, en termes de respect des valeurs affichées, de prévention et de la participation aux intérêts de leurs clients et de la société dans son ensemble.

### NOS ENGAGEMENTS

• **AGIR** POUR FAVORISER LA SANTÉ DES PERSONNES

• **ACCOMPAGNER** LE VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION

### NOS POLITIQUES ET ACTIONS ASSOCIÉES

La direction du mécénat de notre Groupe dispose de deux fonds sociaux fléchés par décision de nos administrateurs sur des axes prioritaires pour lutter contre les vulnérabilités. Par ailleurs, les conseils d'administration de nos membres ont également choisi de créer des véhicules de générosité.

#### • Agir pour le bien vieillir

Le Groupe APICIL promeut de nombreuses initiatives ou innovations combattant **l'isolement social des aînés**.

Ainsi en 2018 **plus de 12 000 personnes âgées isolées** ont bénéficié d'une visite ou d'une invitation à une journée de loisirs grâce à notre réseau d'associations et de bénévoles. Par ailleurs, le Groupe finance de multiples animations dans de nombreux EHPAD, ou établissements médicalisés permettant ainsi de « pousser les murs » de ces institutions.

Le Groupe APICIL contribue à travers les centres de prévention Agirc-Arrco à poser un diagnostic médicosocial pour toute personne de plus de 55 ans qui en ont fait la demande. En fonction du retour de cette évaluation des ateliers sont proposés pour lutter contre la sédentarité, pour retrouver le sommeil, pour accompagner les aidants et autres troubles liés au vieillissement.

→ schéma page suivante

#### • Accompagner le grand âge en perte d'autonomie

Nous nous engageons sur cette problématique sociétale liée à l'augmentation de la durée de vie. Il s'agit aujourd'hui d'assurer des conditions de vie décentes à une part croissante de la population. Pour ce faire l'action sociale APICIL accompagne et développe des solutions de soutien à domicile ou des solutions d'hébergement :

• **l'aide à domicile momentanée** qui permet de financer une assistante de vie après un séjour à l'hôpital :

**1 258 bénéficiaires** en 2018 ;

• **Sortir Plus** qui permet de **financer des accompagnements** pour aller chez le médecin ou autres obligations extérieures :

**3 886 bénéficiaires** en 2018 ;

• **Bien chez moi** qui permet de **financer des travaux d'aménagement du domicile adaptés à la dépendance** :

**124 bénéficiaires** en 2018.

Par ailleurs, nous mettons en place des actions avec des bailleurs sociaux afin de créer ou aménager des logements adaptés avec **Grand Lyon Habitat, l'Opac du Rhône, Drôme Aménagement Habitat et la Savoienne**, créant ainsi des solutions alternatives aux EHPAD : **13 projets financés en 2018**. Concernant les **établissements d'accueil pour personnes dépendantes**, nous avons renforcé nos participations financières dans de nombreux projets afin de permettre un meilleur niveau d'équipement territorial : **11 droits réservés financés par le Groupe en 2018**.

Plus récemment, la mise en place du service **ORIZEA mutualisé** avec les autres Groupes de protection sociale permet l'accompagnement des familles dans la recherche de solutions alternatives au domicile : 93 familles accompagnées en 2018 ont trouvé une place en EHPAD.

## FONDS SOCIAL RETRAITE

- Agir pour le bien vieillir
- Soutenir et accompagner les proches aidants
- Accompagner la perte d'autonomie liée à la dépendance
- Soutenir le retour à l'emploi des actifs les plus fragiles



## FONDS SANTÉ-PRÉVOYANCE

- La santé des salariés en entreprise
- L'accompagnement du handicap
- L'aide aux aidants (longues maladies et handicap)
- La lutte contre la douleur (Fondation APICIL)



## FONDATEURS

- La Fondation du BTP, reconnue d'utilité publique, ayant comme objet les risques professionnels liés au bâtiment.
- La Fondation GRESHAM, sous l'égide de la Fondation de France, ayant comme objet la lutte contre la vulnérabilité des enfants.
- Le Fonds Handicap et Société créé par la Mutuelle INTÉGRANCE en partenariat avec APICIL Prévoyance, dont l'objet est d'accompagner les porteurs de projets en favorisant l'accessibilité des publics empêchés aux soins, à l'emploi, aux loisirs...



**87%**  
des dépenses  
en axes  
prioritaires

L'ensemble de ces dispositifs permet de répondre massivement aux principaux besoins liés à la vulnérabilité puisque ce sont plus de 6 millions d'euros qui sont distribués annuellement.

## • Le retour à l'emploi

**72%**  
des candidats  
retrouvent  
un emploi

Le Groupe APICIL intervient dans de nombreux dispositifs de retour à l'emploi **en faveur des chômeurs de longue durée ou en situation de détresse liée à un handicap ou une maladie.**

Notre accompagnement est aussi bien social que directement lié à l'emploi. Nous avons tissé un réseau de partenaires nous permettant de répondre à différents types d'urgence : psychiques, matérielles ou médicales, cela, avant même d'envisager un accompagnement à l'emploi.

La création et le pilotage de l'Espace Emploi Agirc-Arrco de Lyon démontre l'efficacité de cette démarche pluridisciplinaire puisque **72% des candidats accueillis retrouvent un emploi** (CDD de plus de 6 mois, CDI et Formation diplômante).

Lutter contre les vulnérabilités c'est aussi **accompagner les structures luttant contre la fragilité sociale.** Pour cela,

le Groupe rejoint des associations comme **Notre-Dame des sans Abris** dans un programme permettant de réintégrer le monde du travail. En repérant, dans le public hébergé, des personnes susceptibles de passer un contrat de réinsertion et en accompagnant pendant un an ces personnes pour obtenir un toit, un emploi et la maîtrise d'un budget.

## • La santé des salariés en entreprise

Le Groupe APICIL a mené de **nombreuses opérations de prévention chez ses clients** afin de contribuer à la bonne santé des collaborateurs des entreprises adhérentes. Le dépistage de certaines pathologies cardio-vasculaires, du diabète, du cancer colorectal et de l'anévrisme de l'aorte abdominale :

**25 225 personnes** contactées par courrier pour effectuer les tests gracieusement.

**1 314 cas traités** après un diagnostic posé grâce à ce dépistage.

À la demande des entreprises, sept interventions ont eu lieu sur site avec le **bus prévention** afin de porter les messages sur les **maladies addictives, la vaccination, la nutrition, la nécessité du dépistage de certaines maladies et pour lutter contre la sédentarité.**

Dans un même temps, l'action sociale et la direction de l'offre ont mis en place un mode laboratoire permettant le financement de nouvelles expériences contribuant au **bien-être au travail.** C'est ainsi que des **séances de mind-fulness** et de méditation ont été proposées aux salariés qui en exprimaient le besoin.

## • L'aide aux aidants

Vis-à-vis du public très diffus des aidants (dépendances, maladies ou handicaps), le Groupe développe un programme complet d'actions qui vont de la simple aide au financement de personnes à domicile, à l'information des publics en passant par le financement de lieux de répit.

La prise en compte de cette population, que l'on estime à **8,3 millions de personnes en France**, est une nécessité humaine et économique. L'aidant est un trait d'union entre le patient et la société, c'est lui qui assume la coordination des soins, des services et des financements. Il subit les contraintes multiples des urgences, doit conjuguer vie privée et vie professionnelle, et résister à l'épuisement.

Avec nos entreprises clientes, un **travail d'information** a été fait sur la situation des aidants en activité afin d'alerter les DRH sur la situation d'épuisement de cette population. Des **conférences**, des informations digitales ont été envoyées et une **plateforme d'écoute psychologique** a été mise en place. Le livre **« Les aidants pour les nuls »**, financé en partie par le Groupe APICIL et permettant un état des lieux des aides existantes est mis gracieusement à disposition des entreprises le demandant.



## • La lutte contre la douleur

Portée par un conseil d'administration et un conseil scientifique engagés, la Fondation APICIL permet l'émergence de programmes innovants et humains pour améliorer la prise en charge de la douleur en France.

La Fondation APICIL est la seule fondation française entièrement consacrée à la douleur. Depuis 13 ans, elle a soutenu près de 600 équipes de recherche, équipes médicales et associations en France. La Fondation APICIL permet le développement d'initiatives en faveur des personnes rendues vulnérables par la douleur, dans tous les domaines de la médecine (recherche, formation, information, nouvelles pratiques...).

Les projets des équipes de recherche ou association sont étudiés par le conseil scientifique composé de quinze professionnels bénévoles, les dossiers sont ensuite soumis au conseil d'administration qui prend la décision finale et détermine les montants.

Tous les projets financés par la Fondation APICIL font l'objet d'un accompagnement. Le déroulement du projet, ainsi que l'utilisation des subventions sont contrôlés régulièrement.

La Fondation APICIL a poursuivi cette année ses actions pour lutter contre la douleur avec 3 projets phares :

1) **L'expérimentation de groupes de méditation de pleine conscience** pour les adolescents douloureux au sein du centre de la douleur du CHU de Toulouse. Cette technique aide à être présent à soi-même et nécessite d'être attentif à ses émotions et à ses pensées. Elle apporte des outils pour lutter contre la douleur physique et psychique.

2) **La musique à l'hôpital**

Depuis plusieurs années, la musique vivante fait son entrée dans les hôpitaux. Musicothérapie, concerts, interventions ponctuelles au chevet des patients, ateliers de découverte et de pratique. La Fondation APICIL accompagne le projet de l'Orchestre national de Lyon pour former des musiciens volontaires à intervenir auprès des patients du CHU de Lyon, de la pédiatrie à la gériatrie. Quinze musiciens ont été formés à ce sujet, cette formation repose sur le repérage de signes de douleur morale ou physique, d'apprendre à les apaiser et à en réduire la perception consciente en recentrant l'attention du patient durant le temps du partage musical.

3) **Le 17 octobre 2018, la conférence sur l'hypnose pour soulager la douleur** a accueilli près de 400 personnes à Lyon. Cette conférence, présentée par les médecins anesthésistes Stéphane Bouvier et Jérôme Schweitzer, portait sur l'utilisation de l'hypnose comme outil complémentaire pour soulager les patients et comme alternative dans certains cas à l'anesthésie générale.

## • Les liens entre nutrition et bien-être

Le Groupe APICIL, en partenariat avec l'**Institut Paul Bocuse**, lance en 2018 la **collection de livrets « Alimentation & Bien-être »**. Cette collection est créée afin de rendre accessible au grand public des principes clés issus de thèses des doctorants de l'Institut Paul Bocuse sur la corrélation entre nutrition et bien-être.

Le **premier opus intitulé « Grand âge, Alzheimer et maladies apparentées »** se fonde sur la thèse réalisée par Virginie Pouyet, dans le cadre d'un doctorat AgroParisTech, en collaboration avec Orpea, acteur de référence en Europe dans la prise en charge de la dépendance (maisons de retraite, cliniques de rééducation et de psychiatrie, services à domicile).

**Outil simple et pratique à destination des professionnels de santé et du grand public.** ce livret a pour objectif d'améliorer le plaisir et la consommation alimentaire des personnes atteintes d'Alzheimer et maladies apparentées. Il permet ainsi de lutter contre la dénutrition des patients, d'améliorer la vie des aidants et des soignants en guidant les gestes quotidiens.



#### • La Fondation du BTP et l'aide spécialisée d'UPEMO

Dans la branche du BTP, il arrive régulièrement que des salariés victimes d'un accident de la vie ou du travail, ou d'une maladie, ne puissent pas conserver leur poste en entreprise. En tant que mutuelle spécialisée du secteur, MBTP lutte contre ces risques avec l'aide de la Fondation du BTP et du service HandiBTP.

Cette politique est déclinée principalement en trois types :

- le **maintien dans l'activité des salariés dont l'état de santé devient incompatible avec leur poste de travail** (préparation d'un nouveau projet professionnel, aide financière, formation...);

En 2018, **13 demandeurs** ont bénéficié d'une aide individuelle, pour un montant total de 22 000 €;

#### • l'aménagement du domicile de personnes en situation de handicap (conseils, aide dans les démarches, soutien financier):

En 2018, **6 demandeurs** ont bénéficié d'une aide individuelle, pour un montant total de 23 000 €;

- la **prévention du risque routier**, deuxième cause d'accidents graves et mortels dans le secteur du BTP. Via la Fondation du BTP, les entreprises adhérentes des mutuelles MBTP Nord et Sud-Est peuvent former leurs salariés au risque routier et à l'écoconduite avec PACTE BTP. Chaque participant à la formation peut identifier ses propres axes de progrès au volant, et ainsi changer de comportement lors des déplacements professionnels:

En 2018, **650 salariés** ont pu bénéficier d'une formation PACTE BTP.

#### • Le fonds de dotation Handicap & Société et l'aide spécialisée d'INTÉGRANCE

Soucieuse de mettre en pratique une valeur qui lui est chère, la Solidarité, la Mutuelle INTÉGRANCE conduit une politique d'action sociale au profit de ses adhérents devant faire face à une situation financière difficile ou à un problème de santé grave entraînant des frais importants.

Les demandes d'aides reçues sont examinées par la Commission Action Sociale, composée de bénévoles engagés.

L'action sociale intervient en finançant des **équipements médicaux** (appareil auditif, fauteuil roulant, lit électrique, siège de bain, soulève-malade) **ou non médicaux** (contrôle d'environnement, synthèse vocale, télé-agrandisseur), des **aménagement**s (de logement ou de véhicule) compensant le handicap ou la dépendance, des frais dentaires, optiques, hospitaliers. Elle soutient aussi des actions de sensibilisation et de prévention.

Le fonds de dotation Handicap & Société a une triple vocation :

- une **action de mécénat** pour des projets associatifs, culturels, sportifs...;
- une **action politique et de recherche avec la création du club Handicap & Société** fondé sur le dialogue et la réflexion afin de contribuer au débat; l'objectif du club est, non seulement de valoriser et diffuser les bonnes pratiques dans le domaine du handicap, de proposer des solutions concrètes et adaptées, mais également d'améliorer la compréhension de la société au regard des besoins, des attentes, et de la réalité des personnes handicapées;
- depuis mars 2018, le fonds de dotation a ajouté une troisième mission à son activité en lançant son premier appel à projet.

## 4 RÉPONDRE AUX EXIGENCES CITOYENNES

### 4.1

## Innovier pour répondre à la volatilité client

**NOS OBJECTIFS** : instaurer une relation de confiance avec nos clients, basée sur une extrême connaissance des besoins et une finesse d'intervention.

### LES RISQUES

Les entreprises d'assurance pourraient faire face à l'entrée de nouveaux acteurs sur le marché ou ne plus être en mesure de satisfaire les attentes de leurs clients, ce qui entraînerait une volatilité accrue, facilitée par les nouvelles réglementations.

Plusieurs facteurs peuvent l'accentuer: offres inadaptées aux nouveaux besoins clients, nouveautés technologiques et apparition de nouveaux acteurs, insatisfaction client et réclamations, défaut dans l'exercice du devoir de conseil (doublons, ventes forcées). Pour l'entreprise les conséquences en cas d'inadaptation pourraient être concurrentielles avec des pertes de part de marché.

### NOS ENGAGEMENTS

- **PROPOSER** DES OFFRES ADAPTÉES À NOS CLIENTS ET DES SERVICES INNOVANTS

- **ADAPTER** NOTRE RELATION CLIENT AUX BESOINS DU CLIENT

### NOS POLITIQUES ET ACTIONS ASSOCIÉES

#### 4.1.1 Construire des offres au plus près des besoins

Afin de répondre aux exigences de nos clients et de vérifier l'adéquation des offres Santé-Prévoyance à leurs problématiques, réaliser des produits adaptés est considéré comme essentiel pour le Groupe APICIL. Cela se traduit à la fois par une politique de gouvernance définie au niveau de la SGAPS et par le premier de nos processus métier, conce-

voir et lancer les produits et services, déployé au sein de l'ensemble des membres.

La politique de gouvernance et de suivi des produits a pour objectif de garantir aux clients un même niveau de protection, quel que soit le réseau de distribution. Cette politique décrit les étapes permettant de :

- veiller à ce que les produits répondent aux besoins du marché cible;
- évaluer les risques associés;
- définir les stratégies de distribution adaptée;
- piloter les actions de communication et formation auprès des réseaux;
- effectuer une revue régulière des produits.

**Une veille est réalisée par les équipes de concepteurs afin de pouvoir offrir des produits adaptés** aux besoins et à l'environnement externe du client (suivi de la concurrence, benchmark, rencontres clients, étude des réclamations...).

**Les produits sont déclinés selon les orientations affinitaires** des membres de la SGAPS afin de mieux répondre aux besoins des clients d'un même secteur. Ainsi, la **Mutuelle INTÉGRANCE**, spécialisée dans les domaines sociaux médicaux et handicap, développe des produits à destination de travailleurs handicapés en intégrant des services d'accessibilité (document en braille, traduction langue étrangère, réseau de travailleurs sociaux).

**Les offres et produits sont vérifiés et comparés au marché.** Nous mettons à disposition les offres **APICIL Prévoyance** et APICIL Mutuelle dans une base d'étude produit (PROFIDEO) qui analyse et note les offres déposées, selon des critères identiques à l'ensemble du marché.

**Les réclamations et suggestions en lien avec les produits sont remontées aux concepteurs pour analyse.** Les réclamations sont collectées en face à face ou par téléphone via le process vigilance qui permet de les tracer et de les suivre. Les équipes de relation clients intervenant en premier niveau téléphonique sont formées, afin d'écouter et de relayer les plaintes clients. Les remontées clients via les intermédiaires sont également organisées.

De plus, les **documents précontractuels et contractuels sont rédigés afin d'assurer une transparence sur les clauses régissant les modalités de gestion des produits.** Afin d'assurer le devoir de conseil, le process commercial prévoit qu'à chaque entrée en relation, le réseau direct questionne le client sur ses besoins, lui remet les documents précontractuels simplifiés présentant :

- le produit (IPID<sup>1</sup>), document normalisé;
- un devis reprenant les besoins exprimés par le client et le produit le plus en adéquation avec son besoin;
- la grille de garantie, notice d'information et les exemples de remboursement...

1. Information insurance product document

Les formations sont diffusées à l'ensemble des équipes. En lien avec l'équipe formation, des supports de formation sont mis à disposition des réseaux en relais des formations des référents commerciaux. Cela permet d'offrir aux clients un niveau de conseil identique quel que soit le choix de son canal d'interlocution.

#### 4.1.2 Innover pour améliorer la santé de nos clients

Depuis plus de dix ans, le Groupe APICIL expérimente à travers des modes laboratoires, au sein d'entreprises pilotes et auprès de ses collaborateurs, des **dispositifs innovants pour soutenir les entreprises dans le développement de leur performance sociale**. Convaincu que le capital immatériel d'une entreprise a autant de valeur, si ce n'est plus, que son capital matériel, **nous œuvrons depuis plusieurs années pour que l'humain acquière sa place au sein de l'entreprise et s'y épanouisse**.

Afin d'apporter un service global aux clients, les produits sont accompagnés de **services complémentaires** aux garanties santé ou prévoyance :

- la mise en œuvre d'innovations, telles que le « **100 % santé** » développé dès 2015 avec le **réseau ACTIL** permettant à tous les clients de bénéficier de verres de qualité avec un zéro reste à charge et permettant ainsi une maîtrise tarifaire ;
- l'**intégration des prestations non remboursées** comme les prothèses post cancer ;
- un **accompagnement psychologique** proposé systématiquement à tous les salariés en arrêt de travail de plus de 90 jours ;
- une assistance proposant des bouquets de services adaptés à la gravité ou la soudaineté d'hospitalisation...

Guidé par sa volonté d'être un partenaire de référence des entreprises sur les questions de santé et qualité de vie au travail, le Groupe APICIL a lancé son **programme Ambition Santé** en 2014. Son objectif est d'accompagner les chefs d'entreprise dans l'évaluation de la santé globale de l'entreprise, d'identifier les risques et de mener des actions correctives, tout en répondant à leurs obligations légales. Le Groupe a conçu **une offre de services qui porte sur cinq dimensions** : les habitudes et l'hygiène de vie, la santé physique, la santé psychologique, l'environnement de travail et le travail en lui-même. Par le biais de dispositifs variés (conférences, formations, objets connectés...), le Groupe APICIL sensibilise ses clients et prospects sur l'importance de la santé et du bien-être des salariés comme levier de performance économique des entreprises.

En résonance avec son positionnement sur les sujets de santé au travail, plusieurs dispositifs de cette offre ont été d'abord déployés et éprouvés par le Groupe APICIL en tant qu'employeur auprès de ses collaborateurs.

#### • Les espaces de discussions sur le travail ou comment redonner la parole aux équipes

À l'ère de l'émergence de nouvelles formes de management, le Groupe APICIL a développé un dispositif de formation sur la mise en place d'espaces de discussion sur le travail. Ce dispositif permet de **passer d'un modèle top down à bottom up** et représente un outil pertinent pour **redonner la parole aux salariés et créer de véritables temps de dialogue professionnel et d'échange au sein des équipes**. Discuter du travail et de ses conditions de réalisation renforce l'autonomie et la responsabilisation des équipes.

#### • La médiation, un outil pertinent de prévention des RPS

Convaincu que la prévention doit prévaloir en matière de RPS (risques psycho-sociaux), le Groupe APICIL s'est intéressé à la médiation comme outil innovant de prévention. La médiation est un processus de négociation amiable et confidentiel de résolution des conflits et litiges. **En partenariat avec un cabinet de droit social expert en médiation**, le Groupe APICIL propose **aux entreprises de les sensibiliser et de les former à ce sujet et si une telle situation est rencontrée, de mettre en place une médiation**.

#### • Près de 80 salariés engagés dans un programme de pleine conscience

En veille sur les travaux de recherche menés sur les neurosciences, **le Groupe APICIL est en cours d'expérimentation d'un programme basé sur la pleine conscience**. Développement de la conscience de soi et des autres, facilitation de la relation à autrui, développement de l'attention, de la concentration... Tels sont les objectifs poursuivis par la mise en place de ce programme innovant.

En 2018, deux groupes de salariés du Groupe ont expérimenté un programme de huit semaines, animé par des instructeurs certifiés. **100 % des collaborateurs répondants sont favorables à l'extension de ce programme** auprès d'autres collaborateurs et **99 % des répondants recommanderaient le programme à nos clients**. Un volet recherche associé à cette expérimentation est en cours, dans la perspective d'intégration de ce programme dans l'offre de services proposés aux entreprises.

#### • Le digital en soutien aux démarches de santé au travail

Soucieux de saisir l'opportunité que représentent les nouvelles technologies, le Groupe APICIL teste sous format prototypal **Ignilife**, une nouvelle plateforme de services. Il s'agit d'une **application mobile** dans laquelle tous les sujets de santé globale sont abordés (sommeil, nutrition, activité physique, stress, estime de soi, isolement social, conciliation vie privée-vie professionnelle...).

L'application, dotée d'algorithmes, permet d'adresser des **informations**, des **conseils**, des **services ciblés** et adaptés en fonction des besoins identifiés. Un accompagnement par des experts (conseillers sociaux, médecins...) est associé au digital, afin de proposer un soutien pertinent et humanisé.

Lancée en expérimentation auprès des collaborateurs du Groupe APICIL, la plateforme compte plus de 500 inscrits soit près de 30 % des effectifs après seulement un mois de mise en place.

#### • L'accès à des médecins pour tous grâce à la téléconsultation

Les consultations à distance peuvent permettre d'améliorer la qualité de vie des patients, mais aussi faciliter l'accès aux soins en palliant la désertification médicale, les délais d'attente et les difficultés horaires.

Le Groupe APICIL propose à ses clients un service de téléconsultation auprès de médecins généralistes et spécialistes. Les bénéfices sont multiples : agir et traiter rapidement grâce à un diagnostic complet, accéder à l'expertise de médecins en direct, économiser du temps, de l'argent et éviter les déplacements inutiles...

#### • La prise en compte de la situation sensible des salariés aidants

Le Groupe APICIL porte une attention particulière à la situation des aidants dans le monde professionnel. En effet, plus de la moitié des aidants sont des actifs, ce qui génère des conséquences inévitables sur le fonctionnement de l'entreprise.

Le Groupe a construit une offre globale bâtie sur trois axes :

- la **prévention de la santé des aidants** avec notamment un accompagnement innovant alliant objet connecté et coaching ;
- l'**organisation de la vie quotidienne** avec des conseillers sociaux et des services d'assistance ;
- la **sensibilisation de l'entreprise** auprès des lignes managériales, des fonctions RH et des collaborateurs eux-mêmes.

#### • L'évaluation de la santé au travail pour passer de la conviction aux preuves

Pour travailler sur la question de la santé au travail, le Groupe APICIL a noué des partenariats innovants.

Le premier, celui noué avec l'**EM Lyon business school**, avec qui la chaire Santé et performance au travail a été créée. Les travaux menés par cette chaire visent à démontrer que les **dispositifs menés en matière de santé au travail ont un impact sur la performance économique**. Cette étude longitudinale est réalisée auprès d'une cohorte de 22 entreprises représentant plus de 10 000 salariés. Des liens de corrélation

probants entre santé et performance ont d'ores et déjà pu être établis.

Le deuxième partenariat concerne le programme **Élence**, porté par la Région Auvergne-Rhône Alpes, dont l'objectif est d'**accompagner** l'évolution de l'organisation de l'entreprise et la **transition du management en mettant l'humain au cœur de ses processus**. Le programme s'est conclu cette année par une conférence à laquelle ont participé plus 300 entreprises. Élence 2 est lancé et s'attachera à poursuivre les travaux dans un contexte de mutation attendue de la santé au travail.

#### 4.1.3 Être toujours plus à l'écoute

Afin de servir le client, la relation client doit rendre ses interactions avec le Groupe APICIL simples et fluides. Cela passe par cinq types d'action :

- créer le plus souvent possible une **émotion** en offrant le juste équilibre entre le digital et l'humain ;
- transformer notre service client afin de **développer le conseil et l'accompagnement** ;
- **développer la notion d'intimité client** à chaque contact avec nos clients par téléphone, courrier, mail, tchat, web, en agence... ;
- **faciliter le dialogue pour le client** : quel que soit le moyen de communication, la qualité de service doit répondre au même niveau d'exigence et d'excellence ;
- prendre en compte la **complémentarité des différents canaux**, y compris les points de contact physique.

Le Groupe APICIL souhaite développer un service client simplifié et unifié en alignant l'organisation de la relation client sur une ambition commune. **L'offre de services clients est structurée autour de cinq univers de services** : le **service client à distance**, l'**autonomie client**, le service « **vie du contrat** », le conseil et l'**accompagnement et le traitement** des demandes.

—> schéma page suivante

Des services d'information et de gestion client sont développés sur le canal web. Des espaces sécurisés pour les entreprises et les particuliers sont mis à disposition de nos clients, offrant de nombreux avantages dont :

- **pour les assurés** : avoir accès à une carte tiers payant dématérialisée, consulter ses remboursements en temps réel et éviter l'envoi papier ; modifier directement ses coordonnées et changement de situation ; effectuer une demande de prise en charge hospitalière, ou encore demander des remboursements de soins de médecine douce en moins de 48h ;
- **pour les entreprises**, plus d'envoi de bordereau de cotisation et de document contractuel lourd (type CG, NI...), mais mise à disposition dans le portail sécurisé DIGITAL Entreprise ; gestion de son compte entreprise, déclarations annuelles des salaires et des cotisations sociales ; gestion des mandats, notamment pour permettre à leur comptable la consultation de leurs paramètres de cotisation en tant que tiers déclarant.

En 2018 des nouveautés sont apparues :

- **chatbot API** : assistant virtuel (robot) permettant d'apporter des réponses de 1<sup>er</sup> niveau à des demandes simples adressées en ligne ;
- **chatlive** : chat en ligne avec un conseiller humain ;
- **webcallback immédiat** : possibilité de rappel d'un conseiller suite à une demande effectuée en ligne par le client ;
- **hotline digitale** : des conseillers accompagnent nos entreprises clientes dans l'aide à la connexion et aux démarches en ligne ;
- **centre de notifications et suivi de la demande** : deux nouveaux services, envoi de notifications SMS/mail informant le client du traitement de sa demande (remboursement ou devis) effectuée en ligne et possibilité pour ce même client de suivre l'état d'avancement de sa demande en ligne (de la réception jusqu'au traitement final de sa demande).

Satisfaire nos clients est une exigence du quotidien. Pour cela, le Groupe APICIL a mis en place une démarche de recueil d'avis client et de gestion des réclamations :

- **gestion des réclamations** : une équipe de dix conseillers traite l'ensemble des réclamations adressées par nos clients quel que soit le canal utilisé (téléphone, courrier, mail, réseaux sociaux, site internet...);
- **NPS (Net Promoter Score)** : le Groupe s'est doté d'un outil de mesure de la satisfaction client. 11 points de contact client sont ainsi mesurés et analysés.

Et dès 2019 sera mise en place une solution d'**avis en ligne** : un système de recueil d'avis présent sur les espaces clients, permettra à nos clients :

- de noter leur expérience par un système d'étoiles ;
- de déposer un avis, des suggestions sur leur parcours.

Le NPS 2018 d'APICIL Gestion est de +19, soit au-dessus des objectifs fixés à +15 points. Il s'agit de la différence, entre le pourcentage de promoteurs et de détracteurs répondant à la question « Quelle est la probabilité que vous recommandiez le Groupe APICIL à un ami/collègue/membre de la famille ? ». Les clients répondant entre 0 et 6 sont des détracteurs. Ceux entre 7 et 8 sont neutres. Ceux répondant entre 9 et 10 sont des promoteurs. La note obtenue varie entre -100 à +100.

**+19 NPS**  
**APICIL Gestion**

Les **mesures de perception concernent onze moments clés du parcours client**, qu'ils soient entreprises ou particuliers : appels, visites en agence, rendez-vous commerciaux, mise en place de contrats collectifs, de contrats individuels, réclamations de personnes morales, de personnes physiques, devis santé, prestations santé, prestations incapacité, prestations invalidité.

• **Lancement d'un fonds insurtech**

En 2018, le Groupe APICIL lance Insurtech, un fonds d'investissement dédié aux start-up spécialisées dans l'insurtech.

Afin d'accompagner le potentiel d'innovation du secteur, le Groupe APICIL a lancé le premier fonds spécialisé créé par un professionnel de l'assurance. Insurtech Capital investit dans des entreprises françaises de demain, en phase d'amorçage ou de démarrage.

Géré par Odysseus Alternative Ventures, spécialiste d'investissements dans le Fintech innovateur, ce fonds de 10 millions d'euros permettra d'accompagner l'accroissement de jeunes entreprises innovantes développant des technologies ou services qui pourraient faire évoluer le secteur de l'assurance.

L'insurtech – désignant l'ensemble des start-up qui mettent à profit les nouvelles technologies pour faire évoluer le secteur de l'assurance – est un domaine en pleine croissance où 80% des start-up innovantes sont encore dans l'amorçage et « l'early stage ». La plupart cherche à répondre aux enjeux des assureurs, notamment dans la digitalisation des métiers ou dans de futurs domaines de croissance (IA, blockchain, etc.).

L'objectif est triple : **financer des start-up à fort potentiel en visant une rentabilité sur l'investissement** et **mettre en lumière des solutions et technologies** qui pourraient **faire évoluer le marché de l'assurance** et sourcer des innovations propres à accélérer la croissance du Groupe APICIL.

## 4.2 Favoriser l'amélioration du climat social de l'entreprise

**NOS OBJECTIFS** : assurer à nos collaborateurs les conditions de travail idéales pour une réelle qualité de vie au travail. Diffuser les bonnes pratiques du vivre ensemble pour une diversité croissante dans nos effectifs.

### LES RISQUES

Une dégradation du climat social pourrait conduire à une baisse de la motivation des collaborateurs, des difficultés à retenir les talents, un manque d'adhésion à la politique du Groupe, une augmentation du taux d'absentéisme et à une baisse de la performance de l'entreprise.

Les pressions réglementaires et commerciales, l'augmentation des risques psychosociaux, les difficultés à maintenir un équilibre vie privée – vie professionnelle sont autant de facteurs qui peuvent contribuer à une dégradation du climat social.

### NOS ENGAGEMENTS

• **FAVORISER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL, LA SANTÉ DES COLLABORATEURS ET PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX**

• **PERMETTRE L'ÉQUILIBRE VIE PRIVÉE – VIE PROFESSIONNELLE**

• **FAVORISER LE DIALOGUE AVEC LES PARTENAIRES SOCIAUX**

• **PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ AU SEIN DE L'ENTREPRISE**

### NOS POLITIQUES ET ACTIONS ASSOCIÉES

Le Groupe APICIL est profondément convaincu que **créer un environnement de travail basé sur le respect et la confiance**, avec des collaborateurs qui donnent le meilleur d'eux-mêmes, est **source d'épanouissement personnel et de performance collective** au service de nos clients.

Notre politique de ressources humaines est fondée sur un principe fondateur : « créer les conditions d'engagement de ses collaborateurs pour garantir une performance globale et durable ». La qualité de vie au travail est donc au cœur de nos préoccupations.

→ schéma page suivante

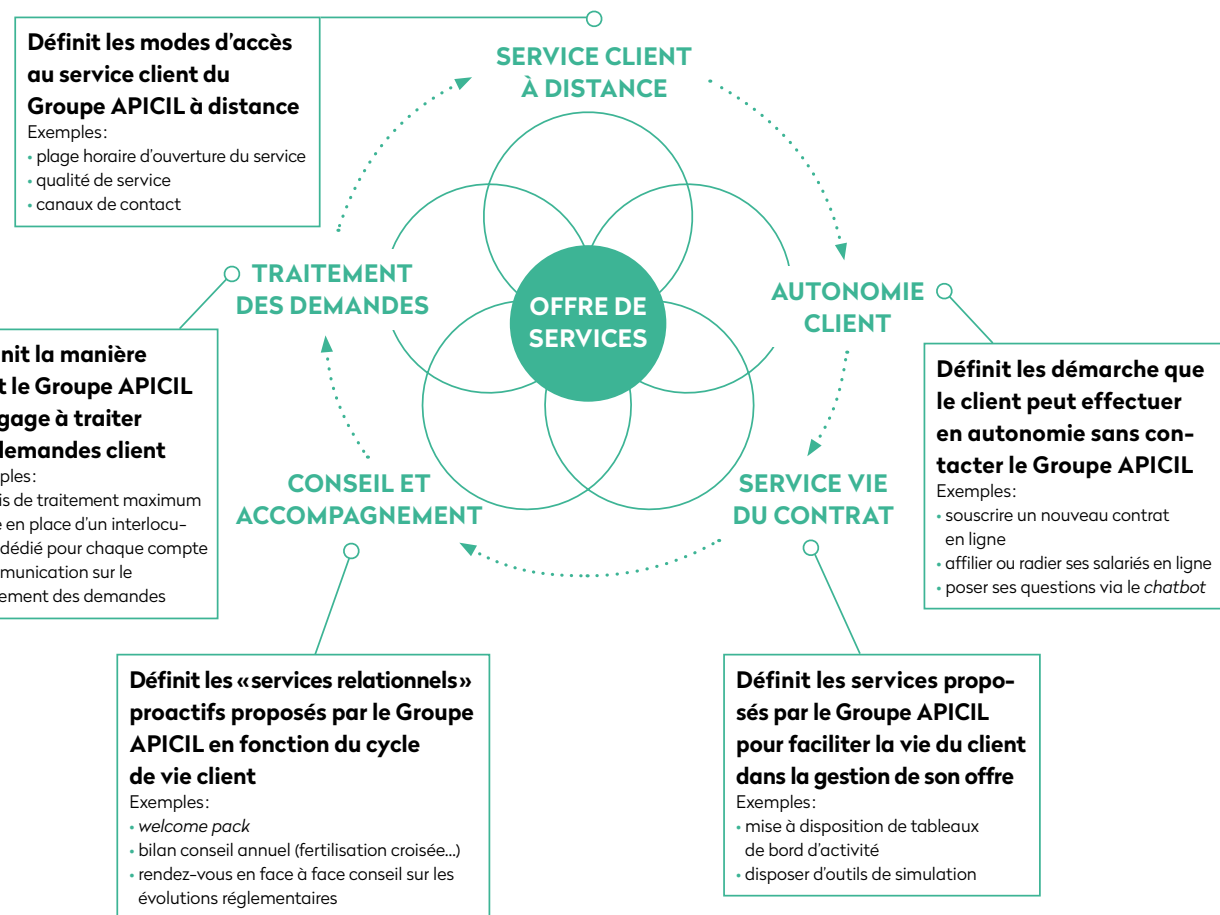


VICTOIRES DES LEADERS  
DU CAPITAL HUMAIN  
ÉDITION LYON

Afin de valoriser les efforts accomplis et de toujours se remettre en question et améliorer ses dispositifs, le Groupe APICIL a participé et remporté la victoire d'argent de la QVT (Qualité de vie au travail) dans le cadre de la 2<sup>e</sup> édition des victoires des leaders du capital humain – Lyon dans la catégorie QVT.

#### 4.2.1 Conciliation vie professionnelle et vie privée

Conscient de l'importance que peut avoir cette dimension pour sa politique de ressources humaines, le Groupe APICIL favorise l'équilibre vie privée – vie professionnelle par de multiples mesures (offre de crèche, télétravail, horaires variables...).



## Synthèse des actions menées par le Groupe APICIL

• **L'aménagement des horaires**

Des accords d'aménagement du temps de travail sont en place dans les différentes entités du Groupe. Ces accords permettent aux collaborateurs de bénéficier d'horaires variables avec des plages fixes et variables, de jours de récupération ou de différents types de temps partiel. Tous ces accords sont source de flexibilité et permettent aux collaborateurs de choisir la solution la plus adaptée à ses contraintes de vie.

• **Le télétravail**

Le Groupe APICIL a mis en place le télétravail au sein de plusieurs entités (Miel, APICIL Life, APICIL Gestion).

**171**  
télétravailleurs

C'est le cas notamment de MIEL qui a signé un accord de télétravail en avril 2015. Aujourd'hui 25 % des collaborateurs MIEL bénéficient du télétravail.

Pour APICIL Gestion le télétravail est en place depuis 2016. Après une phase d'expérimentation, cette modalité de travail a fait l'objet d'un accord collectif signé le 28/02/2017. D'ici à 2020, 80 déploiements de postes en télétravail sont prévus par an.

Au 31 décembre 2018, l'entreprise compte 171 télétravailleurs, 147 avec un jour de télétravail par semaine et 24 avec 2 jours.

• **Le droit à la déconnexion**

Depuis mars 2017, le droit à la déconnexion est renforcé par les dispositions prévues dans l'accord relatif à l'aménagement du travail. Des principes d'utilisation des outils informatiques ont été réaffirmés : adapter les envois d'emails et les appels téléphoniques à l'activité et aux horaires de travail du destinataire. Ne pas solliciter un collaborateur pendant ses périodes de repos, ses congés ou pendant une période de suspension de son contrat de travail. Des consignes de bonne utilisation (respect des congés et des horaires de travail) sont d'ailleurs présentes dans la charte informatique remise à tous les collaborateurs.

4.2.2 **Santé et conditions de travail**

Afin de favoriser la qualité de vie au travail, le Groupe APICIL prend en compte les différentes dimensions de la santé au travail :

- la santé physique;
- les pratiques sportives;
- l'aide psychosociale;
- la prévention et les modes de travail.

**4,64 %**  
absentéisme  
Groupe<sup>1</sup>

• **La santé physique**

Pour la santé des collaborateurs, des actions sont souvent mises en œuvre, certaines ponctuelles, d'autres dans la durée, comme par exemple :

- la prévention du risque auditif : APICIL Gestion, en partenariat avec l'association JNA (Journée Nationale de l'Audition), propose annuellement à tous les collaborateurs un dépistage d'audition. Un « petit guide de survie au bruit et au stress au travail » a été publié et distribué avec le soutien de l'action sociale du Groupe APICIL ;
- APICIL Gestion propose à ses salariés des séances d'ostéopathie toutes les semaines. Depuis 2012, une convention a été signée entre le Groupe APICIL et l'Institut Supérieur d'Ostéopathie de Lyon afin que des étudiants en 6<sup>e</sup> année d'études puissent pratiquer en entreprise. Le coût de ces séances est pris en charge par l'employeur, elles sont donc gratuites pour les collaborateurs. 363 séances ont été réalisées en 2018.

• **Les pratiques sportives encouragées pour lutter contre la sédentarité et renforcer la cohésion sociale**

Pratiquer une activité sportive régulière est source de bien-être personnel. Être bien dans ses baskets favorise le bien-être au travail. C'est la raison pour laquelle nous encourageons cette démarche auprès des collaborateurs du Groupe de plusieurs façons :

- association avec des clubs sportifs et cours de sport dans les locaux (marche nordique chez APICIL Gestion, cours de Pilates chez GRESHAM SA) ;
- participation à des événements sportifs et prise en charge de l'inscription des collaborateurs (Run in Lyon, Sport dans la Ville, Courir pour Elles, marathons de New York et de Nice, marche contre la mucoviscidose) ;
- lancement de la plateforme Sport united heroes, qui permet d'améliorer sa condition physique, suivre ses progrès, relever des défis et disposer d'astuces pour se mettre au sport ou pratiquer plus intensément. Cette initiative répond à deux objectifs : inciter à la pratique du sport de manière conviviale et soutenir des causes d'intérêt général. En effet, un challenge solidaire groupe a été organisé au profit de l'association Thelma for Anna. Grâce aux nombreux colla-

1. Absentéisme Groupe : les absences maternité/paternité et conventionnelles ne sont pas prises en compte.

borateurs qui se sont mobilisés, des familles touchées par l'autisme ont pu bénéficier des solutions d'aide à domicile et d'heures de répit.

• **Une plateforme bien-être/santé : Ignilife by APICIL en cours d'expérimentation**

Depuis septembre, une plateforme innovante Ignilife by Groupe APICIL est en cours d'expérimentation auprès de nos collaborateurs. Elle a pour objectif d'accompagner les collaborateurs du Groupe APICIL dans l'amélioration de leur santé, et leur faciliter l'accès à des experts.

Des programmes coachés sur le sommeil, l'alimentation, le stress... peuvent être suivis à l'appui de quizz ou de vidéos. La plateforme permet également l'accompagnement par des experts et l'accès à des services ciblés : téléconsultations, dispositif d'aides aux aidants, soutien psychologique...

• **Le dispositif accompagnement et prévention**

Ce dispositif interne entrant en vigueur en décembre 2018 a pour objectif d'agir en soutien des collaborateurs et des managers pour résorber les troubles et/ou les symptômes aggravés (conflits, violences, ...) présents chez un ou plusieurs salariés « en souffrance au travail ». Les membres permanents rattachés à ce dispositif sont le médecin du travail, deux responsables RH, et deux élus du CHSCT. Après saisine et diagnostic de la situation, ces derniers décident collégialement de l'activation d'actions d'accompagnement individuel ou collectif. Ce dispositif a été coconstruit avec les différentes parties prenantes (médecine du travail, élus et fonction RH).

Il s'agit pour le Groupe APICIL de porter une attention particulière à la prévention des Risques psycho-sociaux. Le dispositif d'accompagnement et prévention (DAP) a quatre utilités principales :

- écouter et prendre en compte les situations de tension et souffrance au travail ;
- apporter des réponses face à des situations exprimées ;
- outiller les managers et les collaborateurs ;
- tirer les enseignements des situations pour déployer des actions préventives.

Dans la pratique, plusieurs outils sont mobilisables par le DAP, tant individuels (entretien avec le médecin, coaching, entretien d'orientation...) que collectifs (médiation, ateliers, étude d'impacts...).

• **Un service d'aide psychosociale**

Les collaborateurs peuvent faire appel à l'assistante sociale d'APICIL Gestion pour les accompagner dans des démarches administratives, dans la gestion budgétaire, dans l'accès ou maintien dans le logement, soutien dans la préparation du retour vers le travail pour les personnes en arrêt.

Par ailleurs, APICIL Gestion prend en charge financièrement et permet l'accès des collaborateurs (et leurs ayants droit) en difficulté personnelle ou professionnelle, à un service confidentiel d'aide psychosociale externe.

#### • L'enquête Santé au travail et performance collective (STEPC)

Le 19 mai 2016, APICIL Gestion s'est associé à l'EM Lyon business school pour créer la chaire Santé et performance au travail. L'objet de la chaire est d'étudier le lien qui existe entre la santé des collaborateurs d'une entreprise et la performance individuelle et collective qui en résulte. Depuis octobre 2017, les collaborateurs du Groupe APICIL sont invités deux fois par an à répondre à un questionnaire. La participation à l'enquête a un double intérêt. Au niveau individuel, chaque collaborateur dispose, en accès immédiat, à son profil individuel lui permettant de se situer sur les thèmes abordés. Au niveau collectif, l'entreprise dispose d'un profil collectif pour mieux cibler les actions à mettre en place en matière de santé et bien-être au travail, et construire à terme un plan de prévention global sur les facteurs de risques.

#### • Des environnements de travail pour accompagner de nouveaux modes de travail

Les effectifs lyonnais sont répartis sur deux sites principaux : Caluire et Vaise. Les conseils d'administration ont donné leurs accords pour un regroupement des effectifs sur un seul bâtiment localisé à la Part-Dieu, à horizon 2023.

Ce projet de regroupement répond à l'une des ambitions du Plan Défis 2020 d'être une entreprise reconnue pour l'engagement de ses collaborateurs dont l'une de ses orientations stratégiques vise davantage d'efficacité, de partage et de transversalité entre les collaborateurs du Groupe.

Aussi, en 2018, certains chantiers d'aménagement, connus sous la bannière « Envergure » qualifiant les aménagements 2.0, ont été menés sur des principes d'ouverture et de flexibilité afin de concevoir de nouveaux espaces : espaces de bureaux ouverts, espaces collaboratifs et espaces de convivialité. Ces nouveaux espaces fluidifient la circulation de l'information grâce au décroisement et renforcent l'esprit d'équipe, le travail collaboratif, la transversalité et l'efficacité.

L'expérimentation de ces nouveaux espaces partagés facilite la conduite du changement en matière d'environnement de travail dans l'appropriation des collaborateurs à de nouveaux modes de management et d'organisation du travail à l'heure du digital, du télétravail, du nomadisme, de la collaboration transverse en mode projet, de l'interconnexion entre les membres, de l'IA...

Cette démarche a pour vocation de concilier les enjeux de bien-être au travail, de performance, de besoin des activités, d'optimisation des espaces, d'agilité de nos modes de fonctionnement et de budget en cohérence avec notre politique de qualité de vie au travail.

Chez UPEMO, une salle zen a été créée cette année, et permet aux équipes de faire un « break » dans un lieu serein. Les utilisateurs les plus réguliers sont des conseillers clients et des gestionnaires.

#### • Un réseau social interne

En octobre 2018, APICIL Gestion a lancé son réseau social d'entreprise YAPI. Ce déploiement s'inscrit dans le cadre du projet « Mieux travailler ensemble ». Il a pour objectifs de créer du lien, faciliter et fluidifier les échanges, donner la possibilité aux collaborateurs d'être relais de l'information et promouvoir notre culture d'entreprise. Chaque utilisateur peut consulter, liker, partager des informations et suivre des communautés autour de l'actualité métier et autour de centres d'intérêt. Une étude est en cours pour permettre à tous les membres du Groupe de profiter de ce réseau social.

#### 4.2.3 Relations professionnelles et climat social

##### • Un dialogue social favorisé

Le Groupe APICIL considère le dialogue social comme l'un des facteurs essentiels de performance sociale de l'entreprise. Ainsi, le Groupe APICIL s'attache à prendre en considération les différents points de vue des acteurs du dialogue social dans le processus de décision de l'employeur et à résoudre par l'échange et/ou la négociation les éventuelles difficultés ou divergences.

Le 22 avril 2015, les partenaires sociaux ont conclu un accord collectif sur le dialogue social et l'exercice du droit syndical afin de convenir du cadre et des moyens nécessaires pour faire vivre un dialogue social de qualité, bénéfique tant pour les collaborateurs de l'entreprise que pour l'entreprise elle-même.

Le 21 février 2018, dans un contexte de transformation de l'entreprise et de mise en œuvre du plan stratégique DÉFIS 2020, les parties ont souhaité adapter les dispositions de cet accord afin de renforcer les conditions d'exercice d'un dialogue social efficace et constructif.

Le dialogue social en 2018 c'est :

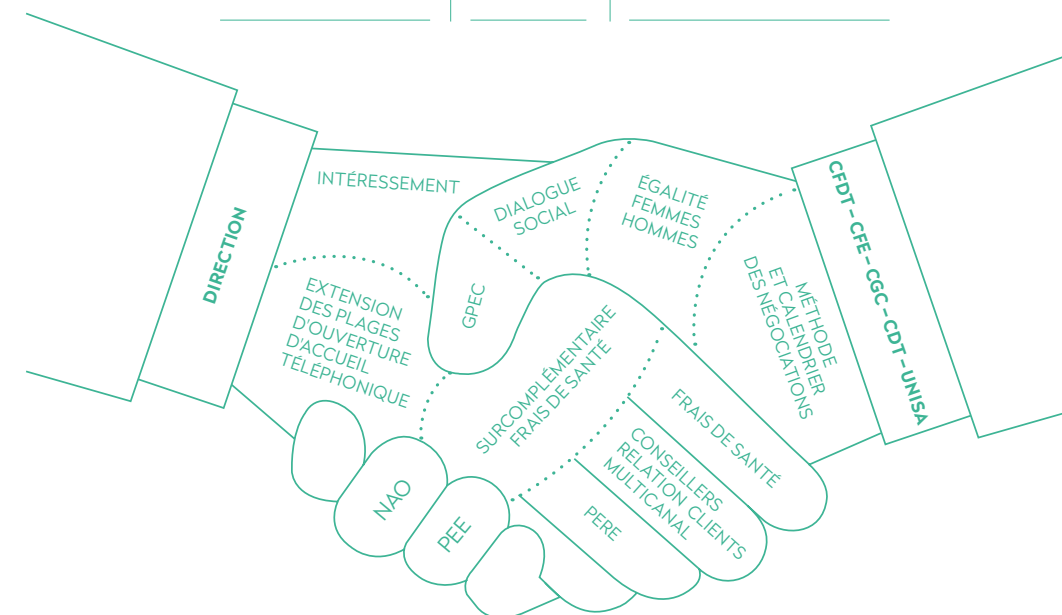
→ schéma ci-contre

#### Le dialogue social en 2018 :

21  
réunions  
de négociation

11  
accords  
signés

71  
réunions avec  
les représentants  
du personnel



Les accords et avenants signés en 2018 sont les suivants :

- accord NAO 25 avril 2018 ;
- accord d'intéressement 2018-2020 29 juin 2018 ;
- avenant n°2 à l'accord de mise en place du PEE 3 juillet 2018 ;
- avenant n°2 à l'accord de mise en place du PERE 1 juin 2018 ;
- avenant n°10 à l'accord du 14 décembre 1998 relatif au statut du personnel AGIRA 30 avril 2018 ;
- avenant de l'accord conseillers relation clients multicanal 30 mars 2018.

**IRP** (Instances représentatives du personnel) :

- avenant à l'accord sur le dialogue social et l'exercice du droit syndical au sein de l'association APICIL Gestion 21 février 2018 ;
- accord de méthode relatif à la négociation de la configuration du Groupe, du comité de Groupe et de l'instance de négociation 12 septembre 2018 ;
- accord de mise en place de l'instance de négociation 12 septembre 2018 ;
- accord de mise en place du comité de Groupe 12 septembre 2018 ;
- accord relatif à la configuration du Groupe APICIL 12 septembre 2018.

Du point de vue du dialogue social, l'année 2018 a été particulièrement importante pour le Groupe APICIL, avec la négociation de quatre accords permettant le passage à

un dialogue social réalisé au niveau du Groupe. Deux nouvelles instances représentatives du personnel ont été mises en place, un Comité de Groupe d'une part et une instance de négociation Groupe d'autre part.

La mise en place du Comité de Groupe, ambition du plan stratégique DÉFIS 2020, a pour but de favoriser le dialogue social et le sentiment d'appartenance au Groupe. Ses membres sont désignés par les organisations syndicales présentes au sein du Groupe APICIL.

L'instance de négociation, permettra de conclure des accords collectifs dont les dispositions pourront s'appliquer à l'ensemble des entreprises appartenant au Groupe. Une première réunion de cette instance de négociation est organisée début 2019 afin de déterminer les premiers sujets de négociation qui seront abordés.

Ces instances « Groupe » constituent une opportunité nouvelle, tant pour les représentants du personnel que pour les directions de chaque membre, d'échanger sur les thématiques communes (activité du Groupe, situation financière, évolution et prévisions d'emploi...), de mieux partager la stratégie du Groupe et de favoriser le dialogue social inter-entités.

4.2.4 **Promouvoir la diversité pour favoriser l'inclusion**

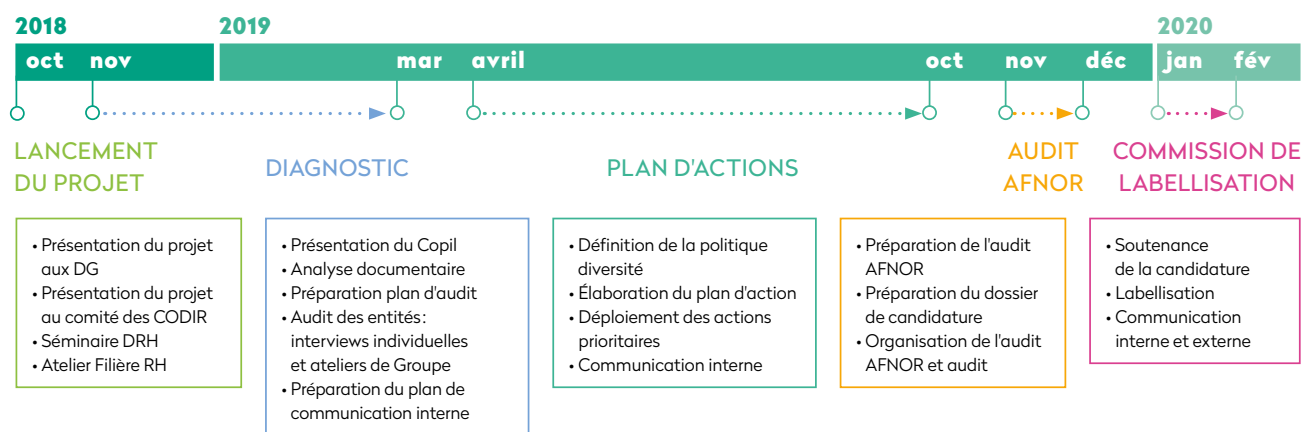
La politique diversité se décline sur le périmètre APICIL Gestion et a vocation à s'étendre sur l'ensemble des entités qui composent le Groupe (SGAPS). Elle est mise en œuvre par les équipes RH et par les managers.

La **politique diversité d'APICIL Gestion**, signataire de la charte de la diversité en 2012, se décline depuis plusieurs années au travers d'actions orientées sur les axes suivants :

- le Groupe APICIL s'engage pour le **maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap** ;
- **parité et égalité entre les femmes et les hommes** : la compétence n'a pas de genre ;
- favoriser l'**intergénérationnel** ;
- s'engager dans une démarche d'obtention des **labels diversité et égalité professionnelle**.

En 2019, en lien avec nos valeurs, nous avons décidé de nous inscrire dans une démarche d'obtention du label diversité et du label égalité professionnelle. Il permettra de valoriser l'engagement de l'entreprise dans la prévention des discriminations, le respect de l'égalité des chances et la promotion de la diversité dans notre gestion des ressources humaines. Délivré par AFNOR Certification, il attestera que les processus de recrutement, d'intégration et de déroulement de carrière des collaborateurs ne sont pas de nature à provoquer des discriminations.

→ Ci-dessous le planning pour l'obtention du label :



• **Le Groupe APICIL s'engage pour le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap**

Depuis plusieurs années le taux d'emploi de salariés en situation de handicap est supérieur au taux légal de 6%.

Après la conclusion d'une convention avec l'Agefiph de 2013 à 2015 qui a permis de créer une dynamique, le Groupe APICIL

poursuit ses activités en faveur du handicap en augmentant son taux d'emploi à 10,2% en 2018 (y compris majoration pour l'âge, 7,3% hors majorations) grâce globalement à ses actions de recrutement, de reconnaissance de la catégorie de travailleurs handicapés (RQTH) et de recours à des prestations avec le secteur protégé.

**10,2%**  
de taux d'emploi  
de personnes  
en situation  
de **handicap**

En octobre 2017, APICIL Gestion embauche un sportif de haut niveau en partenariat avec la fédération française handisport sur un poste de contrôleur de gestion, adaptant ses horaires afin qu'il puisse suivre ses entraînements et participer en février 2018 au Jeux paralympiques d'hiver de Séoul. En mai 2018, APICIL Gestion met en place une double formation diplômante en alternance adaptée à des personnes en situation de handicap, en partenariat avec IGS-Lyon, le centre de formation et des expertises métiers Agirc-Arrco. Les neuf étudiants retenus suivent actuellement, jusqu'en mai 2019, une formation d'un an de chargé de clientèle, doublée d'une capacité en assurance.

Chaque année à l'occasion de la Semaine pour l'emploi des salariés handicapés, le Groupe APICIL organise des actions de sensibilisation :

- ateliers handisport avec les comités départementaux Handisport pour la semaine pour l'emploi SEEPH en 2018 ;
- communication aux collaborateurs par réseau social interne (interview, témoignage, participation sponsoring...);
- actions de formation au management sur la non-discrimination, et le traitement équitable quelle que soit la différence.

Un atelier de sensibilisation aux handicaps invisibles est également proposé. L'ensemble des actions autour du handicap est suivi par un comité de pilotage dans lequel contribuent des responsables RH (experts et de proximité), des responsables de service, la responsable des achats, le service de santé au travail, des acteurs de la maintenance et des acteurs de la communication interne et externe.

• **Parité et égalité entre les femmes et les hommes : la compétence n'a pas de genre**

APICIL Gestion agit depuis plusieurs années en faveur de la parité, et après des plans unilatéraux, formalisant ses engagements dans un accord d'entreprise signé en 2017 favorisant la mixité des emplois, le taux d'accès à la formation et les niveaux de rémunération.

• **Signature d'un nouvel accord pour 2018-2020**

**4 objectifs :**

- faire progresser de 3 points la proportion des femmes sur des emplois occupés à 80% et plus par des hommes, et celle des hommes sur les emplois occupés à 80% et plus par des femmes. Cet objectif porte sur les emplois pour lesquels des créations de poste sont prévues sur l'année suivante ;
- augmenter d'1 point par an la proportion de femmes sur les emplois relevant des classes 7, 8 et hors classe. L'objectif est donc fixé à 43% au 31 décembre 2021, il est à : **46,9%** au 31/12/2018 ;
- atteindre, en 2018, 2019, 2020, et 2021 une proportion de femmes bénéficiant d'une promotion professionnelle sur les classes 6, 7 et 8 égales à 70% : **61,5%** des personnes passées en classe 6, 7 ou 8 en 2018 sont des femmes ;
- réduire les écarts de rémunération entre les hommes et les femmes occupant un emploi du même secteur d'activité, de la même classe et du même niveau de maîtrise, non justifiés par des critères objectifs. Maintien d'une enveloppe de masse salariale dédiée à la correction des écarts.

• **L'intergénérationnel**

Notre deuxième contrat de génération permet d'impulser des actions en matière d'intégration des jeunes de moins de 27 ans, de maintien dans l'emploi des salariés âgés de plus de 55 ans et de transfert de compétences et de savoir-faire :

- en développant l'alternance (> 5% en 2018 chez APICIL Gestion) ;
- en développant des partenariats avec les écoles (ISFA, IFPASS, IGS, EM Lyon business school) ;
- en agissant en amont avec des actions auprès des établissements scolaires et l'académie (accueil des stagiaires de 3<sup>e</sup>, présentation des métiers aux collégiens) et auprès d'organismes agissant pour les milieux plus défavorisés (Sport dans la Ville, Nos Quartiers ont des Talents).

Le Groupe APICIL travaille à la promotion de l'expérience à travers le développement des rôles de tuteurs et de formateurs internes auprès des collaborateurs, notamment ceux âgés de plus de 55 ans.

• **Actions et partenariats**

Notre engagement en faveur de l'égalité professionnelle et le refus de toute forme de discrimination est intégré dans notre politique des ressources humaines.

Cet engagement se traduit concrètement par la **signature** :

- des **accords et plans d'entreprises** (égalité professionnelle et salariale : accord 2018-2021 ; GPEC : accord de décembre 2017 ; Contrat de génération sur les années 2017-2019) ;
- de la **convention Agefiph** (2013 à 2015) : des animations sur site régulières sur le thème du handicap, la formation / sensibilisation de tous les managers, des embauches en CDI et CDD ;
- de la **charte diversité** (depuis 2012).

Aussi, pour développer nos actions et interagir avec notre bassin d'emploi, nous avons mis en place un certain nombre de **partenariats** :

- « Les Entreprises pour la Cité » ( membre fondateur du comité Rhône-Alpes de l'association), Déployons nos Elles, Innov'Avenir, enquête sexisme entreprise, participation aux ateliers, etc. ;
- « Nos Quartiers ont des Talents » (NQT) construit des passerelles entre les entreprises et les jeunes diplômés. Il s'agit d'une opération destinée à favoriser l'insertion professionnelle des jeunes diplômés issus de milieux sociaux modestes ou de zones prioritaires, grâce à un système de parrainage par des cadres, assimilés, voire des dirigeants d'entreprises expérimentés en activité ;
- « Sport dans la Ville » permet à chaque jeune d'acquérir une confiance en soi et des valeurs indispensables à sa réussite à venir : respect, engagement, ouverture d'esprit, persévérance, exigence et travail. Parrainage et forum emploi ;
- Forces femmes : pour les femmes de plus de 45 ans en recherche d'emploi ou d'aide à la création d'entreprise (atelier de coaching : CV et conduite d'entretien, forum emploi) ;
- Lyon pour l'Emploi (Maison de l'Emploi). Signataire de la charte des 1000 : actions en faveur de l'insertion et de l'emploi dans le Grand Lyon ;
- membre du réseau Alliance & Territoires : développement de communautés professionnelles, partage de compétences, mutualisation d'action de développement sur le territoire lyonnais ;
- OL Fondation / Jobs & cité. Forum emploi : 2 à 3 forums / an ;
- ESAT – Établissement et service d'aide par le travail (ALGED – ESAT Hélène Rivet) ;
- partenariats écoles : ISFA, IFPASS, IGS pour favoriser l'accueil de stagiaires et développer l'intégration des collaborateurs en alternance.

## 4.3

## Prévoir et faire évoluer les compétences avec l'évolution des métiers

**NOS OBJECTIFS :** assurer la pérennité des emplois et l'employabilité des salariés.

### LES RISQUES

La technicité et la complexité des métiers et des produits de nos métiers évoluent en permanence. La digitalisation, les dimensions relationnelles et commerciales, le big data sont autant d'évolutions qui bouleversent les métiers de l'assurance. Si les savoir-faire techniques et juridiques ne sont pas maintenus, les talents et compétences nécessaires pourraient ne plus être présents.

Cela entraînerait :

- une incapacité de l'entreprise à répondre aux exigences de ses clients ;
- une inadéquation entre les compétences du personnel et les besoins de l'entreprise.

### NOS ENGAGEMENTS

- **MENER** UNE POLITIQUE STRUCTURÉE ET VOLONTARISTE EN MATIÈRE DE GPEC (GESTION PRÉVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPÉTENCES)
- **ASSURER** LA PERFORMANCE ET L'EMPLOYABILITÉ DE TOUS LES SALARIÉS VIA LA POLITIQUE DE FORMATION

### NOS POLITIQUES ET ACTIONS ASSOCIÉES

#### 4.3.1 GPEC

APICIL Gestion a une politique structurée et volontariste en matière de GPEC (Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences) dénommée PEPS « Prospective entreprise, perspectives salariés ». Cette politique a vocation à s'élargir au périmètre de la SGAPS.

Cette démarche structurée doit permettre notamment :

- d'avoir une meilleure visibilité et d'anticiper l'évolution de nos métiers/emplois et compétences, au regard des enjeux à venir ;
- de mettre en œuvre les conditions permettant l'adaptation

des salariés à ces besoins, en développant leur employabilité interne et externe ;

- de donner aux collaborateurs une meilleure visibilité sur les possibilités d'évolution professionnelle, de les accompagner dans leurs projets ;
- de contribuer à la sécurisation des parcours professionnels en accompagnant le salarié dans la réflexion sur son parcours et ses projets professionnels.

Cette politique s'est traduite par la signature d'un accord d'entreprise (décembre 2017) applicable à compter de 2018, qui permet de mettre en avant, tout en les développant, les dispositifs existants, mais aussi de décliner d'autres mesures.

Ces mesures sont à la fois collectives sur les effectifs et les emplois et individuelles sur les plans d'accompagnement proposés aux salariés. Cela permet aux collaborateurs et collaboratrices du Groupe APICIL de développer leur employabilité dans notre secteur d'activité, mais aussi tout au long de leur vie professionnelle. —> schéma ci-contre

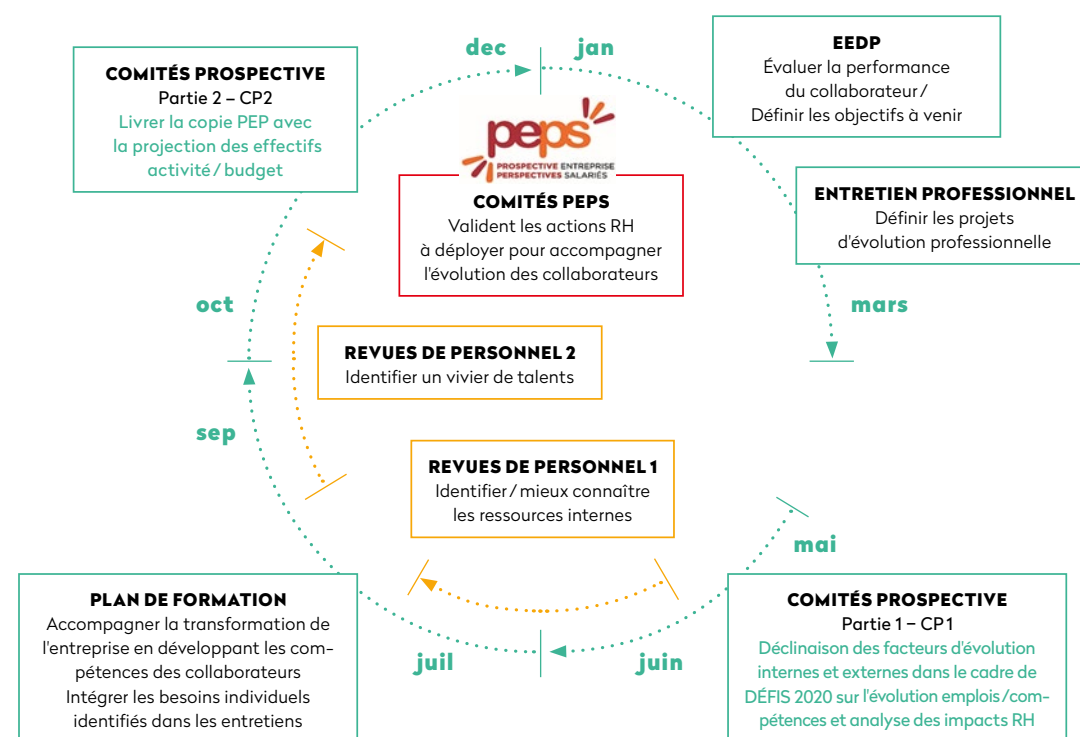
Cette politique est animée et déclinée au travers :

- d'un comité de pilotage PEPS et de comités opérationnels (COMOP PEPS, Comité Emploi) au sein de la direction des RH ;
- de la commission de suivi GPEC composée de la fonction RH et des représentants du personnel ;
- des relations de proximité nouées par les RHH (Responsable ressources humaines) Métiers avec les managers sur le suivi et la gestion de leurs équipes.

#### Dispositifs collectifs mis en œuvre :

- un **observatoire des métiers** a été créé en 2018 afin d'identifier les évolutions à venir sur les emplois de manière globale ou sur certains emplois en particulier dits « emplois sensibles » ;
- un **référentiel de compétences** a été lancé en 2018 : développement des compétences comportementales « 7 à Nous » ;
- une **nomenclature des emplois** : recensement des emplois de l'entreprise selon la classification professionnelle (CCN) ;
- des **mesures favorisant les possibilités d'évolution**, telles que l'affichage systématique et préalable à toute recherche externe de tous les postes à pourvoir, et des mesures favorisant la mobilité interne et géographique ;
- un **plan de formation** : orientations générales, prévisions annuelles et déroulement du plan ;
- des **indicateurs** partagés avec l'Observatoire des emplois portant sur la pyramide des âges, les effectifs par activité ou par emploi... ;
- une **prospective et prévisions d'effectifs** et d'emplois/compétences par la tenue des comités prospective avec les managers d'activité. Le livrable est la copie PEPS, présentée aux Instances représentatives du personnel, qui aborde les effectifs prévisionnels et les tendances générales sur les besoins en emplois et en compétences ;
- des **revues de personnel** : réalisées par les managers et les responsables RH métiers, elles concernent l'ensemble du personnel et permettent de recenser les compétences détenues par chaque équipe, de préparer les mobilités internes ou préparer des successions.

### Cadencement et vision globale des dispositifs de GPEC – PEPS



#### Dispositifs individuels mis en œuvre :

De nombreux entretiens individuels sont mis en œuvre :

- les Entretiens d'Évaluation et de Développement Professionnel (EEDP) se tiennent chaque année entre collaborateurs et N+1 afin d'aborder d'une part leur performance sur leur emploi et d'autre part l'atteinte des objectifs ;
- les entretiens professionnels ont lieu tous les deux ans afin d'aborder les possibilités d'évolution ;
- les conseils en évolution professionnelle sont proposés par l'organisme collecteur de la formation pour aborder les souhaits et potentialités d'évolution de chaque collaborateur ;
- les entretiens d'intégration ont lieu lors de la prise d'un nouveau poste à la suite d'un recrutement ou d'une mobilité interne aux fins de vérification de la bonne intégration dans l'emploi et de décision de plan d'accompagnement éventuel ;
- les bilans Perspective sont réalisés par l'équipe RH afin d'accompagner les collaborateurs dans la réflexion d'un projet professionnel et valider sa faisabilité ;
- les bilans de compétences sont pris en charge par l'organisme de formation ;
- les enquêtes métiers et les stages d'immersion sont réalisés afin d'approcher des métiers et emplois différents de ceux pratiqués ;
- les actions individuelles de formation en vue d'acquérir de nouvelles compétences par la certification ou l'obtention de nouvelles qualifications (CPF, CIF, VAE) ;

**43 350**  
heures  
de formation

- développement de l'employabilité par la réalisation de missions temporaires, de détachement, de congé de mobilité sécurisée, la prise en compte des missions de tutorat, des actions de partage de compétences sur le territoire.

#### 4.3.2 Formation

Au sein du Groupe APICIL, nous sommes convaincus que le développement permanent des compétences des collaborateurs permet de garantir à nos clients un service de qualité. Il a été ainsi investi chaque année plus de **4 % de la masse salariale en formation** pour APICIL Gestion et déployé une politique formation ambitieuse visant à accompagner la progression professionnelle des salariés.

En 2018, plus de **43 350 heures** ont été dispensées. Cela représente, par salarié formé, plus de 24 heures de formation sur l'année.

#### • Création de l'Université Groupe APICIL : le développement et la formation comme axe stratégique majeur

Pour accompagner son plan stratégique DÉFIS 2020, le Groupe APICIL a créé en 2017 son Université pour renforcer les synergies entre ses membres, favoriser le partage des connaissances et contribuer à l'émergence d'une culture commune autour de l'excellence relationnelle et du développement du leadership.

Référentiel de compétences managers



• **Évolution des pratiques managériales avec le collaborateur au centre des attentions**

Un référentiel de compétences managériales a été élaboré en 2017. Il formalise sept missions et vingt et une compétences, plaçant le manager en posture ressource pour ses équipes. Le manager du Groupe APICIL est reconnu ainsi dans sa capacité à renforcer l'autonomie et la responsabilité de ses équipes, à reconnaître le droit à l'erreur et la prise d'initiative et à développer l'employabilité des collaborateurs face aux défis actuels liés aux transformations des technologies et des métiers.

Afin d'accompagner cette transformation de posture managériale, tout au long de l'année 2018, plusieurs dispositifs de formation ont été mis en œuvre à destination des 300 managers du Groupe :

- formation distancielle « MiniMOOC 7 à Nous » illustrant les sept missions managériales ;
- formation présentielle avec l'EM Lyon pour souligner les liens entre les pratiques de management et l'excellence de service ;
- l'appropriation du référentiel et des comportements attendus par l'organisation de « positionnement 180° » visant à favoriser les échanges sur les relations au sein de l'équipe.

→ schéma ci-contre

• **Professionnalisation de nos managers**

Parce que manager est un métier, le Groupe APICIL propose à ses managers une offre de dispositif de formation et de développement visant à les professionnaliser dans leur fonction.

Dès son entrée, le néo-manager suit un parcours de formation incontournable, sur trois mois, pour acquérir les fondamentaux de sa fonction. Pour les plus anciens, ce sont des ateliers de co-développement ou d'échanges de pratiques qui sont proposés mettant ainsi l'intelligence collective au cœur de leur communauté.

• **Le collaborateur, acteur de son développement et de son employabilité**

La politique de formation du Groupe APICIL accompagne ses salariés en visant à multiplier les occasions de développement, au-delà des formations traditionnelles, avec la conviction que l'apprentissage passe par le « faire ».

L'Université Groupe APICIL développe ainsi des dispositifs d'accès à l'information et à la formation au travers d'outils numériques en libre accès.

En 2018, une plateforme dédiée à la formation, baptisée « e-campus », a ainsi été mise en place et rendue accessible à tous les collaborateurs du Groupe APICIL. Chaque collaborateur peut ainsi accéder à du contenu de formation distancielle en libre accès et consulter l'offre de formation de l'Université.

Nous avons fait le choix d'un accès totalement libre à la plateforme, car nous croyons que le développement de l'autonomie et de la responsabilité des collaborateurs est un enjeu majeur pour développer les compétences et par-delà l'employabilité de chacun.

• **Passer progressivement d'une posture de commercial à celle de conseil : le projet École de vente**

Projet inscrit dans le plan stratégique DÉFIS 2020, le projet École de vente a pour finalité la mise en place d'actions de développement visant à maintenir et développer les compétences de nos réseaux, de vente directe et par courtage de produits d'assurance de personnes, afin de toujours mieux conseiller nos clients.

Outre notre volonté de développer la performance commerciale de nos réseaux, ce dispositif est destiné à renforcer une culture commune de vente adaptée d'une part aux différents marchés de l'entreprise et d'autre part aux différents canaux de distribution. Enfin, l'École de vente visera à accompagner la transformation de la posture de nos distributeurs, d'une posture de commerciale à celle de conseil, pour mieux répondre aux besoins de nos clients.



## 5 PROTÉGER LES DONNÉES ET COMBATTRE LA FRAUDE

5.1

### Protéger les données personnelles

**NOS OBJECTIFS :** répondre à nos obligations réglementaires et respecter la confidentialité des données qui nous sont confiées.

#### LES RISQUES

La digitalisation conduit à une hausse croissante du nombre de données personnelles traitées, parfois sensibles, qui peuvent être exposées à des cyber-attaques ou à de mauvaises utilisations internes. Elles concernent à la fois les données conservées au sein de l'entreprise, mais aussi des partenaires (fournisseurs de logiciels, prestataires SI...). Le défaut dans la protection des données expose l'entreprise à de lourdes sanctions administratives, ainsi qu'à des risques d'atteinte à l'image.

#### NOS ENGAGEMENTS

• **PERMETTRE** DE COMMUNIQUER LES INFORMATIONS PERSONNELLES EN TOUTE CONFIANCE ET EN TOUTE CONFIDENTIALITÉ

• **INFORMER** DES FINALITÉS DE TRAITEMENT DES DONNÉES COLLECTÉES PAR LE GROUPE APICIL

• **ÉCLAIRER** SUR LES DROITS EN MATIÈRE DE DONNÉES PERSONNELLES

#### NOS POLITIQUES ET ACTIONS ASSOCIÉES

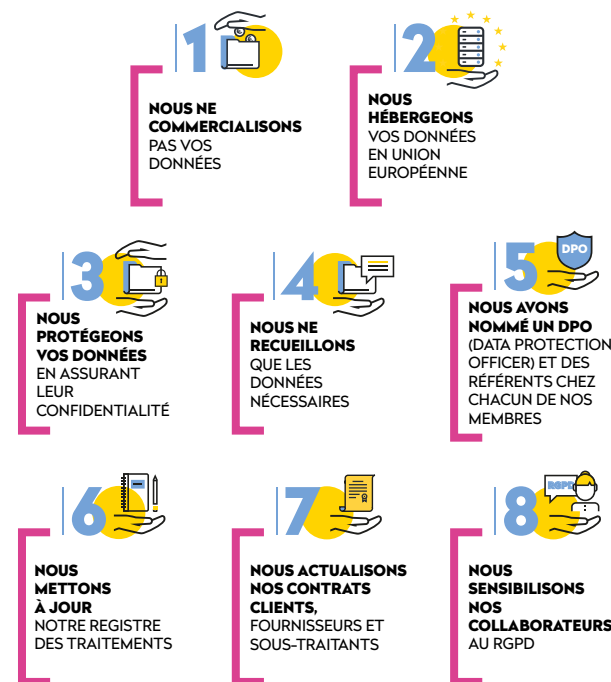
Le Groupe APICIL s'engage à respecter la législation en vigueur en matière de protection de la vie privée et des données personnelles et, en particulier, le règlement général européen sur la protection des données personnelles (RGPD). La protection des données est l'une de nos préoccupations majeures; tous les moyens sont mis en œuvre et s'appuient sur la norme internationale ISO 27001 (certaines entités du Groupe sont certifiées depuis 2014).

Une organisation pour la mise en conformité RGPD s'est mise en place avec la désignation d'un DPO (Délégué à la protection des données) niveau Groupe et d'un interlocuteur RGPD au sein de chaque membre du Groupe.

Des instances se sont créées avec les différents acteurs identifiés pour conduire le projet de mise en conformité.

La politique de protection des données personnelles a été formalisée et mise à disposition sur le site internet du Groupe.

Le respect de l'utilisation des données fait partie de l'ADN du Groupe APICIL qui s'engage pour la protection de vos données:



Notre démarche de mise en conformité s'appuie sur les étapes suivantes:

- la constitution des **registres de traitement**;
- la **synthèse et les plans d'actions** de mise en conformité;
- la réalisation des **études d'impact sur la vie privée**;
- la **mise en conformité**;
- le **contrôle** de la conformité.

Nous pilotons notre conformité à l'aide de radars sur les thèmes suivants:

- la **construction** des livrables projet;
- le **déploiement** des livrables projet dans le Groupe.

Les axes de mise en conformité analysés sont:

- 1 Gouvernance
- 2 Politique de protection des données
- 3 Informations des personnes
- 4 Recueil du consentement
- 5 Registres de traitement et EIVP<sup>1</sup>
- 6 Revue des contrats des partenaires business et IT<sup>2</sup>
- 7 Politique de stockage: rétention des données
- 8 Exercices de droits
- 9 Formation et sensibilisation des employés
- 10 Lignes directrices pour les futurs projets (*privacy by design*)
- 11 Mesures de sécurité des données

La politique de protection des données personnelles a été formalisée et mise à disposition sur le site internet du Groupe.

**96%**  
du personnel  
d'APICIL Gestion  
formés

Des campagnes de sensibilisations vidéo et de formations en présentiel et e-learning ont été déployées pour l'ensemble des collaborateurs. Une première phase de formation en e-learning, obligatoire pour l'ensemble des salariés a été réalisée au

moment de l'entrée en vigueur du règlement général sur la protection des données, afin de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs au sujet et faciliter l'appropriation des règles et obligations en la matière.

Afin d'aller plus loin et de continuer à intéresser et informer les collaborateurs au sujet, un challenge a été lancé, comprenant trois séances de question avec plusieurs prix à la clef. Plus de 1000 membres du Groupe ont participé (1018) avec un taux de réussite de 77% en moyenne.

1. Étude d'impact sur la vie privée

2. *Information technology* ou Technologie de l'information

5.2

### Lutter contre la fraude et le blanchiment d'argent

**NOS OBJECTIFS :** respecter les réglementations auxquelles le Groupe APICIL est assujéti, se prémunir des fraudes, lutter contre le blanchiment et le financement du terrorisme, proposer un service de qualité à nos clients dans la durée.

#### LES RISQUES

Les risques de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme, de même que les risques de fraude, de corruption, et de conflit d'intérêts peuvent apparaître tout au long de l'exercice de l'activité de l'entreprise et/ou de la relation d'affaire avec un tiers. Les réglementations nationale, européenne et internationale prescrivent la mise en place de dispositifs précis et normés dédiés à la maîtrise de ces risques. Le défaut de réponse aux exigences du cadre législatif et réglementaire expose l'entreprise et ses dirigeants à de lourdes sanctions administrative et pénale ainsi qu'à des risques d'atteinte à l'image.

#### NOS ENGAGEMENTS

• **PRÉVENIR** LA CORRUPTION ET LA FRAUDE AFIN DE SERVIR ET PROTÉGER NOS CLIENTS

#### NOS POLITIQUES ET ACTIONS ASSOCIÉES

Au sein du Groupe APICIL, la filière conformité LCB-FT<sup>3</sup> en charge de la politique de lutte contre la fraude et le blanchiment d'argent, fait partie intégrante de la filière juridique et conformité qui couvre plus largement les autres domaines de conformité réglementaire.

La filière conformité LCB-FT est pilotée par un responsable du dispositif LCB-FT au niveau du Groupe, secondé dans sa mission par un service conformité LCB-FT. Leur mission est de normer, accompagner et contrôler le dispositif LCB-FT mis en œuvre dans chaque entité de la SGAPS<sup>4</sup>.

Il est relayé dans chaque entité par un responsable de dispositif LCB-FT, un déclarant/correspondant TRACFIN et un correspondant métier, référent opérationnel de l'entité. Les entités ont la possibilité d'effectuer une désignation commune de responsable LCB-FT et de déclarant/correspondant TRACFIN.

3. Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

4. Société de groupe assurantiel de protection sociale

Les principales missions des acteurs au sein de la filière LCB-FT sont:

→ schéma ci-dessous

Le Groupe APICIL et ses membres veillent au respect des principes et règles prévus par la législation française, conformément aux standards définis notamment par le GAFI<sup>1</sup>, les Nations Unies ou les institutions communautaires (Commission européenne, Conseil de l'Europe).

Des actions qui vont bien au-delà de la seule question du «risque de réputation», qui visent à servir et protéger nos clients.

L'engagement du Groupe APICIL dans la prévention de la délinquance financière et la prévention du risque de fraude et la corruption se traduit par l'existence de dispositifs dédiés.

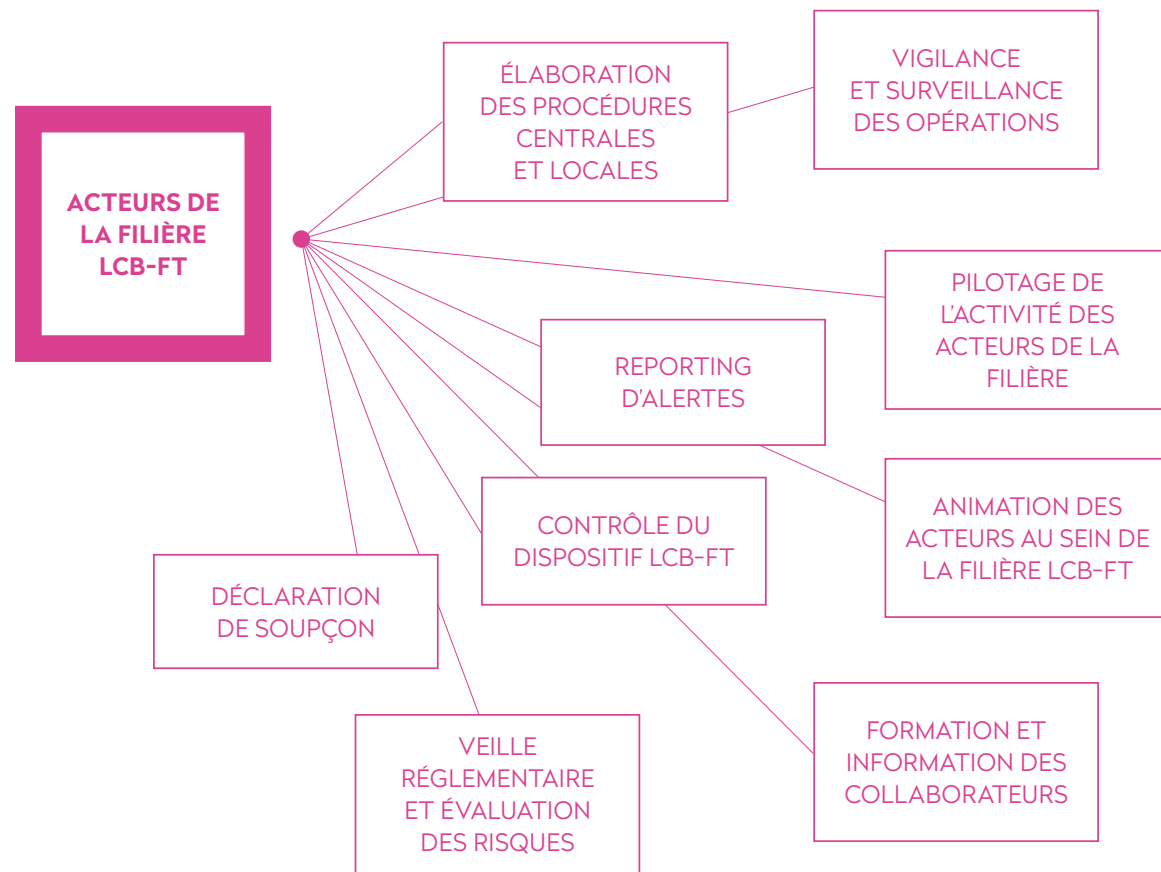
Ces dispositifs comprennent, les politiques et lignes directrices qui rassemblent les principes cadres de prévention et de maîtrise des risques, des outils informatiques partagés de surveillance à l'entrée en relation et tout au long de la relation d'affaire, des actions de formation et de sensibilisation à destination des collaborateurs du Groupe.

La **prévention du blanchiment des capitaux et du financement des activités terroristes repose sur le principe de la connaissance du client** complété par une vigilance constante exercée à l'égard des opérations, mettant à contribution les réseaux, partenaires de proximité, ainsi que les collaborateurs directement affectés à la gestion de ces problématiques.

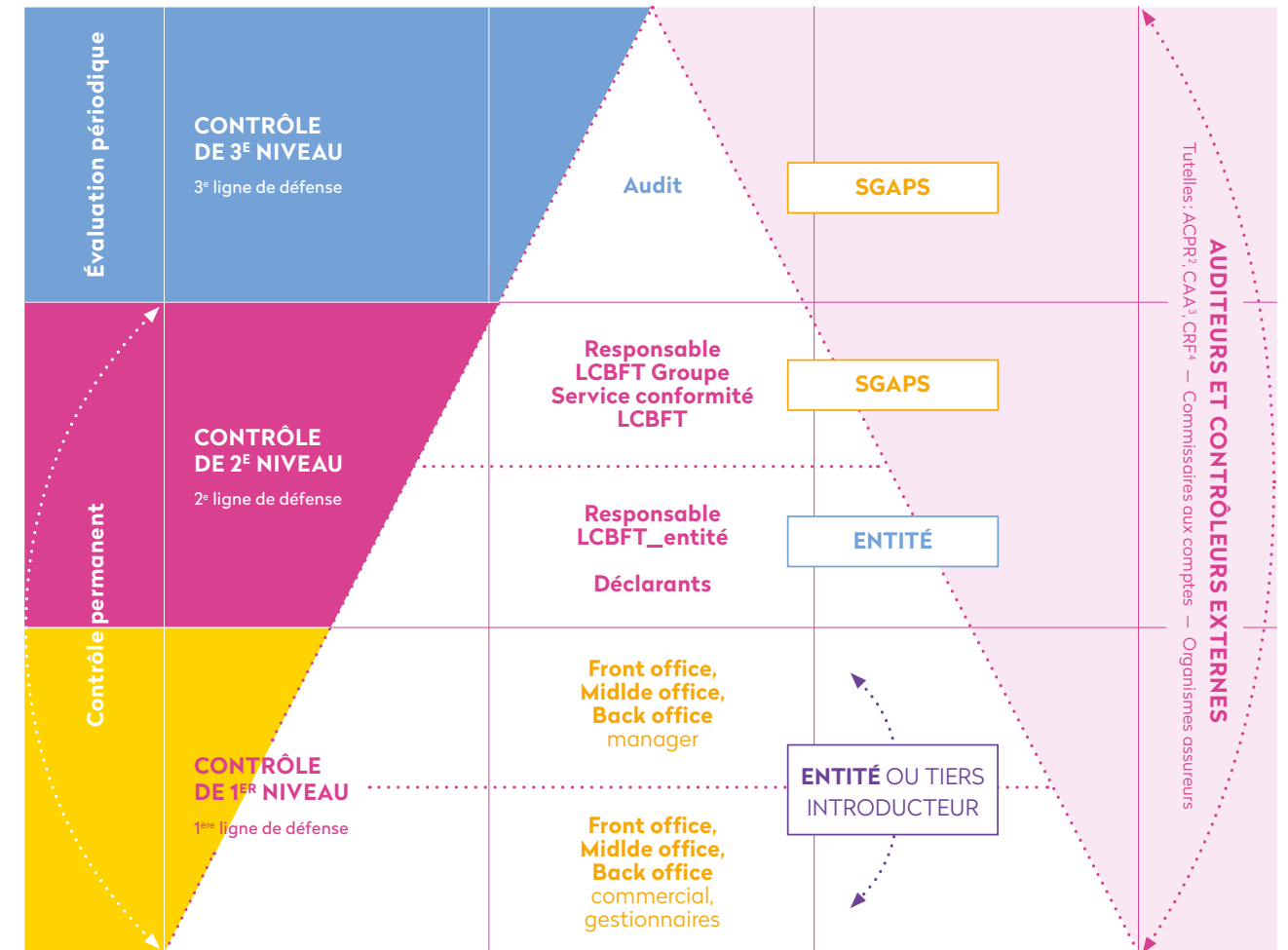
La prévention de la corruption et de la fraude repose sur la réalisation de diligences à l'entrée en relation et une vigilance constante exercée à l'égard des opérations des tiers et collaborateurs exposés tout au long de la relation.

→ schéma ci-contre

Principales missions des acteurs au sein de la filière LCB-FT



1. Groupe d'action financière



Dans le cadre de la lutte contre la corruption, la loi Sapin II a été promulguée le 9 décembre 2016. En tant qu'institution de prévoyance, le Groupe APICIL n'entre pas directement dans le champ de la loi, mais souhaite pour autant s'y conformer dans une démarche volontaire afin de limiter le plus possible les risques de corruption. Cela s'est traduit par:

- la réalisation d'une cartographie des risques pour identifier, analyser et hiérarchiser les risques d'exposition de la société;
- la définition d'un code de conduite par la mise à jour du code de déontologie;
- la création d'un dispositif d'alerte, pour recueillir les signalements relatifs à l'existence de conduites ou de situations contraires au code de conduite;
- la formation des collaborateurs aux risques de corruption et de trafic d'influence, en particuliers de ceux dits «exposés»;
- l'évaluation de la situation de clients, fournisseurs et personnels au regard de la cartographie des risques;
- la mise en place de contrôles comptables, pour s'assurer que les livres, registres et comptes ne soient pas utilisés pour masquer des faits de corruption ou de trafic d'influence;
- la définition d'un régime de sanction disciplinaire et de sanction en cas de violation du code de conduite.

2. Autorité de contrôle prudentiel et de résolution  
3. Commissariat aux assurances  
4. Cellules de renseignements financiers

## 6 PRENDRE EN COMPTE LES ÉVOLUTIONS ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES

6.1

### Minimiser notre impact environnemental direct

**NOS OBJECTIFS :** réduire l'impact carbone du Groupe APICIL. Éduquer nos collaborateurs pour démultiplier les effets dans la sphère privée. Identifier des collaborations circulaires avec les acteurs du territoire.

#### LES RISQUES

La tendance à la prise en compte de l'environnement est de plus en plus présente, tant en termes de réglementation que d'exigences citoyennes. Pour la société, cette prise en compte passe par les achats, le gaspillage, les consommations énergétiques et de matière première.

Le non-respect de l'environnement pourrait avoir des conséquences en termes d'image pour l'entreprise, des conséquences sur l'environnement et contreviendrait dans certains cas à ses obligations réglementaires.

#### NOS ENGAGEMENTS

• **VALORISER** LE RECYCLAGE

• **SUIVRE** NOTRE CONSOMMATION D'ÉNERGIE

• **ÊTRE PARTIE PRENANTE** DANS LA LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE

#### NOS POLITIQUES ET ACTIONS ASSOCIÉES

##### 6.1.1 Une politique d'appels d'offres responsable

Le Groupe APICIL tient compte des impacts sociaux et environnementaux dans ses achats, et affiche sa politique dans ses cahiers des charges. Lors des appels d'offres, l'implication des fournisseurs sur le plan de la RSE est l'un des critères de choix.

En matière de gestion des fournisseurs, une politique achat a été formalisée. Un processus de maîtrise des achats a été modélisé, des standards de travail, ainsi que des documents types ont été définis afin de prendre en compte l'environnement dans ses achats (imprimeurs verts, papier certifié, produits ménagers respectueux de l'environnement). De plus, un comité de suivi a été instauré avec certains fournisseurs (LEXMARK, les banques, les sociétés de gestion...).

##### 6.1.2 Une valorisation du recyclage

La gestion des déchets est au cœur de l'économie circulaire, que ce soit dans l'objectif de les limiter, de les réutiliser ou les recycler. Au sein du Groupe APICIL cela se traduit notamment par une surveillance accrue de la consommation de papier, des matériaux divers (verre, encre d'imprimante, fournitures de bureau...) ou de dépenses exceptionnelles (déménagement, mobilier...).

##### • Une attention particulière à la consommation de papier

Entreprise de services, le Groupe APICIL a conscience que la consommation de papier peut avoir des impacts environnementaux importants si elle n'est pas maîtrisée. À ce titre, nous faisons en sorte d'avoir une politique d'utilisation du papier la plus responsable possible.



Cette politique s'est concrétisée en 2017 par la participation au Baromètre PAPER50 réalisé par le WWF-France et Riposte Verte, qui évalue la politique papier des grandes entreprises.

Le Groupe APICIL a terminé 6<sup>e</sup>, mais au 1<sup>er</sup> rang des mutuelles. Le Groupe a également été 1<sup>er</sup> sur la partie «gestion des papiers bureau» avec une note de 9,4/10, améliorant ainsi sa performance en matière de gestion du papier. Celui-ci était classé 13<sup>e</sup> au même baromètre en 2014.

Pour l'interne, une charte des bonnes pratiques d'utilisation des moyens d'impression a été réalisée en ce sens, afin de limiter au maximum les impressions inutiles et les impressions en couleur.

Pour l'externe, plusieurs projets de dématérialisation ont été mis en place (DISCO et DIGITAL), permettant de dématérialiser les flux entrants et ainsi de diminuer les consommations de papier.

##### • Un recyclage des déchets divers

Le papier n'est pas le seul élément dont l'utilisation est réfléchiée et pour lequel une gestion attentive du recyclage est réalisée.

Autant que possible, l'ensemble des consommables est pris en compte dans la gestion du recyclage au sein du Groupe APICIL (verre, carton, fournitures de bureau, imprimantes...).

Les fournitures de bureau sont elles aussi prises en compte dans une gestion respectueuse de l'environnement, à savoir :

- rationalisation des livraisons sur site une fois par semaine, contre «à la demande» auparavant;
- 70 % des produits utilisés sont recyclés et recyclables;
- un catalogue dédié produits verts facilement identifiable pour les utilisateurs est présent sur le site de Fiducial, le fournisseur principal du site.

##### • Une attention portée aussi sur le mobilier de bureau et les déménagements

Tous les mobiliers de bureau d'APICIL Gestion sont certifiés NF Environnement Ameublement et/ou Ange Bleu. Notre principal fournisseur est certifié label éco-audit et EPD s'appuie sur la norme ISO 14025 (marquages et déclarations environnementales) pour la description de ses produits. Ce choix du mobilier en respect avec l'environnement est pris en compte dans les appels d'offres.

De plus, lors des déménagements, des containers sélectifs sont mis à disposition pour la récupération du papier, des encombrants. Enfin, le mobilier qui n'est plus utilisé par l'entreprise est recyclé et revalorisé via un prestataire, Valdelia (acier avec acier, bois avec bois...).

##### 6.1.3 Un suivi des consommations énergétiques

Le site de Vaise a fait l'objet d'une démarche Haute Qualité Environnementale dont les objectifs ont été définis sur la base du référentiel pour la qualité environnementale des bâtiments à usage de bureaux mis en place par l'ADEME<sup>1</sup>, l'ALE<sup>2</sup> et le Grand Lyon. Ce référentiel formule des objectifs exigeants sur l'efficacité énergétique, sur le confort des occupants et sur les facilités d'évolution et d'entretien des bâtiments.

Un **projet de regroupement des sites est en cours**. Le projet porte sur un site unique en centre-ville, connecté à tous les modes de transports collectifs (train, tram, bus, métro, tram-train, vélov...), permettant ainsi de réduire l'empreinte carbone. Par ailleurs, la qualité de construction et les préoccupations environnementales sont matérialisées par l'exigence de l'obtention du label HQE, mais avec le plus haut niveau de certification : niveau exceptionnel.

Avant ce projet de regroupement et afin d'**optimiser les espaces disponibles actuellement**, des aménagements ont été réalisés en 2018 et sont prévus en 2019. Les nouveaux aménagements seront harmonisés et respecteront désormais les mêmes principes d'ouverture et de flexibilité :

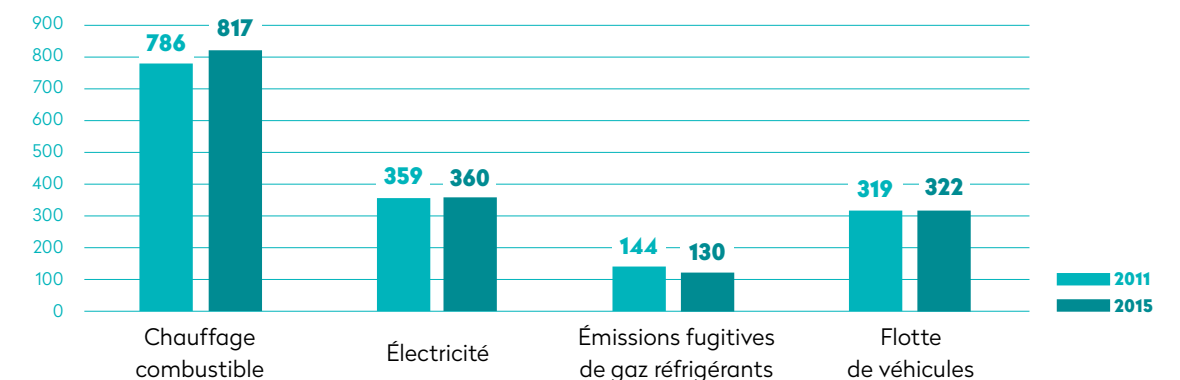
- les espaces de bureaux seront ouverts et partagés. Il n'y aura plus d'aménagement de bureau individuel;
- cette redistribution des lieux s'accompagnera de la création de nouveaux espaces de travail et de convivialité aménagés en proximité des espaces de bureaux, pour répondre aux besoins de concentration, de collaboration, d'échange formel ou informel;
- une attention particulière sera portée au niveau d'équipement pour mettre à la disposition des équipes un environnement de travail qualitatif
- la *flex office* sera favorisé. Il consiste à réduire le nombre de postes de travail disponibles lorsque le taux d'occupation réel des bureaux est particulièrement faible.

##### • Émissions de gaz à effet de serre

Le dernier bilan d'émission de gaz à effet de serre a été réalisé sur APICIL Gestion en 2016 à partir des données 2015.

L'évolution des émissions associées au chauffage combustible s'explique par la prise en compte en 2015 des consommations estimées à partir des surfaces, ce qui n'avait pas été le cas pour le bilan 2011. Un nouveau bilan carbone sera réalisé en 2018 (publication en 2019), en même temps que l'audit énergétique, ce qui nous permettra de connaître les pistes d'amélioration sur ce sujet.

Évolution des émissions par poste entre 2011 et 2015



1. Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie  
2. Agence locale de l'environnement

Chez UPEMO, des actions de sensibilisation sont menées par mail et par la diffusion d'une fiche pratique « Au bureau aussi, je suis éco-citoyen ! » sur l'intranet. Cette fiche reprend les gestes simples liés à l'utilisation de l'éclairage, du chauffage et de la climatisation et à la consommation de papier (utilisation prioritairement du format numérique).

#### • Une valorisation des modes de transport à faible émission de CO<sub>2</sub>

La première pratique du Groupe APICIL pour limiter les émissions liées au transport est de favoriser les transports alternatifs à la voiture individuelle. Pour participer à la réduction des émissions de CO<sub>2</sub>, le pass transport est remboursé, intégralement ou partiellement selon les entités du Groupe, le covoiturage est mis en avant, le télétravail est valorisé et des navettes inter-sites, ainsi que deux véhicules électriques sont mis en place pour les trajets entre les deux principaux sites de l'entreprise.

Du côté de sa flotte automobile, le Groupe APICIL limite les rejets de carbone en rendant visible le taux d'émission

**102 g/km**  
moyenne du seuil de rejet de CO<sub>2</sub> pour l'ensemble de la flotte automobile

de dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>) dans le choix des véhicules de société. En 2018, le taux d'émission est de 102 g/km (flotte APICIL Gestion), soit un taux nettement en dessous du seuil de déclenchement du malus (117g).

#### • Un contrôle des dépenses de chauffage et d'électricité

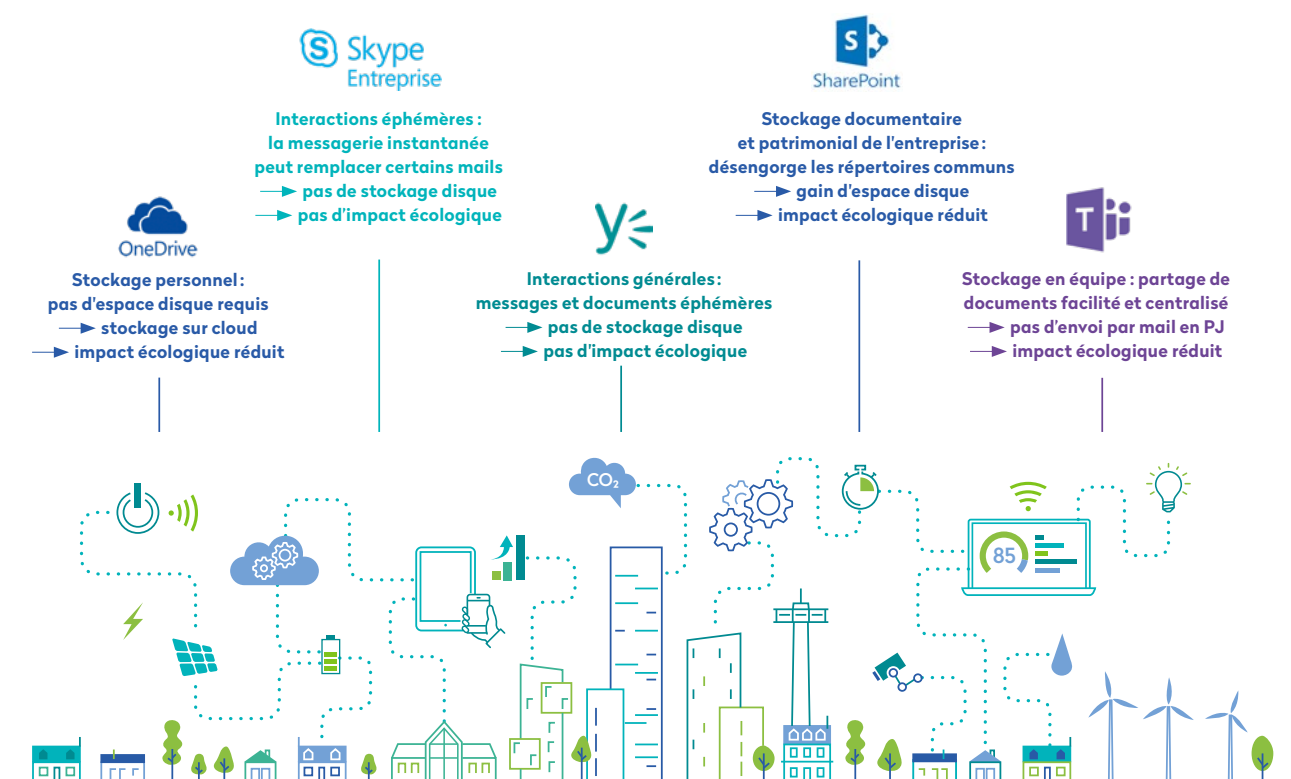
Concernant la consommation électrique, afin de favoriser la production et l'utilisation d'électricité « verte », une centrale photovoltaïque est présente au sein du Groupe APICIL Gestion, avec une production annuelle d'électricité de l'ordre de 56 646 kWh. Cette production est revendue en intégralité à EDF. Un panneau d'affichage des performances environnementales sensibilise à ce sujet les collaborateurs et les clients du Groupe APICIL.

#### • La pollution numérique

Il y a la pollution visible et la pollution invisible. Aujourd'hui, en France, **le numérique est officiellement reconnu comme polluant**. De fait, la pollution numérique est devenue un nouvel enjeu de taille dans la politique RSE des entreprises.

Au sein du Groupe APICIL, **40% des mails échangés sont des mails que l'on peut qualifier d'éphémères** : ce sont des tchats qui ne nécessitent pas forcément une réponse. Sur les 60% restants, 30% sont des mails pour envoyer un document (une pièce-jointe) avec autant de copies que de destinataires. De plus, 60% de données sur les répertoires communs sont non utiles et obsolètes.

Le projet Mieux travailler ensemble (MTE), initié par le Groupe APICIL, s'inscrit dans une volonté collaborative. Avec les outils collaboratifs du projet MTE, le document n'est plus envoyé, ce sont les utilisateurs qui viennent au document unique en mode partagé. Plus de duplication des documents ou autres fichiers.



#### 6.1.4 La lutte contre le gaspillage alimentaire

Au sein du Groupe APICIL, les sites de Caluire et Vaise bénéficient d'un restaurant d'entreprise réservé aux collaborateurs du Groupe.

Les **deux restaurants d'entreprise sont gérés par Sodexo**. Le groupe Sodexo fait partie au niveau national du comité de pilotage du « Pacte national de lutte contre le gaspillage alimentaire », dont l'**objectif est de réduire de 50% le gaspillage en France d'ici 2025**.

Afin de sensibiliser les collaborateurs au gaspillage alimentaire, un affichage a été mis en place au sein des restaurants d'entreprise.

Au sein des deux restaurants d'entreprise, la lutte contre le gaspillage alimentaire passe par les actions suivantes :

- En amont du service, la gestion des commandes et des stocks se fait à partir d'une estimation de la fréquentation prévisionnelle la plus juste possible, afin de limiter les surproductions ainsi que les DLC ou DLUO dépassées.
- Lors de la préparation des repas, les collaborateurs de Sodexo utilisent les fiches recettes du menu prévisionnel, indiquant les quantités de matières premières nécessaires à la réalisation des plats. Par ailleurs, dans la mesure du possible, selon le type de plat proposé, la production au plus près du service est favorisée.
- Au moment du service les collaborateurs de Sodexo sont invités à ne pas « surgrammer » les assiettes (servir les justes quantités) et à dialoguer avec les convives (les inciter à demander un complément s'ils souhaitent une portion plus généreuse).

En fin de service, les produits non cuisinés ou non présentés à la vente sur une journée peuvent être reproposés le lendemain dans le strict respect de la réglementation en vigueur.

Par ailleurs, les déchets alimentaires sont traités de façon séparée et font l'objet d'une collecte bihebdomadaire. De plus, des bacs de collecte pour les bouteilles plastiques et les canettes métalliques sont présents au sein du restaurant d'entreprise afin que les déchets recyclables soient triés avant le dépôt des plateaux.

Concernant le respect du bien-être animal et la lutte contre la précarité alimentaire, de par ses activités, le Groupe APICIL n'est pas directement touché par ce sujet.

#### 6.2

## Lancer une politique d'investissements responsables

**NOS OBJECTIFS** : mobiliser nos fonds massivement dans l'Investissement socialement responsable (ISR).

### LES RISQUES

Les investissements dans des entreprises ou actifs ayant des impacts environnementaux et sociaux négatifs peuvent entraîner des risques de réputation à court terme pour l'entreprise, pouvant se transformer à long terme en risques réglementaires. Les ONG peuvent pratiquer le « name and shame » et les réglementations se renforcent, appelant les investisseurs à accroître leur vigilance dans la chaîne d'investissement. Les exigences de transparence accrues sont aussi un risque si les pratiques ne se révèlent pas à la hauteur des attentes de la société civile et/ou des pouvoirs publics.

### NOS ENGAGEMENTS

• **ACCROÎTRE** NOTRE PÉRIMÈTRE D'INVESTISSEMENT SOCIALEMENT RESPONSABLE

### NOS POLITIQUES ET ACTIONS ASSOCIÉES

#### • Contexte réglementaire

L'article 173 de la loi sur la transition énergétique du 17 août 2015 définit les obligations d'information des investisseurs institutionnels concernant leur prise en compte des paramètres environnementaux et sociaux. Les informations suivantes doivent être renseignées :

- présenter la démarche générale de prise en compte des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) ;
- fournir des informations sur la prise en compte des critères ESG dans la politique d'investissements ;
- détailler les informations utilisées pour l'analyse : données financières ou extra-financières, notations, analyses internes et externes du reporting des entreprises, rapports... ;
- décrire la méthodologie et les résultats de l'analyse des risques liés au climat.

• **Un engagement spécifique de la Mutuelle INTÉGRANCE**

Pour la Mutuelle INTÉGRANCE la politique d'investissement comporte pour 2018 et 2019 une part d'investissement socialement responsable. Cette part porte sur les OPCNM<sup>1</sup> de trésorerie. Par ailleurs, elle a engagé en 2018 une démarche d'évaluation ESG (environnement, social, gouvernance) de son portefeuille avec le soutien d'APICIL AM<sup>2</sup> et OFI AM<sup>3</sup>.

Les titres sont évalués selon l'implication ESG des émetteurs (classement des émetteurs en quintiles), les niveaux de controverses identifiées, et l'implication des émetteurs la transition énergétique et écologique (classification selon l'intensité des émetteurs, la performance en émission de carbone et l'implication sur ce sujet). Le portefeuille a ainsi été évalué pour la première fois au 31/12/2017.

Sur la base de ces mesures renouvelées au 31/12/2018, la commission des placements de la mutuelle définira des axes de redressement pour améliorer cette évaluation extra-financière, définir éventuellement des critères supplémentaires d'exclusion puis définir une thématique d'engagement en lien avec son objet social permettant de mettre à disposition de la mutuelle et des investisseurs institutionnels un critère d'engagement des émetteurs de titres.

• **Une nouvelle trajectoire ISR<sup>5</sup>**

Pour aller plus loin que le réglementaire, aujourd'hui, le Groupe APICIL traduit sa nature et ses valeurs en plusieurs engagements :

- S'interdire d'investir : Dans les entreprises impliquées dans la fabrication, le commerce et le stockage de mines anti-personnel (MAP) et de bombes à sous-munitions (BASM). Dans les émissions provenant des États figurant parmi les juridictions à haut risque et/ou non coopératives du GAFI<sup>4</sup>.
- Appliquer une politique de vote pour toutes les actions détenues en direct par le Groupe APICIL.
- Mesurer l'empreinte carbone de ses actifs détenus en direct (actions et obligations).
- Rendre compte annuellement de ces engagements.

Analyse de l'empreinte carbone du portefeuille consolidé du Groupe APICIL :

Intensités carbone (tonnes CO <sub>2e</sub> / M€ du chiffre d'affaires)	
2017	2018
196,3	129,5

À fin 2018, l'intensité carbone du portefeuille s'élève à 129,5 tonnes CO<sub>2e</sub> par million EUR de chiffre d'affaires. Cette intensité est nettement inférieure à celle mesurée à fin 2017 (196,3 tonnes CO<sub>2e</sub> par million EUR de chiffre d'affaires). Cette évolution s'explique à la fois par une variation de la part des émetteurs couverts ainsi que par la réduction de l'intensité carbone des émetteurs investis.

Cette démarche d'investissement responsable sera étendue en termes de périmètre et de méthodologie à l'ensemble des entités du Groupe dans les trois années à venir. L'objectif est de développer une notation interne ISR<sup>5</sup>, prise en compte dans la construction des portefeuilles, le périmètre d'application étant progressivement étendu à l'ensemble des actifs du Groupe.

## 7. CONCLUSION : UNE PREMIÈRE NOTATION EXTRA-FINANCIÈRE RÉUSSIE

• **La politique RSE reconnue par l'agence de notation Vigeo Eiris**

Vigeo Eiris évalue les performances environnementales, sociales et de gouvernance des entreprises en analysant six domaines : l'environnement, les ressources humaines, la gouvernance, l'engagement sociétal, les droits humains et le comportement sur les marchés.

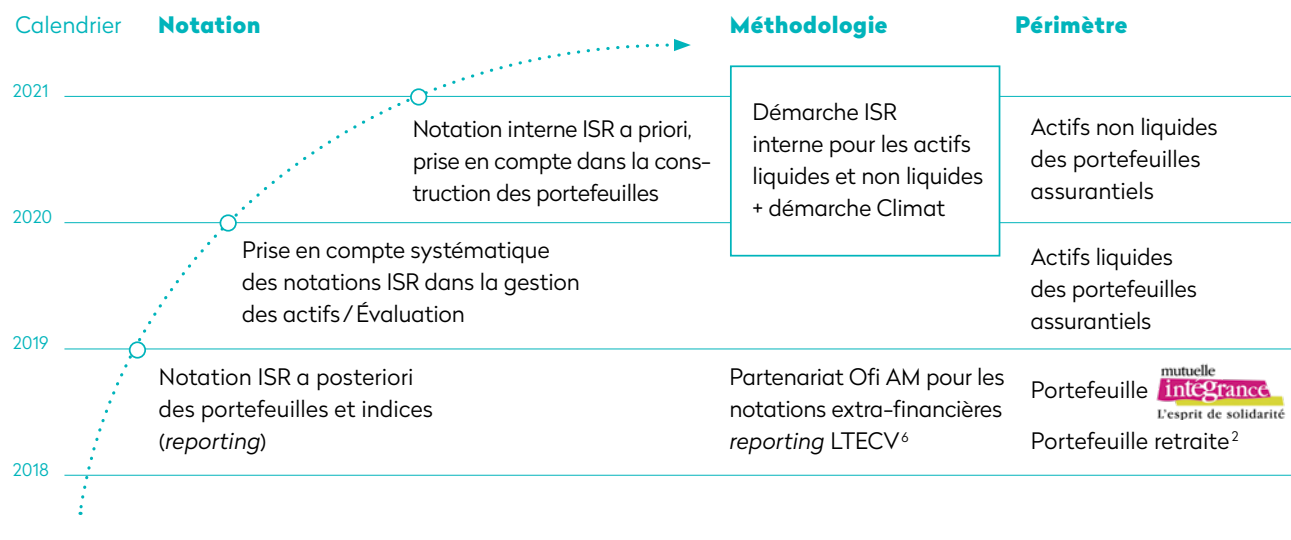
Le Groupe APICIL obtient la note globale de 54/100, correspondant à une performance « probante », soit 9<sup>e</sup> sur 51 au sein du secteur de l'assurance. Elle reflète la pertinence des engagements de l'entreprise en faveur du développement durable, la robustesse de son modèle de gouvernance et la solidité de

**54/100**  
de note globale  
soit 9<sup>e</sup> sur 51  
au sein du secteur  
de l'assurance

sa démarche de responsabilité sociale qui lui permet de maîtriser ses risques et de renforcer ses actifs stratégiques, notamment la cohésion de son capital humain, son efficacité organisationnelle et opérationnelle et sa sécurité juridique.

Dans son rapport de notation, **Vigeo Eiris souligne le niveau avancé des engagements et de leur déploiement dans les domaines sociaux « notamment grâce à l'effectivité du dialogue social, aux mesures visant à protéger l'équilibre vie privée-vie professionnelle et à prévenir les discriminations »**. La relation client, un des piliers de la stratégie DÉFIS 2020, est identifiée comme un point fort du Groupe de même que ses engagements contre la fraude.

L'agence a, en outre, signalé des axes de progrès pour le Groupe, notamment la mise en place d'une stratégie d'investissement socialement responsable (ISR). Cet axe est déjà pris en compte avec la nouvelle trajectoire ISR mise en place.



1. Organisme de placement collectif en valeurs mobilières  
 2. APICIL Asset Management  
 3. AFI Asset Management  
 4. Groupe d'action financière  
 5. Investissement socialement responsable  
 6. Loi de transition énergétique pour la croissance verte

## 8. ANNEXES

Risques	Politique de prévention	Indicateurs de suivi		Définition de l'indicateur	Résultat	Périmètre
<b>Manque d'accessibilité à l'assurance</b>	• Politique d'inclusion et d'accès à l'assurance	Absence de KPI en 2018				
<b>Augmentation des fragilités sociales</b>	• Politique d'action sociale et de financement de fonds	Part des dépenses utilisées pour les axes prioritaires		(Dépenses d'action sociale effectuées dans le cadre des axes fédéraux en retraite + dépenses effectuées dans le cadre des orientations budgétaires définies par les CA <sup>1</sup> en ADP <sup>2</sup> ) Total des dépenses d'action sociale (retraite + ADP) effectuées dans l'année.	87%	Groupe APICIL
<b>Impacts environnementaux et sociaux liés aux investissements</b>	• Politique d'investissements responsables	Intensité carbone des portefeuilles		Moyenne pondérée des intensités carbone (préconisée par Ethifinance) en tonnes CO <sub>2</sub> /M€ chiffre d'affaires. Les données 2018 seront disponibles après communication à la commission financière ADP de mai 2019.		Portefeuilles ADP et GRESHAM
<b>Impacts environnementaux directs</b>	• Suivi des consommations énergétiques • Critères environnementaux lors des achats • Réduction des consommations de papier	Moyenne de consommation de CO <sub>2</sub> de la flotte automobile		Moyenne de consommation de grammes de CO <sub>2</sub> par kilomètre de la flotte automobile au 31/12/2018.	102g CO <sub>2</sub> /km	APICIL Gestion, APICIL Life, GRESHAM SA
<b>Impacts environnementaux directs</b>	• Suivi des consommations énergétiques • Critères environnementaux lors des achats • Réduction des consommations de papier	Nombre moyen de ramettes par employé		Nombre de ramettes A4 achetées dans l'année pour l'utilisation interne, divisé par le nombre de salariés au 31/12/2018.	8,04 ramettes de papier par salarié	APICIL Gestion
<b>Fraude, blanchiment d'argent et corruption</b>	• Politique LCB-FT de l'entreprise • Politique de contrôle et d'audit	Taux de formation des nouveaux entrants		Nombre de nouveaux entrants formés à la LCB-FT <sup>3</sup> dans l'année (présentiel ou e-learning) divisé par le nombre total de nouveaux entrants (hors passage CDD à CDI avec arrivée CDD en N-1).	11,7%	APICIL Gestion
<b>Perte, vol et mauvaise utilisation de données à caractère personnel</b>	• Politique de protection des données personnelles et de respect de la confidentialité	Taux de formation des collaborateurs à la protection des données		Nombre de personnes formées dans l'année à la protection des données, divisé par le nombre de salariés présents au 31/12/2018.	96% 1323 formés sur 1375	APICIL Gestion
<b>Inadéquation des compétences avec l'évolution des métiers</b>	• Politique de formation • Politique GPEC	Taux de collaborateurs formés sur l'année		Nombre de salariés ayant reçu une formation, divisé par l'effectif total en fin de période.	87,7%	Groupe hors MIEL, COSY, GRESHAM Banque, A2VIP
<b>Inadéquation des compétences avec l'évolution des métiers</b>	• Politique de formation • Politique GPEC	Taux de rotation du personnel ( <i>turnover</i> )		(Nombre d'arrivée, hors transferts + Nombre de départs hors transferts) / Effectif total en début de période.	15,25%	Groupe hors MIEL et COSY
<b>Baisse de l'attractivité et hausse de la volatilité client</b>	• Politique de relation, satisfaction client et gestion des réclamations • Politique de gouvernance et de suivi des produits	Indicateur de recommandation client (Net Promoter Score)		Pourcentage de promoteurs – Pourcentage de détracteurs répondant à la question « Quelle est la probabilité que vous recommandiez APICIL à un ami / collègue / famille ? ». (0 et 6 : détracteurs ; 7 et 8 : passifs ; 9 et 10 : promoteurs). La note varie entre -100 à +100.	NPS + 19	APICIL Gestion
<b>Dégradation du climat social</b>	• Politique de relation, satisfaction client et gestion des réclamations • Politique de gouvernance et de suivi des produits	Taux d'absentéisme		Nombre de jours d'absences (hors absences pour maternité / paternité et absences conventionnelles) Nombre de jours théoriques (nombre de jours ouvrés x nombre d'Équivalents temps plein)	4,64%	Groupe hors COSY et A2VIP
	• Politique QVT • Politique de dialogue social • Politique de diversité	Score égalité homme-femme		Le score de l'égalité H/F est celui de l'index du décret n°2019-15 du 8 janvier 2019.	77 points	APICIL Gestion

1. CA Conseils d'administration 2. Assurance de personnes  
3. Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

Indicateur	Définition	Précision	2017	2018	Périmètre
<b>Nombre de collaborateurs</b>	Effectif total, tout type de contrat (CDI, CDD, alternants), inscrit à l'effectif (présent en paye ou en contrat suspendu) au 31/12 – hors stagiaires. Les départs au 31/12 (hors transferts groupe) sont considérés comme sortis des effectifs.	Effectif total	2 128	2 187	Groupe APICIL
	Répartition par sexe	Femmes	1 454	1 478	Groupe APICIL
		Hommes	674	709	
	Répartition par âge	moins de 26 ans	7,61%	8,73%	Tous hors MIEL
		de 26 à 34 ans	19,26%	18,81%	
		de 35 ans à 44 ans	29,35%	29,17%	
		de 45 ans à 54 ans	29,80%	29,50%	
de 55 à 59 ans		10,62%	10,69%		
de 60 ans et +	3,36%	3,10%			
Répartition par zone géographique	Auvergne-Rhône-Alpes		1 496	Tous hors MIEL	
	Île-de-France		414		
	Autre		185		
<b>Nombre de personnes dans les instances dirigeantes</b>	Principale instance de direction de l'entreprises (Comex, Codir...)		47	APICIL Gestion, INTÉGRANCE, GSA, UPEMO	
Dont nombre de femmes			17		
<b>Absentéisme</b>	Nombre de jours d'absence en jours ouvrés (hors maternité/paternité, hors contrats suspendus, hors conventionnel).	En pourcentage		4,64%	Hors COSY et A2VIP
<b>Nombre d'arrivées</b>	Nombre d'embauches du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre de l'année (y compris transformation de CDD en CDI) (hors stagiaires).	CDI	172	303	Hors MIEL et COSY
		CDD	206	158	
		Alternants	75	106	
		Total	453	567	
	Dont transfert groupe		204	Hors MIEL et COSY	
<b>Nombre de sorties</b>	Nombre de départs du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre de l'année (licenciement, fin de CDD, démission...). Données 2017 non disponibles (les licenciements et non les départs étaient recensés pour le RSE 2017).	CDI		174	Hors MIEL et COSY
		CDD		185	
		Alternants		56	
		Total		414	
	Départ en direction d'un autre membre du Groupe au cours de l'année.	Dont transfert groupe		128	Hors MIEL et COSY

Indicateur	Définition	Précision	2017	2018	Périmètre
<b>Dialogue social</b> <b>Nombre de réunions</b>	Nombre de réunions avec les représentants du personnel et les délégués sociaux pendant l'année.	Réunions (CCE, CE, DP, CHSCT)		120	Tous hors MIEL
		Réunion de négociation		47	
<b>Nombre d'accords signés</b>	Nombre d'accords collectifs signés dans l'année avec mention de la date de signature.			25	Tous hors MIEL
<b>Temps partiel</b>	Situation au 31 décembre. Précision: un forfait jour réduit est considéré comme un temps partiel.	Part des femmes à temps partiel	17,12%	16,38%	Hors MIEL et COSY
		Part des hommes à temps partiel	1,06%	1,06%	
<b>Nombre de télétravailleurs</b>	Nombre de personnes bénéficiant du télétravail au 31/12 de l'année.			203	Hors MIEL et COSY
<b>Effectif formé à la sécurité dans l'année</b>	Nombre d'effectifs formés à la sécurité du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre.	En nombre de personnes	150	190	Hors MIEL, GRESHAM Banque, COSY, A2VIP
<b>Accidents du travail</b>	Nombre d'accidents du travail ou du trajet survenus au cours de l'année.	En nombre d'accidents	30	33	Hors MIEL, GRESHAM Banque, COSY, A2VIP
<b>Dépenses consacrées à l'amélioration des conditions de travail</b>	Une dépense peut être considérée comme améliorant les conditions de travail quand elle est engagée pour réduire l'exposition à un facteur de pénibilité que sont: le bruit, la température, la manutention de charges lourdes, la répétitivité des gestes, les postures pénibles, les vibrations, etc. Exemple: le remplacement d'un appareil de climatisation ou de chauffage déficient peut être considéré comme une dépense consacrée à l'amélioration des conditions de travail.	En euros	405 209	1 356 360	Hors MIEL, GRESHAM Banque, COSY, A2VIP
<b>Dépenses en matière de formation</b>	Tous types de formation (y compris e-learning). Coût pédagogique externe + frais de transport et d'hébergement + contributions obligatoires et taxes + coût horaire des stagiaires et des formateurs internes.	En euros	2 818 381	2 486 408	Hors MIEL, GRESHAM Banque, COSY, A2VIP
<b>Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation sur l'année</b>	Tous types de formation (y compris e-learning). Toute formation à distance dont le reporting ferait apparaître une connexion inférieure à 10 minutes et dont le statut est inachevé n'est pas comptabilisée dans le calcul.	En effectif formés	1 762	1 769	Hors MIEL, GRESHAM Banque, COSY, A2VIP

Indicateur	Définition	Précision	2017	2018	Périmètre
<b>Nombre d'heures de formation suivies dans l'année</b>	Nombre total d'heures de formation suivies du 1 <sup>er</sup> Janvier au 31 décembre (y compris e-learning). 1 journée = 7 h ; 1/2 journée = 3,5 h (si alternance : les heures passées à l'école n'ont pas à être prises en compte dans le calcul de l'indicateur). Toute formation à distance dont le reporting ferait apparaître une connexion inférieure à 10 minutes et dont le statut est inachevé n'est pas comptabilisée dans le calcul.	En heures	41 533	43 350,7	Hors MIEL, GRESHAM Banque, COSY, A2VIP
<b>Taux d'emploi des travailleurs handicapés</b>	Taux d'emploi des travailleurs handicapés en emploi direct + indirect (DOETH) <sup>1</sup> : (unités bénéficiaires + unités associées (ESAT <sup>2</sup> ...)) Effectif d'assujettissement.	En pourcentage	7,52 %	7,92 %	Hors MIEL, GRESHAM Banque, COSY, A2VIP
<b>Actions de partenariat ou mécénat</b>	Total des dépenses en matière de mécénat (auprès d'associations à visée sociale, environnementale ou culturelle).	En euros	15 938 655	16 361 534	Hors MIEL et COSY

#### • Effectif par entité

Entité	Effectif au 31/12/2018
APICIL Gestion	1 375
INTÉGRANCE	178
Courtage & Systèmes	14
APICIL Life	60
GRESHAM SA	316
GRESHAM Banque	61
MIEL	82
UPEMO	88
A2VIP	3

1. Déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés

2. Etablissement et service d'aide par le travail

#### • Consommations d'énergie au sein des principaux sites du Groupe :

Sites Principaux	Eau (m <sup>3</sup> )		Électricité (kWh)		Gaz (kWh)		Fioul (litres)	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
<b>APICIL Caluire</b>	4 796	7 059	1 919 686	1 946 239	1 177 889	1 198 631	12 225	7 918
<b>APICIL Vaise</b>	7 360	7 319	1 773 932	1 884 508	1 414 635	1 278 894	NC	NC
<b>INTÉGRANCE</b>	Inc <sup>1</sup>	Inc <sup>1</sup>	219 525	177 324	NC	NC	NC	NC
<b>Courtage &amp; Systèmes<sup>2</sup></b>	Inc <sup>1</sup>	NC						
<b>GRESHAM</b>	Inc <sup>1</sup>	Inc <sup>1</sup>	229 141	209 286	95 990	166 644	NC	NC
<b>GRESHAM Banque</b>	Inc <sup>1</sup>	Inc <sup>1</sup>			NC	NC	NC	NC
<b>MIEL</b>	900		615 917		NC	NC	10 <sup>3</sup>	
<b>UPEMO</b>	1 407	652	375 690	378 310	NC	NC	NC	5000
<b>A2VIP<sup>2</sup></b>	NC	NC						
<b>APICIL Life</b>	Inc <sup>1</sup>	Inc <sup>1</sup>	31 500	47 500	NC	NC	NC	NC

1. Consommation inscrite dans les charges.

2. Locaux situés au sein d'APICIL Gestion.

3. Au sein de MIEL, la consommation d'énergie fossile identifiée se limite aux tests périodiques du groupe électrogène (back up énergétique).  
Le dernier approvisionnement en fioul date à minima de 5 ans.

#### • Consommation de carburants des véhicules de fonction d'APICIL Gestion :

	Diesel		Essence		Total	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
<b>Nombre de litres</b>	61 129	56 659	514	5 900	61 643	62 560
<b>Equivalents KgCO<sub>2</sub></b>	193 167	179 043	1 440	16 522	194 607	195 565

Ces consommations de carburants correspondent à une estimation du nombre de litres utilisés pour l'utilisation professionnelle des véhicules.  
Les taux de conversion en équivalents CO<sub>2</sub> sont ceux de l'ADEME, soit 2,8 kgCO<sub>2</sub> par litre d'essence et 3,16 kgCO<sub>2</sub> par litre de gazole.



• **Consommations d'énergie au sein des agences :**

Agences/Points de vente UPEMO	Eau (m³)		Électricité (kWh)	
	2017	2018	2017	2018
<b>Lille</b>	502	150	6 971	33 983

Agences/Points de vente APICIL	Eau (m³)		Électricité (kWh)	
	2017	2018	2017	2018
<b>Anecy</b>	64	83	5 165	4 860
<b>Bordeaux</b>				
<b>Bourg en Bresse</b>				
<b>Chambéry</b>	43	46	13 235	14 158
<b>Dijon</b>			25 962	35 201
<b>Grenoble</b>	44	41	8 614	8 273
<b>Lyon Bellecour</b>	2936	5 382	57 134	50 087
<b>Lyon Lafayette</b>	28	28	30 223	27 613
<b>Marseille</b>	Loyer CC	Loyer CC	34 839	34 291
<b>Montpellier</b>	Loyer CC	Loyer CC	1 880	1 403
<b>Nice</b>	Forfait	Forfait		
<b>Paris 12°</b>	Loyer CC	Loyer CC		
<b>Paris 15°</b>	Loyer CC	Loyer CC	6 902	7 376
<b>Reims</b>	Loyer CC	Loyer CC	13 995	12 416
<b>Revin</b>	7	47	5 524	4 778
<b>Saint Etienne HDV</b>			nc	0
<b>Saint Etienne C2</b>	38	37	26 475	20 210
<b>Saint-Étienne Châteaureux</b>				
<b>Toulouse</b>	Forfait	Forfait		
<b>Valence</b>	17	27	20 839	16 771
<b>Vienne</b>	34	49	4 085	3 792
<b>Villefranche</b>	33	31	19 234	19 156

Agences/Points de vente INTÉGRANCE	Électricité (kWh)	
	2017	2018
<b>Bethune</b>	9 340	14 537
<b>Bordeaux</b>		9 417
<b>Clermont-Ferrand</b>	11 778	8 521
<b>Dijon</b>	11 334	14 163
<b>Grenoble</b>	5 571	Fermé
<b>Lille</b>	2 425	5 209
<b>Limoges</b>	14 445	26 190
<b>Marseille</b>	Compris dans le loyer	
<b>Montpellier</b>	2 358	2 367
<b>Nantes</b>	14 328	13 891
<b>Nice</b>	Compris dans le loyer	
<b>Orleans</b>	10 486	9 530
<b>Paris9</b>	Compris dans le loyer	
<b>Reims</b>		4 649
<b>Poitiers</b>	11 733	10 000
<b>Rennes</b>	6 310	2 093
<b>Rouen</b>	4 341	3 138
<b>Strasbourg</b>	3 579	2 785
<b>Toulouse</b>	24 896	29 611

• **Consommations d'énergie au sein des agences :**

Agences/Points de vente GRESHAM	Électricité (kWh)		Gaz (kWh)	
	2017	2018	2017	2018
<b>Aix-en-Provence</b>	12 681	5 076		
<b>Bayonne</b>	5 875	7 382		
<b>Bordeaux</b>	9 282	7 931	39 796	37 862
<b>Cannes</b>	4 359	4 151		
<b>Lille</b>	5 088	5 311		
<b>Lyon</b>	23 819	25 106		
<b>Marseille</b>	14 031	4 565		
<b>Metz</b>	2 330	2 503		
<b>Montpellier</b>	1 468	2 002		
<b>Nancy</b>		-	2 001	15 387
<b>Nantes</b>	4 696	4 404		
<b>Nice</b>	7 500	8 187		
<b>Paris Siège</b>	102 121	100 714		
<b>Paris (Victoria, agence patrimoniale à distance)</b>		-		
<b>Paris Centre</b>	2 437	3 898	345	30 163
<b>Paris Ouest</b>		-		
<b>Quimper</b>	12 671	12 441		
<b>Rouen</b>	6 073	4 098		39 028
<b>Strasbourg</b>	3 253	2 795	14 612	11 828
<b>Toulouse</b>	8 220	8 722	39 235	32 376

• **Fonds dédiés à l'action sociale :**

	Fonds dédiés à l'action sociale (en €)	
	2017	2018
<b>APICIL Gestion</b>	15 577 678	15 621 133
Dont Fonds Social Retraite	7 162 227	6 842 603
Dont Fonds Social ADP	8 415 451	8 705 566
Dont OCIRP		72 964
<b>A2VIP</b>		6 649
<b>INTÉGRANCE</b>	250 180	550 000
<b>Courtage &amp; Systemes</b>		
<b>APICIL Life</b>	1 280	
<b>GRESHAM</b>	50 000	72 000
<b>MIEL</b>		
<b>PROFINANCE</b>	30 000	NC
<b>UPEMO</b>	59 517	61 378
<b>Groupe APICIL</b>	<b>15 968 655</b>	<b>16 361 534</b>

• **Consommation de GES**

Consommation	Consommation	Rapport de conversion <sup>1</sup>	Emission GES (kg CO <sub>2</sub> )
<b>Électricité (Vaise + Caluire)</b>	3 830 747 kWh	0,0571 kg CO <sub>2e</sub> / kWh	195 368
<b>Électricité (agences)</b>	260 385 kWh	0,0571 kg CO <sub>2e</sub> / kWh	14 868
<b>Gaz (Vaise + Caluire)</b>	2 477 525 kWh	0,205 kg CO <sub>2e</sub> / kWh PCS	507 893
<b>Fioul</b>	7 918 litres	3,25 kg CO <sub>2</sub> / kg	25 734
<b>Essence</b>	5 900 litres	2,8 kg CO <sub>2</sub> / kg	16 520
<b>Diesel</b>	56 659 litres	3,16 kg CO <sub>2</sub> / kg	179 042
<b>Train</b>	3 000 674 km		7255 <sup>2</sup>
<b>Total GES</b>			<b>946 680</b>

1. Taux d'émission de GES d'après le site de l'ADEME,

<http://www.bilans-ges.ademe.fr/fr/basecarbone/donnees-consulter/choix-categorie/idRegle/1/siGras/1>, consulté le 22/03/2019.

2. Bilan d'émission transmis par la SNCF pour la période de janvier à décembre 2018.

10°

20°

30°

50°

40°

30°

20°

10°



**GROUPE APICIL**  
38 rue François Peissel  
69300 Caluire et Cuire

**groupe-apicil.com**

**APICIL Gestion** Association de moyens du Groupe APICIL régie par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901, enregistrée sous le n° SIREN 417 591 971, ayant son siège social au 38 rue François Peissel – 69300 Caluire et Cuire

**GRESHAM Banque** – Société Anonyme au capital de 8 997 634 € immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 341 911 576, établissement de Crédit N° 14.120, dont le siège social est situé 20 rue de la Baume CS 10020 – 75383 Paris CEDEX 08

**APICIL Service Protection Sociale (ASPS)** Société par actions simplifiée à directoire et conseil de surveillance, immatriculée au RCS de Lyon 453 283 103, au capital de 41 200 €, dont le siège social: 38 rue François Peissel – 69300 Caluire et Cuire

**APICIL Asset Management** S.A., au capital de 8 058 100 € RCS Paris 343 104 949 – Société de Gestion de Portefeuille – Agrément AMF n° GP 98038 Siège social: 20 rue de la Baume CS 10020 – 75383 Paris CEDEX 08

Communication non contractuelle à caractère publicitaire

IN19/FCR0043  
Ref. 3739 – 06/2019

Conception: ekno  
@photographie: Ronan Gladu, Jean-Marie Liot.

