

2021

2022

2023

2024

PANORAMA

RAPPORT ANNUEL
ANNÉE 1 DU PLAN STRATÉGIQUE HORIZON 2024

SANTÉ - PRÉVOYANCE | ÉPARGNE ET SERVICES FINANCIERS | RETRAITE

 GROUPE
APICIL
UNIQUES, ENSEMBLE

sommaire

Retour sur 2021, regard croisé
des Présidents 4-5

Présentation du groupe 6-7

PARTIE 1

NOS ENGAGEMENTS, PRÊTS À ALLER LOIN

Stratégie Horizon 2024	10-13
Inclusion	14-19
Protection Sociale Durable	20-21
Environnement	22-23

PARTIE 2

NOS MÉTIERS, PERSPECTIVES COMMUNES

Performance du groupe	26-27
Performances financières	28-29
Santé-Prévoyance	30-32
Épargne et Services Financiers	33-35
Retraite Complémentaire	36-38

UN TEMPS D'AVANCE

Après une année 2020 inédite, il était légitime, notamment dans l'univers de l'assurance, de projeter 2021 avec la plus grande prudence. Au final, cet exercice aura déjoué de nombreux pronostics, avec une forte reprise économique limitant les défaillances d'entreprises anticipées, une baisse significative du chômage, et une bonne tenue des marchés financiers après le recul de 2020. Au plan des organisations, le passage à marche forcée en mode hybride de travail n'a pas pesé, comme on pouvait le craindre, sur le niveau d'engagement et d'appartenance des équipes, et la progression de la digitalisation a montré ses vertus sur la fluidité de la relation clients. **Ces facteurs déterminants nous ont permis de dégager des performances solides et de dépasser la plupart de nos objectifs pour la première année de mise en œuvre de notre plan stratégique Horizon 2024.**

Ces performances se lisent dans nos chiffres, avec une activité en croissance de 16 % à 3,3 Md€, un résultat net de 42,6 M€, et un ratio de solvabilité optimisé à 214 %. Notre indicateur de climat social, mesuré dans le cadre de Great Place to Work, a progressé de son côté de 8 points, avec une vraie dynamique collaborative autour de notre plan stratégique, et la satisfaction de nos clients s'est maintenue à un niveau élevé avec un Net Promoter Score de +34.

Au-delà des chiffres, la réussite de notre année se mesure aussi à la concrétisation de projets structurants pour notre développement. La création d'un FRPS¹ pour loger les risques longs liés à nos activités de retraite supplémentaire nous a permis de gagner en solvabilité. Avec son évolution vers un statut de mandataire, VeRaLTi pourra de son côté jouer au mieux son rôle d'interface entre les distributeurs et les assureurs du groupe ou les assureurs partenaires. Je citerai également la construction du nouveau modèle d'UNALIS pour proposer à nos mutuelles partenaires des synergies de coûts, de compétences et de développement tout en respectant au mieux l'identité et l'autonomie de chacun.

Au cœur des objectifs de notre plan stratégique, nous avons enfin réalisé un travail de fond pour formaliser et expliquer nos ambitions en termes de RSE, un sujet clé pour une société de personnes construite – par essence – pour avoir un impact sociétal. Nous pouvons déjà être fiers de nos acquis en la matière, comme notre notation extra-financière le démontre. Notre enjeu est aujourd'hui de rendre cet atout encore plus visible et différenciant dans nos offres, répondant en cela à une demande de plus en plus évidente de nos clients et de la société. C'est le sens de notre positionnement fort sur la thématique de l'inclusion.

2021 nous aura donc donné un temps d'avance dans la mise en œuvre de notre plan stratégique, nous permettant, tout en consolidant nos efforts de structuration, de nous projeter résolument sur nos ambitions de développement.

Ce début d'année 2022 nous confronte à un environnement général encore instable, avec des facteurs de risques nouveaux mais qui exigeront de nous la même prudence, la même attention et la même agilité. Les tendances observées au retour de l'inflation, à la remontée des taux et à la volatilité des marchés financiers, aiguës de surcroît par les tensions internationales, dessinent ainsi un contexte nouveau pour les entreprises. Pour les assureurs de personnes, l'année électorale pourrait aussi rebattre des cartes réglementaires à court ou moyen terme, notamment sur la retraite ou l'évolution de l'organisation de notre système de soins et de son financement.

Dans ce contexte encore très exigeant, nous allons continuer en 2022 à faire avancer l'ensemble de nos projets de développement sur nos différents métiers, tout en veillant à la qualité de nos fondamentaux économiques et financiers. C'est la condition pour être toujours à la hauteur de notre raison d'être et garder notre temps d'avance.

Philippe BARRET

Directeur Général du Groupe APICIL

RETOUR SUR 2021



Yves Fournier,
Président
APICIL Sommitale



Jean-Pierre Gitenay,
Vice-Président
APICIL Sommitale

Quels faits et moments marquants reprenez-vous de 2021 ?

Yves Fournier : Je pense que nous pouvons, tout d'abord, nous féliciter pour le fort engagement de nos équipes, qui a permis au groupe de traverser au mieux une année compliquée. Nous avons su maintenir un accompagnement de qualité auprès de l'ensemble de nos clients, entreprises et particuliers, auprès de nos allocataires, et réaliser au final une belle année 2021. Le Groupe APICIL a pu démontrer une fois encore toute son agilité grâce à la forte mobilisation de nos collaborateurs au quotidien. Les équipes se sont vite adaptées, en organisant notamment le travail à distance, avec une efficacité maintenue et parfois accrue. Cette réussite est collective, et nous souhaitons remercier chacun d'y avoir contribué.

Jean-Pierre Gitenay : Cette année s'inscrit dans le prolongement de la précédente. En 2020, les résultats du groupe avaient été meilleurs que redoutés, nous pouvons dire que ceux de 2021 ont, quant à eux, été meilleurs qu'attendus. Nous retrouvons à la fin de cette année un bon niveau de solvabilité et, avec lui, un peu de confort dans l'exercice de nos métiers. Je retiendrai pour illustrer mon propos le Vendée Globe et la belle performance de Damien Seguin, notre skipper, car son exploit est fort en symboles, démontrant une fois de plus combien le courage est clé pour affronter l'adversité. Damien a su, sur toutes les mers du monde, faire flotter et incarner les valeurs chères à notre groupe, et, en cela, c'était un moment fort de l'année écoulée pour nous tous.

Y. F. : J'ajouterai que, pour autant, les turbulences de notre environnement ne sont pas complètement éteintes, d'autres arrivent et sont déjà présentes, nous y reviendrons. Mais dans ce contexte chahuté, le système de protection sociale français fait de nous un amortisseur et un régulateur efficaces pour la communauté nationale. Nous avons su et continuerons de tenir fièrement ce rôle-là.

À l'issue de la première année du plan stratégique Horizon 2024, quel bilan faites-vous ?

Y. F. : Si je poursuis la même image, pour illustrer notre tempérament de navigateurs, nous avons choisi la boussole comme symbole de notre plan Horizon 2024. La plupart des indicateurs sont au vert et c'est avec satisfaction que nous constatons que le chemin entamé nous a donné de l'avance par rapport aux objectifs fixés. Les différents axes de progression se précisent également et tout cela est très encourageant pour les gouvernants que nous sommes. Des projets très structurants ont également été menés, comme la concrétisation de notre nouveau modèle de partenariat avec la réorganisation d'UNALIS Mutuelles. Ce pôle de regroupement propose à tous les acteurs qui voudraient nous rejoindre d'imaginer de nouvelles collaborations et de profiter d'une mise en commun de moyens, en veillant à respecter l'identité de chacun. Nous souhaitons développer ce modèle.

J.-P. G. : D'un point de vue économique, par rapport aux objectifs que nous nous étions fixés, nous sommes en avance tant au niveau chiffre d'affaires que des résultats. Les indicateurs sont au vert à l'issue d'une année qui avait pourtant débuté de façon incertaine et qui a finalement été une bonne année. Au-delà de la capacité de mobilisation collective que nous venons d'évoquer, le décor économique a changé, les marchés se sont ressaisis et les effets de la relance ont été sensibles pour nos entreprises clientes. Je retiens également la capacité des équipes, tout en étant au rendez-vous des attentes de nos clients, à s'investir sur les projets d'avenir pour nous donner les moyens de nos ambitions. Je citerai de mon côté le travail engagé sur nos systèmes d'information de gestion, qui vont permettre de développer l'activité de gestion pour compte de tiers en Santé-Prévoyance. Dans un contexte

de concentration rapide des acteurs, ce sera une nouvelle corde à notre arc pour optimiser notre croissance et notre efficacité avec une meilleure taille critique.

Comment s'est illustré l'engagement du groupe en matière de politique RSE en 2021 ?

Y. F. : Sous l'impulsion de Philippe Barret, partisan convaincu de la démarche, le Groupe APICIL a été l'un des premiers groupes de protection sociale à se doter d'une raison d'être, élément fondateur de toute notre politique RSE. Nos avancées en matière de qualité de vie au travail, comme notre soutien auprès de Damien Seguin, sont quelques-uns des engagements forts du groupe dans lesquels l'ensemble des collaborateurs se retrouve et est partie prenante. Partager des convictions solides et proposer des perspectives nous permet ainsi de fédérer les plus de 2000 salariés de notre groupe et de renforcer, nous en faisons l'expérience, leur sentiment d'appartenance.

J.-P. G. : Le Groupe APICIL a toujours été pionnier en matière d'engagement responsable. Et nous ne nous contentons pas d'en parler, nous agissons, concrètement et fortement. À titre d'exemple, plus de 80% des investissements financiers du groupe sont aujourd'hui socialement responsables (ISR). Toujours dans cette logique, la rémunération variable des dirigeants est pour partie assise sur un volet d'engagement responsable. Au-delà de notre notation financière très honorable, nous avons aussi aujourd'hui une notation extra-financière qui nous place parmi les meilleurs élèves de la classe au niveau national. D'une manière générale, notre groupe est naturellement très sensible à ces questions de RSE, c'est l'essence même de notre modèle, notre ADN.

Regardons maintenant vers 2022. Quels enjeux majeurs le Groupe APICIL devra-t-il relever selon vous ?

J.-P. G. : Notre regard se porte en premier lieu évidemment vers l'Ukraine et la situation géopolitique internationale. Ce conflit n'a pas, pour le groupe, d'effet direct significatif sur notre activité et notre performance. Si nous ne sommes pas directement exposés, nous sommes évidemment mobilisés pour soutenir et contribuer à aider autant que nous le pouvons ceux qui souffrent de cette situation. Par ailleurs nous sommes en alerte sur le sujet sensible de cybersécurité. Ces tensions ont et auront en revanche un impact macro-économique important, en renforçant les tendances de hausse de l'inflation et des taux d'intérêt et en réduisant les espoirs de croissance. Nous devons donc rester particulièrement vigilants. Nos prévisions budgétaires restent néanmoins satisfaisantes pour 2022. Nous espérons poursuivre notre développement, en exploitant également de nouvelles opportunités, notamment sur le marché de la protection sociale de la fonction publique que nous suivons avec attention.

Y. F. : Au plan réglementaire, le contexte électoral en France pourrait avoir une incidence sur l'âge de départ à la retraite, même si nous sommes un acteur moins exposé que nos confrères sur cette activité, mais avec forcément des répercussions sur l'environnement de la prévoyance. Les lignes vont donc continuer à bouger en matière de protection sociale, et si tous les experts s'accordent à dire qu'il ne restera à l'avenir que trois ou quatre groupes de protection sociale par effet de concentration, nous souhaitons résolument faire partie de ceux-là. Notre futur déménagement nous aidera à prendre de la hauteur, pour continuer à faire briller les valeurs de solidarité et de paritarisme que nous défendons plus que jamais.

NOTRE ORGANISATION

3 domaines d'activités stratégiques



1 840 397

assurés principaux

51 516

entreprises clientes

Des entités | Mutuelles, institutions de prévoyance, plateforme de tiers payant, compagnie d'assurance, caisse de retraite, sociétés de gestion...

APICIL AGIRC-ARRCO

APICIL MUTUELLE

APICIL PRÉVOYANCE

APICIL ASSET MANAGEMENT

APICIL LIFE

ACTIL

Intégrance

APICIL ÉPARGNE

APICIL ÉPARGNE RETRAITE

GRESHAM

3^e

groupe de protection sociale

A2VIP

MBTP

APICIL INVESTMENT SOLUTIONS

ONE LIFE

VERALTI

VERALTI COURTAGE

Les dirigeants

Philippe Barret
Directeur Général

Florence Aurelly
Directrice Générale adjointe
Finances et Performance

Thomas Perrin
Directeur Général adjoint,
Santé et Prévoyance

Pascal Proton
Directeur Général adjoint,
Retraite Complémentaire

Éric Rosenthal
Directeur Général adjoint,
Épargne et Services Financiers
(depuis le 01/02/2022)

Des marques de distribution
Pour commercialiser les offres et services

MBTP

APICIL

Intégrance

VERALTI COURTAGE

UNALIS Mutuelles, une nouvelle approche mutualiste pour le groupe

Depuis début 2022, cette nouvelle structure indépendante permet de maximiser des synergies sous forme non prudentielle et non contrôlante. Les membres fondateurs sont APICIL Mutuelle, Mutuelle Intégrance, MBTPSE, MUTAMI, Mutuelle de Corse, SMH, MSP.

UNALIS mutuelles

Création d'APICIL Épargne Retraite

APICIL Épargne Retraite est un FRPS¹ dédié aux engagements longs. Répondant aux exigences de solvabilité, cette évolution a finalisé le projet de réorganisation du groupe prévue dans notre précédent plan stratégique.

PRÊTS À **ALLER LOIN**

Par une relation
proche et attentionnée,
soutenir toutes les vies,
toute la vie.

Notre raison d'être, inscrite dans les statuts d'APICIL Sommitale depuis juin 2021, est certes le **reflet de ce que nous sommes**, mais ce sont aussi des **engagements** que nous prenons au quotidien envers nos clients et l'ensemble de nos **parties prenantes**. Elle est le point central de notre plan stratégique Horizon 2024.

CAP SUR UN NOUVEL HORIZON

Horizon 2024, un plan stratégique ambitieux et responsable

PHASE 1

Transformer
pour s'adapter aux fortes
évolutions de l'environnement

Une démarche participative
incluant près de
200 collaborateurs

Uniques, Ensemble.

Cette nouvelle signature de marque, simple et facile à retenir, **reflète parfaitement notre raison d'être**. Elle exprime positivement l'importance de la singularité de chacun, tout en revendiquant l'appartenance à un collectif. Elle incarne ainsi notre engagement sociétal en faveur de l'inclusion.

PHASE 2

Développer et diversifier
sur les bases de notre transformation

« Les précédents plans stratégiques plaçaient le développement au centre des priorités. Dans un contexte où des crises majeures se succèdent, nous avons la nécessité d'opérer, en premier lieu, une phase de transformation du groupe, avant de reprendre le chemin de la croissance. Cette transformation vise à revenir sur la trajectoire de rentabilité souhaitée, puis à nous diversifier et à entreprendre toujours plus. Nous veillerons également à maintenir notre rôle sociétal au cœur de notre stratégie en ciblant nos actions sur l'inclusion. Notre diversité et la qualité de notre vivre ensemble nous unissent et nous rassemblent, nous portant vers de nouveaux horizons. »

Philippe Barret
Directeur Général
du Groupe APICIL

Montée en puissance de la RSE,
en phase avec notre raison d'être

LA RSE AU CŒUR DE NOTRE PLAN STRATÉGIQUE

Des actions concrètes autour
de 3 piliers fondateurs pour
répondre aux besoins de
nos parties prenantes.

L'INCLUSION P. 14-19

Favoriser une évolution positive de la société,
une transformation inclusive qui ne laissera personne sur le bord du chemin.

LA PROTECTION SOCIALE DURABLE P. 20-21

- › Par une relation durable et équilibrée, **soutenir nos clients** (entreprises, salariés, particuliers, retraités, TNS...) **face aux aléas de la vie.**
- › **Soutenir une économie pérenne** par notre **ancrage territorial.**

L'ENVIRONNEMENT P. 22-23

Contribuer à la lutte contre le réchauffement climatique à travers une trajectoire bas carbone et une politique d'investissement engagée.

Quatre ambitions stratégiques d'envergure

EXPÉRIENCE CLIENT : INTIMITÉ ET PROACTIVITÉ

Dans nos métiers d'assurance et de service, l'expérience client est un facteur primordial de conquête et de fidélisation. Pour nous différencier sur le marché, nous déployons deux ambitions majeures :

- 1. Renforcer l'intimité client en combinant le digital et l'humain
- 2. Développer la proactivité vers le client

« En lien avec notre raison d'être et les ambitions du plan stratégique, nous avons, en 2021, créé un guide pour simplifier nos communications clients, développé des solutions de selfcare et mis en œuvre le suivi des irritants clients. Le développement des compétences des collaborateurs étant essentiel, nous avons créé un "campus culture client" avec une offre de formation intégrée à l'Université APICIL. Enfin nous avons développé la culture clients en interne grâce à des webinaires, podcasts, conférences...
Au total près de 700 collaborateurs et 63 clients ont participé à la Semaine de la relation clients. Parmi nos nombreux enjeux 2022, nous noterons le lancement du diagnostic de notre culture client ou encore la mise en conformité de l'accessibilité de nos sites web. »

Ebrahim Mellal
Directeur de la Relation clients

DIVERSIFICATION : INNOVATION ET SYNERGIES

Afin d'étendre nos domaines d'activité et profiter de toutes les opportunités que le marché peut nous offrir, nous avons identifié **des pistes de diversification afin de compléter nos offres de services pour servir encore mieux la raison d'être du groupe.**

■ Des premiers pas dans l'IARD

La création de PSD courtage, cabinet de courtage qui a acquis le portefeuille Plébagnac, permet de proposer une solution d'assurance dommage et responsabilité civile pour les fauteuils roulants et scooters électriques pour les personnes à mobilité réduite.



■ Mais également dans le conseil aux entreprises

Le Groupe APICIL a également repris la gouvernance et la gestion de l'association Sésame qui propose des prestations de contre-visite médicale.



D'autre axes de diversification sont explorés grâce au programme d'intrapreneuriat By H24 !



MÉTIERS : TRANSFORMATION ET DIVERSIFICATION

- **Épargne et Services Financiers** : améliorer la rentabilité globale en orientant nos actions sur les enjeux de solvabilité et de rentabilité, le tout dans un environnement de taux bas, puis sur la diversification et l'élargissement de l'offre.
- **Prévoyance et Santé** : transformer son modèle pour redresser la rentabilité, puis élargir notre offre de produits et de services proposés aux clients.
- **Retraite Complémentaire** : réussir la transformation d'APICIL Agirc-Arrco afin de s'inscrire dans l'inter-régimes de gestion, développer notre rayonnement au profit du groupe et développer l'ancrage en Rhône-Alpes.

CAPITAL HUMAIN : ACCOMPAGNEMENT ET DÉVELOPPEMENT

9 engagements ont été définis afin d'accompagner la transformation du groupe et développer notre capital humain.

1	ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT
2	CULTURE GROUPE
3	NOUVEAUX MODES ET OUTILS
4	MANAGEMENT
5	DIGITALISATION
6	ENGAGEMENT
7	FAVORISER L'INTERGÉNÉRATION
8	OUVERTURE DE NOS PRESTATIONS DE SERVICE À L'EXTERNE
9	PROMOTION DE LA MOBILITÉ

« Le développement de nos collaborateurs est au cœur de notre stratégie. À chaque fois qu'un salarié monte en compétences, se forme, développe son expertise, vit une expérience différente grâce à la mobilité interne, c'est une création de valeur pour notre groupe. La somme de nos talents et de leurs compétences constitue notre Capital Humain. Développer ce capital, c'est accroître notre qualité de service, faire la différence et par-delà renforcer notre performance. »

Sylvain Martinet
Responsable Développement du capital humain

VERS UNE SOCIÉTÉ RÉELLEMENT INCLUSIVE

Nos actions en faveur de l'inclusion se focalisent sur **l'accès au soin des personnes malades** et leurs aidants, le soutien des personnes en situation de **handicap** et le développement de l'emploi sur nos territoires pour l'inclusion des **personnes fragiles et précaires**. Notre engagement est également au cœur de notre organisation avec une culture d'entreprise multiculturelle et luttant contre toute forme de discrimination.

L'INCLUSION EN FRANCE ? BIEN MAIS PAS SUFFISANT !

S'opposant à la discrimination, l'inclusion donne une place à chaque individu dans la société, quelles que soient ses caractéristiques. Selon le baromètre «Les Français et l'inclusion», que nous avons réalisé en mars 2021 avec l'institut de sondage OpinionWay, les Français demeurent partagés sur l'état de l'inclusion dans notre pays : 52% estiment que la société française est inclusive. Les discriminations liées au handicap (83%), à l'origine ou à la race supposées (82%), à l'apparence physique (81%) et à l'orientation sexuelle ou l'identité de genre (80%) sont celles que les Français relèvent le plus. La situation de famille (61%) et la grossesse (53%) sont celles qu'ils observent le moins. Les femmes perçoivent plus de discriminations liées au genre que les hommes (79% vs. 69%).

La crise sanitaire a un impact négatif sur les inégalités scolaires (69%), sociales (69%) et sur l'accès aux soins (64%).

71% des Français estiment que les associations agissent suffisamment, ils ne sont plus que 49% à penser que les entreprises s'impliquent assez pour favoriser l'inclusion. **Selon eux, pour favoriser la progression de l'inclusion dans l'ensemble de la société, l'entreprise a un rôle primordial à jouer (82%).**

D'ailleurs, seuls 56% des salariés constatent que leur entreprise est engagée dans une politique de lutte contre les discriminations. Pourtant, elle leur est bénéfique : plus de six Français sur dix perçoivent l'inclusion comme une richesse pour les organisations, en tant que facteur d'innovation (64%) ou de performance (61%). Le 2^e baromètre, paru en avril 2022, est à consulter sur groupe-apicil.com

49%

des Français pensent que les entreprises s'impliquent assez pour **favoriser l'inclusion**

82%

des Français considèrent l'entreprise comme un **acteur légitime** de l'inclusion

Une plateforme dédiée pour les entreprises, une solution concrète

Mon Entreprise Inclusive est dédiée à informer de manière positive et partager des bonnes pratiques concernant les enjeux de l'inclusion en France. Cette plateforme vise à convaincre et aider les managers, DRH et directeurs communication à rendre leurs organisations, quelle que soit leur taille, plus inclusives et à s'insérer dans une démarche de responsabilité sociale.

Plus d'infos sur www.monentrepriseinclusive.com



En finir avec l'isolement social des aînés

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 fait la demande. En fonction du retour de cette évaluation, des ateliers sont proposés pour lutter contre la sédentarité, retrouver le sommeil, accompagner les aidants et traiter les autres troubles liés au vieillissement.

1164

bilans médicaux pour les + 55 ans effectués avec APICIL Agirc-Arrco en 2021

LA CARTE DE LA PRÉVENTION AVEC L'INSTITUT PAUL BOCUSE ET LA COLLECTION « ALIMENTATION & BIEN-ÊTRE »

Cette collection, lancée en 2018, a été créée afin de rendre accessibles au grand public des principes clés issus de thèses de doctorants de l'Institut Paul Bocuse sur la corrélation entre nutrition et bien-être. «*Depuis 2008, le centre de recherche de l'Institut Paul Bocuse associe savoirs et savoir-faire des chercheurs et des professionnels dans l'étude des repas, sous les angles du plaisir et de la santé. La finalité des projets est de mieux comprendre les mécanismes en jeu et d'identifier des leviers d'action pour contribuer à l'amélioration du bien-être des populations*», précise Agnès Giboreau, Directrice du centre de recherche de l'Institut Paul Bocuse. De son côté, le groupe est «*pleinement engagé dans une démarche d'éducation pour une meilleure nutrition, nous avons depuis toujours considéré que les aliments sont les premiers remèdes d'un corps sain. C'est pour sensibiliser à l'éducation nutritionnelle et contribuer à l'amélioration de la vie quotidienne des publics concernés que nous participons à ce projet aux côtés de l'Institut Paul Bocuse*», déclare Nathalie Gateau, Directrice des Engagements sociaux et sociétaux et Prévention retraite du Groupe APICIL.



Parus en 2021

Déjeuner au travail, une question de temps **par Camille Massey**

Chirurgie bariatrique et goûts, ce qui change **par Erika Guyo**

Découvrez toute la collection www.groupe-apicil.com/newsroom/nos-livrets-nutrition/

La Fondation APICIL s'engage contre la douleur



Partenaire d'acteurs institutionnels comme la Société française d'étude et de traitement de la douleur, elle œuvre auprès des professionnels de la santé et des pouvoirs publics afin de faire reconnaître la nécessité humaine, économique et sociétale d'une meilleure prise en charge de la douleur en France.

104 projets en faveur des personnes rendues vulnérables par la douleur, dans tous les domaines de la médecine (recherche, formation, information, nouvelles pratiques...), **ont été étudiés en 2021 et 47 projets financés.**

CAMI Sport & Cancer : thérapie sportive pour malades du cancer ou en rémission

La CAMI Sport & Cancer est une association qui accompagne 3 500 patients par semaine grâce à l'expertise d'une cinquantaine de praticiens en thérapie sportive en France. **En 2020 et 2021, notre partenariat a permis de financer 70 accompagnements post-cancer** sur la plateforme «VisioCAMI».

L'INCLUSION DES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LE SPORT

Nous sommes engagés depuis de nombreuses années dans la promotion et le soutien du handisport. Le Groupe APICIL prouve ainsi que l'inclusion par le sport est une réalité pour les jeunes atteints par le handicap. En étendant de cette philosophie, nous avons créé il y a 22 ans **une équipe Elite Handisport** regroupant des champions de toutes disciplines et constituant la « vitrine » de notre engagement. Dans la foulée de cette ambition, le groupe soutient depuis 2018 Damien Seguin, handisportif et skipper, dans sa volonté de concourir avec des valides et ainsi porter le message de l'inclusion par le sport. Né sans main gauche, il est **le premier skipper handisportif à avoir terminé le Vendée Globe en janvier 2021** et a réalisé une très belle performance en bouclant son tour du monde en septième position. **Il a également terminé la Transat Jacques Vabre avec Benjamin Dutreux à la 11^e place en novembre 2021**, une belle preuve d'inclusion car ils étaient le seul duo handivalide de la transat. À travers la visibilité apportée grâce à ces courses au large, nous souhaitons porter l'audace, l'espoir et la résilience à toutes les personnes se sentant exclues du fait de leur handicap.

3 de nos athlètes APICIL ont également participé aux Jeux paralympiques de Tokyo du 24 août au 5 septembre 2021 : 2 médailles de bronze en individuel et par équipe pour Anne Barnéoud et Maxime Thomas et 1 participation pour Élise Marc en paracyclisme. Chris Ballois, champion de Kitesurf, a également rejoint la team en 2021.



« Je suis fier de l'acquisition du bateau Maître CoQ pour deux raisons. D'une part, d'un point de vue écologique car construire un nouveau bateau est plus polluant. Et d'autre part car c'est le gagnant du dernier Vendée Globe ! D'un point de vue technique, il est en plus très fiable avec deux participations à des tours du monde. Il est également évolutif afin de gagner en performances. »

Damien Seguin
Skipper handisport

La Fondation Gresham améliore l'inclusion des jeunes handicapés

Les collaborateurs des entités Épargne et Services Financiers sont impliqués dans la vie de la Fondation, et à ce titre, son comité exécutif est composé exclusivement de salariés des entités fondatrices et de personnalités extérieures qualifiées. **En 2021, près de 150 initiations à la voile handivalide ont été financées.**



Prix coup de cœur du jury au Grand Prix de la Responsabilité sociétale de la Marque

Décerné à l'occasion du salon PRODURABLE, ce prix distingue les marques engageant leur stratégie d'entreprise vers un modèle éthique et durable.

C'est notre projet Voile « 100% engagés » qui a fait l'unanimité auprès du jury de sélection. Ce projet illustre notre combat pour l'inclusion, l'engagement suscité auprès des collaborateurs et notre volonté de faire changer le regard sur le handicap.

ÊTRE MOINS FRAGILE, C'EST UNE CHANCE EN PLUS GRÂCE À « L'ENTREPRISE DES POSSIBLES »

Ce collectif regroupe des entreprises de la région lyonnaise dont l'objet est de mutualiser les ressources humaines, financières et immobilières présentes en entreprise. Elles sont mises à la disposition des acteurs engagés sur le terrain dans la prise en charge des sans-abris et des personnes en grande difficulté. **En 2021, ce collectif a mis en place de nombreuses actions d'urgence et 1 550 personnes en situation de grande précarité ont été soutenues en obtenant une activité, une assistance ou un logement transitoire.** Les collaborateurs du groupe sont également engagés auprès de ce collectif. Ils peuvent soit réaliser des missions de bénévolat au sein d'une association référencée, soit **donner des jours de congés payés qui sont monétisés pour aider financièrement ces associations.** Cette année, la campagne de dons de congés payés a permis de récolter près de 25 000 €. Cette collecte est affectée en priorité au financement de projets au service des femmes avec des enfants jeunes sans domicile et des jeunes en situation d'exclusion. C'est le cas par exemple de « **La Halte des Femmes** » près de Lyon, un lieu destiné à l'accompagnement de 25 femmes enceintes ou avec un enfant de moins d'un an sans solution de logement et 10 femmes seules victimes de violence et/ou en urgence sociale. Les femmes et les professionnels construisent un projet d'accompagnement socioprofessionnel afin de regagner dignité et estime de soi, accéder aux soins, être accompagnées dans leur parentalité et retisser des liens sociaux.



25 000 €

récoltés au profit de l'Entreprise des possibles grâce aux dons de congés payés des salariés du groupe

Soutenir l'employabilité des femmes avec l'association « Force Femmes »

Implantée dans dix grandes villes depuis 15 ans, elle accompagne les femmes de plus de 45 ans au chômage. **En 2021 et 2022, le Groupe APICIL soutient le lancement de ses hubs régionaux.** La délégation lyonnaise est également hébergée gracieusement dans les locaux du siège à Caluire (69).



L'inclusion ? Au cœur de la culture d'entreprise !

PRIORITÉ À L'ÉPANOUISSEMENT DE NOS COLLABORATEURS

Le développement des collaborateurs est au cœur de la stratégie du groupe. Nous investissons au quotidien le champ de cette responsabilité à travers une politique des ressources humaines respectueuse de chacun. Chaque collaborateur doit avoir sa place et évoluer selon ses compétences quels que soient son profil, son apparence, son âge, son sexe... Nous développons ainsi une culture d'entreprise inclusive et multiculturelle grâce à un management bienveillant qui favorise l'engagement, la reconnaissance, le bien-être au travail et la prévention des stéréotypes et des comportements inappropriés tels que le sexisme, le racisme, la LGBT-phobie. Nous sommes d'ailleurs signataire de la charte de **L'Autre Cercle** visant à favoriser l'inclusion des personnes LGBTQ++ dans le monde du travail. Ces engagements ont été reconnus l'été dernier par l'organisme de certification AFNOR avec l'obtention des **labels Diversité et Égalité professionnelle** entre les femmes et les hommes. « Ces labels constituent un véritable outil de management, ils sont le reflet d'une organisation socialement innovante où il fait bon travailler », déclare Sofiène Chaabani, Responsable recrutement emploi diversité du Groupe APICIL.



Emploi des travailleurs handicapés, on s'engage

En mars, en présence de Sophie Cluzel, Secrétaire d'État auprès du Premier ministre, chargée des personnes handicapées, et de Malika Bouchehioua, Présidente de l'Agefiph¹, Philippe Barret a signé la **convention Agefiph** en complément de la **charte de la Diversité en Entreprise** signée en 2012, et l'**accord interne sur la Diversité et l'Inclusion** en 2021.

PLACE AU TRAVAIL HYBRIDE

Depuis la crise sanitaire, nos fonctionnements ont été bousculés. Le travail hybride, mixant distanciel et présentiel, est désormais une réalité durable à intégrer dans l'organisation du travail. La normalisation de ce mode de travail est une opportunité pour aller plus loin dans la mise en place de modes de fonctionnement sans couture entre le présentiel et le distanciel et revisiter nos pratiques.

« Avec ce nouveau parcours de formation "Travail en mode hybride", les managers disposent de clés concrètes pour ajuster leurs pratiques managériales, et d'une méthodologie guidée pour échanger avec leurs collaborateurs sur les adaptations nécessaires de leurs modes de fonctionnement. Les collaborateurs disposent de repères pour prendre le recul nécessaire par rapport aux impacts du travail hybride, et mieux travailler au quotidien individuellement et collectivement. »

Jean-Michel Paqueriaud
Responsable Université

90 %

**des collaborateurs
formés sur l'année**

5,39 %

**taux de travailleurs en
situation de handicap**
toutes entités confondues



GREAT PLACE TO WORK®, LA PREUVE PAR 5

Ce label fait partie du programme de reconnaissance de Great Place To Work® qui constitue le plus haut niveau de reconnaissance de la qualité de l'environnement de travail d'une entreprise. **Pour la première fois, 5 entités du groupe sont certifiées : APICIL Épargne, APICIL Transverse, VeRaLTi, Intégrance et OneLife**, à partir du 18 janvier 2022 et pour un an. Nous constatons même que l'engagement des collaborateurs a progressé malgré la crise et le télétravail.

« Ces certifications représentent une véritable fierté. Dans la lignée de notre raison d'être, nous entendons poursuivre la mise en œuvre de notre modèle social pour assurer l'engagement de chacun au plus haut niveau et promouvoir l'ouverture et l'égalité des chances dans un environnement où il fait bon travailler. Notre objectif à horizon 2024 est d'obtenir une certification pour l'ensemble des entités du groupe. »

Frédéric Faye
Directeur des Ressources
humaines du Groupe APICIL.

Développer son potentiel, c'est tout un programme

Potentiel.le est un programme de développement de carrière qui vise à accompagner les bénéficiaires à se projeter, à prendre de nouvelles ou de plus grandes responsabilités. Dédiée initialement aux femmes, 2021 fut l'année de la 1^{re} promotion mixte ! Durant 8 mois, les participants ont abordé des thèmes tels que le leadership personnel et relationnel, le marketing de soi et la stratégie de carrière.

Trophée d'or du dialogue social

En juin 2021, nous avons reçu le Trophée d'or du Dialogue social lors de la 4^e édition régionale des Victoires des Leaders du Capital humain. Nous nous sommes distingués sur le thème : entretenir un dialogue social de proximité, de transparence et de confiance au quotidien. Le jury a salué les initiatives menées au sein du groupe, l'implication des acteurs internes et la qualité de notre candidature, présentée conjointement par la Direction des Ressources humaines et un représentant syndical.

UNE PROTECTION SOCIALE DURABLE POUR TOUS

À CHAQUE BESOIN SA RÉPONSE

Nous développons et proposons ainsi des offres et services durables, solidaires et adaptés aux exigences de nos clients, partenaires, assurés... dans un souci permanent de qualité et de transparence. Les gammes de produits proposés par le groupe couvrent pratiquement l'ensemble des catégories socio-professionnelles, permettant ainsi aux réseaux de trouver des **produits standards ou sur mesure**, adaptés aux besoins des clients. Conformément à la politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts, nous entendons agir de manière honnête, équitable et professionnelle. Nous mettons en œuvre un ensemble de procédures de protection de notre clientèle visant à s'assurer que les produits d'assurance souscrits par nos clients correspondent à leurs besoins et à leur profil d'appétence au risque. À ce titre, nous disposons d'une politique de gouvernance produits en Épargne d'une part et en Santé-Prévoyance d'autre part, prenant en considération la **protection des données** de nos assurés. Une attention particulière est également donnée au **blanchiment d'argent et au financement du terrorisme**, de même qu'aux risques de **fraude**, de **corruption** et de **conflit d'intérêts** qui pourraient apparaître tout au long de l'exercice de l'activité de l'entreprise et/ou de la relation d'affaires avec un tiers. **En 2021, l'ensemble de nos certifications ISO 9001 ont également été renouvelées.** Enfin, le groupe s'engage à **investir durablement pour les générations futures** à travers une politique d'investissement responsable, ambitieuse et évolutive fondée sur 4 piliers : exclusion, sélection ESG¹, climat et biodiversité, dialogue engagé.

Au commencement, l'écoute de nos clients

Nos process de **collecte et de mesures de perception** client, mis en place et opérés en flux permanents sur différents canaux d'entrée en relation, permettent de mesurer le Net Promoter Score obtenu grâce à la différence entre le pourcentage de promoteurs et de détracteurs de la marque.

+34

Net Promoter Score 2021

« La relation entre APICIL et Médiapost est unique. Elle reflète parfaitement la raison d'être du groupe. Elle est à la fois proche et attentionnée. Je me sens également soutenue pour résoudre et améliorer les problèmes auxquels nous pouvons être confrontés ou encore face aux importantes transformations digitales. Nous travaillons ensemble. C'est vraiment une relation d'amitié, de confiance et d'ancienneté au fil des années. »

Catherine DUPOS

Directrice Administration, paye et personnel
Société MEDIAPOST, client historique
du groupe sur le métier de la Retraite

Le Groupe APICIL a signé les principes pour l'investissement responsable (PRI)

Par cette démarche, nous ancrons ainsi notre volonté d'intégrer pleinement l'investissement responsable dans nos décisions quotidiennes et viser les meilleures pratiques de placement.



EFQM Global Award : le groupe distingué pour ses pratiques de management

Le groupe a reçu l'Award Social Impact EFQM 2021 par la Fondation européenne pour la gestion de la qualité, témoin de son engagement sociétal et de son alignement avec les objectifs de développement durable de l'ONU. Créé en 1992, ce prix distingue des entreprises faisant preuve d'une réussite incontestable dans la mise en œuvre de leur stratégie et l'amélioration continue de leurs performances.

Les idées fusent, l'entreprise se transforme

« LEARNING BY DOING », LA PHILOSOPHIE DU PROGRAMME INTRAPRENEURIAT BY H24

C'est dans le cadre des travaux sur la stratégie de diversification du plan Horizon 2024 et des premiers retours sur le programme Intrapreneuriat by APICIL mis en place en 2019, qu'est né le programme Intrapreneuriat by H24... La conception et le développement de services innovants nécessitent d'aller à la rencontre de publics ciblés pour confronter les idées, tester des modèles économiques, rencontrer les partenaires éventuels, valider des parcours clients, déterminer le prix de vente ainsi que la stratégie de distribution et enfin valider le business plan... L'objectif du programme Intrapreneuriat by H24 est donc d'accompagner pour transformer une idée en business potentiel grâce au « learning by doing ».

« C'est également l'occasion pour les collaborateurs impliqués d'acquérir de nouvelles compétences comme se former à l'innovation agile ou encore découvrir les méthodes de l'effectuation (frugalité et partage). En lien avec l'université du groupe, c'est l'équipe WILCO qui accompagne les 4 équipes et 21 collaborateurs engagés dans cette démarche. Après 8 mois de travail, RDV en juin 2022 pour connaître les résultats des expérimentations et envisager la phase 2 ! »

Marie-Christine Eudes

Directrice Innovation
& Services groupe

Se révéler et sortir de sa zone de confort avec l'intrapreneuriat

« L'intrapreneuriat permet de sortir de sa zone de confort et de se révéler. C'est une source de motivation pour les collaborateurs, mais également un plus pour nos clients ; les méthodes que nous utilisons dans le cadre du programme nous rappellent l'importance de placer les utilisateurs au centre des réflexions et de perpétuellement challenger notre proposition de valeur. »

Aurélié Blanchet et Catherine D'Aléo

Co-intrapreneuses du programme Intrapreneuriat By H24



REVOIR À LA BAISSE NOTRE **IMPACT** ENVIRONNEMENTAL

RÉDUIRE DE 25% NOTRE EMPREINTE CARBONE D'ICI 2024, ÇA COMMENCE MAINTENANT

En janvier 2021, nous nous sommes inscrits dans une démarche communautaire de réalisation d'un **plan climat** avec d'autres acteurs de la Métropole de Lyon. L'accompagnement de la start-up WeCount et sa plateforme dédiée pour mesurer notre **bilan carbone** ont été un moyen efficace et autonome de mesurer nos impacts directs sur l'environnement. Par la suite, nous avons défini nos actions prioritaires pour les postes les plus émetteurs de CO₂ : la **mobilité des collaborateurs** et la **consommation énergétique des bâtiments**. Nos impacts indirects, quant à eux, essentiellement portés par nos achats de prestations de services et investissements, sont difficilement mesurables à ce jour. Nous avons donc prévu d'ici 2024 de lancer une concertation avec nos fournisseurs principaux afin de cartographier leurs engagements environnementaux et les sensibiliser sur l'urgence climatique afin que les moins actifs dans ce domaine le deviennent. Enfin, la réduction de nos impacts indirects est déjà prise en compte dans notre politique d'investissement socialement responsable. Afin d'atteindre nos objectifs, nous avons mis en place une **gouvernance dédiée** au climat au sein du groupe, défini une **trajectoire sur 5 ans** avec un objectif de réduction de 25% de nos émissions directes, prévu un **plan d'actions** avec des objectifs quantitatifs et qualitatifs et lancé une **communauté de référents climat**.

La communauté climat : les collaborateurs s'emparent du défi

Un premier World Café a eu lieu en novembre 2021 pour échanger sur l'énergie des bâtiments, les flottes automobiles, le gaspillage alimentaire ou encore la pollution numérique... Cette communauté de **47 collaborateurs** aura un rôle décisif dans l'atteinte des objectifs fixés par le groupe.

3 850
tonnes CO₂

bilan carbone 2021
(périmètre groupe hors Onelife,
Upemo et Intégrance)

Cyber World Clean Up Day : le ménage digital

En mars 2021, le groupe a participé pour la première fois au Cyber World Clean Up Day, une initiative qui contribue à créer une prise de conscience sur la pollution du numérique, trop souvent oubliée ! Pendant la semaine de « ménage digital », l'ensemble des collaborateurs du groupe étaient invités à nettoyer leurs données numériques. Cette participation a été reconduite du 7 au 18 mars 2022 : + de 13 To de données ont été supprimées soit l'équivalent de 3 tonnes de CO₂.

Un seul site dans le quartier de la Part-Dieu d'ici 2024

Connecté à tous les modes de transports collectifs, la tour To Lyon est également certifiée HQE 2015 Exceptionnel et BREEAM 2016 Excellent. Ces normes procurent un haut degré de performance pour la santé des occupants du bâtiment, l'impact environnemental du chantier, la performance énergétique, le confort, la sécurité et la mobilité.

6%

part des encours que représentent
les obligations vertes et durables
dans le portefeuille obligataire du
groupe APICIL

CLIMAT ET BIODIVERSITÉ, UN INVESTISSEMENT POUR L'AVENIR

En tant qu'investisseur institutionnel, il est de notre responsabilité de mesurer et piloter les risques et opportunités liés au climat et à la biodiversité, ainsi que l'impact de nos placements sur l'environnement. La gestion des impacts de nos investissements sur le climat et la biodiversité est en cours de construction et sera intégrée dans la politique d'investissement responsable du groupe en 2022. Sur le climat, nous avons sélectionné les indicateurs suivants : empreinte carbone (scopes 1, 2 et 3), ainsi que les parts vertes et brunes des portefeuilles. Ces indicateurs nous permettent également d'avoir une première vision de nos risques (actifs liés aux énergies fossiles via la part brune) et opportunités (actifs liés à la transition écologique et énergétique via la part verte) climatiques au sein de nos portefeuilles. De plus, les risques physiques et de transition, ainsi que le risque de responsabilité, sont en cours d'évaluation.

Nous engageons un plan de désengagement total du charbon, énergie la plus émettrice de gaz à effet de serre. Pour cela, nous prévoyons un renforcement continu de nos exclusions charbon jusqu'à une exclusion totale de nouveaux investissements liés au charbon thermique en 2030 pour les pays de l'OCDE, et 2040 pour les pays hors de l'OCDE, avec une analyse au cas par cas pour le stock. Dès 2022, les exclusions sont renforcées pour nos nouveaux investissements, celles-ci passant des entreprises dont 15% du chiffre d'affaires est lié au charbon, à 10%, et l'ajout de seuils absolus (selon méthodologie de la Global Coal Exit List).

Enfin APICIL est devenu en 2021 **signataire supporter de l'initiative Climate Action 100+**, initiative de dialogue actionnarial collaboratif en faveur du climat avec les entreprises mondiales les plus émettrices. Concernant la protection de la biodiversité, la mesure d'impact écologique est plus complexe à appréhender, car les cadres internationaux et les indicateurs ne sont pas encore aussi aboutis. Nous travaillons à mesurer nos impacts sur la biodiversité, puis proposerons un plan d'actions pour les maîtriser.



« L'objectif des Accords de Paris est de limiter le réchauffement climatique à 2°C, si possible 1,5°C à la fin du siècle. Cela est très ambitieux et requiert des entreprises des changements en profondeur devant s'ancrer dans le temps et dans tous nos métiers. L'investissement responsable et son volet "Climat et Biodiversité" est donc un chantier d'avenir qui nous permet d'ores et déjà d'identifier des risques et opportunités venant compléter l'analyse financière traditionnelle. »

Chloé Pruvot
Directrice des Investissements

PERSPECTIVES COMMUNES



Une vague, deux vagues, cinq vagues... malgré la Covid 19, le Groupe APICIL poursuit son plan de navigation.

Agilité et souplesse ont de nouveau été les maîtres mots de 2021 pour continuer de soutenir au mieux nos clients, dans leur vie de tous les jours comme dans leurs petits et grands projets. **Nous avons fait face et nous sommes prêts à relever les nouveaux défis** de ce monde qui n'en finit pas de bouger, à nous engager plus fort encore.

PREMIER BILAN POSITIF, UNE VOIE À POURSUIVRE

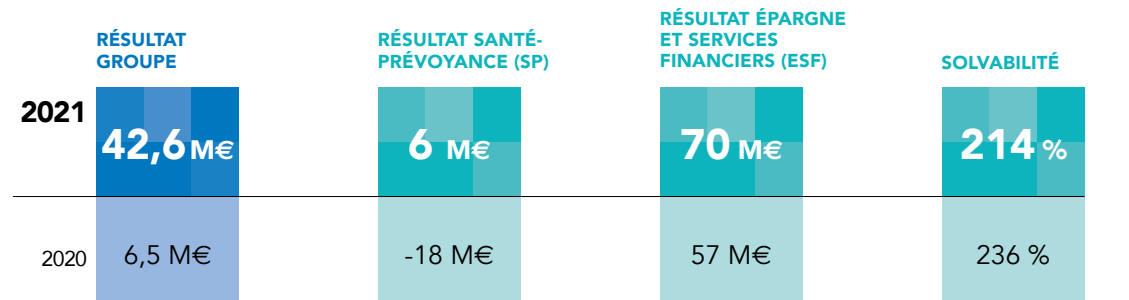
Avec une grande majorité de nos objectifs atteints et une performance financière au-dessus des anticipations, nous pouvons être fiers de cette première année d'Horizon 2024. Synthèse de notre performance autour de **4 dimensions clés** pour le groupe.



Damien Dumas
Directeur de la Stratégie

« Nous avons fait le choix de positionner la RSE au cœur de notre stratégie, en déclinaison de notre raison d'être et pour incarner notre ADN de groupe de Protection Sociale. L'ensemble du management a été sensibilisé à la responsabilité sociétale et elle est ainsi portée par tous les métiers et les collaborateurs du groupe ; elle fait partie intégrante de leur quotidien. 2021 nous a permis de structurer, formaliser et clarifier notre feuille de route RSE pour les prochaines années. Nous devons maintenant aller un cran plus loin en profitant du modèle installé pour continuer d'amplifier l'impact de nos actions. Notre dimension sociétale et nos performances extra-financières constituent en effet un véritable levier de différenciation sur lequel nous devons capitaliser, tant auprès de nos clients qu'en termes de marque employeur. Cela passe bien sûr par notre volonté de faire collectivement notre métier de manière responsable au jour le jour, mais aussi par des initiatives et dispositifs pour permettre à chacun de s'engager individuellement de manière concrète. Les dispositifs des Apinovateurs et la communauté des référents climat, qui permettent aux collaborateurs de contribuer au process d'innovation du groupe et aux actions de réduction de l'empreinte carbone, en sont des exemples concrets. »

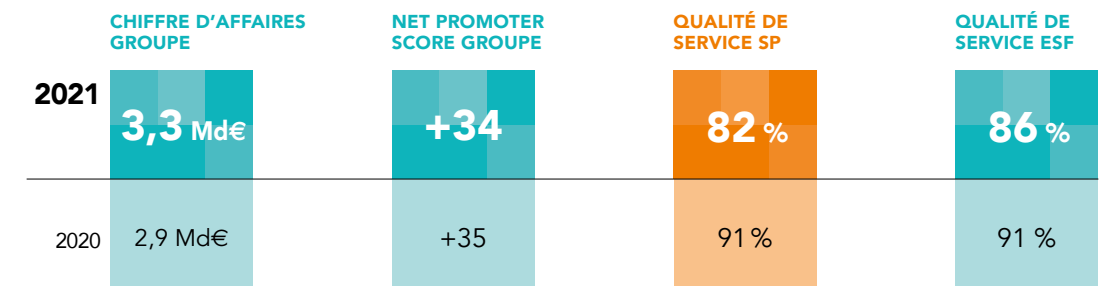
RENTABILITÉ ET SOLVABILITÉ



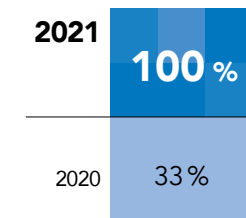
Faits marquants

- Notation financière : A3 Moody's, perspectives stables

DÉVELOPPEMENT ET QUALITÉ DE SERVICE POUR NOS CLIENTS



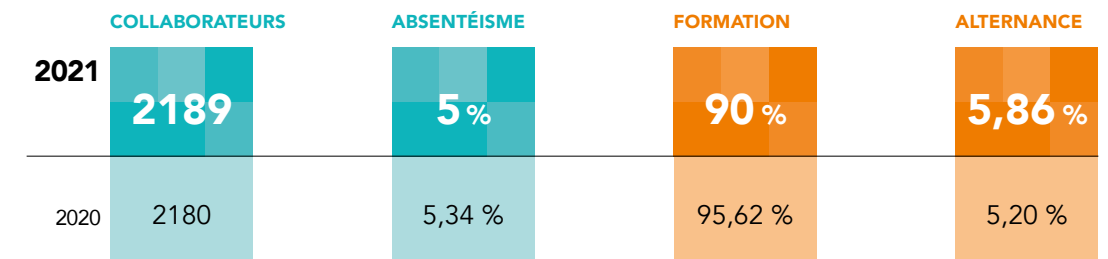
QUALITÉ DE SERVICE RETRAITE



Faits marquants

- Raisons d'être adoptées dans les statuts de chacune des entités
- Mise en production de projets informatiques en vue d'améliorer notre qualité de gestion et relation client (Salesforce)
- Plateforme épargne APICIL Connect et VeRaLTi 2.0 opérationnel
- Obtention d'une certification unique sur l'ensemble des métiers du groupe sur les normes ISO 9001 : 2015, ISO 18295 : 2017, ISO 27001 : 2013 et ISO 20000 : 2018

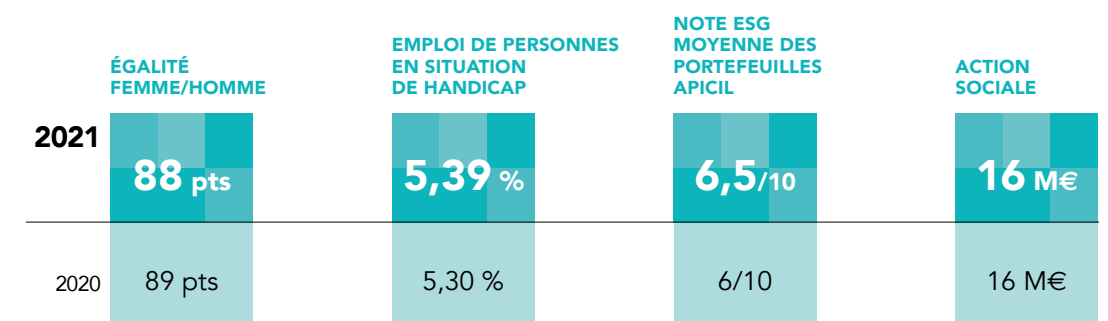
ENGAGEMENT DE NOS COLLABORATEURS



Faits marquants

- 26 accords signés
- Certification Great Place To Work pour 5 entités du groupe
- Obtention du label Diversité et Égalité professionnelle Femme-Homme

ENGAGEMENT SOCIÉTAL



Faits marquants

- Notation extra-financière A1 : obtention du plus haut score de « notation de durabilité » par Vigeo-Eiris
- Adhésion aux Principes for Responsible Investment (PRI) portés par les Nations unies

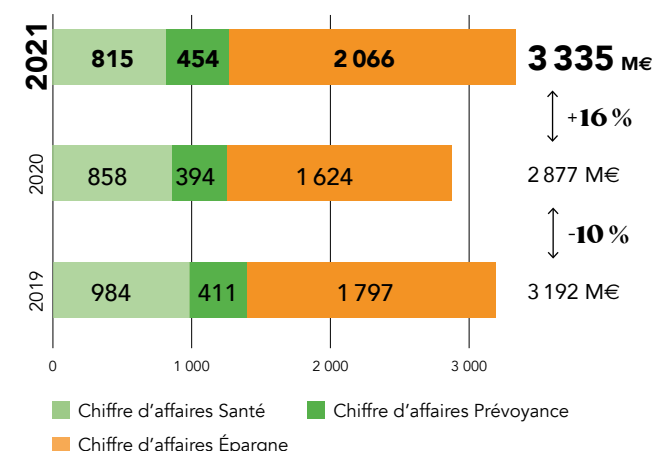
NOS PERFORMANCES FINANCIÈRES



« Dans un environnement qui est resté complexe et volatil, le Groupe APICIL a réalisé une année 2021 très solide et meilleure qu'anticipée. Nous améliorons nos performances sur l'ensemble de nos fondamentaux, en étant au rendez-vous tant en termes de croissance que de rentabilité et de solvabilité. Cela reflète à la fois la concrétisation de nos initiatives pour dynamiser notre développement et celle de notre rigueur de gestion au quotidien, et nous permet de soutenir l'avancement de nos ambitions stratégiques. »

Florence Aurelly
Directrice Générale adjointe
Finances et Performance

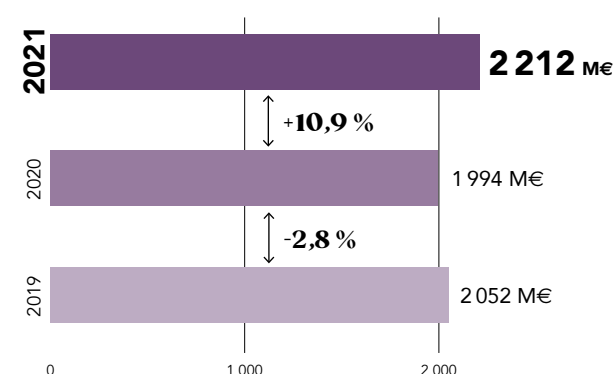
CHIFFRE D'AFFAIRES PAR MÉTIER EN MILLIONS D'EUROS (HORS ACTIVITÉ BANQUES)



En Santé, les cotisations ont baissé de 5% à 815 M€, essentiellement sous l'effet de mesures de redressement de portefeuilles améliorant la performance technique.

En Prévoyance, le chiffre d'affaires progresse de 15% à 454 M€, concrétisant les efforts de développement commercial engagés sur cette activité, dans un contexte pourtant encore sensible de crise sanitaire.

En Épargne, le chiffre d'affaires augmente de 27% à 2 060 M€. La collecte brute est passée de 1 791 M€ à 2 228 M€ soit une croissance significative de 24%, avec un taux d'UC sur la collecte également en progression (85% contre 78% en 2020).



En Retraite Complémentaire, les cotisations encaissées par le Groupe APICIL progressent de 10,9% (contre +10,4% pour le régime Agirc-Arrco), à 2 212 M€.

RÉSULTAT NET COMBINÉ EN MILLIONS D'EUROS

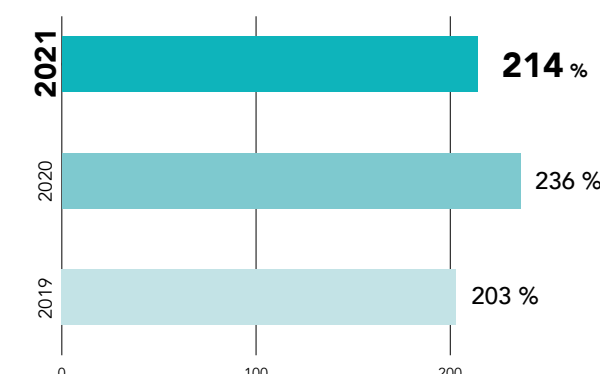
Périmètre	2020	2021
Résultat technique combiné	37	76
SANTÉ-PRÉVOYANCE	-18	6
Santé	-6	1
Prévoyance	-12	5
> dont arrêt de travail	-46	-29
> dont décès	34	35
ÉPARGNE ET SERVICES FINANCIERS	55	70
Épargne	53	59
> dont Euro	9	22
> dont UC	16	28
> dont combinaisons	29	9
Services financiers	4	11
Non technique	-33	-4
Impôts (Yc différé)	1	-30
Résultat net combiné	6,5	42,6

Le résultat du Groupe se monte à 42,6 M€ contre 6,5 M€ en 2020, retrouvant le niveau avant crise COVID et traduisant l'amélioration de la sinistralité et la bonne tenue des marchés financiers.

Le résultat technique double sur l'exercice à 76 M€, illustrant la croissance des encours Épargne et la forte amélioration technique des résultats de l'activité Santé Prévoyance.

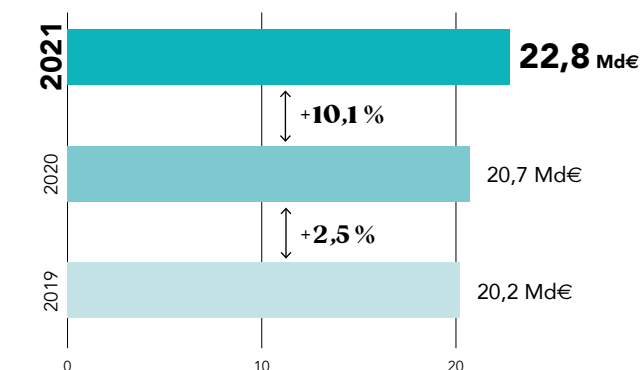
RATIO DE SOLVABILITÉ

Le ratio de solvabilité se monte à 214% fin 2021, confirmant la solidité financière du groupe qui a renforcé ses fonds propres au cours de l'exercice.



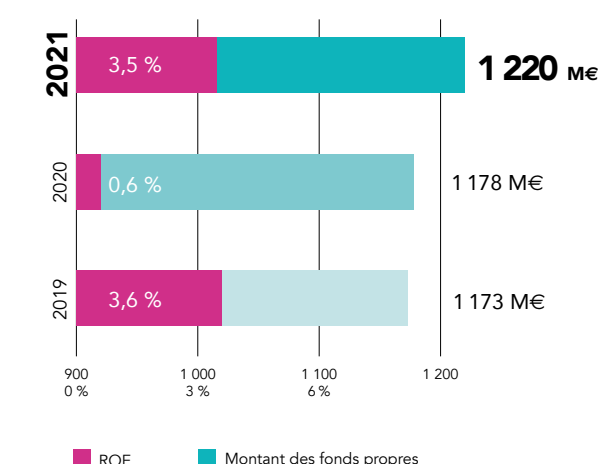
ACTIFS GÉRÉS EN MILLIARDS D'EUROS

En 2021, les actifs gérés progressent de 10,1% à 22,8 Md€, essentiellement sous l'effet de la croissance de la collecte en épargne et de l'évolution favorable des marchés financiers sur l'exercice.



RENTABILITÉ SUR FONDS PROPRES

En 2021, avec des fonds propres en progression à 1 120 M€, le ROE du groupe s'affiche à 3,5% contre 0,6% en 2020, retrouvant ainsi des niveaux comparables aux exercices précédents.



PORTÉS PAR NOTRE AGILITÉ

Quel bilan faites-vous de l'année 2021 ?

Alors que nous avons débuté 2021 avec toute la prudence que la période appelait, l'inquiétude s'est progressivement dissipée pour faire place à plusieurs signaux positifs.

En interne, nos équipes ont su faire preuve d'une grande capacité d'adaptation aux évolutions de nos modalités de travail. L'engagement de chacun, la mobilisation de nos managers de proximité ainsi qu'un dialogue social constructif nous ont permis de travailler dans un climat positif.

Nous nous réjouissons à plusieurs titres pour le métier Santé-Prévoyance. Outre une sinistralité moins élevée que prévue, le contrôle rigoureux et la diversification de nos risques, la bonne tenue de nos budgets et plus globalement les efforts consentis ces trois dernières années ont été payants. Cela nous a donné la capacité d'enclencher à nouveau des investissements, de consolider notre positionnement interprofessionnel et de redonner de la dynamique à notre modèle.

Parmi les temps forts de 2021, je retiens aussi le succès du lancement de notre plan stratégique Horizon 2024, la refonte réussie de nos systèmes d'informations clients et de gestion santé ainsi que de nouvelles réussites commerciales sur les branches professionnelles

(notamment la métallurgie sur le plan national), qui contribuent à consolider le rôle clé du Groupe APICIL auprès de ces acteurs. Nous pouvons collectivement nous en féliciter.

Quelles sont les perspectives du groupe en matière de Santé-Prévoyance en 2022 ?

En termes d'activité, nous allons poursuivre le virage amorcé vers un développement accru en Prévoyance grâce à une refonte de notre offre collective standard et le développement de nos offres conventionnelles pour consolider nos positions sur ce marché. La crise a accéléré la prise de conscience et nos clients n'ont jamais autant ressenti l'importance du risque prévoyance qu'aujourd'hui. Les évolutions que nous avons engagées sur nos outils de gestion vont également nous permettre de développer plus rapidement notre activité en gestion pour compte de tiers.

La dimension partenariale reste très dynamique : VeRaLTi va compléter sa palette d'offre de produits et de services avec des assureurs tiers pour proposer aux courtiers les meilleures clés du marché ; ACTIL continue sa politique d'ouverture et UNALIS Mutuelles nous permet d'asseoir les bases d'une troisième voie entre l'isolement et l'intégration prudentielle ; nous développons des coopérations et des services

efficaces pour les adhérents tout en cultivant l'intérêt pour chaque mutuelle à faire partie de ce regroupement. Il existe en effet une véritable attente des mutuelles à faire mouvement ensemble, tout en préservant leur indépendance et leur autonomie de décision. À ce titre, les évolutions en cours sur les métiers de la protection sociale de la fonction publique territoriale nous invitent à poursuivre notre recherche de partenaires qualifiés, pour exploiter au mieux nos savoir-faire sur des modèles qui seront proches des accords de branche.

Au plan des ressources humaines, nous sommes particulièrement attentifs aux profondes transformations du monde du travail. Nous veillons plus que jamais à mettre en place les meilleures conditions possibles pour chacun, afin de garder intacts l'engagement et l'implication dont nos collaborateurs ont toujours fait preuve.

Concernant l'action sociale enfin, notre priorité est de travailler sur la mesure de notre impact, afin de mieux orienter nos différentes initiatives.

Thomas Perrin

Directeur Général adjoint,
Santé-Prévoyance



Les dirigeants

Patrick Chague

Directeur Général
Mutuelle Intégrance

Olivier Givet

Directeur Général ACTIL

Jean Levoir

Directeur Général A2VIP

Fabrice Monchal

Directeur VeRaLTi Courtage
(Ex-Gresham depuis 01/01/2022)

Guillaume Lacour

Directeur Général MBTP

Thomas Perrin

Directeur Général adjoint,
Santé-Prévoyance

	CHIFFRE D'AFFAIRES EN SANTÉ-PRÉVOYANCE	RÉSULTATS TECHNIQUES
2021	1 269 M€	6 M€
2020	1 252 M€	-18 M€

DÉVELOPPEMENT DES BRANCHES PROFESSIONNELLES

L'année 2021 fut une année atypique pour les branches professionnelles, totalement tournée vers le développement. **En effet, 5 branches ont été remportées totalisant 8 régimes Santé et Prévoyance.** Le succès majeur de cette année est le gain de la branche du secteur de la métallurgie, une branche professionnelle qui a une forte portée symbolique pour le groupe. En effet, le Groupe APICIL a été fondé en 1938 par Georges Villiers sous le nom AMP (Association Métallurgique Prévoyance) afin d'offrir au secteur de l'industrie métallurgique, à l'époque fleuron de l'économie, un contrat d'assurance de groupe. Les autres branches remportées sont le Machinisme agricole, Éclat (centres de loisirs et culturels), l'Enseignement privé et le Thermalisme.

« Depuis ma prise de fonction à la direction des branches professionnelles en 2019, nous avons œuvré au quotidien pour construire une relation de confiance et de proximité auprès de nos interlocuteurs afin d'être reconnu et identifié comme un acteur de référence dans ce domaine. Ce travail de fond, ainsi que notre agilité et notre flexibilité pour construire des alliances avec les bons partenaires, nous ont permis de remporter ces succès en 2021. Notre accord avec Mutami, mutuelle du groupe Solimut, lors de l'appel d'offre pour les branches Éclat et Thermalisme, nous a par exemple offert la possibilité d'apporter une valeur ajoutée dans la construction d'une offre sur mesure pour répondre aux besoins des branches. Le fort développement de l'année 2021 est le fruit de ce que nous avons semé depuis 2019 et permettra, en 2022, de consolider encore nos positions et ainsi de créer des opportunités commerciales sur le marché collectif, les grands comptes en prévoyance, mais également en gestion pour compte de tiers. »

Jérôme Bonizec

Directeur Grands Comptes Directs,
Branches et Partenariats de développement



UNALIS MUTUELLES, UN NOUVEAU MODÈLE MUTUALISTE

Fin 2021 est marquée par la refondation de l'Union de Groupe Mutualiste (UGM) UNALIS Mutuelles. Cette nouvelle union, un modèle ouvert et démocratique, se veut l'initiatrice de synergies entre les mutuelles adhérentes, dans le strict respect de leur indépendance et de leur autonomie stratégique, politique, financière et commerciale. Les membres fondateurs sont APICIL Mutuelle, Intégrance, Mutami, Mutuelle des Services Publics. Les assemblées générales de la SMH et de la Mutuelle de la Corse seront prochainement amenées à confirmer leur adhésion en tant que fondateurs. **Le volume de chiffre d'affaires réalisé par la nouvelle Union devrait atteindre 630 millions d'euros en 2022**, lorsque toutes les mutuelles citées auront adhéré à la structure.

« C'est une immense fierté de participer à la construction de ce nouveau modèle de coopération mutualiste, ouvert, non structurant, basé sur la volonté collective de bâtir une troisième voie, entre l'isolement et les constructions intégrantes. C'est cette voie qui nous permettra de tendre la main à tous ceux qui, comme nous, sont convaincus que nos modèles mutualistes, paritaires, sociaux et solidaires sont les clés pour agir face aux crises et aux enjeux de notre époque. Acteurs de proximité, attentionnés envers nos adhérents et engagés localement, nous répondrons à ceux-ci ensemble, et avec tous ceux qui formulent le souhait de nous rejoindre avec l'efficacité des sociétés de personnes qui décident, en confiance et en toute liberté, de faire bouger les lignes. »

Pierre Marini

nouveau Directeur Général de l'UGM,
UNALIS Mutuelles

Accompagner les entreprises et les salariés dans la gestion des arrêts de travail grâce à Sésame

Les entreprises souhaitent maîtriser leur absentéisme tout en préservant le capital humain. Avec Sésame, le groupe élargit le périmètre de la contre-visite médicale au suivi médical, à la prévention et l'accompagnement en mettant en synergie ses services de retour à l'emploi.

3,5 M€

de prestations
indues avec ACTIL

L'intelligence artificielle, vraie source d'économies

Grâce à une technologie d'intelligence artificielle, le **service investigation et analyse (SIA)**, créée en 2019 par la plateforme de tiers payant ACTIL, a permis d'économiser en 2021 **3,5 M€ de prestations indues**. Ce service contribue ainsi à l'attractivité de notre gestion sur le métier de la santé et à notre vocation de protection sociale.

VeRaLTi devient un mandataire d'assurance

VeRaLTi est à l'origine une marque commerciale distribuant auprès des courtiers les offres et services des entités du groupe. Depuis le 1^{er} janvier 2022, cette entité devient un mandataire d'assurance et réaffirme son rôle de plateforme de distribution. En cohérence avec la stratégie Horizon 2024, les services de VeRaLTi seront proposés à des partenaires mutualistes affinitaires pour ainsi se développer sur le courtage.

ÉPARGNE ET SERVICES FINANCIERS

DE BONNES SURPRISES !

Quel bilan faites-vous de l'année 2021 ?

2021 a été une année surprenante et particulièrement active ! Dans cette année record en matière de collecte pour le Groupe APICIL, le télétravail et l'évolution de nos organisations individuelles et collectives se sont mis en œuvre assez naturellement. Nous avons pu développer de nombreux projets d'amélioration de l'expérience clients tout en absorbant 41% d'actes de gestion supplémentaires. Nous avons fait un choix fort en créant notre FRPS avec une compagnie dédiée au risque retraite, et nous avons solidement pris pied sur le PER (Plan Epargne Retraite) où nous avons été parmi les premiers entrants et sommes un acteur de référence. Nous avons également poursuivi avec succès la diversification de notre collecte avec 67% d'unités de compte, grâce à la largeur de notre offre, et posé les bases de notre plateforme digitale APICIL Connect. Nous avons enfin consolidé nos positions dans la gestion d'actifs avec APICIL Asset Management, en affirmant notre expertise, au-delà de nos réseaux de distribution internes, auprès d'une clientèle professionnelle institutionnelle et retail. Autant d'initiatives et de réalisations qui contribuent à positionner d'ores et déjà clairement le Groupe APICIL, pourtant encore récent sur les métiers de l'Épargne et des Services Financiers, comme un acteur de référence et un véritable spécialiste de la gestion de patrimoine.

Quelles sont les perspectives du groupe en matière d'Épargne et Services Financiers en 2022 ?

Face à une distribution qui se concentre rapidement, et à l'amorce d'une année qui s'annonce bouleversée au plan macro-économique et géopolitique, nous devons être plus agiles et plus proches de nos clients que jamais. La remontée des taux d'intérêt, la tendance inflationniste, la volatilité des marchés actions et notamment des valeurs technologiques, vont nécessiter de nouvelles approches et de nouveaux arbitrages pour le patrimoine de nos clients.

Nous allons pour cela continuer à pousser les feux sur toutes nos activités, avec l'ambition de poursuivre notre développement sur le marché français, en nous appuyant notamment sur la distribution par les réseaux internes et sur l'intégration de compétences complémentaires clés dans le groupe. Nous allons prendre de nouvelles initiatives en matière d'épargne retraite collective et enrichir notre offre bancaire avec des solutions de crédit. Parallèlement, nous entendons conserver un rôle de leader en Belgique avec One Life et nous développer sur les pays nordiques dans une logique de partenariats. Ces ambitions seront soutenues par les savoir-faire venus récemment consolider notre modèle, tels qu'Equitim, entreprise d'investissement qui conçoit et commercialise des produits structurés ou encore la plateforme en architecture ouverte ALPHEYS.



Ces différents développements menés de front répondent à notre ambition de servir toujours plus efficacement des clients en recherche d'approches multimodales, en développant pour eux les écosystèmes les plus pertinents. Sur un marché hyper-réglementé, qui tend évidemment à banaliser les offres des différents acteurs, la qualité de service et l'expérience client sont et resteront pour nous des leviers majeurs de différenciation. Avec un atout supplémentaire pour notre groupe au plan de la RSE, qui infuse à tous les niveaux : dans notre organisation et notre façon de travailler, dans les produits ISR que nous proposons qui sont le reflet de nos convictions, et dans nos démarches de sponsoring. En tant qu'acteur de la finance responsable, la dimension RSE du modèle Groupe APICIL, illustrée dans sa raison d'être, constitue dans nos métiers une source d'innovation, de créativité et de différenciation permanentes.

Éric Rosenthal

Directeur Général adjoint
Épargne et Services Financiers

Les dirigeants

Éric Rosenthal

Directeur Général adjoint
Épargne et Services Financiers

Antonio Corpas

Directeur Général Onelife

Bertrand Jounin

Directeur Général d'APICIL Asset Management

Damien Leclair

Fondateur et Directeur Général d'Equitim

Germain Vaillant de Guéris

Directeur Général de Gresham Banque

	COLLECTE BRUTE	ENCOURS
2021	2 228 M€ dont 84,8% de taux d'UC (dont activités banque)	20,2 Md€ dont 70,2% de taux d'UC
2020	1 791 M€ dont 78% de taux d'UC (dont activités banque)	18,3 Md€ dont 66% de taux d'UC (dont activités banque)

LE MARCHÉ BTOC EN PLEINE TRANSFORMATION DIGITALE

L'année 2021 a été marquée par le lancement réussie de la plateforme digitalisée et multicanale **APICIL Connect**, dédiée à l'assurance vie en ligne. Une étape clé qui s'est accompagnée de la migration et de l'accueil au sein de ce nouvel écosystème de plus de 20 000 clients. « Cette réussite a reposé sur l'investissement et l'esprit collaboratif de l'équipe projet, avec le marketing, la formation, la digital factory et l'engagement de l'équipe commerciale dans son acculturation à cette nouvelle approche client. Un très beau succès collectif », indique Cédric Maheu, Directeur commercial BtoC Gresham Banque privée et APICIL Connect. En 2022, le développement se poursuivra avec le déploiement de Salesforce, un CRM indispensable pour piloter l'activité et animer le portefeuille clients, le lancement du contrat APICIL Connect PERIN (plan d'épargne retraite individuel) en complément d'APICIL Connect Vie et la poursuite de notre stratégie de diversification. « **Côté Gresham Banque Privée**, 2021 a été marquée par le retour d'une très belle dynamique commerciale et d'un travail profond sur notre qualité de service au profit de la satisfaction de nos clients », ajoute Cédric Maheu. « Nous avons également innové en matière de propositions d'opportunités de placement à nos clients. Avec notamment + 100 M€ collectés sur des produits structurés en collaboration avec Equitim des offres exclusives dans le domaine de l'immobilier financier et la commercialisation de fonds sur la thématique des petites et moyennes entreprises. » Sur le plan de la diversification, les indicateurs sont positifs, avec la poursuite de la diversification des encours et un taux d'UC de +82% sur la collecte. « Enfin, la digitalisation de nos opérations s'est révélée essentielle dans l'atteinte de nos objectifs avec la mise en place de la signature électronique à distance pour nos conseillers patrimoniaux et nos clients. Cette évolution a permis d'intensifier notre relation client avec une augmentation de la fréquence de contact et des opérations traitées grâce au mixte rendez-vous physique et distanciel. Une nouvelle ère sur laquelle nous allons capitaliser en 2022. »

Cédric Maheu

Directeur commercial BtoC Gresham Banque privée et APICIL Connect

EQUITIM, LE PLEIN DE SYNERGIES

Equitim est une entreprise d'investissement qui conçoit et commercialise des produits structurés sur mesure pour les professionnels de la gestion financière. Nos principaux clients sont les CGP, les banques privées, les entreprises et les institutionnels. Nous avons une démarche personnalisée pour proposer à chaque profil de client la solution adéquate : du plus prudent au plus offensif. Avec une équipe de 20 personnes, nous collaborons avec 400 clients environ. L'année 2021 a été particulièrement dynamique avec une croissance de 25% du volume d'activité. Les perspectives 2022 sont très encourageantes avec un marché des produits structurés toujours très porteur. Nous comptons sur toutes les synergies avec le Groupe APICIL et c'est dans ce cadre que nous avons lancé en 2021 la marque APICIL Investment Solutions. Grace à un partenariat avec les équipes de Santé et Prévoyance, nous souhaitons proposer aux entreprises du groupe des solutions adaptées à la gestion de leur trésorerie.

UNE BELLE ANNÉE POUR INTENCIAL PATRIMOINE

Dans un marché dynamique, les chiffres clés témoignent du travail accompli par l'ensemble des équipes pour offrir à nos partenaires CGP ou grands-comptes des solutions et des services de qualité. La digitalisation de nos parcours clients a été déterminante face à l'augmentation de + 41% de nos opérations. En 2021, **90%** des souscriptions et des versements ont été réalisés en digital. En 2022, la montée en puissance du digital demeure un enjeu stratégique, avec notamment la poursuite de la digitalisation de l'offre bancaire, et l'amélioration continue de la Smart Compliance. Enfin sur le volet offre : nouveau défi avec le lancement de l'épargne salariale. Et poursuite de nos ambitions de référencements de fonds ISR et ESG sur toutes les classes d'actifs (y compris immobiliers et structurés) ainsi que l'enrichissement du mode de gestion « Smart » (fonds « clean share »).

90 %
des arbitrages
digitalisés

Les 30 ans de Onelife

30 ans d'engagement auprès de nos partenaires européens pour offrir à nos clients les meilleures solutions patrimoniales. En effet, suite à la transposition de la directive européenne sur la Libre Prestation de Services au début des années 1990, l'assurance vie luxembourgeoise est devenue le leader européen des solutions d'assurance-vie transfrontalières. À cette occasion, l'année a été ponctuée d'actions diverses : livre blanc, campagne média, dîner de gala avec 200 partenaires en Belgique, marché historique de la compagnie...

ONE
LIFE

L'INVESTISSEMENT SOCIALEMENT RESPONSABLE CHEZ APICIL ASSET MANAGEMENT

Les craintes de « green washing » s'expriment souvent et montrent que l'engagement des sociétés de gestion doit être sincère et accompagné de moyens crédibles. Pour formaliser cet engagement, nous avons signé les **PRI** (Principes pour l'investissement responsables), parrainés par l'ONU en 2021.

« Cet engagement nous amène à mettre en place un reporting dédié et à mettre en avant nos efforts. Cela se traduit par l'obtention en 2021 des labels **Greenfin** pour le FCP Stratégie Obligations Durables, qui investit exclusivement dans les obligations vertes et sociales des acteurs publics européens, et **Finansol** pour la SICAV Stratégie Patrimoine Solidaire, destinée à l'épargne salariale. Nous avons également recruté fin 2021 une analyste dédiée à l'analyse ESG (environnementale, sociale et de gouvernance) et une chargée de reporting supplémentaire. »

Bertrand Jounin

Directeur APICIL Asset Management

2,4 Md€ (+26%)
d'actifs sous gestion
en OPC

239 M€
collecte nette
des OPC

DE NOUVELLES PERSPECTIVES

Quel bilan faites-vous de l'année 2021 ?

2021 a été une année favorable pour le secteur de la Retraite Complémentaire, avec l'emploi reparti à la hausse et un rebond très fort des cotisations après une année 2020 en fort recul. L'abandon du projet de réforme systémique de notre système de retraite tel qu'il avait été imaginé redonne de la perspective au régime complémentaire avec encore une belle feuille de route devant lui.

Dans ce contexte et au regard de nos principales ambitions, nous sommes satisfaits du bilan de la première année de déploiement de notre plan stratégique Horizon 2024 sur l'activité Retraite.

Tout d'abord, nos résultats 2021 sur les contrats d'objectifs et de moyens sont bons sur tous les domaines.

Ensuite, dans le cadre du développement des services de l'inter-régimes visant à offrir aux assurés une interlocu-

tion unique pour l'ensemble des institutions de retraite, l'Agirc-Arrco a confié à Groupe APICIL la mise en œuvre d'une plateforme de gestion de déclaration des enfants. En lien avec le régime de base, ce service a pour objectif de faciliter les parcours clients et nous inscrit pleinement comme un acteur mobilisé au sein de l'inter-régimes, offrant ainsi de belles perspectives aux collaborateurs dans un domaine qui se transforme en profondeur.

Avec le souci de toujours mieux accompagner nos clients, nous avons également mené de nombreuses initiatives auprès des entreprises adhérentes pour les aider à mieux comprendre le système de retraite, notamment grâce à la promotion des services en ligne existants.

Enfin, nous renforçons notre ancrage territorial. Ainsi, grâce à notre nomination par l'Agirc-Arrco pour piloter l'action sociale sur les régions Rhône-Alpes et Bourgogne-Franche-Comté, Groupe APICIL conforte son rôle, avec un impact

significatif en matière d'action sociale sur deux régions clés qui représentent 15% des allocataires de France.

Quelles sont les perspectives du groupe sur l'activité Retraite en 2022 ?

Pour 2022, l'un de nos principaux enjeux est de sécuriser notre activité avec le transfert du recouvrement des cotisations Agirc-Arrco vers l'Urssaf qui a été reporté au 1^{er} janvier 2023 et dont nous ne connaissons pas encore le périmètre exact.

Nous allons aussi poursuivre le déploiement de notre plan stratégique en renforçant notre implication dans la transformation du modèle Agirc-Arrco, en continuant d'accompagner et conseiller les individus et les entreprises pour favoriser la compréhension du système de retraite et en consolidant notre assise territoriale.

Ces développements sont déjà bien engagés et la trajectoire continue de se dessiner grâce à l'implication de nos collaborateurs, la dynamique managériale que nous nous efforçons de cultiver, et l'efficacité et l'agilité de nos modes de pilotage. C'est bien ce qui fait et continuera de faire toute notre force et toute notre différence pour les années à venir dans l'environnement très normalisé au sein duquel nous évoluons.

Pascal Proton

Directeur Général adjoint,
Retraite Complémentaire



NOTRE MOBILISATION AU SEIN DE L'INTER-RÉGIMES

L'Agirc-Arrco a des enjeux forts de transformation afin d'asseoir sa légitimité comme acteur incontournable de la retraite, dans un contexte de développement de l'inter-régimes. Pour cela, la transformation et la centralisation d'un système d'information unique et partagé par toutes les institutions de retraite, autour d'un outil commun de relation client pour lequel APICIL Agirc-Arrco a été pilote dès fin 2020, est une véritable opportunité. Elles permettent ainsi de repenser l'organisation du régime et des institutions de Retraite Complémentaire, les rôles et les responsabilités de chacun, en mettant progressivement en place un nouveau modèle de gestion. Le fonctionnement de ce nouveau modèle vise à rationaliser notre organisation, en redistribuant clairement les activités relevant du back-office et du front-office. Avec le front-office unifié, les collaborateurs du réseau conseil retraite issus des plateformes de relation client communautaires et des centres de relation client des institutions travailleront tous pour le compte de la communauté Agirc-Arrco, avec les mêmes outils partagés sur l'ensemble des processus.

« Les clients auront accès à une offre plus simple, plus fluide, plus homogène, et un point de contact unique quelles que soient leur demande ou leur caisse. Les collaborateurs en back-office auront accès à l'ensemble du dossier client, avec un traitement de bout en bout, permettant une grande efficacité en termes de gestion, de délai et de traitement. Les conseillers des agences conseil retraite (ex-CICAS) se concentreront sur l'accueil et l'accompagnement de nos clients, en déployant une nouvelle offre de service élargie. Enfin, le régime Agirc-Arrco proposera une offre de service globale ainsi qu'une nouvelle marque via le projet de rénovation des agences conseil retraite. »

Audrey Carretero

Directrice Gestion retraite

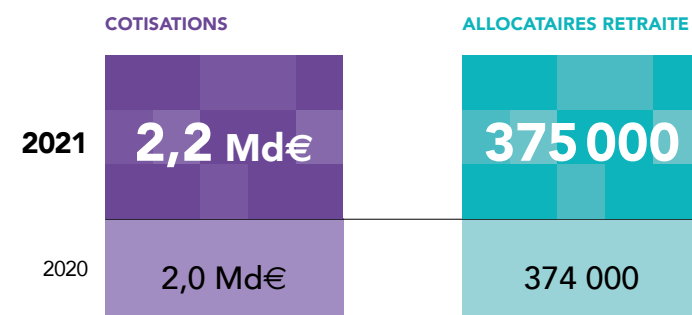
175 accompagnements pour l'Espace Emploi Agirc-Arrco

Fondés par les caisses de retraite Agirc-Arrco, les Espaces Emploi accompagnent des personnes au chômage vers l'emploi, à l'aide de bilans personnels et professionnels, d'ateliers, et d'un diagnostic à la fin de la période d'accompagnement.

En 2021, 661 demandes ont été validées dont 175 pour l'Espace Emploi Agirc-Arrco de Lyon.

Aider les jeunes aidants

Nous avons participé à la création du site web « Jeunes et déjà aidants – jeda.fr » à l'initiative de l'Agirc-Arrco pour tous les jeunes aidants qui souhaiteraient à leur tour se faire aider.



80 000

entretiens proposés
lors des 7^e et 8^e éditions
des **Rendez-vous
de la retraite** en juillet
et décembre 2021

APICIL AGIRC-ARRCO DÉSIGNÉ POUR PILOTER L'ACTION SOCIALE EN RÉGION RHÔNE-ALPES ET BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

Le régime de retraite complémentaire obligatoire Agirc-Arrco a structuré sa politique d'action sociale autour des quatre orientations : agir pour le bien-vieillir, soutenir et accompagner les proches aidants, accompagner l'avancée en âge en perte d'autonomie et soutenir le retour à l'emploi des actifs les plus fragiles. Engagé aux côtés des autres régimes de retraite et des pouvoirs publics pour un système de retraite plus simple, plus accessible et plus lisible, l'Agirc-Arrco a exprimé en mai 2020 son souhait de rejoindre la dynamique inter-régimes dans le domaine de l'action sociale à destination des retraités. Cette démarche vise à proposer, ensemble, un maximum de services destinés au plus grand nombre de bénéficiaires. Une organisation territoriale est désormais mise en place autour de pilotes représentant les IRC¹ dans les régions. **APICIL Agirc-Arrco a été désigné sur deux régions, Rhône-Alpes et Bourgogne-Franche-Comté représentant 15% des ayants droit retraite, pour faire reconnaître la compétence et l'expertise de l'Agirc-Arrco, apporter des services complémentaires et renforcer la visibilité du régime.** L'Agirc-Arrco conserve son autonomie et une latitude sur des sujets stratégiques et différenciants tels que l'aide aux aidants, l'habitat inclusif, la lutte contre l'isolement, et aura toute opportunité à abonder des appels à projets porteurs pour la marque Agirc-Arrco.

60 000 rebonds, le partenariat qui aide les entrepreneurs à rebondir

60 000 entreprises en moyenne déposent le bilan chaque année en France. Parmi elles, se trouvent de nombreux talents et des expertises essentielles pour la vitalité de notre économie. En 2021, le soutien du Groupe APICIL a permis de financer 150 accompagnements et 40 rebonds.

Les Autonomie planners accompagnent le maintien à domicile des seniors

Comme un chef d'orchestre, l'autonomie planner coordonne les intervenants, gère les démarches administratives et la recherche d'aides financières, tout en s'assurant du contrôle des prestations et de la satisfaction de l'ainé. Ce partenariat est cohérent avec notre ambition de soulager les aidants.



« Pour le Groupe APICIL, c'est la continuité d'un travail installé en région grâce à une collaboration de longue date avec les Carsat, les Départements, l'ARS² et les municipalités. L'expérience tissée sur l'habitat adapté et les structures pour les aidants permettra une duplication nationale des principes mis en place. Par ailleurs APICIL Agirc-Arrco souhaite apporter son expérience d'innovation sociale à travers son incubateur Up'icil sur le vieillissement des actifs en entreprise. Les lauréats identifiés à l'issue de ce travail proposent de nouveaux services aux actifs en fin de carrière afin d'assurer leur maintien dans l'emploi jusqu'à la retraite. »

Nathalie Gateau

Directrice des Engagements sociaux et sociétaux

APICIL Transverse Association de moyens du Groupe APICIL régie par la loi du 1^{er} 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 à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 8 997 634 €, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 341 911 576, N°14.120, dont le siège social est situé 20 rue de la Baume - CS 10020 - 75383 Paris Cedex 08. Établissement de Crédit 14.120 soumis au contrôle de l'ACPR, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09

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 publicitaire à caractère non contractuel IN22/FCR0022 - 04/2022
Conception: ekno
Graphisme : shifumi
©photographies:
gettyimages : pixdeluxe - SolStock
shutterstock : YanLev - IKO-studio - D. Molchanov

**Nous sommes là pour vous.
À chaque instant.
En toutes circonstances.
Pour tous, et pour chacun.**

Pour protéger la santé de Lucie,
cliente depuis 2010, tout au long de sa vie.
Dans les bons moments comme dans les moins bons.

Pour donner à Damien,
1^{er} skipper handisport à avoir terminé le Vendée Globe,
les moyens d'accomplir ses rêves. Et de relever de nouveaux défis.

Pour accompagner les projets financiers de Mina,
notre jeune entrepreneuse qui construit son avenir.

Pour préparer la retraite de Mehdi
et lui permettre de la vivre en toute sérénité.

« Par une relation proche et attentionnée, soutenir toutes les vies, toute la vie » :
c'est notre raison d'être en tant qu'acteur de la protection sociale.

Notre modèle de gouvernance paritaire et mutualiste contribue à porter
cette ambition, tout comme l'attention et la proximité dont Nicole,
Christophe, Fati et nos 2 200 collaborateurs font preuve au quotidien auprès
de nos 2,2 millions de clients. Fiers de leur engagement, nous soutenons
leur montée en compétences et leurs initiatives professionnelles.

Ensemble, nous nous mobilisons pour une évolution positive de la société.
Une transformation inclusive vers un monde qui ne laisse personne
sur le bord du chemin. Un monde où tout le monde a sa place.

Et ce, quels que soient son identité, son parcours, ses aspirations.

Nous sommes tous différents, et nos différences nous réunissent.
Mieux, elles nous réussissent.

**Nous sommes tous uniques, ensemble.
Groupe APICIL.**

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

**Pour accéder à
la version digitale**

groupe-apicil.com

 **GROUPE
APICIL**
UNIQUES, ENSEMBLE