

ASSOCIATION SOMMITALE

Rapport moral et d'activité 2010

L'Association Sommitale définit les orientations politiques et stratégiques du Groupe Mornay dans le respect des règles des Fédérations Agirc et Arrco.



SOMMAIRE

ÉDITORIAL DE LA PRÉSIDENTE PARITAIRE	4
--	---

L'INSTANCE DE GOUVERNANCE POLITIQUE DU GROUPE MORNAY

Missions et gouvernance.....	8
Un environnement en mouvement	11

ÊTRE UN ACTEUR MAJEUR DE LA PROTECTION SOCIALE

Projet de rapprochement	16
Engagements vis-à-vis des Fédérations	17
Développement : une dynamique retrouvée	21
Ressources humaines : devenir un employeur de référence	25
Communication : conforter le positionnement de la marque Groupe Mornay	27

Notre ambition ? Devenir l'un des tout premiers pôles de protection sociale

Pour atteindre nos objectifs et aborder l'avenir avec confiance, nous nous sommes fixés, depuis la mise en place de notre plan d'action 2008-2011, des orientations stratégiques d'envergure. Ces orientations et les efforts accomplis portent leurs fruits.

L'ensemble des administrateurs se réjouissent de l'effet des actions décidées et mises en œuvre à la suite de l'audit, en 2008, des Fédérations Agirc-Arrco sur la gestion du Groupe. Les auditeurs ont souligné, dans leurs conclusions, la qualité des démarches engagées et leur caractère exemplaire, pour l'ensemble des Groupes de Protection Sociale, tant pour les bonnes pratiques que pour les méthodes déployées. L'Association Sommitale salue le travail accompli par l'ensemble des équipes pour arriver à ce résultat. Toutes les directions du Groupe Mornay ont été impliquées dans ce plan d'action et, bien sûr, tout particulièrement les équipes de gestion qui ont su effectuer avec succès un redressement important et attendu. Il faudra néanmoins que cet effort soit continuellement maintenu pour une qualité de gestion optimale.

Pour la quatrième année consécutive, nous dégageons en effet un résultat excédentaire en retraite. La gestion courante présente même un solde positif significatif qui

nous permet d'absorber les investissements nécessaires aux grands projets que sont l'Usine Retraite, la désimbriation et la relation client Groupe.

L'année 2010 a aussi été marquée par les succès remportés dans le cadre d'appels d'offres de branches professionnelles : le régime Santé des Hôtels-Cafés-Restaurants, les régimes Prévoyance et Frais de Santé de la branche Immobilier, le régime Santé de la branche des Fleuristes, de la vente et des services des animaux familiers. Dans un contexte fortement concurrentiel, ces désignations confortent notre capacité à répondre avec pertinence et professionnalisme aux attentes des branches professionnelles et la relation de confiance que nous avons su construire sur la durée avec les partenaires sociaux.

Notre situation assainie nous a permis de travailler activement sur le projet de rapprochement avec D&O. C'est grâce à ce type de partenariat que nous pourrions atteindre la taille critique nécessaire à l'accroissement de notre capacité d'innovation et de développement pour les prochaines années en tant qu'acteur majeur et reconnu dans le monde de la protection sociale.

Si les enjeux stratégiques sont clairs, les modalités techniques de ce rapprochement restaient encore à préci-



Pascal Le Guyader,
Président



Roger-Pol Cottureau*,
Vice-Président

IL C'EST EN CONSOLIDANT NOTRE POSITION D'ACTEUR MAJEUR SUR NOTRE MARCHÉ QUE NOUS POURRONS OFFRIR À NOS ADHÉRENTS, RETRAITÉS, ASSURÉS, COTISANTS ET PARTENAIRES DES SERVICES ET DES GARANTIES QUI NOUS DISTINGUENT DE LA CONCURRENCE

ser cette année, à la suite du retrait des discussions de l'APGIS en octobre dernier. Il était en effet nécessaire de définir un nouvel équilibre dans lequel les caractéristiques et le poids du Groupe Mornay étaient respectés. Après la suspension des travaux entre décembre 2010 et février 2011, toutes les conditions nécessaires à l'avancée de ce chantier sont maintenant réunies. Les exigences de nos Conseils d'administration ont été acceptées courant février 2011 et les travaux du rapprochement sont relancés selon un calendrier soutenu.

C'est en consolidant notre position d'acteur de référence sur notre marché que nous pourrons offrir à nos adhérents, retraités, assurés, cotisants et partenaires des services et des garanties qui nous distinguent de la concurrence.

C'est en conjuguant nos moyens et en poursuivant l'amélioration de notre qualité de service, en nous appuyant sur nos valeurs de solidarité et d'humanisme, que nous pourrons viser l'excellence en matière de gestion et jouer durablement notre rôle de groupe paritaire de protection sociale auprès des branches professionnelles, des entreprises, des salariés et des anciens salariés.

** Monsieur Bernard Devy a été désigné comme Vice-Président par le Conseil d'administration du 26 mai 2011, en remplacement de Monsieur Roger-Pol Cottureau.*

Pascal Le Guyader, Président
Roger-Pol Cottureau, Vice-Président



L'INSTANCE DE GOUVERNANCE POLITIQUE DU GROUPE MORNAY

Missions et gouvernance.....	8
Un environnement en mouvement	11

CONFORMÉMENT AUX PRINCIPES DE GOUVERNANCE DES GROUPES DE PROTECTION SOCIALE, les orientations politiques du Groupe Mornay sont décidées par une Association Sommitale dans le respect déontologique des orientations des Fédérations Agirc-Arrco.

Missions et gouvernance

UNE INSTANCE PROPRE AUX GROUPES DE PROTECTION SOCIALE

Afin de garantir le paritarisme dans les prises de décisions communes à toutes leurs composantes, les Groupes de Protection Sociale s'appuient sur deux associations, qui assurent respectivement et de façon dissociée les fonctions d'ordre stratégique et les fonctions opérationnelles :

- l'Association Sommitale définit les grandes orientations stratégiques et assure le développement du Groupe, dans le respect des règles et de la déontologie des Fédérations Agirc et Arrco ;
- l'Association de gestion du Groupe Mornay Europe (AGME) met à disposition des entités qui la composent les moyens opérationnels, humains et matériels nécessaires à leur activité.

Les membres de l'Association Sommitale du Groupe Mornay sont l'Association de retraite des Cadres du Groupe Mornay Europe (ACGME) – membre de l'Agirc, la Caisse Générale Interprofessionnelle de retraite pour Salariés (CGIS) – membre de l'Arrco, l'Institution de Prévoyance du

Groupe Mornay (IPGM) et l'Association de Prévoyance du Groupe Mornay Europe (APGME). Tous sont des organismes à gestion paritaire.

UN RÔLE STRATÉGIQUE...

—
L'Association Sommitale a pour mission de définir, en liaison étroite avec ses membres, les orientations politiques et stratégiques du Groupe Mornay. Elle suit et contrôle, pour le compte des organismes membres du Groupe, le respect des règles communes de fonctionnement, celui de la convention de fonctionnement et de la régularité et de la qualité des flux financiers entre les organismes membres et les organes du Groupe. En matière de budget, elle fixe les grandes orientations budgétaires du Groupe, vérifie la conformité du budget de l'AGME avec ces orientations et valide les modalités de répartition des charges de l'AGME. Elle s'assure de la préservation des intérêts matériels et moraux de la retraite complémentaire.



... RÉAFFIRMÉ PAR L'ACCORD DU 8 JUILLET 2009

—
En application de l'accord du 8 juillet 2009 sur la gouvernance des Groupes de Protection Sociale, chacun des organismes situés dans le périmètre de l'Association

Sommitale, indépendamment de son appartenance à celle-ci, doit signer une convention de fonctionnement avec elle. D'ici le 30 juin 2011, cette convention doit être signée et un compte-rendu annuel communiqué au Conseil d'administration de l'Association Sommitale.

UNE GOUVERNANCE PARITAIRE

L'Association Sommitale est dirigée par un Conseil d'administration composé de dix administrateurs désignés par les partenaires sociaux parmi les délégués à l'Assemblée générale, eux-mêmes administrateurs de ses organismes membres. Représentants des employeurs et représentants des salariés y sont répartis à parts égales.

La présidence, représentée par un Président et un Vice-Président issus, l'un du collège adhérents représentant les employeurs, l'autre du collège participants représentant les salariés, est nommée pour six ans, avec une alternance entre les deux collèges à mi-mandat.



COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31/12/2010

Le Conseil d'administration s'est réuni à huit reprises en 2010, et une Assemblée générale s'est tenue début juillet 2010.

Collège « adhérents »

M. Pascal Le Guyader
LEEM (Les Entreprises du médicament)

M. Laurent Duc**
UMIH

M. Bertrand Jallerat
GNC

M. Jean-Louis Jamet
FSPF

M. Jacques Vernin
Laboratoires Derpha – Facophar-Santé

Collège « participants »

M. Roger-Pol Cottureau
(UGICA-CFTC)

M. Bernard Devy
(FO)

M. Serge Petit
(CGT)

M. René Roche
(CFE-CGC)

M. Francis Vallier
(CFDT)

Président :

M. Pascal Le Guyader
(collège « adhérents »)

Vice-Président :

M. Roger-Pol Cottureau*
(collège « participants »)

IMPACT DE LA FUSION-ABSORPTION DE CIRCO PRÉVOYANCE PAR L'IPGM SUR LES ENTITÉS DU GROUPE

Suite à la fusion-absorption comprenant un transfert de portefeuille au bénéfice de l'IPGM avec effet rétroactif au 1^{er} janvier 2010, dont l'arrêté de publication est paru au Journal officiel le 18 décembre 2010, une

nouvelle répartition des voix à l'Assemblée générale s'est opérée : l'IPGM bénéficie, en sus de ses voix, de celles précédemment dévolues à Circo Prévoyance.

* Monsieur Bernard Devy a été désigné comme Vice-Président par le Conseil d'administration du 26 mai 2011, en remplacement de Monsieur Roger-Pol Cottureau.

** Monsieur Hervé Becam a été désigné le 30 mars 2011 en remplacement de Monsieur Laurent Duc.

Un environnement en mouvement

L'année 2010 fut le témoin de nombreuses évolutions de l'environnement de la retraite complémentaire et de la prévoyance, amenant le Groupe Mornay à se préparer à de nouvelles mesures. Revue de détail.

LA RETRAITE COMPLÉMENTAIRE EN 2010

AGFF : RECONDUCTION POUR SIX MOIS

—
Le 25 novembre 2010, les partenaires sociaux ont décidé de reconduire jusqu'au 30 juin 2011 les dispositions relatives à l'Association pour la Gestion du Fonds de Financement de l'Agirc et de l'Arcco (AGFF).

Jusqu'à cette date, les participants aux régimes Agirc et Arcco, âgés de 60 à 65 ans, qui bénéficient de la retraite au régime général à taux plein, pourront faire liquider leur retraite Arcco et/ou Agirc, et ce, sans minoration. C'est le cas également des bénéficiaires des dispositions relatives aux « carrières longues » et des salariés lourdement handicapés.

Ce texte reconduit par ailleurs les modalités de fixation des valeurs du point et salaires de référence pour 2011. Il fixe également les dotations de gestion et d'action sociale au titre du premier semestre 2011. Cependant, de nouvelles dispositions ont été apportées dans la circulaire du 18 mars 2011.

DROIT À L'INFORMATION : BILAN DE LA CAMPAGNE 2010

—
La quatrième campagne d'information aux actifs organisée par le GIP Info retraite*

a donné lieu à l'envoi de cinq millions de documents. Compte tenu de la réforme des retraites, il a été décidé d'adresser en 2010 des relevés individuels de situation (RIS) à l'ensemble des générations concernées par cette campagne (1954-1955-1969-1965-1979-1975) et de reporter à fin 2011 l'envoi des estimations indicatives globales (EIG) pour les générations nées en 1954 et 1955.

À noter : la cinquième campagne 2011 concernera les générations nées en 1951, 1956 (EIG) et 1961, 1966, 1971, 1976 (RIS). L'envoi des RIS et des EIG s'effectuera de fin août à début décembre.

RAP ET RIS : CONSULTABLES EN LIGNE

—
Le relevé actualisé de points (RAP) vient en complément des documents RIS et EIG envoyés par courrier au domicile des cotisants.

• • •

* Pour mémoire, le GIP Info retraite regroupe l'ensemble des organismes de retraite obligatoire (régimes de base et régimes complémentaires).

Le RAP est accessible sur Internet et donne à chaque salarié cotisant à l'Arrco et/ou à l'Agirc la possibilité de consulter en toute confidentialité (24 h/24 et 7 j/7) l'ensemble de ses droits à la retraite complémentaire.

Chacun dispose ainsi d'une vision des dernières mises à jour effectuées par les institutions. Le RAP remplace le relevé annuel de points « papier » antérieurement adressé par les institutions de retraite Agirc et Arrco aux salariés par l'intermédiaire des employeurs.

D'autre part, afin de rendre plus complet le service rendu, le RIS sera consultable sur Internet dans le courant du second semestre 2011. Tout assuré, après s'être identifié, pourra consulter son RIS sur le portail de l'un de ses régimes de retraite d'affiliation.

PILOTAGE DE L'ACTION SOCIALE : DE NOUVELLES RÈGLES FIXÉES PAR LES FÉDÉRATIONS AGIRC ET ARRCO

Après avoir réalisé une enquête au sein des différentes institutions, le GIE Agirc-Arrco a rappelé les règles fixées fin 2009 par les Fédérations.

En effet, afin de garantir une plus grande homogénéité des politiques d'Action sociale menées par les Groupes de Protection Sociale, ces règles doivent être mises en œuvre avant la fin 2013. Il s'agit globalement d'inciter les Conseils d'administration à définir les stratégies de l'Action sociale à partir de la politique Agirc-Arrco et à déléguer davantage et de manière plus formalisée la mise en œuvre de cette stratégie aux commissions d'Action sociale. Elles doivent en outre être davantage engagées, notamment dans l'attribution des aides individuelles, déléguées aux services sur la base d'un référentiel.

PRÉVOYANCE : DE NOUVELLES DISPOSITIONS À INTÉGRER

SOLVABILITÉ II : UN PLAN D'ACTION PRÊT À ÊTRE DÉPLOYÉ

L'Union européenne a engagé la réforme Solvabilité II afin de renforcer et d'harmoniser la protection des assurés entre les pays membres. Il s'agit notamment d'œuvrer à une plus grande adéquation entre le niveau de fonds propres requis pour exercer l'activité d'assurance et les risques effectifs à assurer.

Le Groupe Mornay prépare en interne son entrée en vigueur (au 1^{er} janvier 2013). Le projet de mise en conformité a été lancé et les équipes de Mornay Mutuelle y sont associées. Une première phase de diagnostic a été conduite fin 2010-début 2011 au sein des directions du Groupe. Les directions technique, comptable, financière,

juridique, de l'Audit et du Contrôle interne, principalement, ont été impliquées. Cet audit a donné lieu à l'élaboration d'un plan d'action : 19 thèmes de travail, déclinés en 140 actions, pour une mise en œuvre prévue sur la période 2011 à fin 2012.

FISCALISATION DES INSTITUTIONS DE PRÉVOYANCE : DES DISPOSITIONS À NOUVEAU REPORTÉES

Le report au 1^{er} janvier 2012 de l'entrée en fiscalité des mutuelles et des institutions de prévoyance a été officialisé fin décembre 2010. C'est la quatrième fois que cette date d'entrée en vigueur est reportée depuis le vote de la réforme fiscale de 2006. Elle prévoit de soumettre mutuelles et

institutions de prévoyance à l'impôt sur les sociétés et à la taxe professionnelle (devenue depuis lors contribution économique territoriale). Ce dispositif prévoyait une exonération d'impôt sur les sociétés et de contribution économique territoriale par les institutions de prévoyance et les mutuelles qui géraient des contrats solidaires et responsables. Par ailleurs, la Commission européenne a rendu publique sa décision de rejet du dispositif fiscal présenté par la France concernant l'entrée en fiscalité des institutions de prévoyance et des mutuelles. Elle a conclu que « *les mesures envisagées n'étaient pas de nature à garantir une répercussion effective de l'avantage fiscal sur le consommateur final et qu'elles risquaient également de créer une discrimination au profit des opérateurs historiques* ». Cette décision signifie notamment qu'elle rejette le projet d'exonération des contrats maladie solidaires et responsables.

LUTTE ANTI-BLANCHIMENT : DES PROCÉDURES ALLÉGÉES

L'année 2010 a été consacrée à l'étude des modalités pratiques de mise en application des textes européens transposés en

France parus en 2009, conformément aux recommandations prises par l'ACP (Autorité de Contrôle Prudentiel) et le CTIP (Centre Technique des Institutions de Prévoyance). Les recommandations des deux organismes étant parues au second semestre 2010, les travaux de mise en conformité de la procédure du Groupe Mornay se sont déroulés sur cette même période. Le texte définitif de la procédure du Groupe sera publié dans le courant du premier semestre 2011.

Les obligations de l'Institution de Prévoyance du Groupe Mornay (IPGM) sont donc allégées de façon significative, dans la mesure où les produits qu'elle commercialise font partie des branches d'assurance pour lesquelles le niveau d'exposition au risque de blanchiment a été reconnu comme faible par le législateur (branches 1 et 2). En revanche, il appartient à l'institution de justifier de sa faible exposition au risque au moyen d'une cartographie des risques explicite, une analyse qui a d'ores et déjà été réalisée. |





ÊTRE UN ACTEUR MAJEUR DE LA PROTECTION SOCIALE

Projet de rapprochement	16
Engagements vis-à-vis des Fédérations	17
Développement : une dynamique retrouvée	21
Ressources humaines : devenir un employeur de référence	25
Communication :	
conforter le positionnement de la marque Groupe Mornay	27

LES ORIENTATIONS FIXÉES PAR L'ASSOCIATION SOMMITALE VISENT À FAIRE DU GROUPE MORNAY L'UN DES PREMIERS PÔLES DE REGROUPEMENT DE LA PROTECTION SOCIALE.

Il s'agit de poursuivre les plans d'action mis en œuvre pour optimiser la gestion et d'accélérer le développement du Groupe. Les projets de rapprochement en cours ouvrent de nouvelles perspectives. L'élargissement de l'offre et la stratégie marketing allient qualité et innovation. Ils ont permis de nouveaux succès commerciaux. Enfin, la communication externe comme la politique ressources humaines servent l'image d'un groupe solide et responsable, relevant les défis actuels de la protection sociale.



Projet de rapprochement

LES AVANCÉES EN 2010

Le Groupe Mornay travaille depuis plusieurs mois avec le Groupe D&O sur un projet de rapprochement.

Deux étapes significatives sont à rappeler :

- gel des discussions début 2009. Les Conseils d'administration de nos entités

et les Fédérations avaient jugé préférable de suspendre les travaux pour laisser au Groupe Mornay le temps de redresser ses activités de retraite. Depuis, le Groupe a retrouvé une gestion saine ;

- octobre 2010. L'APGIS, qui devait faire partie du projet de rapprochement, a décidé de se retirer des discussions pour étudier de nouvelles pistes qui lui sont propres.

Après une interruption entre décembre 2010 et février 2011 liée à une formalisation des exigences de nos Conseils d'administration acceptées courant février par D&O, les travaux se poursuivent. Un calendrier soutenu a d'ores et déjà été fixé par les Conseils d'administration. |

Engagements vis-à-vis des Fédérations

Optimiser les processus, acquérir de nouvelles compétences, faciliter le partage d'informations, affiner le contrôle interne, partager des indicateurs de qualité : les différents plans d'action mis en œuvre au sein des institutions membres permettent de tenir les engagements pris vis-à-vis des Fédérations Agirc-Arrco.

L'ACCOMPLISSEMENT DES PLANS D'ACTION

Pour faire suite à l'audit des Fédérations Agirc-Arrco et au contrôle de l'Inspection générale des affaires sociales conduit en 2008, les plans d'action définis par les différentes directions du Groupe Mornay ont été conduits jusqu'à leur terme. Ils se sont terminés dans le courant de l'été 2010 pour l'essentiel d'entre eux. Le plan d'action de la Gestion s'est achevé fin juin 2010, conformément aux engagements inscrits pour les 82 des 83 chantiers qui le composent et dans le respect quasi intégral du planning initial. Ce plan a mobilisé de nombreux collaborateurs tout au long du premier semestre 2010. La conduite des différents plans d'action a fait l'objet d'un reporting trimestriel auprès des Fédérations et des Conseils d'administration des institutions de retraite du Groupe.

RESPECT DES DÉLAIS ET DES BUDGETS

—
Une mission de contrôle sur la mise en œuvre effective des recommandations a été dirigée par la Direction de l'Audit et du

Contrôle des Fédérations fin 2010. Cette mission a fait l'objet d'un rapport à la fin du premier trimestre 2011. Il indique que la démarche structurante de mise en œuvre constitue d'après les Fédérations « *un retour d'expérience sans précédent au regard des bonnes pratiques et des méthodes de travail qui ont été impulsées* ».

DES AVANCÉES NOTABLES

—
À l'issue de leur intervention, les Fédérations Agirc-Arrco ont émis une appréciation positive sur les travaux accomplis par les équipes. Elles ont salué la rapidité des transformations et l'efficacité du fonctionnement par lignes métier. Les efforts d'amélioration doivent être poursuivis pour le contrôle interne des opérations de gestion et la gestion des habilitations.

...

LE RESPECT DU CONTRAT D'OBJECTIFS

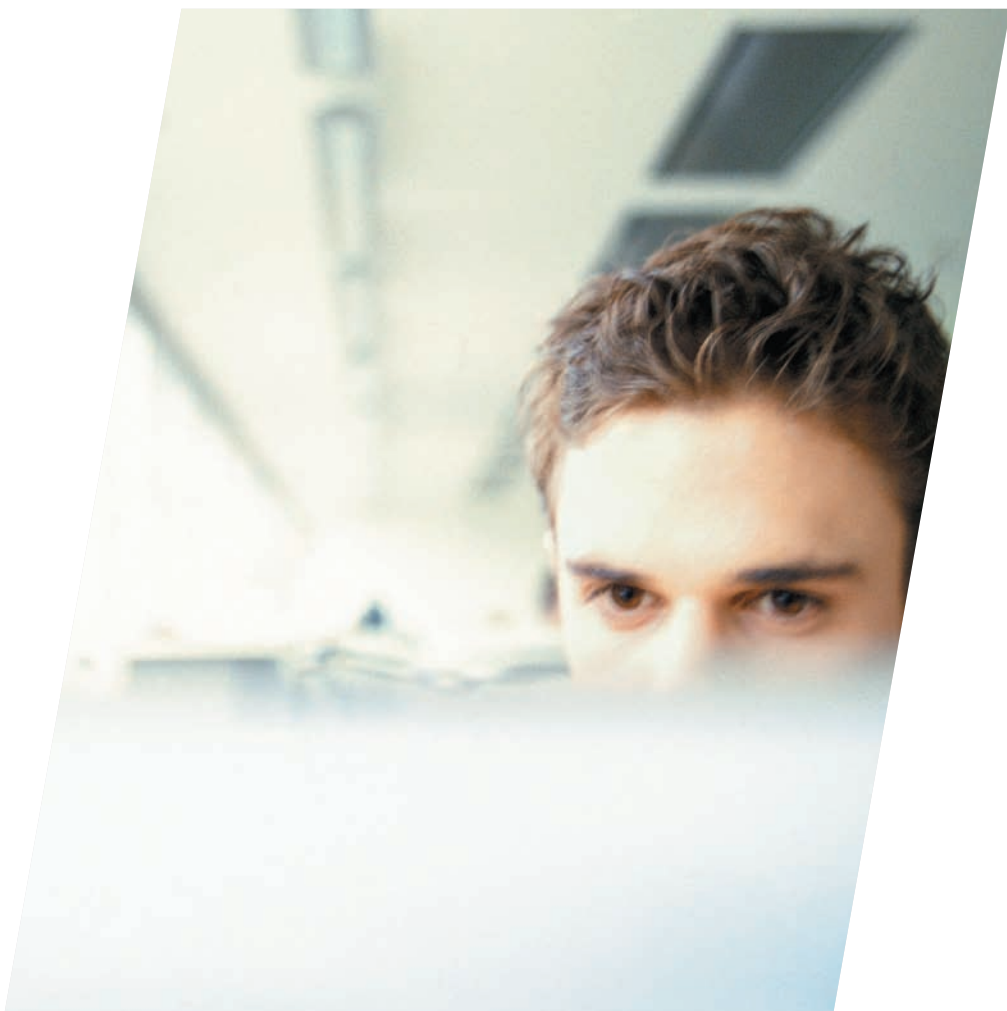
La mission d'audit a pu appréhender le plein effet de la démarche structurante mise en œuvre dans le cadre de la conduite de ce plan et la forte contribution des collaborateurs impliqués (directions, DOP, DRH, Aramice) et par ailleurs sollicités dans le même temps sur d'autres projets majeurs pour les régimes. Cette démarche constitue un retour d'expérience sans précédent au regard des bonnes pratiques et des méthodes de travail qui auront été impulsées. Les investigations menées ont permis d'apprécier la complétude, la matérialité et la qualité des actions engagées. En outre, la refonte du dispositif de pilotage transverse des activités retraite ainsi que celle des tableaux de bord opérationnels sont aujourd'hui les garants d'une organisation maîtrisée et réactive. Sur le plan financier, le Groupe a restauré l'équilibre de sa gestion courante, ce qui doit lui permettre de faire face aux investissements futurs. Après avoir résolu avec succès ses difficultés organisationnelles et financières, répondant ainsi à la mise en œuvre des axes prioritaires fixés par les Fédérations, le Groupe présente une gestion courante répondant aux exigences de qualité et de service attendues des régimes.

Conclusions de l'Audit de suivi réalisé en décembre 2010-janvier 2011.

Pour mémoire, les engagements du Groupe Mornay vis-à-vis des Fédérations Agirc-Arrco sur la période 2008-2010 étaient formalisés dans un contrat d'objectifs, avec un contenu identique pour l'ensemble des institutions de retraite des Groupes de Protection Sociale. L'enjeu commun des Fédérations et des institutions était d'aboutir à une qualité de service homogène afin de permettre à la retraite complémentaire de communiquer sur des engagements de service au niveau fédéral. Le contrat d'objectifs était structuré autour de deux axes principaux : un axe Clients (qualité de service) et un axe Fédérations (pilotage de la performance de la Retraite Complémentaire).

À fin 2010, le Groupe Mornay est dans une situation satisfaisante : sur une base provisoire, le taux d'avancement est de 97,7 %*. Les Fédérations Agirc-Arrco conduisent un audit dans toutes les institutions de retraite complémentaire pour vérifier la réalisation de ces objectifs. Le bilan final du contrat pour toutes les institutions devrait être publié en septembre 2011. Un nouveau contrat sera mis en place pour la période 2011-2014.

** Le taux définitif sera connu en septembre 2011.*



ÉVOLUTION DU CONTRÔLE INTERNE

UNE RÉORGANISATION...

—
Le dispositif de contrôle interne a fortement évolué en 2010. Au titre de la Direction de la Gestion Retraite et Prévoyance (DGRP), il repose désormais (en plus du service Contrôle interne) sur deux référents nationaux répartis par métier (retraite et prévoyance) et sur huit référents régionaux (un dans chaque direction régionale). Ces derniers ont pour mission d'animer et de renforcer localement le dispositif de contrôle interne. Les référents nationaux, eux, apportent une analyse métier aux résultats du contrôle.

Un comité des risques a également été mis en place au sein de cette direction. Il a pour mission de valider les travaux d'évaluation des risques opérationnels et les plans d'action issus des contrôles périodiques. Il se réunit tous les trimestres et est composé du Directeur concerné, des Responsables métiers, des Référents

nationaux, du service Contrôle interne et de la Direction de la Qualité.

Cette organisation va continuer à évoluer à la suite des remarques émises par les Fédérations Agirc-Arrco et du retour d'expérience des opérationnels sur le dispositif en place.

... ET UNE HARMONISATION DES MÉTHODOLOGIES

—
Ce système, mis en place en 2010 au sein de la DGRP et de l'Action sociale, sera étendu à d'autres directions du Groupe en 2011.

Grâce aux premiers retours d'expérience, le service Contrôle interne va mettre à jour la cartographie des risques des processus entreprises et particuliers, afin d'améliorer les méthodes existantes (échantillon, criticité...) et développer ainsi des actions pour harmoniser la méthodologie des contrôles des différents services de gestion.

INDICATEURS DE GESTION : UNE SITUATION SAINES

L'année 2010 se concrétise par la confirmation d'une bonne situation en matière de gestion des entreprises et par une situation

saine en matière de liquidation de retraite et de paiement des allocations.

• • •



USINE RETRAITE : AMÉLIORER LA QUALITÉ D'INFORMATION ET DE SERVICE

Prochaines étapes

- *Désimbrication des métiers lot 2 (contentieux, salaires).*
- *Préparation du déploiement et de la migration vers l'Usine Retraite à fin 2012 avec un accompagnement du changement auprès des gestionnaires.*

Le Groupe Mornay prépare activement l'arrivée de l'Usine Retraite (UR) – outil commun et unique de la retraite complémentaire. L'année 2010 a été marquée par la réussite de la séparation des outils informatiques Retraite et Prévoyance – la « désimbrication » –, préalable nécessaire au déploiement de l'UR.

Des actions de communication spécifiques ont été mises en place auprès de nos clients, partenaires et collaborateurs.

Des tables rondes, qui regroupaient nos clients et les experts-comptables, ont permis de communiquer au plus près de leurs attentes, avec notamment un espace dédié sur notre site Internet ainsi qu'un dispositif d'assistance spécifique. Un tour de France Usine Retraite a d'autre part été organisé auprès des collaborateurs du Groupe Mornay afin de présenter les enjeux de l'UR et le processus de déploiement de ce nouveau système d'information.

ACTION SOCIALE : UNE SOLIDARITÉ ACTIVE

EN 2010, LES DÉPENSES CONSACRÉES À L'ACTION SOCIALE SE SONT ÉLEVÉES À PRÈS DE **9 MILLIONS D'EUROS.**

L'Action sociale exprime au quotidien les engagements du Groupe Mornay dans la poursuite de la mise en œuvre des orientations prioritaires des Fédérations autour de deux axes forts : la prévention et l'accompagnement de la perte d'autonomie à domicile ou en institution.

Des actions individualisées pour prévenir la

rupture sociale sont donc mises en œuvre par les équipes régionales du service Action sociale. Elles peuvent se traduire par des aides financières individuelles, des aides à la création de projet, l'organisation d'ateliers ou de conférences, le maintien dans l'emploi ou encore des séjours pour les aidants familiaux...

Développement : une dynamique retrouvée

Dans le cadre de la stratégie de développement, les équipes commerciales du Groupe Mornay ont œuvré en conquête et fidélisation clients, notamment au travers d'appels d'offres majeurs. Une offre élargie et des produits novateurs en phase avec les attentes du marché sont à l'origine de nouveaux succès commerciaux. Parallèlement, le Groupe Mornay consolide ses relations partenariales.

DES SUCCÈS COMMERCIAUX

DEUX ACCORDS DE BRANCHE MAJEURS

—
Le Groupe Mornay a remporté les deux plus importants accords de branche, en nombre de salariés, de ces dernières années : les Hôtels-Cafés-Restaurants (HCR) et l'Immobilier.

En effet, les partenaires sociaux de la branche HCR ont choisi la proposition conjointe des groupes Mornay, Malakoff-Médéric et Audiens pour assurer le régime des Frais de Santé de cette branche, qui représente 550 000 salariés en équivalents temps plein (environ 900 000 salariés sur l'année).

Un plan de communication spécifique

HCR Santé établi auprès des Conseils Régionaux de l'Ordre des Experts-Comptables (CROEC) est en cours de déploiement par le Groupe Mornay. Parallèlement, un module d'information et de formation de la profession et des réseaux commerciaux est mis en place.

Le second accord concerne les partenaires sociaux de la branche de l'Immobilier (administrateurs de biens, sociétés et agents immobiliers), qui ont désigné le Groupe Mornay pour assurer les régimes Prévoyance et Frais de Santé de l'ensemble des acteurs de cette profession, soit 290 000 salariés dans 95 000 entreprises.

DE NOMBREUX SECTEURS D'ACTIVITÉ

—
Deux autres accords significatifs ont été signés avec la branche des Fleuristes, de la vente et des services des animaux familiers, et avec celle des Casinos et des salles de jeux.

Les 23 000 salariés des 17 000 entreprises de la branche des Fleuristes, de la vente

...

Enquête de satisfaction 2010 auprès des experts-comptables

Une enquête de satisfaction a été réalisée auprès des experts-comptables qui travaillent directement avec le Groupe Mornay pour le compte de ses clients. 233 cabinets comptables (dont 62 VIP – experts-comptables avec lesquels nous avons une relation privilégiée) ont été interviewés par téléphone en septembre 2010. Les experts-comptables sont globalement satisfaits des relations avec le Groupe Mornay. Ils attribuent une note globale de 7,6 sur 10 et sont à 81 % satisfaits. La cible des experts-comptables VIP exprime une satisfaction supérieure, avec une note globale de 7,9. Néanmoins des améliorations sont à apporter en ce qui concerne l'information, le conseil et la communication.*

** Une note de 1 à 6 signifie que le client n'est pas satisfait ; de 7 à 8 que le client est satisfait et de 9 à 10 que le client est très satisfait.*

et des services des animaux familiers bénéficient désormais de la couverture complémentaire Santé du Groupe Mornay, la branche étant déjà partenaire en matière de Retraite et de Prévoyance.

Avec une prise d'effet au 1^{er} avril 2010, la branche des Casinos et des salles de jeux a également retenu le Groupe Mornay comme assureur unique pour couvrir les garanties Prévoyance et Frais de Santé de ses 18 500 salariés.

Le Groupe Mornay a noué des relations basées sur l'écoute et la confiance avec les partenaires sociaux dans de nombreux secteurs d'activités : Pharmacies d'officine, Publicité, Vins et Spiritueux, Laboratoires d'analyses médicales, Commerce de gros (horlogerie)... Ces nouveaux succès affir-

ment plus que jamais sa place de partenaire majeur des branches professionnelles.

DÉVELOPPER LE PORTEFEUILLE

Pour développer le nombre d'entreprises adhérentes, le Groupe Mornay s'attache à la conquête des entreprises en création dans ses départements de compétence et à l'optimisation des adhésions dans le cadre de ses désignations professionnelles.

Il a mis en place une organisation qui permet d'anticiper les opérations juridiques et financières susceptibles d'intervenir et de toucher son portefeuille d'adhérents. En 2010, l'Interlocution Directe et les délégués retraite aux entreprises ont fidé-
lisés 48 412 cotisants.

OPTIMISER NOS RELATIONS PARTENARIALES

GENERALI : UN PARTENARIAT CONSOLIDÉ

Le Groupe Mornay et Generali ont signé une convention de partenariat il y a trois ans. Elle répond à la volonté des deux partenaires d'accélérer leur développement, d'améliorer leur performance technique et d'accroître

leur capacité d'innovation dans le respect des spécificités de chacun. C'est dans ce contexte que le dialogue avec Generali sur le transfert de portefeuille de l'Association de Prévoyance du Groupe Mornay Europe (APGME) a donné lieu à la création d'un groupe de travail technique qui produit ses premières conclusions et préconisations.



LE RÉSEAU LFAC : RESSERRER LES LIENS

—
Suite à la signature de l'accord de branche HCR (Hôtels-Cafés-Restaurants), la mise en œuvre du régime Santé a permis de resserrer les liens de terrain avec le réseau LFAC de Generali, La France Assurances Conseil, spécialisé sur le marché spécifique de l'entreprise, qui accompagne les professionnels indépendants.

Au cours de l'année, les Comités de Distribution ainsi que les Comités de Pilotage ont été actifs et productifs. Dans un climat

de confiance restauré, il a permis d'amorcer, sous les meilleurs auspices, la campagne de commercialisation HCR Santé.

ORDRE DES EXPERTS-COMPTABLES : UNE CONFIANCE RENOUVELÉE

—
Le Comité Social de l'Ordre des experts-comptables a reconduit son partenariat avec le Groupe Mornay pour une durée de trois ans. Cette année, des modules de formation ont été mis en place avec le service documentation pour le Comité Social.

SIX AXES DE DÉVELOPPEMENT POUR 2011

Pour 2011, l'Association Sommitale a fixé la stratégie de développement du Groupe. L'objectif ? Devenir l'un des premiers pôles de protection sociale. Afin de concrétiser cette ambition, 6 axes ont été définis.

GRANDS COMPTES : STRUCTURER L'APPROCHE COMMUNE EN RETRAITE ET EN PRÉVOYANCE

—
Pour structurer l'approche commune en Retraite et en Prévoyance, il est nécessaire de :

- poursuivre le développement Retraite ;
- coordonner et effectuer le suivi global

Retraite et Prévoyance des Grands Comptes ;

- consolider la relation de partenariat avec Generali ;
- reconduire la journée « Rendez-vous Experts Mornay », dont la première édition avait pour objectif de susciter une réflexion et un dialogue entre les participants sur le thème de « La réforme des retraites : quels impacts pour les entreprises ? »

• • •



pondants, prescripteurs importants de nos contrats prévoyance ;

- équiper nos réseaux d'un logiciel de tarification-souscription ;
- rapprocher nos réseaux commerciaux des prestations proposées par notre service documentation et d'autres services supports.

TRAVAILLER SUR LA CONTINUITÉ DES COUVERTURES

—

L'année 2011 sera l'occasion de développer la couverture individuelle des assurés dans la continuité et en complément du contrat collectif. Il s'agit de mettre en place une stratégie de compilation et d'exploitation des bases de données, de promouvoir des offres passerelles en s'appuyant sur les savoir-faire de Mornay Mutuelle et de Mornay Services, et de distribuer des contrats individuels sur HCR santé.

DÉVELOPPER LES SERVICES POUR LES BRANCHES PROFESSIONNELLES ET LES GRANDS COMPTES EN S'APPUYANT SUR L'ACTION SOCIALE

—

Pour développer les services, il faut :

- installer et élargir l'Action sociale Prévoyance auprès des entreprises et des branches qui en sont démunies ;
- améliorer l'offre de services en direction des grands comptes ;
- créer un outil de référence à vocation promotionnelle.

PORTEFEUILLE ADHÉRENTS ET PARTICIPANTS : AMÉLIORER LA FIDÉLISATION

—

Pour améliorer la fidélisation, l'objectif est de :

- développer l'animation de proximité menée en direction des courtiers corres-

CONFORTER NOTRE POSITIONNEMENT SUR LES BRANCHES

—

Il s'agit de consolider la désignation du Groupe Mornay au sein des branches professionnelles, et notamment la pharmacie, partenaire historique, et ainsi renforcer notre statut d'acteur de référence de leur couverture.

DÉVELOPPER UN PLAN ANTI-RÉSILIATIONS

—

Réaliser un programme de mesure et d'outils pour prévenir, le plus en amont possible dans l'année, les initiatives concurrentielles qui visent prioritairement le portefeuille le plus anciennement acquis. **I**

Ressources humaines : devenir un employeur de référence

Le Groupe Mornay a affirmé sa politique diversité en 2010, notamment pour favoriser l'emploi des seniors et accompagner l'intégration des personnes en situation de handicap. Un choix guidé par une ambition : devenir un employeur de référence alliant responsabilité et solidarité.

PLAN SENIORS : EMPLOI DES SALARIÉS DE PLUS DE 45 ANS

Le Groupe Mornay a défini un plan d'action qui s'inscrit dans le cadre des dispositions de la loi et de l'accord de branche signé en 2009. Il marque la volonté de maintenir chaque salarié dans une réelle dynamique professionnelle jusqu'à son départ à la retraite. Le Groupe Mornay s'engage ainsi à rester vigilant en matière de non-discrimination à l'embauche des salariés de plus de 45 ans, tout en maintenant dans les

effectifs un minimum de 18 % de salariés âgés d'au moins 55 ans.

Deux actions phares ont été mises en place :

- les entretiens de carrière ;
- l'élaboration d'un catalogue Droit Individuel à la Formation (DIF), qui vient en complément du plan de formation.

• • •



POLITIQUE HANDICAP ET DIVERSITÉ : UNE PRIORITÉ POUR LE GROUPE MORNAY

RECRUTEMENT ET INTÉGRATION

—
Dans la poursuite de l'engagement en faveur de l'emploi de personnes handicapées, le taux d'emploi des personnes handicapées s'élève à 6,7 % en 2010 (versus 5,9 % en 2009) – la loi ayant fixé pour obligation de compter au minimum 6 % de personnes handicapées dans l'effectif.

En parallèle, des formations de sensibilisation destinées aux managers et aux collaborateurs ont été élaborées et déployées afin d'obtenir toutes les clés opérationnelles pour accompagner et soutenir au mieux les personnes en situation de handicap.

des moments conviviaux, de partage et de solidarité avec un seul objectif : soutenir l'une des sept associations sélectionnées, afin de venir en aide aux personnes handicapées. Ces actions pouvaient être des courses, des marches, des ateliers de rigolo-thérapie, des cafés ou des repas solidaires, des enchères...

Grâce à l'implication des salariés, plus de 32 600 euros ont été recueillis au profit d'associations locales œuvrant dans le domaine du handicap, générosité à laquelle le Groupe Mornay a souhaité s'associer en doublant cette somme, la portant ainsi à plus de 65 000 euros. **I**

LA SOLIDAIRE : UNE MOBILISATION NATIONALE

—
La troisième édition de la course Solidaire Mornay, manifestation interne à vocation sociale, a marqué la fin de l'année 2010. Elle a remporté encore plus de succès que celle de 2009. Pour la première fois, l'ensemble des sites du Groupe, à Paris comme en région, se sont engagés dans cet événement en mettant en place une ou plusieurs initiatives qui ont rassemblé les collaborateurs du Groupe Mornay pour



Communication : conforter le positionnement de la marque Groupe Mornay

Le Groupe Mornay a capitalisé sur la force de sa marque en valorisant son expertise et sa proximité relationnelle et géographique auprès de ses différents publics entreprises, prescripteurs et particuliers, salariés et retraités.

DES ÉDITIONS PÉDAGOGIQUES

EXPLIQUER LA PROTECTION SOCIALE

—
Le Groupe Mornay conçoit et met à disposition de ses clients des supports d'information simples et pratiques sur la protection sociale, ses métiers, ses offres et services.

- Pour les actifs cotisants : **Mornay Infos** aborde chaque trimestre des sujets pratiques liés à nos métiers (« Comprendre son bulletin de salaire », « Ma retraite complémentaire, combien ? » ...) ;
- Pour les retraités : **Mornay Magazine** informe sur les aides et services proposés par nos équipes sociales régionales et donne des idées de loisirs, des conseils pratiques en santé, vie quotidienne ;
- Pour les entreprises : **Mornay @ctus Entreprises**, e-newsletter, offre un pano-

rama concis et complet de l'actualité de la protection sociale et du Groupe Mornay ;

- Pour les correspondants et courtiers : **Mornay @ctus Courtage** apporte aux courtiers l'information utile dans leur métier.

ACCOMPAGNER LA POLITIQUE D'ACTION SOCIALE

—
Le Groupe Mornay développe en outre une politique active d'information sur l'action sociale. En 2010, **50 000 Livrets du participant** ont été diffusés auprès des salariés et un million de *Guides retraités* adressés à nos allocataires. En parallèle, le Groupe Mornay a étendu sa gamme de guides pratiques :

- **Guide pratique : l'entrée en résidence de retraite**, destiné à faire connaître et promouvoir les logements-foyers mis à disposition des salariés et allocataires du Groupe Mornay ;
- **Guide des services de l'action sociale pour les retraités ;**
- **Guide des services de l'action sociale pour les actifs.**

• • •



LE HANDICAP : GRANDE CAUSE DU GROUPE MORNAY

Le handicap a été en 2010 au cœur de notre communication institutionnelle. Engagement fort du Groupe Mornay à la fois en tant qu'employeur et en tant qu'acteur de la protection sociale, le handicap constitue une grande cause mobilisatrice en interne.

En publicité, une campagne lui a été dédiée dans des supports de presse ressources humaines, social et professionnelle. Les deuxièmes « Rendez-vous de la solidarité », sur le thème « Handicap, de la volonté d'agir au changement de regard » ont été un véritable succès avec plus de 200 participants issus du monde de l'entreprise, de la protection sociale et du milieu associatif. Ils ont suivi les témoignages et débats des intervenants autour des deux tables rondes : « La volonté d'une action collective – cinq ans après la loi de 2005*, qu'en est-il ? » et « Changer les regards ». Ces deuxièmes « Rendez-vous de la solidarité » témoignent de l'engagement du Groupe Mornay dans

le domaine du handicap et de son souhait d'une prise de conscience collective qui implique la mobilisation active de tous les acteurs. Enfin, la course Solidaire organisée par la mission handicap de la Direction des Ressources Humaines était également un temps fort de la fin d'année 2010.

** Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.*

RENCONTRER NOS CLIENTS

Le Groupe Mornay va régulièrement à la rencontre de ses clients dans le cadre de **salons professionnels** – comme Pharmagora, le Salon des entrepreneurs, les Journées du courtage – ou grand public, avec le Salon des seniors, qui se déroulent chaque année.

C'est à l'occasion des Journées du courtage, en septembre – à Paris (Palais des Congrès, porte Maillot) que le Groupe Mornay a reçu le Grand prix de l'annonce presse 2010 (voir ci-contre), dans la catégorie assurances de personnes.

LES RENDEZ-VOUS EXPERTS MORNAY

Le Groupe Mornay a organisé début avril 2011 les premiers « Rendez-vous experts Mornay ». Cette journée d'échange portait sur un thème au cœur de l'actualité : la réforme des retraites et son impact pour les entreprises en termes d'employabilité des seniors, de gestion de la pénibilité et d'alourdissement des coûts des régimes de

prévoyance et de santé. Avec cette action, le Groupe Mornay conforte son expertise et son engagement auprès des entreprises et des salariés sur des sujets liés à l'évolution de notre système de protection sociale.

ENRICHISSEMENT DES SERVICES EN LIGNE

Sur le canal Web, le Groupe Mornay a développé et enrichi de nombreux services dédiés aux branches professionnelles, au suivi des frais de santé, à la consultation du relevé de points retraite, etc.

Fin 2010, le projet de refonte du site Internet du Groupe Mornay a été lancé, avec un objectif clair : offrir à tous ses publics un véritable portail d'accès « en temps réel » à la marque Mornay, à la fois en tant que « marque institutionnelle », « marque commerciale », « marque employeur » et « marque sociale/sociétale ». La mise en ligne est prévue pour la rentrée 2011. **!**



Composez avec nous
votre protection sociale

RETRAITE - PRÉVOYANCE - SANTÉ - ÉPARGNE - ACTION SOCIALE

Chaque jour, les équipes du Groupe Mornay se mobilisent pour accompagner les entreprises et leur dirigeant dans leur management social et sécuriser le parcours professionnel et personnel de leurs salariés. Parce que chaque client est unique, nous mettons à sa disposition une gamme de produits et services complète, modulable et innovante : garanties décès, incapacité, dépendance, complémentaires santé, épargne retraite... Pour composer ensemble sa protection sociale d'aujourd'hui et de demain.

www.groupemornay.com



ASSOCIATION SOMMITALE
Groupe Mornay
Association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901

GROUPE MORNAY
5 à 9 rue Van-Gogh
75591 Paris Cedex 12

www.groupemornay.com