

RAPPORT MORAL POUR L'EXERCICE 2021

1. Plan stratégique AMPHITÉA

Début 2021, un bilan de notre précédent plan « AMPHITÉA CAP 2020 » (2018 / 2020) a été réalisé et un nouveau plan appelé « 3A » (AMPHITÉA *Accompagne ses Adhérents*) a été lancé avec la collaboration et l'implication active de tous nos Correspondants régionaux.

Ce plan vise à travailler à l'amélioration des relations, des services et de l'accompagnement du client par l'assureur, en s'organisant autour des 3 axes de la « vie du client » :

- à l'adhésion du contrat (avant, pendant et après la souscription),
- durant la vie du contrat (points réguliers, recherche d'informations, contacts avec le Groupe, réclamations ...),
- à la prestation (remboursement de santé, liquidation de retraite, rachat d'épargne ...),

... auxquels s'ajoute un axe supplémentaire traitant de la compréhension du monde l'assurance de la personne par les clients.

Ainsi, AMPHITÉA accompagne ses Adhérents et renforce son rôle de « facilitateur du dialogue » avec l'assureur, afin de toujours chercher à leur proposer les meilleurs produits et services.

2. Audit de l'association

En 2021, l'Association a notamment travaillé sur :

- l'identité :
 - lancement de la Base Adhérents de l'Association,
 - transfert des 2 Plans d'Épargne Retraite Populaire (PERP) depuis l'association HÉLIA,
 - transformation des contrats de retraite MADELIN en PERI,
 - tenue des Comités de surveillance des PERP et des PERI,
 - chantier de maîtrise des coûts et de pilotage du budget de l'Association.
- la communication
 - édition de 2 magazines thématiques (mars et septembre),
 - développement de nos parutions sur le site et relais accru sur les réseaux sociaux,
 - évolution de l'espace du *Club Adhérents* sur le site internet (espace offres d'emploi),
 - préparation d'un guide sur le PERI (corédaction avec le Cercle de l'Épargne).
- l'animation
 - maintien des principales rencontres et réunions (visioconférence et/ou présentiel),
 - implication des Correspondants régionaux dans la transformation MADELIN / PERI,
 - lancement du plan « 3A » avec nos Correspondants régionaux.
- le partenariat
 - renforcement des actions d'information et d'échanges auprès d'AG2R LA MONDIALE,
 - adaptation de nos appuis à Entreprendre pour apprendre (EPA) compte tenu du contexte,
 - remise du Prix « Coup de cœur des assurés » avec la Fondation AG2R LA MONDIALE,
 - maintien de l'enquête annuelle avec le Cercle de l'Épargne et rédaction du guide PERI.

3. Actions avec la Fondation d'entreprise AG2R LA MONDIALE

Le Comité de Sélection des Projets (CSP)

Les deux membres AMPHITÉA du CSP, Véronique MARY et Martine MEURISSE, ont contribué aux travaux menés en 2021. Elles ont participé à l'instruction et l'étude de dossiers au cours des 4 Comités de l'exercice 2021, qui se sont déroulés en visioconférence, les 11 mars, 6 juillet, 15 octobre et 3 décembre, soit au total :

PRÉVISIONNEL		RÉALISÉ		%
Nombre de projets présentés CSP :	41	Nombre de projets retenus par le CSP :	30	73 %
Dotation Fondation pour ce CSP :	424 331 €	Montant total alloué par la Fondation :	342 300 €	81 %
Dotation Amphitéa pour ce CSP :	0 €	Montant total alloué par Amphitéa :	0 €	0 %

Les Référents

La crise sanitaire, démarrée en 2020, s'est poursuivie en 2021, impactant fortement les actions menées en partenariat avec EPA, et un décompte précis de l'investissement des référents AMPHITÉA n'a pu être réalisé.

Néanmoins, ce sont les mêmes régions qui restent actives (Océan Indien, Champagne Ardenne et, dans une moindre mesure, Midi-Pyrénées et Rhône Auvergne).

Le Prix Spécial 2021

En 2021, pour l'attribution du Prix « Coup de cœur des assurés », le Conseil d'administration d'AMPHITÉA a fait le choix de s'orienter vers des projets en lien avec les Objectifs de Développement Durable et plus particulièrement :

- ODD 2 : Faim « zéro »
- ODD 12 : Consommation et production responsables
- ODD 15 : Vie terrestre

... après un travail préliminaire avec la Fondation et les référents sur les ODD pour l'élaboration de la grille de critères et de notation.

C'est ainsi que l'association *Les Jardins des Gorges de l'Aveyron* a été sélectionnée par le jury. Depuis plus de 20 ans, elle développe des jardins de maraîchage biologique, support d'activité pour l'insertion sociale et professionnelle de personnes en difficulté. Conformément au budget prévisionnel, le montant du concours financier apporté par AMPHITÉA s'élève à 10.000 €.

4. Vie de nos Comités

Comité Produits et Services

Les 4 sessions de travail annuelles du Comité ont permis d'aborder les sujets soumis par :

- **les Adhérents**, lors de leurs questions à l'occasion de l'Assemblée générale,
- **les Correspondants**, lors des focus régionaux et des réunions de proximité,
- **l'assureur**, pour sa consultation de l'Association souscriptrice, en préparation des évolutions techniques ou financières.

AMPHITÉA
Association régie par la Loi du 1^{er} juillet 1901
Siège social : 5, rue Cadet - 75009 Paris

À noter que l'année 2021 a été fortement rythmée par le projet de transformation des contrats de retraite MADELIN en PERI, dans lequel les membres du Comité Produits et Services ont été impliqués, anticipant ainsi les travaux de tous les Correspondants lors des Focus régionaux. Ce projet a notamment donné lieu à l'organisation d'un comité extraordinaire en février.

Les 7 membres du Comité ont travaillé, avec différents experts du partenaire assureur, sous l'animation de Virginie DULCHAIN, Directrice Marketing AG2R LA MONDIALE, sur les sujets suivants :

- Février (comité extraordinaire)
 - transformation des contrats MADELIN : présentation du projet
- Avril
 - transformation des contrats MADELIN : point d'avancement
 - processus d'indexation des contrats prévoyance
 - nouveauté produit : séances de psychologue prises en charge
- Juin
 - objectif Silver
 - réforme de la protection sociale pour les professions libérales
 - transformation des contrats MADELIN : le plan de communication
- Septembre
 - indexations santé et prévoyance
 - transformation des contrats MADELIN : point d'avancement
 - présentation du projet FRPS
- Décembre
 - dépendance ; rappel de l'offre Assurance Autonomie, indexation 2022
 - transformation des contrats MADELIN : point d'avancement
 - lancement de la gamme EXCELLIE PREVOYANCE par La Mondiale Partenaires
 - zoom sur DOMITYS

Comité Parcours Client

Les 8 membres du Comité se sont réunis 4 fois au cours de l'année 2021, pour traiter des questions d'adhérents, étudier les suggestions remontées lors des Focus régionaux et être force de propositions auprès du partenaire assureur.

Ce Comité a été animé par Brigitte VILLETTE, Directrice de la Gestion individuelle AG2R LA MONDIALE.

Les principaux sujets abordés en séance furent les suivants :

- Avril
 - retraite complémentaire, présentation et fonctionnement
 - traitement de la déshérence des contrats d'assurance
- Juin
 - nouveautés de l'espace client
 - plan d'actions de la Gestion pour réduire les temps de traitement
- Septembre
 - actualité de la Gestion : impacts du plan d'actions
 - travail sur la rédaction des formulaires adressés aux bénéficiaires en cas de décès
 - projet des recommandations ACPR pour les réclamations
- Décembre
 - écrans de l'espace client : simulation d'économies d'impôts,
 - traitement des réclamations

Comité Outre-mer

Les 10 membres du Comité se sont réunis 2 fois au cours de l'année 2021 (visioconférence en janvier et présentiel en octobre), pour :

- informer des actions menées et des résultats enregistrés dans les départements et territoires d'outre-mer,
- favoriser le développement des actions spécifiques dédiées à ces régions,
- adapter les informations et messages, en fonction des particularités locales.

Ce Comité, animé par Stéphane LE ROUX, Directeur des outre-mer, a notamment échangé sur :

- les plans de relance prévus en outre-mer dans le contexte de la crise sanitaire,
- les actualités et actions de notre Association dans les régions ultramarines,
- les plans de développement mis en place par les équipes commerciales de l'assureur.

Comité Communication

Les 6 membres du Comité se sont réunis 2 fois en mode visioconférence au cours de l'année 2021, pour :

- prendre connaissance de l'orientation définie par le Comité Éditorial,
- réagir sur les thématiques et les contenus en enrichissant ces derniers par des propositions concrètes,
- être le relais des orientations auprès des Correspondants régionaux et des autres acteurs,
- jouer le rôle de veille active sur les thématiques à aborder

Ce Comité, animé par Yvan STOLARCZUK, Directeur de l'Association, a notamment travaillé sur les thèmes des 2 numéros du magazine, à savoir :

- la protection sociale et patrimoniale de la famille (mars),
- la protection sociale et patrimoniale de l'entreprise et de son dirigeant (septembre).

5. Correspondants régionaux

Dans le contexte particulier de la crise sanitaire en 2021, peu de mouvements dans l'effectif des Correspondants régionaux (pas de possibilité d'aller dans les régions à la rencontre de futurs candidats, qui avaient par ailleurs d'autres priorités à la sortie des confinements).

- Recrutements : 1 Correspondant

Prénom	Nom	Ville (dpt)
Eric	CENREAUD	PARIS (75)

- Démissions : 1 Correspondant

Prénom	Nom	Ville (dpt)
Sébastien	DAPY	LIMOGES (87)

- Fins de mandat à l'initiative d'AMPHITÉA au 31 décembre 2021 : 0 Correspondant

Prénoms	Noms	Villes (dpt)

6. Réunions d'information en région

AMPHITÉA s'engage dans 2 modèles de rencontres organisées avec le réseau commercial de son partenaire assureur, afin d'apporter des informations d'actualité sur l'environnement de la protection sociale et patrimoniale.

L'Association organise et/ou apporte un financement à :

- **des réunions de proximité** (entre 30 et 40 personnes)
 - ce type de rencontres, à l'initiative du réseau commercial, demande un appui financier limité et sous conditions de satisfaire au cahier des charges prédéfini par l'Association ;
 - les objectifs consistent à permettre une rencontre entre l'assureur et les adhérents, à approfondir un thème d'actualité de la protection sociale et à développer un réseau local entre adhérents.
- **les réunions Adhérents** (entre 100 à 150 personnes)
 - ce type de rencontres reste à l'initiative de l'Association et s'appuie sur l'expertise de ses partenaires (Cercle de l'Épargne, AG2R LA MONDIALE) ainsi que sur celle de spécialistes des questions traitées (santé, prévoyance, épargne, retraite) ;
 - les objectifs sont d'aller à la rencontre d'un plus grand nombre d'Adhérents de l'Association, en ayant un thème principal à traiter pour lequel des experts viennent apporter leurs éléments de réponse. À noter que ces rencontres peuvent se dérouler sous forme de dîner-débat ou de conférence-débat.

Réunions de proximité

En 2021, l'Association a été partenaire de 15 réunions de proximité pour un montant de 8 K€, réparties sur 8 régions. Compte-tenu là encore du contexte, la grande majorité des réunions prévues n'a pu être organisée durant l'année.

Réunions Adhérents

En 2021, compte-tenu du contexte lié à la crise sanitaire et aux difficultés d'organisation, aucune manifestation n'a pu être organisée durant l'année et sont donc reportées.

7. Assemblée générale du 10 juin 2021

440 608 Adhérents ont été convoqués (dont 14 membres assureurs) :

- 11.980 ont voté par correspondance ou envoyé leur pouvoir,
- 1.772 ont voté par internet,
- 0 ont voté lors de l'Assemblée générale, celle-ci s'est en effet tenue à huis clos.

Soit un total de 13.752 votants.