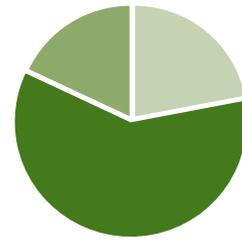
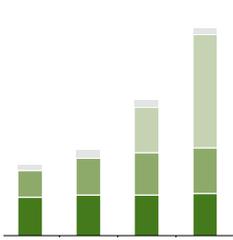


---

# RAPPORT ANNUUEL



# UMR

---

2013

---



**[ 5 ] AVANT-PROPOS****[ 7 ] PROFIL DE L'UMR**

- [ 8 ] Objet social de l'UMR
- [ 8 ] Forme juridique de l'UMR
- [ 9 ] Valeurs de l'UMR
- [ 9 ] Quelques chiffres clés
- [ 10 ] Sociétariat de l'UMR

**[ 13 ] OBSERVATOIRE DES RETRAITES****[ 17 ] GOUVERNANCE ET MUTUALITÉ**

- [ 18 ] Les instances de gouvernance
- [ 20 ] Les comités d'experts spécialisés
- [ 22 ] L'expertise extérieure
- [ 22 ] Le contrôle et l'audit
- [ 24 ] La participation et l'information des sociétaires

**[ 27 ] UNE ENTREPRISE, DES HOMMES**

- [ 28 ] Données sociales au 31/12/2013

**[ 31 ] DÉVELOPPEMENT ET PARTENARIATS**

- [ 32 ] Une évolution constante de notre environnement
- [ 33 ] Développer notre logique d'accompagnement
- [ 33 ] Des réseaux de distribution plus diversifiés
- [ 34 ] Un accompagnement optimisé de la relation après la vente : notre centre de contacts
- [ 34 ] 2013, des résultats commerciaux en très forte croissance

**[ 37 ] MARKETING ET COMMUNICATION**

- [ 38 ] Stratégie Marketing
- [ 38 ] Bilan de la campagne de communication
- [ 41 ] Les outils Marketing

**[ 43 ] GESTION DES ACTIFS**

- [ 44 ] Bilan 2013 et stratégie d'investissement par classe d'actifs
- [ 47 ] Analyse des résultats par régime
- [ 55 ] Allocation stratégique d'actifs

**[ 57 ] EQUILIBRE ET PÉRENITÉ**

- [ 58 ] Taux de couverture des régimes
- [ 63 ] Evolution du projet Solvabilité II

**[ 65 ] GESTION DES RISQUES ET CONTRÔLE INTERNE**

- [ 66 ] Le dispositif de gestion des risques
- [ 66 ] Le processus de contrôle interne

**[ 69 ] AU SERVICE DE NOS SOCIÉTAIRES**

- [ 70 ] Traitement des appels
- [ 71 ] Activité commerciale
- [ 73 ] Traitement des dossiers
- [ 75 ] Un système de gestion plus performant
- [ 76 ] Le baromètre de satisfaction

**[ 81 ] COMPTES SOCIAUX**

- [ 83 ] Bilan 2013
- [ 85 ] Compte de résultats 2013

**[ 87 ] ANNEXE**



# [ Union [ Mutualiste [ Retraite

*La lecture des résultats de l'année 2013, excellents à tous les niveaux, que ce soit en matière d'adhésions, de cotisations perçues et surtout de gestion d'actifs, est un encouragement formidable à poursuivre la trajectoire tracée il y a maintenant douze ans, lors de la création de l'UMR et de son produit phare : le complément retraite COREM.*

*Rappelons-nous : un plan de convergence fut construit avec l'autorité de contrôle de l'époque fixant à 2027 l'objectif d'un provisionnement intégral des régimes R1 (régime fermé en 2002) et COREM. Depuis lors, grâce à des résultats financiers de qualité, le provisionnement intégral du régime COREM a été atteint fin 2013 sur le régime Corem selon les paramètres fixés par le plan de convergence en 2002 (tables TPG 93 et taux d'actualisation de 3%), celui du régime R1 pourrait être atteint dans deux ou trois ans.*

*Mais voici le paradoxe : les considérants techniques ne sont hélas plus les mêmes depuis la crise financière, du fait de l'application d'une nouvelle table par génération et surtout d'un taux d'actualisation des provisions défavorable car basé sur les taux des emprunts d'état actuellement très bas. L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) nous demande donc de reconsidérer le plan de convergence, à l'aune de données plus exigeantes. C'est ce à quoi nous nous attelons. Les propositions que l'UMR fera à l'ACPR devront donc intégrer des mesures d'ajustement nécessaires mais contraignantes. Elles impacteront essentiellement le régime R1, régime fermé je le rappelle, donc sans apport de cotisations.*

*C'est donc un effort supplémentaire qui nous est réclamé, effort nécessaire dû à une conjoncture très défavorable que nous espérons passagère ; effort réclamé actuellement à tous les organismes de « risques longs » d'autant que s'ajoute la perspective de mise en œuvre de Solvabilité II en 2016.*

*Comme pour tous les régimes de retraite, qu'ils soient de base, complémentaires ou supplémentaires, les années actuelles et à venir sont celles de profondes restructurations voire de réformes douloureuses. Réformes nécessaires si l'on veut que tous ceux qui ont cotisé, qui ont épargné, puissent s'assurer une rente viagère régulière. C'est l'objectif qui guide notre action.*

Alain HERNANDEZ  
Président de l'UMR



AVANT-PROPOS

► **PROFIL DE L'UMR**

7

[ 8 ] Objet social de l'UMR

[ 8 ] Forme juridique de l'UMR

[ 9 ] Les valeurs de l'UMR

[ 9 ] Quelques chiffres clés

[ 10 ] Sociétariat de l'UMR

OBSERVATOIRE DES RETRAITES

GOVERNANCE ET MUTUALITÉ

UNE ENTREPRISE, DES HOMMES

DÉVELOPPEMENT ET PARTENARIATS

MARKETING ET COMMUNICATION

GESTION DES ACTIFS

ÉQUILIBRE ET PÉRENNITÉ

GESTION DES RISQUES ET CONTRÔLE INTERNE

AU SERVICE DE NOS SOCIÉTAIRES

COMPTES SOCIAUX

ANNEXE

# PROFIL DE L'UMR

L'Union Mutualiste Retraite est née le 25 février 2002 de la volonté stratégique des grandes composantes du mouvement mutualiste d'élargir leur offre de prestations au périmètre entier de la protection sociale et de proposer une solution retraite supplémentaire aux millions de personnes couvertes par leurs organismes.

Parallèlement à ce premier constat stratégique, l'UMR est également le fruit de la volonté de ce mouvement dans son ensemble de pérenniser l'existence du seul complément retraite mutualiste par points –Corem– afin d'offrir à tous les mutualistes une solution originale et solidaire dans un domaine porteur pour l'avenir.

L'UMR gère aujourd'hui, dans le cadre du Code de la mutualité, l'un des principaux régimes français de retraite complémentaire facultatif, tant sur le plan du nombre de sociétaires que sur le plan du volume d'actifs placés sous gestion.

C'est en ce sens que l'UMR a vocation à être un interlocuteur incontournable et reconnu dans le secteur de l'épargne retraite.

## OBJET SOCIAL DE L'UMR

Conformément à l'article 2 de ses statuts, l'Union Mutualiste Retraite a pour vocation de mener des actions de prévoyance, d'entraide et de solidarité au profit des membres des mutuelles et unions adhérentes.

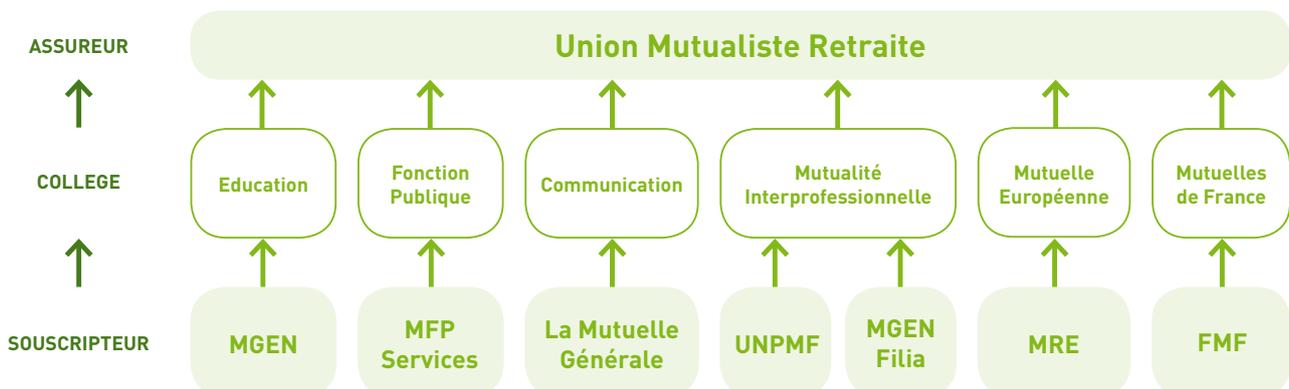
Elle a pour objet de fournir toutes prestations se rattachant aux branches d'assurance 20 et 26 pour lesquelles elle a été agréée.

L'UMR a également pour objet :

- D'assurer les fonctions d'étude et d'expertise stratégiques et commerciales dans le secteur de la retraite au profit de ses mutuelles et unions adhérentes.
- De coordonner les actions de développement du régime Corem engagées par les mutuelles et unions adhérentes.

## FORME JURIDIQUE DE L'UMR

L'Union Mutualiste Retraite est une « union » de mutuelles et d'unions de mutuelles, souscriptrices d'un contrat collectif à adhésion facultative :



UNPMF : Union Nationale de Prévoyance de la Mutualité Française / FMF : Fédération des Mutuelles de France

Cette structure permet à l'UMR de dédier son activité à la seule gestion technique et financière des compléments retraite, en laissant aux souscripteurs le soin d'organiser la représentation des adhérents et la distribution du Corem. Ainsi, l'UMR ne comporte pas d'adhérent direct personne physique.

## LES VALEURS DE L'UMR

L'Union Mutualiste Retraite défend des valeurs sociales et humanistes fortes dans le cadre de ses activités :

- La **solidarité** qui s'exerce par la redistribution intégrale de l'ensemble des contributions au seul bénéfice des mutualistes.
- Un **champ d'action et de développement large**, fondé sur la volonté de rassembler l'ensemble des acteurs du monde de la mutualité qui partagent les mêmes valeurs et de constituer ainsi une solution retraite originale et ambitieuse destinée à leurs adhérents, mutualistes ou sociétaires.
- La **maîtrise des coûts** et l'efficacité par l'engagement et la volonté de ne consacrer que le minimum des ressources disponibles à la gestion des régimes, sans renoncer à l'ambition de réunir des militants engagés et des professionnels de qualité, servis par des outils d'excellence.
- La **transparence**, tant vis-à-vis des mutualistes que de leurs représentants, dans l'objectif de leur garantir une information claire sur les engagements, les résultats et les perspectives de l'Union.

## QUELQUES CHIFFRES CLÉS

Au 31 décembre 2013, l'Union Mutualiste Retraite gère, pour le compte de 400 484 adhérents, les régimes de retraite Corem, R1, R3 et Corem co :



### 334 339 sociétaires

194 794 cotisants  
36 345 cotisants « suspendus »  
103 200 allocataires

211,2 M€ de cotisations  
154,7M€ de rentes servies  
6 274,7M€ d'actifs



### 137 645 sociétaires

29 039 cotisants « suspendus »  
108 606 allocataires

133, 6 M€ de rentes servies  
1 636, 7 M€ d'actifs



### 1 646 sociétaires

1 115 cotisants  
515 cotisants « suspendus »  
16 allocataires

1,04 M€ de cotisations  
4,5 M€ d'actifs

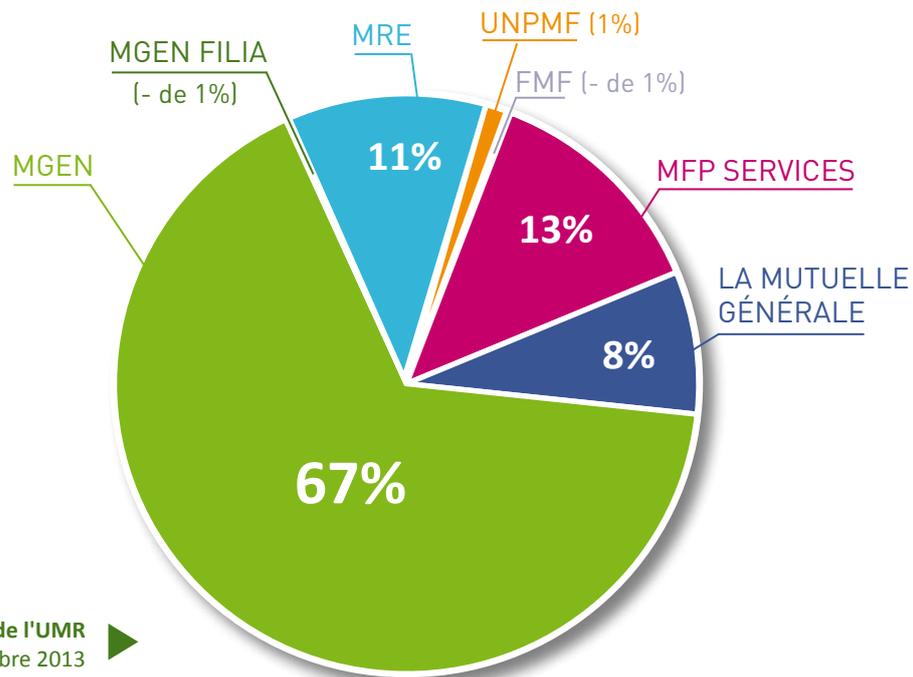


### 3 649 sociétaires

492 cotisants « suspendus »  
3 157 allocataires

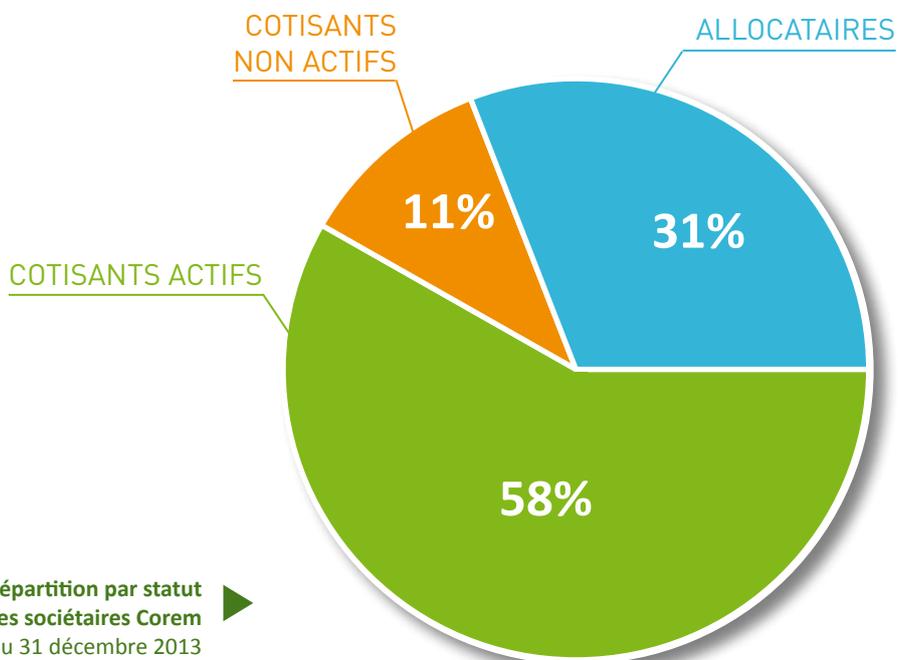
1,6 M€ de rentes servies  
85,2 M€ d'actifs

## SOCIÉTARIAT DE L'UMR



Répartition du sociétariat de l'UMR au 31 décembre 2013

## Régime Corem



Répartition par statut des sociétaires Corem au 31 décembre 2013

L'âge moyen des sociétaires Corem est de 58,40 ans :

- 52,90 ans pour les cotisants,
- 65,50 ans pour les allocataires.

La cotisation annuelle moyenne des mutualistes reste stable : 887,69 € en 2012 et 891,21 € en 2013 (hors rachats d'années et versements exceptionnels).

## Répartition de la cotisation annuelle moyenne par tranche d'âge

Tranche d'âge	2012	2013
Moins de 30 ans	358,62 €	336,50 €
De 30 à 39 ans	523,42 €	514,16 €
De 40 à 49 ans	694,67 €	687,03 €
De 50 à 59 ans	1 100,27 €	1062,83 €
Plus de 60 ans	2 014,19 €	1 963,04 €

Ces chiffres confirment que l'épargne dédiée à la retraite suit l'évolution des revenus des adhérents.

La rente annuelle moyenne versée aux allocataires dans le cadre du régime Corem s'élève à 1 546 € en 2013.

### Régime R1

Le régime R1 est fermé aux nouvelles adhésions, il comprend au 31 décembre 2013 :

- 79% d'allocataires,
- 21% d'adhérents en attente de la liquidation de leurs droits ou cotisants « suspendus ».

L'âge moyen des sociétaires R1 est ainsi 75,10 ans en 2013.

La rente annuelle moyenne versée aux allocataires dans le cadre du régime R1 s'élève à 1 170 € en 2013.

### Régime R3

Fermé aux nouvelles adhésions depuis le 3 décembre 2004, le régime R3 est constitué :

- Des droits à rente acquis dans le cadre de contrats collectifs souscrits auprès de l'UMR à l'attention des fonctionnaires détachés ou mis à disposition (MAD) et des Responsables de l'Economie Sociale (RES).
- Des droits à rente dont bénéficient les adhérents qui, entre 1973 et 1986, ont opté pour le versement d'une allocation vieillesse annuelle en lieu et place du contrat Prestation Invalidité Décès (PID) de la MGEN.

Il comprend au 31 décembre 2013 :

- 87% d'allocataires
- 13% d'adhérents en attente de la liquidation de leurs droits ou cotisants « suspendus »

### Régime Corem co

Corem co est un régime de retraite supplémentaire à cotisations définies dit « article 83 », souscrit par une entreprise au profit de ses salariés dans le cadre d'un contrat collectif obligatoire.

Il comprend au 31 décembre 2013 :

- 67,74% de cotisants,
- 31,29% d'adhérents en attente de la liquidation de leurs droits ou cotisants « suspendus »,
- 0,97% d'allocataires.



AVANT-PROPOS

PROFIL DE L'UMR

► **OBSERVATOIRE DES RETRAITES**

13

GOUVERNANCE ET MUTUALITÉ

UNE ENTREPRISE, DES HOMMES

DÉVELOPPEMENT ET PARTENARIATS

MARKETING ET COMMUNICATION

GESTION DES ACTIFS

EQUILIBRE ET PÉRENNITÉ

GESTION DES RISQUES ET CONTRÔLE INTERNE

AU SERVICE DE NOS SOCIÉTAIRES

COMPTES SOCIAUX

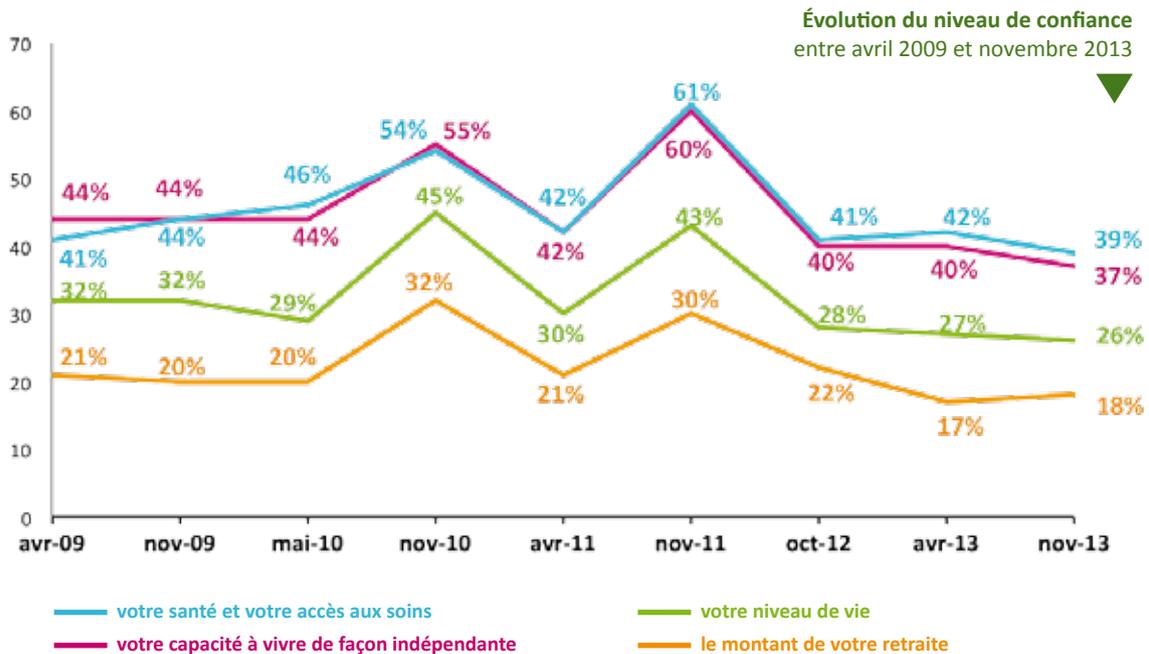
ANNEXE

Alors qu'une nouvelle réforme des retraites était en discussion au Parlement, l'UMR, Ipsos et Liaisons sociales ont souhaité savoir dans quel état d'esprit se trouvaient les Français sur ce sujet : le contenu du projet était-il connu ? Comment cette réforme était-elle perçue ? Parviendrait-elle à apaiser leurs inquiétudes sur leurs conditions de vie au moment de leur retraite ? Les inciterait-elle à épargner davantage en vue de leur retraite ?

Autant de questions posées par téléphone les 8 et 9 novembre 2013 à un échantillon national représentatif de 1 025 personnes âgées de 15 ans et plus.

## Nouveaux records d'inquiétude sur le sujet de la retraite

**Question :** Personnellement, lorsque vous pensez à votre vie au moment de votre retraite, êtes-vous tout à fait confiant, plutôt confiant, plutôt inquiet ou très inquiet en ce qui concerne...



Globalement, les Français n'ont jamais été aussi inquiets au sujet de leur future retraite depuis 2009 et la mise en place de cet Observatoire.

## Une réforme dont le contenu est mal connu,

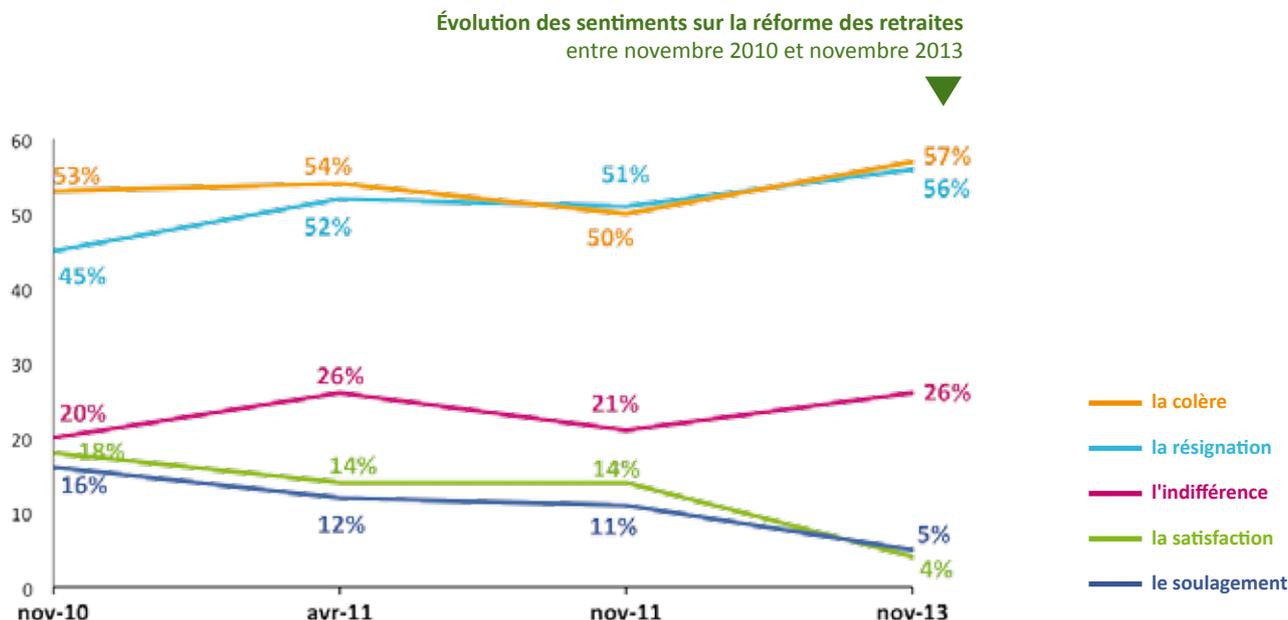
## mais qui n'est pas épargnée par le mouvement d'humeur des Français

**Question :** Avez-vous entendu parler de la réforme des retraites actuellement en discussion au Parlement ?



**Question :** Lorsque vous pensez à la réforme des retraites actuellement en discussion au Parlement, quels sont les deux sentiments qui vous viennent spontanément à l'esprit ?

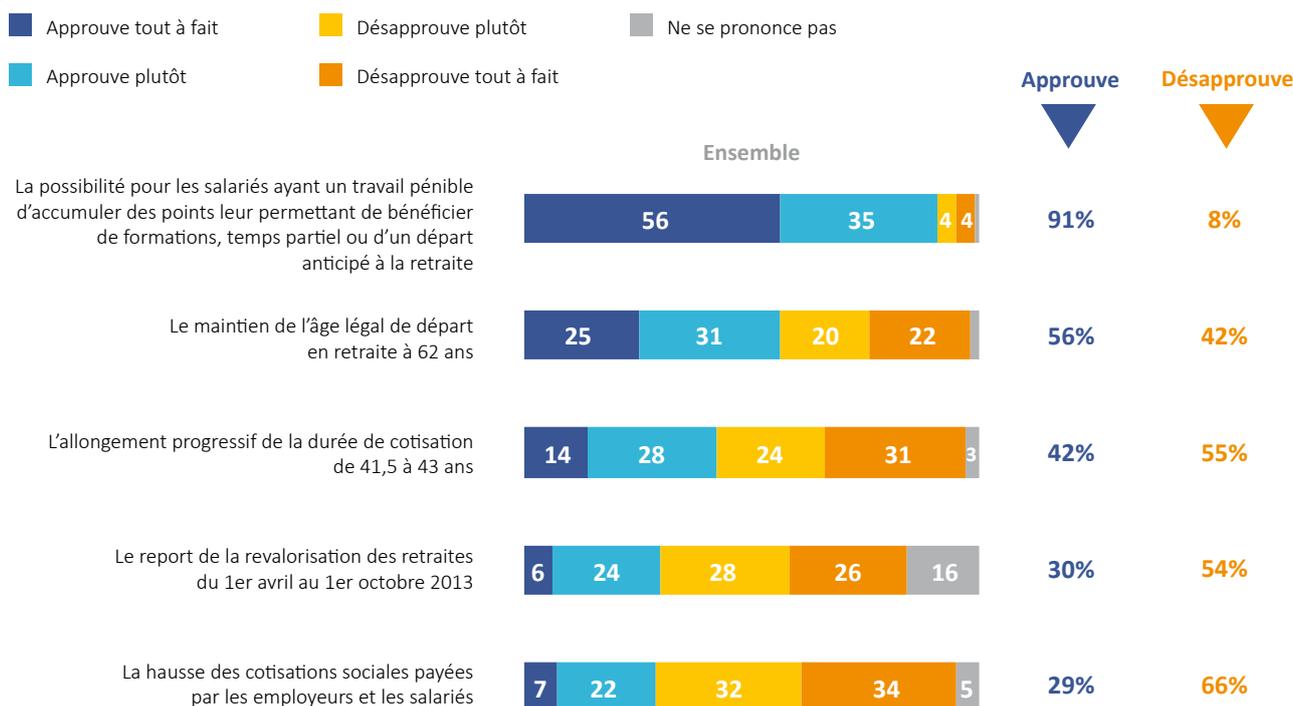
Résultats supérieurs à 100, deux réponses possibles



### Des mesures très diversement appréciées :

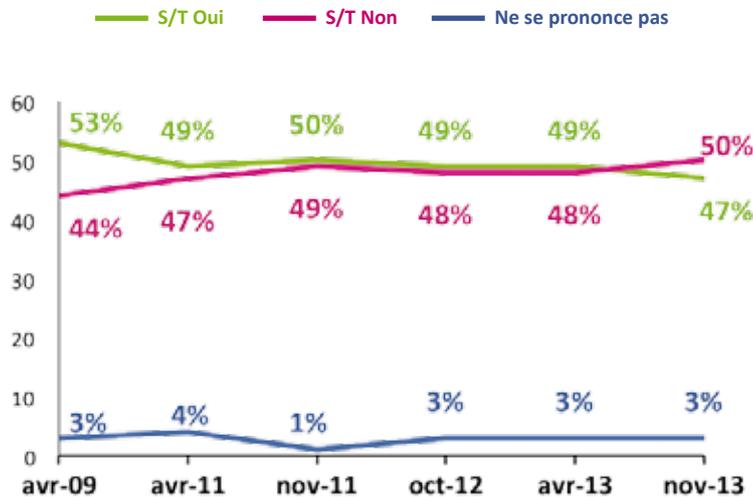
la création du compte pénibilité saluée, les efforts en matière de contribution rejetés.

**Question :** Pour chacune des mesures suivantes contenues dans le projet de réforme, dites-moi si vous l'approuvez ou si vous la désapprouvez ?

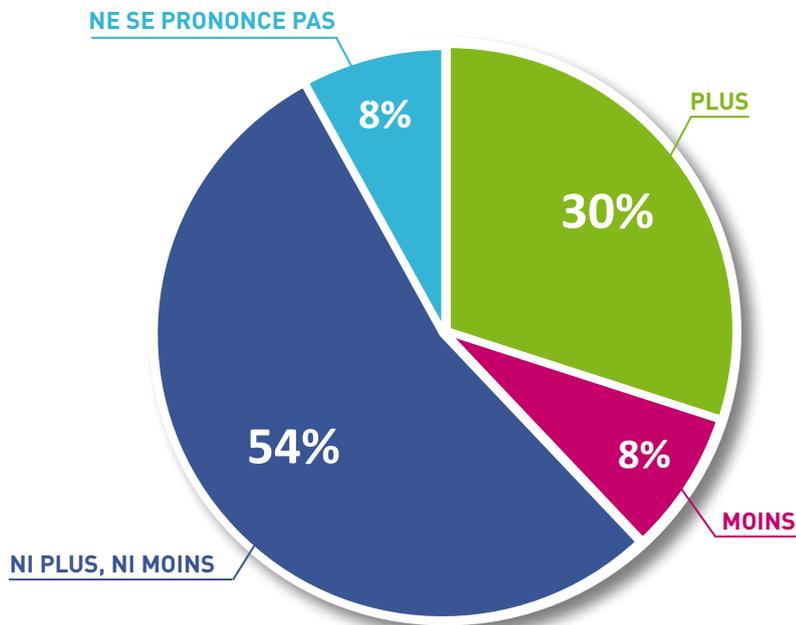


## La proportion de Français qui a épargné en vue de sa retraite décline.

**Question :** Personnellement, avez-vous épargné d'une manière ou d'une autre en vue de votre retraite ?



**Question :** Cette réforme vous incite-t-elle à épargner : plus, moins ou ni plus ni moins qu'avant en vue de votre retraite ?



Moins d'un Français sur trois déclare que la réforme en discussion au Parlement l'incite à épargner davantage en vue de la retraite (30% ; 42% des moins de 35 ans). Elle inciterait une minorité de Français à moins épargner (8% ; 16% de 60 ans et plus relativement soulagés). Mais surtout, pour une majorité, cette réforme n'a pas d'impact sur les intentions d'épargne en préparation de la retraite.

C'est donc sans doute d'autres facteurs (et notamment les difficultés économiques croissantes de nombre de ménages) qui contribuent à expliquer le lent déclin de la part de Français ayant épargné d'une manière ou d'une autre en vue de leur retraite : 53% en 2009, 49% jusqu'en avril dernier et désormais 47%.

AVANT-PROPOS

PROFIL DE L'UMR

OBSERVATOIRE DES RETRAITES

► **GOVERNANCE ET MUTUALITÉ**

17

[ 18 ] Les instances de gouvernance

[ 20 ] Les comités d'experts spécialisés

[ 22 ] L'expertise extérieure

[ 22 ] Le contrôle et l'audit

[ 24 ] La participation et l'information des sociétaires

UNE ENTREPRISE, DES HOMMES

DÉVELOPPEMENT ET PARTENARIATS

MARKETING ET COMMUNICATION

GESTION DES ACTIFS

EQUILIBRE ET PÉRENNITÉ

GESTION DES RISQUES ET CONTRÔLE INTERNE

AU SERVICE DE NOS SOCIÉTAIRES

COMPTES SOCIAUX

ANNEXE

## LES INSTANCES DE GOUVERNANCE

### L'Assemblée générale

L'Union Mutualiste Retraite est une union de personnes morales.

A ce titre, son Assemblée générale est composée de délégués des groupements adhérents à l'UMR (Mutuelle Générale de l'Education Nationale, MGEN Filia, La Mutuelle Générale, MFP Retraite, Union Nationale de Prévoyance de la Mutualité Française, Fédération des Mutuelles de France, Mutuelle Retraite Européenne). Les décisions, régulièrement prises par ces délégués, sont opposables aux sociétaires (cotisants et allocataires) des régimes de retraite supplémentaires.

Tous les groupements adhérents, organismes mutualistes, ont vocation à représenter les sociétaires, personnes physiques, qui bénéficient des prestations et services de l'Union.

L'Assemblée générale du 24 juin 2013 a été l'occasion pour tous les délégués des groupements adhérents de s'exprimer sur la gestion de l'exercice 2012 et approuver les axes de développement et les perspectives pour l'exercice 2014.

#### Composition des délégations :

Collège	Education (MGEN)	Fonction Publique (MFP Services)	Communication (La Mutuelle Générale)	Mutualité Interprofessionnelle (UNPMF/MGEN Filia)	Mutuelle Européenne (MRE)	Mutuelles de France (FMF)
Nombre de délégués	55	12	8	4	10	2
<b>TOTAL</b>	<b>91 délégués</b>					

Sur les 91 délégués convoqués, 81 étaient présents ou représentés, permettant à l'Assemblée générale de se prononcer, au nom de l'ensemble des adhérents des régimes de l'UMR, sur les sujets à l'ordre du jour proposé par le Conseil d'Administration :

- l'approbation du procès-verbal de la précédente Assemblée générale
- l'approbation du rapport annuel et des comptes sociaux 2012
- l'affectation du résultat 2012
- Communication des commissaires aux comptes
- le rapport 2012 sur les opérations d'intermédiation
- la détermination des valeurs de service des points des différents régimes à effet du 1er janvier 2014
- la détermination des barèmes à effet du 1er janvier 2014
- les propositions de modifications statutaires à effet du 1er janvier 2014
- les propositions de modifications réglementaires à effet du 1er janvier 2014
- la délégation de pouvoirs au Conseil d'administration
- l'examen des propositions mutualistes
- les indemnités exceptionnelles (article L114-26 du Code de la mutualité)
- la détermination des cotisations statutaires 2014
- le rapport 2012 du Comité de médiation
- le rapport 2012 du cabinet d'actuaire indépendant

Une Assemblée générale extraordinaire a par ailleurs été convoquée le 15 avril 2013 suite à la décision du Conseil d'Administration extraordinaire du 25 mars 2013, avec pour ordre du jour :

- la mise en œuvre de la conversion du régime R3 en rentes viagères de branche 20 à effet du 1er janvier 2013 et le calcul des droits associés à cette conversion,
- le nouveau règlement R3 après conversion à effet du 1er janvier 2013,
- la désignation d'un nouveau cabinet d'actuariat indépendant (Cabinet Galéa et Associés)

## Le Conseil d'administration

### ► La composition du Conseil d'administration et son évolution

Au 31 décembre 2013, le Conseil d'administration de l'Union Mutualiste Retraite est composé de 24 membres. Il reflète l'identité du sociétariat de l'UMR.

6 collèges y sont représentés :

- Le collège « Education » par 15 membres.
- Le collège « Fonction Publique » par 4 membres.
- Le collège « Communication » par 2 membres.
- Le collège « Mutualité Interprofessionnelle » par 1 membre.
- Le collège « Mutualité Européenne » par 1 membre.
- Le collège « Mutuelles de France » par 1 membre.

Les membres du Conseil d'administration de l'Union sont élus parmi les délégués de l'Assemblée générale pour une durée de 6 ans. Le Conseil d'administration est renouvelable par tiers tous les deux ans.

### ► Le fonctionnement 2013 du Conseil d'administration

Le Conseil d'administration établit les objectifs stratégiques et la politique générale de l'Union Mutualiste Retraite. Il en contrôle et en oriente la gestion. Il désigne les membres des comités d'experts, approuve les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs stratégiques qu'il définit, veille à la mise en œuvre du programme de gestion et de contrôle de l'UMR.

Les statuts de l'UMR prévoient les règles suivantes quant au fonctionnement du Conseil d'administration : Toute décision ou délibération requiert la présence de la moitié des membres au moins.

Les décisions et délibérations sont prises à la majorité des voix des membres présents.

Le Conseil d'administration s'est réuni 5 fois au cours de l'exercice 2013 (séances des 25 mars, 15 avril, 3 juin, 23 septembre et 10 décembre). Le taux de participation des membres du Conseil d'administration aux réunions du Conseil d'administration est de 61%. Outre les décisions et délibérations statutaires, le Conseil d'administration s'est penché principalement sur les dossiers suivants :

- l'approbation du budget de l'UMR pour l'année 2014
- l'approbation des rapports réglementaires 2012 (solvabilité, contrôle interne, politique de réassurance, politique des placements)
- l'approbation de la politique des placements de l'exercice 2013
- la validation des interventions au titre du fonds d'action sociale pour l'exercice 2012
- l'approbation des tarifs de remboursements des frais de déplacements et de séjour 2014 des Administrateurs et des personnels salariés de l'UMR
- la discussion d'un plan d'actions de consolidation des régimes R1 et COREM
- la conclusion de conventions/contrats, dans le cadre des conventions réglementées, avec les organismes suivants : MGEN Union, MGEN, MRE, Coremimmo Gestion SAS, SCI Coremimmo et Arts et Vie.

- la décision de convoquer une Assemblée générale extraordinaire le 15 avril 2013 pour la mise en œuvre de la conversion du régime R3 en rentes viagères de branche 20 à effet du 1er janvier 2013 et la désignation d'un nouveau cabinet d'actuariat indépendant (cabinet Galéa et associés)
- l'approbation de l'ordre du jour et des documents préparatoires de l'Assemblée générale ordinaire du 24 juin 2013 :
  - > l'approbation du procès-verbal de la précédente Assemblée générale
  - > l'approbation du rapport annuel et des comptes sociaux 2012
  - > l'affectation du résultat 2012
  - > communication des commissaires aux comptes
  - > le rapport 2012 sur les opérations d'intermédiation
  - > la détermination des valeurs de service des points des différents régimes à effet du 1er janvier 2014
  - > la détermination des barèmes à effet du 1er janvier 2014
  - > les propositions de modifications statutaires à effet du 1er janvier 2014
  - > les propositions de modifications réglementaires à effet du 1er janvier 2014
  - > la délégation de pouvoirs au Conseil d'administration
  - > l'examen des propositions mutualistes
  - > les indemnités exceptionnelles (article L114-26 du Code de la mutualité)
  - > la détermination des cotisations statutaires 2014
  - > le rapport 2012 du Comité de médiation
  - > le rapport 2012 du cabinet d'actuaire indépendant

## ► Les indemnités exceptionnelles et les avantages de toute nature des administrateurs

Conformément à l'article L.114-26 du Code de la mutualité, l'Assemblée générale de l'Union Mutualiste Retraite, a décidé, lors de sa réunion ordinaire du 24 juin 2013, d'attribuer pour l'année 2014 au Président de l'Union, des indemnités exceptionnelles nettes correspondant au plafond de la Sécurité Sociale, en raison des attributions permanentes qui lui sont confiées.

Pour l'exercice 2013 et pour l'ensemble des membres du Conseil, seuls des frais de téléphone, de déplacement et de séjour ont été pris en charge pour un montant de 34 036 €. Comme les années précédentes, le président de l'Union a renoncé à l'indemnité qui lui avait été allouée par l'Assemblée générale du 10 septembre 2012.

## LES COMITÉS D'EXPERTS SPÉCIALISÉS

Le Conseil d'administration a créé en son sein 3 comités d'experts (comité de surveillance des engagements, comité des placements, comité Stratégie). Ces comités, installés sur les 3 cœurs de métiers de l'Union Mutualiste Retraite, ont un rôle consultatif et permettent au Conseil d'administration de profiter pleinement des compétences et de l'expertise des personnalités qualifiées, membres indépendants et bénévoles de ces comités.

La désignation d'une personnalité qualifiée en vue de participer aux travaux du comité interdit à l'organisme ou à l'entreprise, dans lequel elle exerce un mandat ou une fonction, de soumissionner à un appel d'offres de service sur lequel le comité est amené à se prononcer.

### Le comité de surveillance des engagements

Personnalités qualifiées, membres du comité :

- Monsieur Philippe CHOU, actuaire conseil indépendant (société Riskeo)
- Monsieur Cédric CORNU, actuaire, directeur de l'Actuariat BRO BTP

- Monsieur André LE BORGNE, actuaire, directeur de l'Euria Brest (en retraite)
- Monsieur Joseph PIZZO, actuaire conseil indépendant (en retraite)

Le comité de surveillance des engagements se réunit pour suivre l'évolution et la répartition des engagements techniques, pour suivre les procédures de contrôle interne et s'assurer de la fiabilité des informations transmises au Conseil d'administration pour la détermination des orientations et la prise de décisions.

## Le comité des placements

Personnalités qualifiées, membres du comité :

- Monsieur Ernest BERTHET, Directeur général des services administratifs du Sénat (en retraite)
- Monsieur Dominique EUGENE, Directeur général de Macif Gestion (en retraite)
- Monsieur Christian HEBRARD, Président de la Banque Monétaire et Financière

Le taux d'assiduité des membres du comité des placements présents aux réunions du comité est de 50%.

Le comité des placements se réunit pour suivre et contrôler la gestion des actifs de l'Union Mutualiste Retraite. Il étudie les propositions des sociétés gestionnaires de fonds et émet des avis sur la conjoncture financière et les opportunités à saisir en matière de gestion d'actifs.

Au cours de l'exercice 2013, les membres du comité des placements se sont réunis le 19 septembre et 5 décembre sur les sujets suivants :

- Proposition de stratégie de la politique des placements et de l'allocation tactique 2014
- Point sur la gestion par classe d'actifs
- Point sur la gestion obligataire des portefeuilles (mandats confiés à EGAMO et AMUNDI)

Des réunions communes avec le comité des Placements et le comité des Engagements ont eu lieu les 4 avril et 9 septembre (avec un taux d'assiduité de 62%), pour débattre sur les sujets suivants :

- Actualisation par la société MERCER de l'étude sur l'allocation stratégique des actifs des régimes R1, Corem et les perspectives de couverture des engagements à long terme des régimes R1, Corem.
- Présentation des comptes 2012
- Situation des régimes au 31/12/2012 et les perspectives d'évolution en 2014 (valeurs de service et valeurs d'acquisition des points)
- Résultats du test LTGA (branches longues Solvabilité 2)
- Choix du cabinet ACTUARIS pour les missions « Génération des scénarios financiers » et « Conseil en allocation d'actifs ».
- Gestion des actifs : retour sur les résultats 2012, sécurisation des portefeuilles, investissements et perspectives 2013

## Le comité Stratégie

Personnalités qualifiées, membres du comité :

- Monsieur Jean-Hervé LORENZI, Professeur d'économie à l'université Paris Dauphine, Conseiller du Directoire (La Compagnie financière Edmond de Rothschild) ;
- Monsieur Jacky RICHARD, Conseiller d'Etat.
- Monsieur Robert ZARADER, Consultant, expert en stratégie de communication.

Le comité Stratégie se réunit pour suivre la politique de développement de l'Union Mutualiste Retraite et principalement celle des régimes dont les réseaux partenaires en assurent la mutualisation et le développement. A ce titre, il vérifie l'adéquation des politiques commerciales des partenaires avec les valeurs véhiculées par l'Union Mutualiste Retraite et garantit la cohérence des informations remises aux mutualistes.

## L'EXPERTISE EXTÉRIEURE

Le pilotage des régimes de retraite par points nécessite une surveillance fine des équilibres techniques et financiers sur des horizons à très long terme.

L'UMR dispose, maintenant depuis plusieurs années, de modèles adaptés et pertinents pour le suivi de ses engagements. Les résultats de ces modèles apportent des éléments indispensables pour aider l'Assemblée générale dans ses choix (évolution de la valeur de service du point, des garanties...).

Régulièrement, l'UMR fait évoluer ses outils pour modéliser de façon plus précise les actifs financiers ainsi que les engagements de passif des différents régimes. Cette évolution des outils est également rendue nécessaire par l'évolution de l'environnement réglementaire.

L'UMR a fait le choix de disposer en interne de ces différents outils afin d'en avoir une parfaite maîtrise. Elle s'appuie toutefois sur l'expertise de sociétés externes lorsqu'elle souhaite apporter des évolutions.

En 2013, l'UMR a fait appel à la société Actuaris pour l'aider à implémenter un outil de génération de scénarios économiques. Les scénarios économiques alimentent un outil de modélisation actif / passif permettant un pilotage pertinent des régimes de retraite.

Actuaris conseille également l'UMR sur le choix d'allocation d'actifs en fonction des contraintes de passif.

## LE CONTRÔLE ET L'AUDIT

### Le commissariat aux comptes

En vertu de l'article 54 des statuts de l'Union Mutualiste Retraite, le contrôle de la situation financière et des comptes annuels de l'Union est confié à un ou plusieurs commissaires aux comptes qui sont nommés pour un mandat de six exercices par l'Assemblée générale sur proposition du Conseil d'administration.

L'Assemblée générale du 14 septembre 2009, sur proposition du Conseil d'administration, a décidé de nommer, en qualité de Commissaires aux comptes, pour la durée de six exercices :

- Le cabinet KPMG, représenté par Monsieur Xavier DUPUY, en qualité de titulaire ;
- Madame Isabelle GOALEC, en qualité de suppléante.

Leur mission prendra fin à l'Assemblée générale ordinaire de 2015.

### Le cabinet d'actuariat indépendant

En vertu de l'article 55, l'Union Mutualiste Retraite s'appuie sur l'expertise et les services d'un actuaire indépendant. Le rapport établi par Monsieur Philippe BERQUIN (Galéa & Associés) au titre de l'exercice 2012 a été présenté à l'Assemblée générale du 24 juin 2013.

La mission de cet actuaire indépendant est de rapporter, annuellement, auprès de l'Assemblée générale sur la situation et les évolutions prospectives de grands équilibres techniques et financiers des régimes de retraite gérés par l'UMR.

### Le comité de médiation

Dans le respect des dispositions de l'article 53 des statuts de l'Union Mutualiste Retraite, le Conseil d'administration qui a suivi l'Assemblée générale du 10 septembre 2012 a désigné, pour deux années, les médiateurs suivants :

- Madame Catherine RIGAUT (ancien directeur au département assurances de personnes d'AON)
- Madame Jacqueline ESCARD (trésorier-payeur général honoraire)
- Monsieur Jean LEVEILLE (proviseur honoraire, ancien médiateur académique)

Année	Nombre de demandes
2011	13
2012	18
2013	15

Près de la moitié des demandes traitées en 2013 (7 sur 15) avait pour objet la résiliation ou le rachat du contrat, alors que le règlement Corem ne prévoit pas d'option de rachat anticipé et n'y est pas contraint par la réglementation.

Les autres demandes avaient des motifs divers. Toutefois, elles concernaient le plus souvent des adhérents bénéficiant de leur complément retraite (6 sur 8).

## Le comité d'audit et des comptes

Dans le respect de l'article 46 des statuts de l'UMR, le Comité d'audit et des comptes est composé de 5 administrateurs de l'UMR nommés ci-dessous :

- Madame Annie LANCELOT (présidente),
- Madame Régine BRUSSEAU,
- Monsieur Jean-Baptiste LE CORRE (fin de mandat en 2013),
- Madame Ariane TOLETTI,
- Monsieur Dominique CHAVOUET (remplaçant de M. LE CORRE),
- Monsieur Stéphane DORCHIES.

Au cours de l'exercice 2013, les membres du Comité d'audit et des comptes se sont réunis 3 fois (le 8 avril, le 24 septembre et le 26 novembre) et le taux d'assiduité des membres aux réunions est de 87%.

Les comptes rendus des réunions du Comité d'audit et des comptes sont communiqués et commentés régulièrement aux réunions du Conseil d'administration.

## Sujets traités lors des réunions de 2013

Dans le cadre de ses missions, les sujets traités par les membres du Comité d'audit et des comptes ont été les suivants :

- Rencontre avec les Commissaires aux comptes
  - > Présentation et discussion de l'audit des comptes 2012,
  - > Présentation et discussion du rapport d'intervention intérimaire portant sur l'exercice 2013.
- Échange sur l'audit interne
  - > Suivi de la mise en place des recommandations suite aux missions d'audit,
  - > Présentation des rapports de missions d'audit réalisées.
- Formation des administrateurs du Comité d'audit et des comptes
  - > Cadre général de Solvabilité II
    - > De Solvabilité I à Solvabilité II
    - > Architecture générale
    - > Principes directeurs
    - > Enjeux pour les entreprises et groupes d'assurance
    - > Calendrier et actualité du projet.
  - > Zoom sur le Pilier II de Solvabilité II

- > Dispositif de gouvernance
- > Rôle et responsabilité du Conseil d'administration
- > Fonction clés de gouvernance
- > Fonction gestion des risques (ORSA)
- > Fonction actuarielle
- > Dispositif de contrôle interne
- > Rôle de la fonction d'audit interne
- > Problématiques liées à la sous-traitance.

- Le suivi de l'information comptable et financière. Le comité d'audit et des comptes est régulièrement informé de l'exécution budgétaire de l'exercice ainsi que l'état des placements.
- Validation du plan annuel d'audit 2014.

## Rapports adressés aux membres du Comité d'audit et des comptes en 2013

- Mission Investissements Immobiliers (réalisée en décembre 2012) ;
- Mission sur le processus de gestion des réclamations adhérents ;
- Mission sur Corem co.

La mission sur « l'externalisation obligatoire » est réalisée et le projet de rapport est en cours de validation auprès des audités. Il fera l'objet d'une présentation auprès du Comité d'audit et des comptes en 2014.

Ces missions ont été réalisées avec notre prestataire extérieur, la société Intégrale Insurance Services.

## LA PARTICIPATION ET L'INFORMATION DES SOCIÉTAIRES

L'Union Mutualiste Retraite a mis en place différents outils et temps forts visant à favoriser les échanges entre les mutualistes et permettant une juste information de chacun sur les résultats de l'Union et sur les projets à venir.

### La communication sur le site [www.corem.com](http://www.corem.com)

Pendant la période qui s'étend du Conseil d'administration d'avril à l'Assemblée générale, chaque sociétaire peut librement consulter au sein de l'espace « Adhérents » la documentation destinée aux délégués de l'Assemblée générale. Le projet de rapport annuel, les propositions de modifications statutaires et réglementaires, la liste des délégués convoqués sont en ligne et consultables. Les adhérents ne disposant pas de ressources informatiques peuvent obtenir communication de ces dossiers sur simple demande.

### La revue Dialogue

Chaque année l'UMR édite deux numéros de Dialogue qui sont adressés à l'ensemble des sociétaires :

- A l'issue du Conseil d'administration d'avril, pour les informer des résultats de l'année écoulée et de l'ordre du jour de la prochaine Assemblée générale ;
- A l'issue de l'Assemblée générale, pour les informer des principales décisions prises par leurs délégués, en leur nom, notamment en ce qui concerne les modalités de fonctionnement des compléments retraite et de la garantie décès.

### Les réunions régionales

En préparation de l'Assemblée générale, l'UMR organise des réunions régionales auxquelles chaque mutualiste est invité. Ces réunions annuelles permettent à l'UMR de mieux connaître les attentes de ses sociétaires et de répondre en direct à leurs questions.

Pour toucher un plus grand nombre de sociétaires, l'UMR propose également, depuis 2013, une réunion d'informations virtuelle diffusée dans l'espace Adhérents du site internet ([www.corem.com](http://www.corem.com)). Les sociétaires peuvent y participer en posant leurs questions en ligne.

## Le droit d'initiative mutualiste

Afin de renforcer la participation des mutualistes, l'Union a inscrit, dans ses statuts, la possibilité pour 100 sociétaires de formaliser et soumettre une proposition à l'Assemblée générale. Le formulaire « droit d'initiative mutualiste » est accessible au sein de l'espace « Adhérents » du site [www.corem.com](http://www.corem.com).

## Le forum de discussion

Ce forum compte maintenant 3 années d'existence.

Il est maintenant possible d'affirmer qu'il a atteint en grande partie ses objectifs dans la transparence, une très grande liberté d'expression et une volonté pédagogique concernant le fonctionnement technique des produits R1 et COREM.

Ce dernier volet résulte du parti pris par quelques adhérents qui ont manifesté le désir de communiquer les explications ou solutions dont les services leur ont fait part à propos de leur cas personnel afin de les partager, dans un esprit positif, avec le plus grand nombre... On ne peut que les en remercier, car sur des sujets ardu, il y a eu de longs et fructueux échanges « horizontaux » entre adhérents, l'administrateur du forum n'intervenant que comme arbitre final du débat, le plus souvent sur sollicitations des débatteurs.

Quelques chiffres reflétant l'activité du forum en 2013 :

- Au 31/12/2013, 2 221 membres étaient inscrits pour consulter l'un des 6 forums en activité, soit 33% de progression.
- 24 nouveaux sujets, tous créés par les adhérents, soit un total de 77, étaient ouverts. 154 nouveaux messages sont venus enrichir les débats.
- Plus de 14 300 consultations cumulées de ces sujets ont été recensées, soit une progression de plus de 36% sur un an.

Les Régionales et l'Assemblée générale n'ont pour la seconde année consécutive suscité que peu d'intérêt (1% du total des messages)

Si de nouveaux sujets sont apparus, certains redondants, aucun n'a été suivi d'un fort lectorat....des débats de fond et des questionnements positifs plafonnent en moyenne à 7% de lectorat, la multiplicité des sujets entraînant une dilution qui nuit à l'attractivité.

Notons au passage les plus consultés : taux de rendement (5,80%), rente ou capital (6,70%), indemnisation des adhérents CREF (8%) et Corem et dette grecque (9,80%)

Les plus aguerris des usagers du forum sollicitent fortement une ouverture et un élargissement des fonctionnalités et services en ligne du type consultation du dossier, de l'historique des versements, etc. ... (environ 8% du total des messages).



AVANT-PROPOS

PROFIL DE L'UMR

OBSERVATOIRE DES RETRAITES

GOVERNANCE ET MUTUALITÉ

▶ **UNE ENTREPRISE, DES HOMMES**

[ 28 ] Données sociales au 31/12/2013

DÉVELOPPEMENT ET PARTENARIATS

MARKETING ET COMMUNICATION

GESTION DES ACTIFS

EQUILIBRE ET PÉRENNITÉ

GESTION DES RISQUES ET CONTRÔLE INTERNE

AU SERVICE DE NOS SOCIÉTAIRES

COMPTES SOCIAUX

ANNEXE

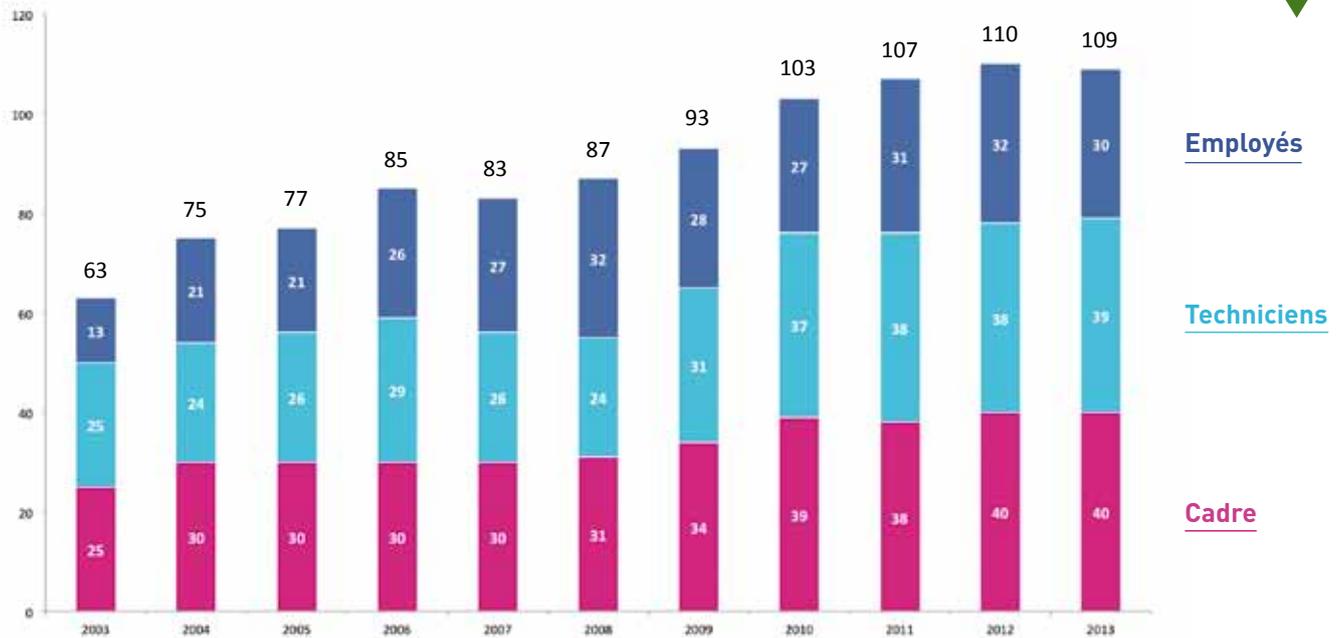
## DONNÉES SOCIALES

### Evolution des effectifs depuis 2003

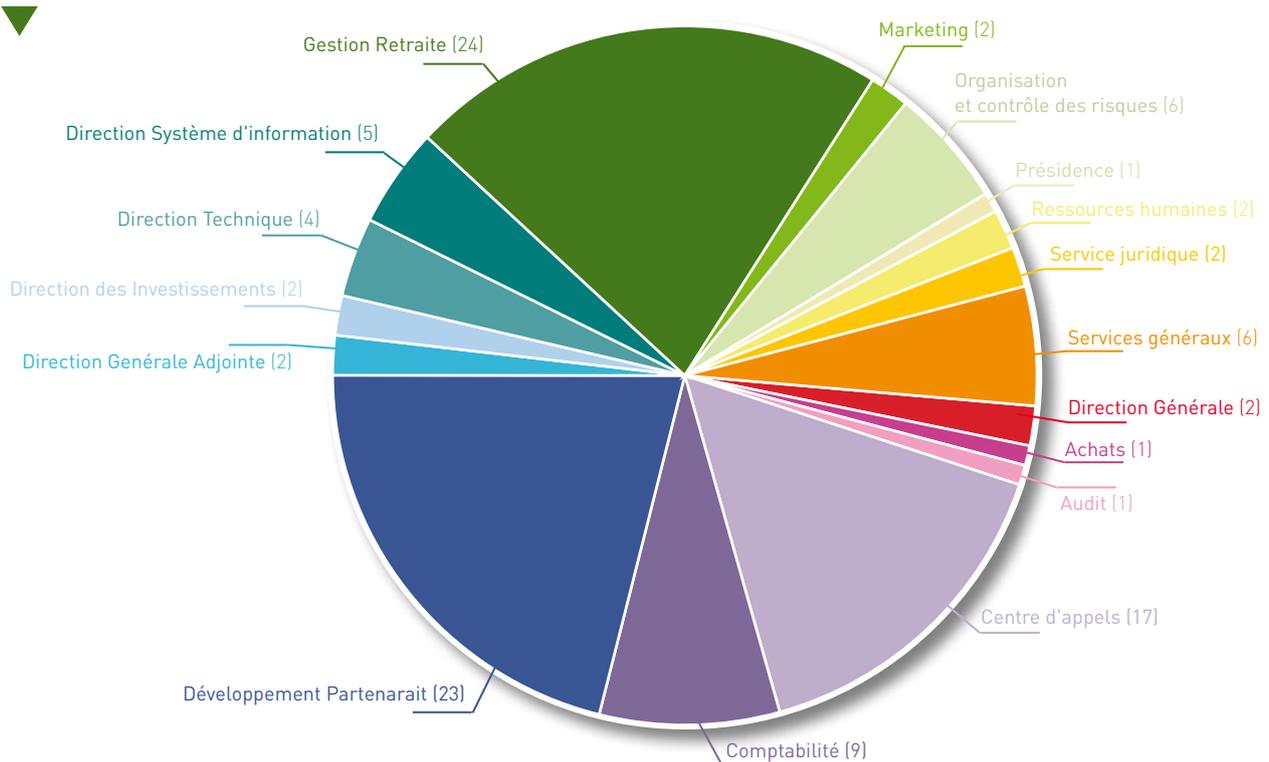
Au 31 décembre 2013, l'UMR comptait 109 collaborateurs en CDI, 3 postes en CDI vacants soit 103.87 ETP (équivalent temps plein) en poste. Les femmes représentent 65 % des salariés, les hommes 35 %.

L'ancienneté moyenne du personnel inscrit en CDI au 31/12/2013 est de 7,33 ans.

Répartition des effectifs en CDI par catégorie au 31 décembre 2013

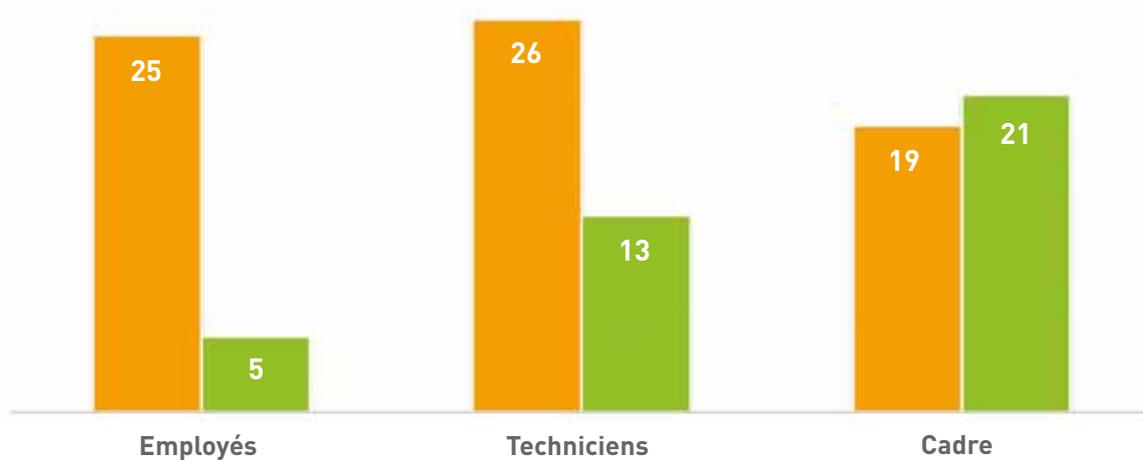


Répartition des effectifs en CDI par service au 31 décembre 2013



# UNE ENTREPRISE, DES HOMMES

Répartition des effectifs en CDI par catégorie  
au 31 décembre 2013



Répartition des effectifs en CDI par catégorie  
au 31 décembre 2013

Moyenne d'âge :  
41,52 ans

60 et +

1 2

55-60

6 3

50-55

10 2

45-50

10 4

40-45

8 9

35-40

15 7

30-35

14 5

25-30

4 7

20-25

2



## Contrats à durée déterminée

L'UMR a eu recours à 43 CDD tout au long de l'année soit l'équivalent de :

- 3,51 équivalent temps plein (ETP) pour répondre aux besoins de l'entreprise lors des pics d'activité
- 2,64 ETP pour pallier les absences des collaborateurs

soit un total de 6,15 ETP

En totalisant les CDI/CDD, l'UMR compte 115,15 salariés ETP sur toute l'année 2013.

## Recrutement

L'UMR a recruté en CDI le contrat de professionnalisation administrateur systèmes et réseaux en octobre 2013 à l'issue de sa formation en alternance.

## Formation Professionnelle 2013

En 2013, l'UMR a formé 100 % de ses salariés soit 2 802 heures de formation pour un coût global de 139 659,11 € soit 4% de la masse salariale 2013.

AVANT-PROPOS

PROFIL DE L'UMR

OBSERVATOIRE DES RETRAITES

GOUVERNANCE ET MUTUALITÉ

UNE ENTREPRISE, DES HOMMES

 **DÉVELOPPEMENT ET PARTENARIATS**

31

[ 32 ] Une évolution constante de notre environnement

[ 33 ] Développer notre logique d'accompagnement

[ 33 ] Des réseaux de distribution plus diversifiés

[ 34 ] Un accompagnement optimisé de la relation après la vente : notre centre de contacts

[ 34 ] 2013, des résultats commerciaux en très forte croissance

MARKETING ET COMMUNICATION

GESTION DES ACTIFS

EQUILIBRE ET PÉRENNITÉ

GESTION DES RISQUES ET CONTRÔLE INTERNE

AU SERVICE DE NOS SOCIÉTAIRES

COMPTES SOCIAUX

ANNEXE

## UNE ÉVOLUTION CONSTANTE DE NOTRE ENVIRONNEMENT ...

Depuis plus de 20 ans, notre environnement est en perpétuel mutation.

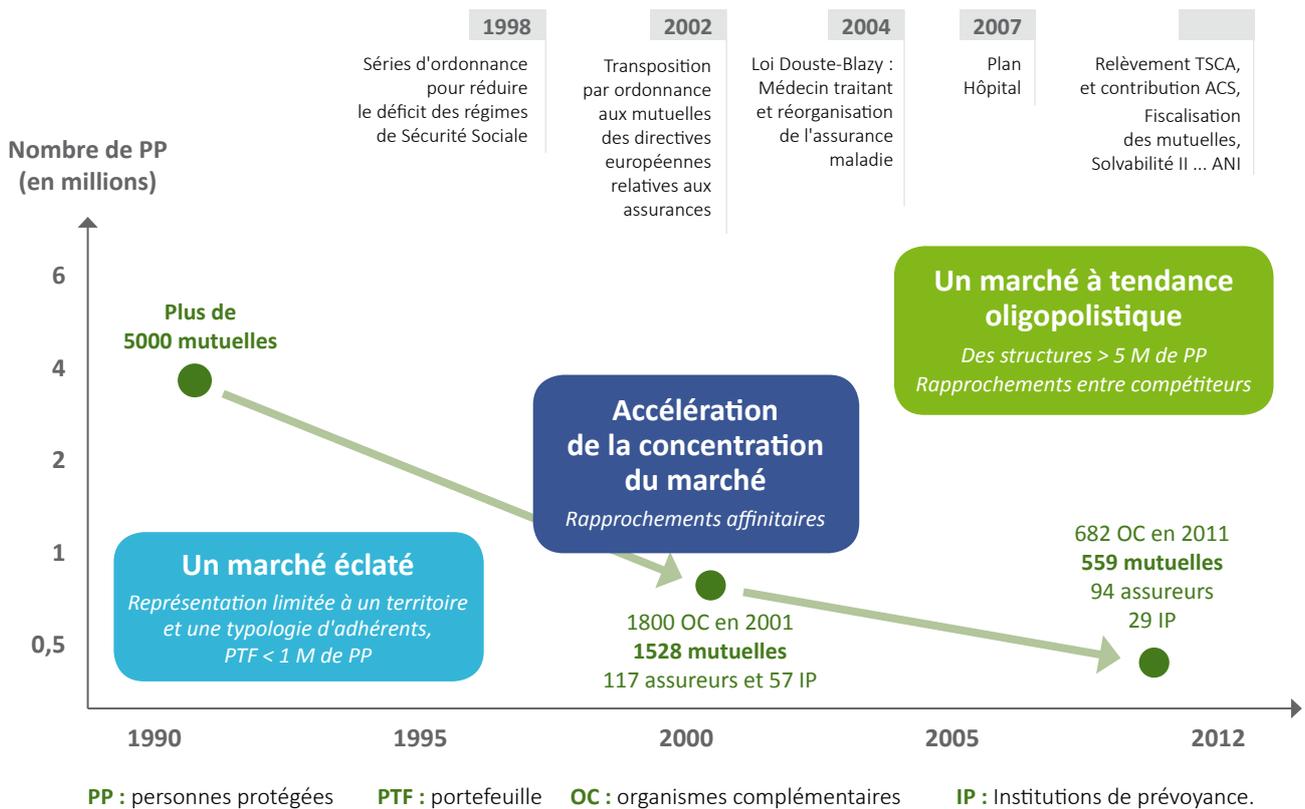
Tous les acteurs du marché sont en forte concentration : regroupement, création de réseaux, ... Les acteurs mutualistes sont ainsi passés de plus de 5 000 en 1990 à 559 en 2012. Ces rapprochements se sont accentués par la nécessité de faire face aux enjeux stratégiques suivants :

**Répondre aux exigences réglementaires** : les nouvelles directives telles que Solvabilité II, la réforme de la fiscalité des mutuelles ou l'Accord national interprofessionnel du 11 janvier 2013, contraignent ces entités à la recherche de la complémentarité de leurs activités avec d'autres acteurs du secteur, à la constitution d'un portefeuille de personnes protégées plus conséquent et à la diversification des risques.

**Atteindre une taille critique** : le marché impose l'atteinte d'une taille critique de plusieurs millions de personnes protégées pour assurer une représentation sur le plan national, une rentabilité des moyens via l'optimisation de l'efficacité opérationnelle (plateforme téléphonique, usine de gestion, moyens informatiques, ...) et une gestion efficiente des réseaux d'intermédiaires et de professionnels de santé.

**Dynamiser le développement** : la concurrence montante ainsi que la volatilité des adhérents, incitent les acteurs à investir davantage dans les outils de développement (communication sur le positionnement de la marque, nouveaux produits, innovation, valorisation de la relation adhérents et rationalisation du réseau de distribution, entre autres).

Un marché en forte concentration depuis 20 ans  
(source : Deloitte Conseil - 2013)



Cette forte concentration du marché nous persuade :

- de nous adapter avec réactivité à de nouvelles exigences de la part de nos partenaires.
- de nous développer en partenariat avec d'autres réseaux de distribution.
- de concevoir une stratégie de valeur : notre offre de services.
- de construire une relation à long terme avec nos partenaires : la relation après la vente.

## DÉVELOPPER NOTRE LOGIQUE D'ACCOMPAGNEMENT

L'approche partenariale de l'UMR est de plus en plus **méthodologique**. En 2013, cette démarche a permis au bénéfice de nos partenaires :

- de construire des coopérations adaptées dans des cadres structurés et structurants. La centralisation des décisions auprès des directions « sièges » modifie nos interlocuteurs de proximité. Les accords de développement ne se négocient plus en région mais au niveau national. Nous constatons que nos partenaires sont de plus en plus en recherche de gains de productivité, par une occupation stricte et pilotée de leur temps de travail commercial.
- de mettre en œuvre de réelles synergies de compétences au travers de notre approche conseil de plus en plus étayée et maîtrisée et permettant ainsi l'accès à toutes les informations utiles et nécessaires à la parfaite compréhension des besoins et des mécanismes de l'environnement de l'épargne retraite.
- de contribuer activement aux diverses politiques stratégiques de développement via des partenariats structurels et également des partenariats d'opportunité.
- de parfaire nos relations commerciales en orchestrant le pilotage partagé de nos actions communes.

L'application de cette approche partenariale méthodique a permis à l'UMR d'ancrer son positionnement de référent en matière d'épargne retraite via un apport à forte dimension de « valeur ajoutée conseil », et d'observer :

- un engagement plus fort des partenaires sur la durée, à tous les niveaux.
- une sensibilisation des partenaires, aux objectifs poursuivis :
  - > Sur le plan quantitatif : une croissance significative du nombre de nos adhésions.
  - > Sur le plan qualitatif : une augmentation notable de nos primes moyennes, relatives aux adhésions nouvelles.

## DES RÉSEAUX DE DISTRIBUTION PLUS DIVERSIFIÉS ...

Le paysage de notre distribution se recompose donc compte tenu de notre environnement en constante évolution.

La stratégie multicanal amorcée par l'UMR en 2012 a permis d'accélérer la négociation de nouvelles conventions de partenariat : 108 conventions nouvelles sont venues renforcer le développement.

**309 conventions de partenariat sont ainsi opérationnelles à fin 2013.**

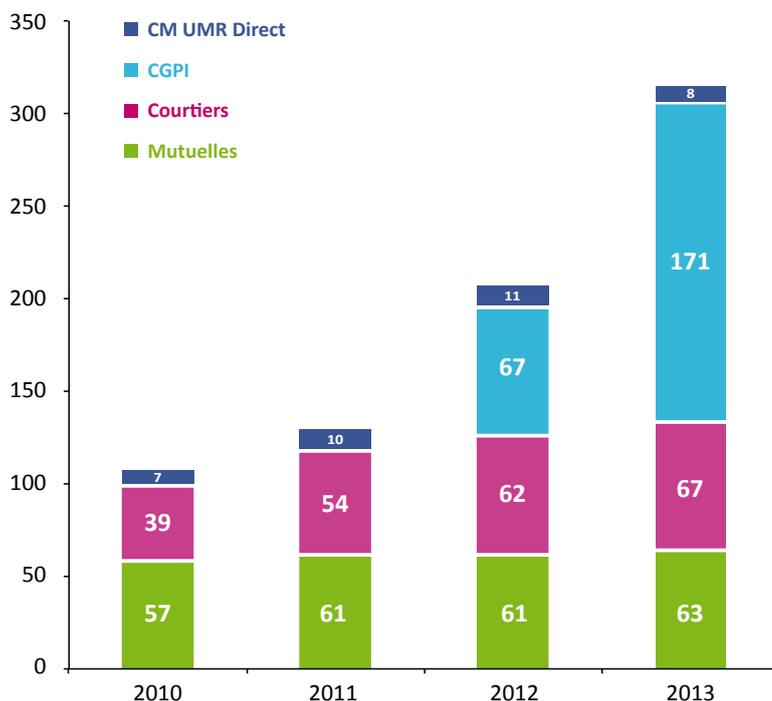
3 canaux de distribution sont maintenant durablement installés :

- **Le canal « mutualiste »,**  
constitué des forces de vente de nos partenaires mutualistes,
- **Le canal « conseil direct »,**  
constitué des conseillers mutualistes et des téléconseillers de l'UMR,
- **Le canal « conseil indépendant »,**  
constitué de courtiers et de conseillers en gestion de patrimoine.

Ces 3 canaux complémentaires permettent à l'UMR d'accroître la notoriété de notre solution Corem à un plus large public issu de la fonction publique et du secteur du privé.

**Nombre de conventions de partenariat par canal de distribution**

source : rapports "Opérations intermédiation" 2010, 2011, 2012 et 2013



## UN ACCOMPAGNEMENT OPTIMISÉ DE LA RELATION APRÈS LA VENTE : NOTRE CENTRE DE CONTACTS ...

La réussite d'une stratégie de valeur implique la construction d'une relation à long terme. Dans la dimension valeur, la relation se consolide après la vente.

L'expérience acquise a permis à l'UMR de faire évoluer son centre d'appels vers un véritable centre de contacts au bénéfice des partenaires et des sociétaires.

Ce centre de contacts en plein développement au cœur de l'entreprise, regroupe l'activité experte de conseillers mutualistes et de téléconseillers. Chaque année, nos technico-commerciaux viennent en soutien de nos partenaires distributeurs, en conseillant des milliers de sociétaires communs.

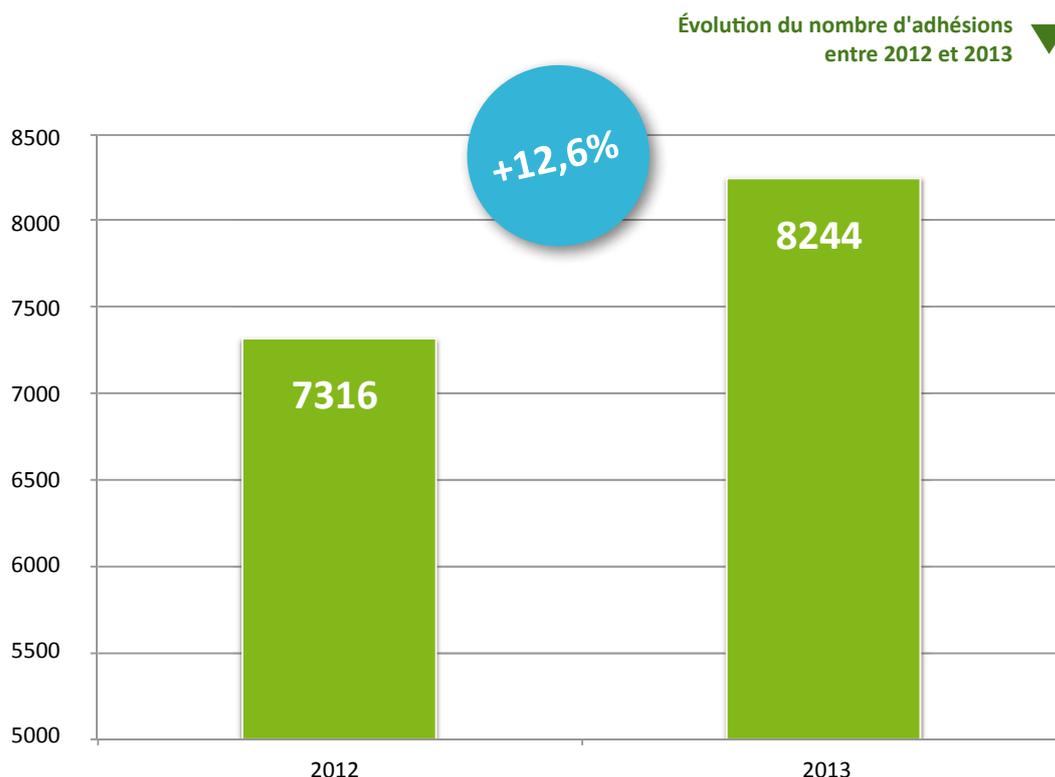
En 2013, plusieurs projets, visant à l'amélioration de la qualité, ont été initiés, partagés et conclus avec succès. Les domaines d'intervention ont concerné :

- L'organisation, avec notamment le pilotage du renforcement de la mutualisation des expertises des téléconseillers et des conseillers mutualistes, afin de faciliter notamment la prise en charge des opérations de masse (échéanciers, bilans retraite...).
- Les ressources humaines, avec entre autres la renégociation des horaires d'ouverture du centre de contacts.
- La technologie, avec essentiellement l'amélioration des outils de supervision et la mise en production d'un outil de Gestion de la Relation permettant un contrôle plus efficace de l'activité.
- La gestion opérationnelle, par la formalisation et la mise en œuvre d'une approche commerciale unique et respectée par l'ensemble des acteurs du centre de contacts.

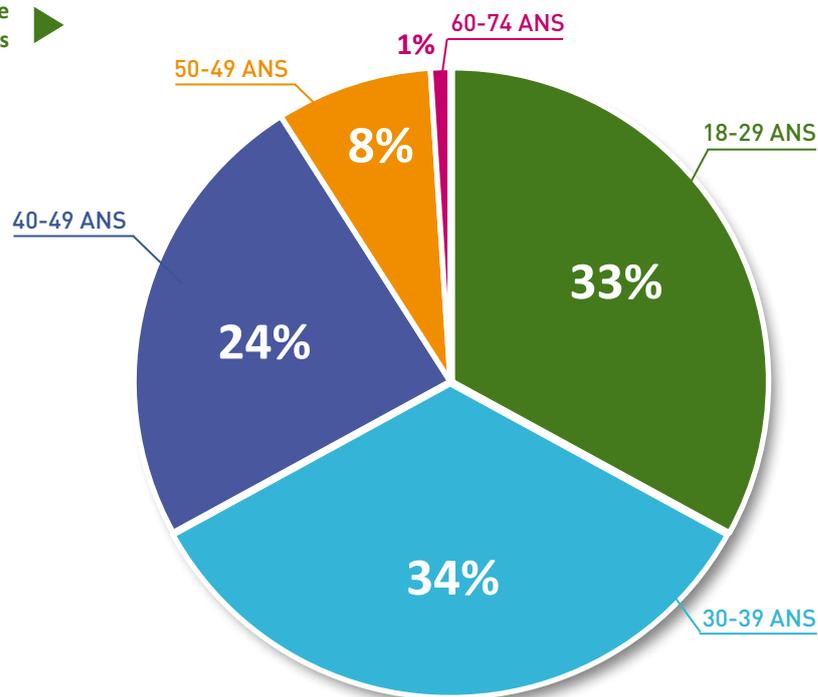
## 2013, DES RÉSULTATS COMMERCIAUX EN TRÈS FORTE CROISSANCE ...

Après une année 2012 confortée par une croissance significative, 2013 consacre toutes les actions entreprises par une **progression notable** de 12,6% du nombre d'adhésions nouvelles.

**8 244** nouveaux sociétaires ont choisi de rejoindre notre régime COREM.



Répartition par âge des nouvelles adhésions

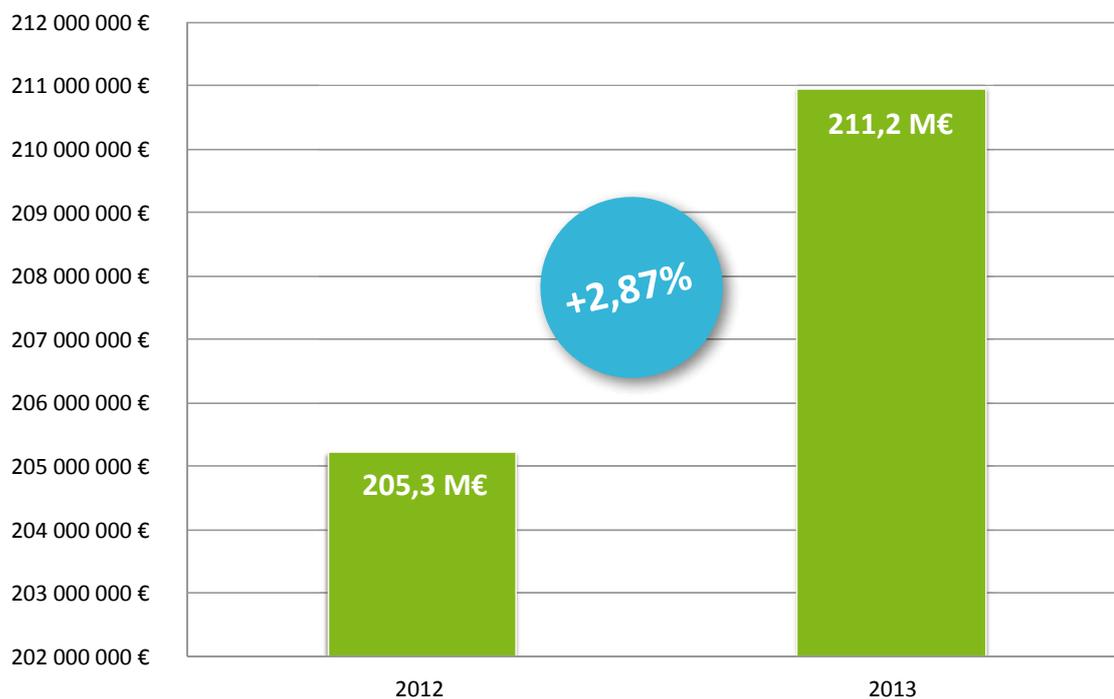


**Le chiffre d'affaires global** (portefeuille et adhésions nouvelles) progresse de **2,87%**.

En 2013, les nouveaux cotisants ont compensé les nombreux départs à la retraite.

**211,2 M€** ont ainsi été collectés par l'ensemble des cotisants au régime COREM.

Évolution du chiffre d'affaires global (portefeuille et adhésions nouvelles)

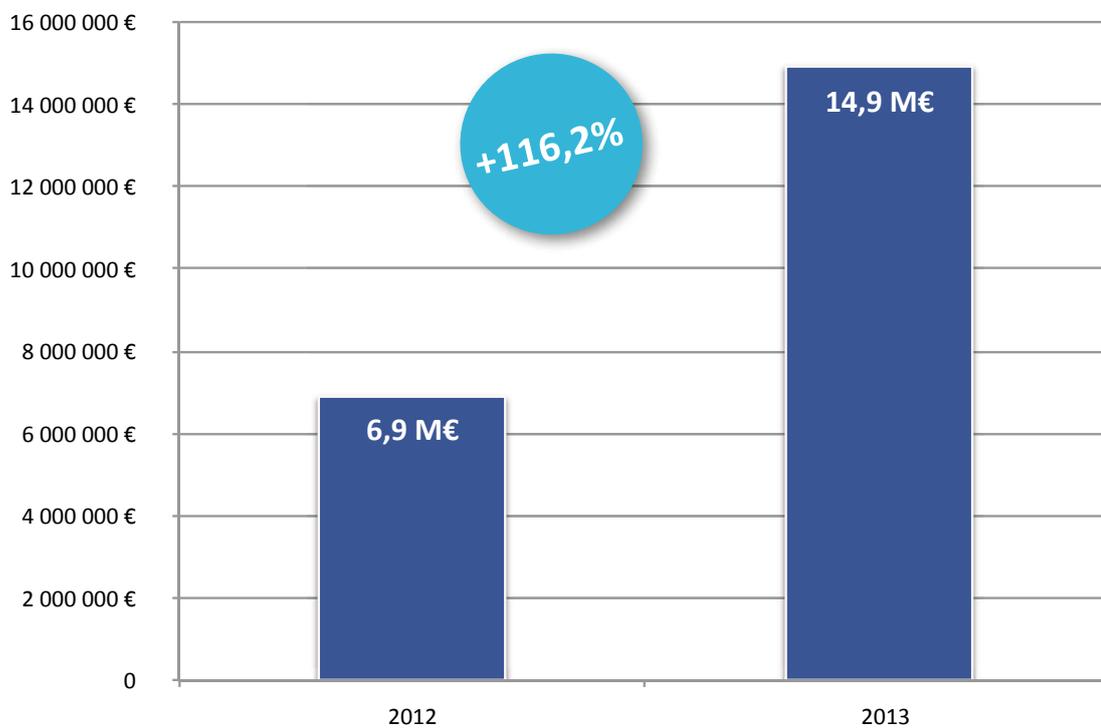


# DÉVELOPPEMENT ET PARTENARIATS

Le chiffre d'affaires généré par les seules **adhésions nouvelles** enregistre une progression exceptionnelle de 116,20%.

**14,9 M€** ont ainsi été collectés.

Évolution du chiffre d'affaire  
généré par les nouvelles adhésions ▼



AVANT-PROPOS

PROFIL DE L'UMR

OBSERVATOIRE DES RETRAITES

GOUVERNANCE ET MUTUALITÉ

UNE ENTREPRISE, DES HOMMES

DÉVELOPPEMENT ET PARTENARIATS

► **MARKETING ET COMMUNICATION**

37

[ 38 ] Stratégie Marketing

[ 38 ] Bilan de la campagne de communication

[ 41 ] Les outils Marketing

GESTION DES ACTIFS

EQUILIBRE ET PÉRENNITÉ

GESTION DES RISQUES ET CONTRÔLE INTERNE

AU SERVICE DE NOS SOCIÉTAIRES

COMPTES SOCIAUX

ANNEXE

## STRATÉGIE MARKETING

En 2013, La direction marketing a, une nouvelle fois, concentré ses efforts sur la communication du Corem auprès du grand public et de ses partenaires distributeurs, avec pour objectif de positionner Corem comme une véritable marque reconnue sur le marché de l'épargne retraite.

Les résultats du dernier post test Corem (novembre 2013) montrent que la notoriété de la marque a considérablement augmenté depuis son lancement en 2003.

La marque et la notoriété du Corem ont un impact direct sur l'évolution de l'UMR. C'est une force et un capital qu'il convient de décrire pour en mieux comprendre sa valeur.

- 59% des nouveaux adhérents connaissent Corem de nom au moment d'étudier l'offre,
- 89% des nouveaux adhérents considèrent que les spots TV Corem les incitent à solliciter une information complémentaire,
- 23% des nouveaux adhérents connaissaient Corem grâce à la publicité TV avant de souscrire,
- L'évolution de la notoriété et le nombre d'adhésions ont augmenté en tandem (19% de notoriété assistée et plus de 8 000 nouveaux adhérents en 2013).

## BILAN DE LA CAMPAGNE DE COMMUNICATION

### Campagne télévision nationale

Une nouvelle campagne TV pour poursuivre et amplifier la dynamique de l'UMR

En 2011 et 2012, le couple Corem s'est imposé comme un véritable capital de marque. La stratégie créative 2013 est fondée sur la poursuite de cette saga du couple Corem avec deux nouveaux couples Corem.

Un couple de « trentenaires »



Un couple de « quadras »



Une nouvelle signature qui pousse à agir et incite à adhérer au Corem

**«POUR MA RETRAITE, JE PASSE EN MODE COREM»**

**3 formats** : 15, 16 et 44 secondes

Avec toujours la même cible privilégiée :

Actifs (25/49 ans- CSP moyen à CSP+).

**2 vagues télévisuelles en 2013**

1ère vague du 1er au 24 février : 1 199 spots diffusés

2ème vague du 18 octobre au 11 novembre : 1 948 spots diffusés.



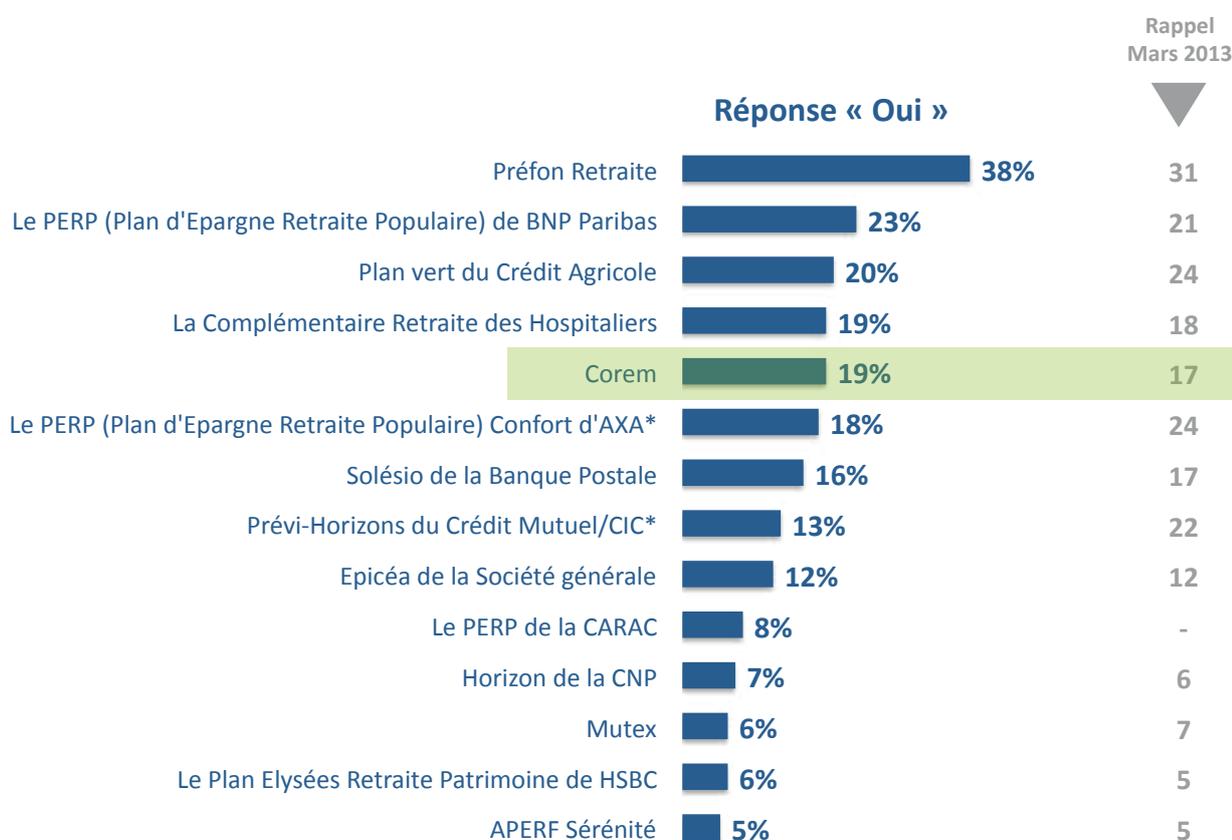
**Spots diffusés sur :** France 2, Canal +, I>TV, Comédie, D8, D17, Canal Jimmy, RMC Découverte, HDI et BFM TV.

Afin de diffuser au plus grand nombre les spots TV Corem, l'UMR a également mis en place depuis février 2013 des campagnes Corem sur You tube et Dailymotion

## Enquête de notoriété suite à la campagne télévisuelle

**Notoriété spontanée :** Corem est connu spontanément par **2% des Français** (+1 par rapport à mars 2013 ; stable par rapport à novembre 2012).

**Notoriété assistée :** La notoriété assistée de Corem continue de progresser : **19% des Français connaissent le produit, ne serait-ce que de nom**, contre 17% en mars dernier et 12% en décembre 2010, date à laquelle la première mesure a été effectuée. Corem est désormais en 5ème position de la hiérarchie des produits cités (contre la 7ème en mars dernier).



## Les campagnes locales "Corem" de l'UMR

Dans le cadre de ses opérations de communication 2013, l'UMR a également fait le choix de soutenir en région ses réseaux avec une mise en place de communication géo localisée afin d'animer et de renforcer le partenariat Corem.

Cette mise en place locale comprend :

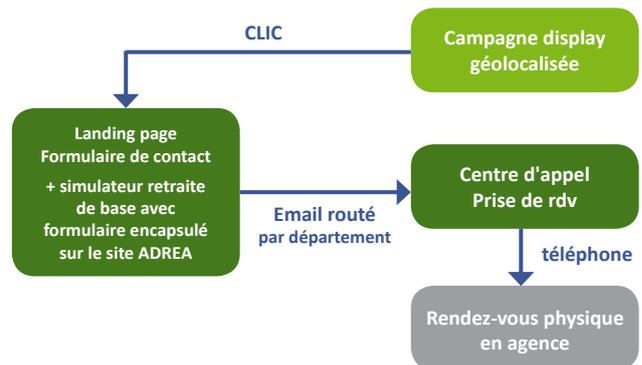
► **un KML (Kit Média Local)** qui va permettre au partenaire d'obtenir pour son agence et en vue de ses actions futures (en retraite, en prévoyance et en santé) :

- le Profil des habitants de la zone de communication d'une agence,
- un recensement des medias locaux qui couvrent le territoire de la mutuelle,
- un classement des supports/réseaux en fonction de leur utilité (= leur couverture sur la zone de communication définie).

## ► un plan d'actions locales de communication

En 2013, avec nos partenaires nous avons mis en place :

- des insertions dans la presse régionale,
- du street marketing,
- de la communication Cinéma locale,
- des campagnes boîte aux lettres (ISA),
- de l'affichage ville,
- des bannières web (achat d'espace d'Adwords).



Cette approche ambitieuse s'appuie sur une véritable participation et implication des partenaires de l'UMR avec une mise en place de « temps forts » retraite (2 semaines) et une mobilisation des équipes sur ces opérations.

En 2013, 7 partenaires et 25 agences ont ainsi bénéficié de ces opérations.

## Les insertions dans la presse

L'UMR renforce la notoriété du Corem au moyen d'une campagne de média presse pour rebondir sur la campagne télé, permettre également une proximité plus grande avec son réseau de distribution et convaincre de nouveaux prospects partenaires.

**En janvier, avril, mai, juin, octobre et novembre :** une insertion dans « L'Argus de l'Assurance »,

**En mars :** une insertion dans le « Figaro Magazine – Spécial Retraite »,

**En avril et juin :** une insertion dans « La Tribune de l'Assurance »,

**En septembre :** une insertion dans « la revue des experts comptables » pour soutenir la présence de nos équipes à l'Assemblée générale des experts comptables de 2013.

**En novembre :** une insertion et une interview de M. Oyarbide dans la revue « Hommes et Commerce » afin de communiquer sur le régime Gallium.



## La campagne Internet

Mise en place 2013

► **Moteur de recherche « Google » :** Achat au click et aux enchères de mots clés.

Une campagne annuelle avec 3 périodes distinctes : des campagnes fortes en début d'année et fin d'année et une campagne plus light de mai à septembre.

► **Une campagne ad exchange** sur l'année : c'est le référencement payant ou liens sponsorisés.

Ce ciblage contextuel et affinitaire nous permet de toucher une cible déjà intéressée par la retraite ou des produits financiers.

► **Une campagne YouTube** mise en place en février

- 221 843 vues pour le spot « démontage TV »
- 116 216 vues pour le spot « week-end »
- 88 185 vues pour le spot « version longue »



## ► Des campagnes d'affiliation

Dans le cadre de nos campagnes d'E-mailings personnalisés et ciblés, le but est d'obtenir des contacts valorisés. L'UMR travaille avec plusieurs prestataires qui nous fournissent des leads de contacts qualifiés. Leurs travaux sont réalisés en collaboration avec de nombreuses régies qui ont des bases de données à louer. C'est aux millions de contacts de ces différentes bases de données que les prestataires envoient des mailings de prospection pour Corem. Sur nos différentes campagnes, si un internaute renseigne ensuite le formulaire du mailing, le prospect (le lead) est transféré à l'UMR en vue d'un contact commercial.

### LES E-MAILINGS



### LA LANDING PAGE AVEC FORMULAIRE



Le trafic sur Corem.com a atteint en 2013, les 312 164 visites avec 247 682 visiteurs uniques sur l'année et attire en moyenne près de 77% de nouveaux visiteurs.

- Visites : +9% (2012 : 285 329)
- Visiteurs uniques : +11% (2012: 222 162)

## LES OUTILS MARKETING

Mise en ligne de la version "rajeunie" du site Corem

le 01 février 2013

### ► 5 objectifs :

- Aller vers un site plus facile à parcourir. Progresser en ergonomie pour faciliter la navigation et l'accès aux informations.
- Avoir une forme plus commerciale pour pousser les visiteurs prospects à passer à l'acte d'adhésion.
- Valoriser les témoignages pour démontrer très concrètement la pertinence de Corem.
- Faciliter le renvoi des prospects vers les partenaires mutualistes.
- Donner un accès permanent au site corem-direct.



### Les e-mailings

- Pour souhaiter nos vœux à nos partenaires, à nos prestataires...
- Pour annoncer les campagnes TV... à nos partenaires, au personnel de l'UMR... (Programmation complète jointe à l'envoi)
- Pour annoncer la mise en ligne de la version modernisée du site Corem.com, des résultats d'études...



## Et toujours Dialogue Pro

La newsletter dédiée à notre réseau partenaire

3 éditions en 2013 : En janvier, juin et octobre

### Des informations sur :

- Les campagnes TV,
- La fiscalité,
- L'actualité de la retraite,
- Les études initiées par l'UMR...



## La régionale virtuelle

Pour l'année 2013, L'UMR a souhaité créer et mettre en place une réunion régionale virtuelle. Un espace spécifique dédié aux adhérents a été ouvert afin de leur permettre de poser leurs questions a été mis en ligne du 2 au 17 mai.

4 grands thèmes ont été prévus sur l'espace pour permettre un pré-tri.

- Vie de la Mutuelle
- Les résultats 2012
- Les produits
- Gestion et placements financiers

Les réponses aux questions les plus posées ont pris la forme d'une interview pré enregistrée de M. Hernandez et de M. Oyarbide.

Cet entretien avec une journaliste a été mis en ligne le 20 juin 2013 sur un espace sécurisé dédié (corem.com – espace adhérent) ainsi que le support répondant aux questions non traitées dans le film. Cet espace est resté disponible jusqu'au 02/09/2013.



### Statistiques de visionnage de la vidéo :

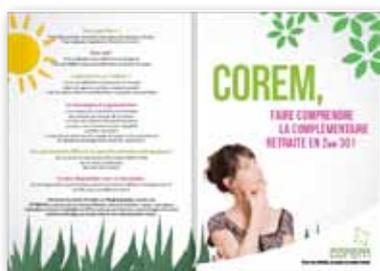
- 1 844 téléchargements,
- 1 193 lectures,
- 486 lectures complètes.



## Le film pédagogique

Film pour les accueils de nos partenaires qui a été livré le 03/07/2013.

*(Tous formats afin de résoudre le souci de compatibilité avec le matériel de nos différents partenaires)*



AVANT-PROPOS

PROFIL DE L'UMR

OBSERVATOIRE DES RETRAITES

GOUVERNANCE ET MUTUALITÉ

UNE ENTREPRISE, DES HOMMES

DÉVELOPPEMENT ET PARTENARIATS

MARKETING ET COMMUNICATION

 **GESTION DES ACTIFS**

43

[ 44 ] Bilan 2013 et stratégie d'investissement par classe d'actifs

[ 47 ] Analyse des résultats par régime

[ 55 ] Allocation stratégique d'actifs

EQUILIBRE ET PÉRENNITÉ

GESTION DES RISQUES ET CONTRÔLE INTERNE

AU SERVICE DE NOS SOCIÉTAIRES

COMPTES SOCIAUX

ANNEXE

## BILAN 2013 ET STRATÉGIE D'INVESTISSEMENT PAR CLASSE D'ACTIFS

### 2013 s'inscrit dans l'excellente tendance de 2012.

Pour la Direction des investissements, l'année 2013 a été consacrée à la poursuite de la politique de gestion des actifs de l'Union telle que définie par le Conseil d'administration en fonction des recommandations du comité des placements et des décisions des membres du Conseil de Direction. Les rendements comptables 2013 des régimes sont de 5,08% sur R1, 5,04% sur Corem et 6,65% sur Corem co.

Dans une conjoncture maussade et un contexte de taux bas, ces résultats très solides démontrent la capacité de l'UMR à générer, une nouvelle fois, des performances sur le long terme. Le rendement moyen sur les onze derniers exercices ressort à 4,92% sur le régime Corem et 5,09% sur le régime R1 ; Corem Co affiche un rendement moyen sur les sept dernières années de 6,23%.

Sur les marchés financiers, l'année 2013 aura été animée par les discours et mesures des politiques des banques centrales. La Banque centrale européenne a démontré sa capacité à adapter une politique non conventionnelle lorsque les événements l'exigeaient et la Réserve Fédérale américaine a pris la voie de la normalisation de sa politique monétaire en programmant un début d'assouplissement qualitatif. La tendance aura été une diminution de l'aversion aux risques et une dissipation des craintes sur les pays périphériques de la zone euro.

2013 s'inscrit dans l'excellente tendance de 2012. Pour nos régimes de retraites, la recherche de performance sur le long terme et de sécurité passe par une large diversification de classes d'actifs tournée vers le financement de l'économie. 2013 aura été synonyme de belles performances pour nos placements que ce soit nos fonds de fonds actions ou sur nos placements obligataires.

### Taux/crédit

Afin de renforcer la sécurisation et l'expertise de la gestion obligataire, à l'issue d'une consultation lancée en septembre 2012, le Conseil d'administration de l'UMR a décidé de confier le 2 janvier 2013 à EGAMO un mandat de gestion obligataire de 4 milliards d'euros (1 mds€ régime R1 et 3 mds€ sur Corem) et de confier à Amundi un mandat de gestion obligataire de 200 millions d'euros (sur Corem).

EGAMO est une société de gestion indépendante créée en février 2008 par la MGEN. EGAMO gère aujourd'hui la totalité du portefeuille financier (hors participations) de la MGEN et développe une offre sur mesure dédiée à une clientèle exclusivement institutionnelle et centrée essentiellement sur les acteurs de l'économie sociale et les sociétés de personnes (mutuelles, institutions de prévoyance, associations, coopératives, caisses de retraite...). Avec ce mandat, l'UMR bénéficie ainsi d'une société de gestion à valeur mutualiste avec des équipes spécialisées dans la gestion obligataire.

Amundi est issu du rapprochement des expertises de gestion d'actifs de deux groupes bancaires : Crédit Agricole S.A. et Société Générale. Amundi présente une équipe de 19 analystes crédits et un département des risques de crédit permettant une analyse fine des émetteurs du portefeuille. Les analyses croisées des sociétés de gestion EGAMO et Amundi permettront de limiter un risque de défaillance d'un émetteur.

La gestion obligataire axée sur une surveillance fine des émetteurs, d'allocation tactique et de diversification offre un bon couple rendement/risque sur le long terme sur les différents régimes.

Les principales stratégies de gestion mises en place en 2013 ont été de :

- Vendre les obligations avec des échéances à venir pour rentrer des obligations longues.
- Renforcer les subordonnées d'assurance : MACIF, CNP, LA MONDIALE...
- Sous-pondérer les actifs réputés « sûrs » tels les emprunts d'états des pays « solides » (France, Allemagne, USA...) qui sont devenus excessivement chers.
- Renforcer la diversification par émetteur.

- Après 5 ans de performances importantes, nous avons en 2013 écrié la poche de diversification obligataire (High Yield, convertibles, dettes émergentes... via des OPCVM).

Sur Corem, nous avons pris la décision de revendre 100 M€ de CDO. En effet, après 5 années en moins-values latentes sur ces titres, la fenêtre était intéressante pour les sortir. La bonne orientation des marchés et les bonnes nouvelles tombées début mai sur MBIA ont considérablement amélioré la qualité des portefeuilles. Pour rappel, un CDO est une obligation ayant comme sous-jacent un portefeuille de contrats de protection aux événements de crédit (environ une centaine de ligne).

## Immobilier

En 2013, l'UMR a continué sa stratégie d'arbitrage du portefeuille immobilier. Céder les actifs les moins performants et les plus à risque en termes de baisse de loyer et de vacance pour se repositionner sur des actifs pérennes dans le cadre de baux fermes de longue durée avec des exploitants de premier plan et si possible des montages simples (type OPCI) et avec peu ou sans levier.

Cette classe d'actifs apparaît encore attrayante en termes de rendements par rapport au marché obligataire, les taux servis n'ayant pas encore accompagné à la baisse ceux des obligations « sans risque ». L'UMR est de nouveau dans une position acheteuse tout en restant très sélective sur les acquisitions avec une attention accrue sur les fondamentaux (qualité de construction, normes environnementales, localisation, solidité des baux en place et prix au mètre carré).

## Actions

Le Groupe Ofi gère en étroite concertation avec la direction des investissements de l'UMR deux fonds de fonds actions dédiés : UMR Select Europe et UMR Select OCDE. Leur principal objectif est de « créer de l'alpha » pour les deux fonds, c'est-à-dire générer une performance supérieure aux indices représentatifs de l'univers de référence sur le long terme.

En 2013, UMR Select Europe affiche un gain de 20,74% et UMR Select OCDE finit l'année 2013 en hausse 12,23%. En 2013, les actions présentaient beaucoup d'avantages dans un « monde à taux zéro » : des dividendes élevés, des expositions à la croissance mondiale, des valorisations absolues et relatives assez faibles.

Nous avons actuellement des taux d'investissement en fonds actions qui sont plutôt élevés, de près de 100% pour UMR Select Europe et 98% pour OCDE. Ils reflètent notre vision assez positive à moyen terme des marchés actions en général.

Concernant UMR Select Europe, le fonds présente actuellement un biais assez important sur la zone Euro (surpondération 15%). OFI maintient un biais Value au sein du portefeuille au travers de gestions opportunistes mais également via deux thématiques : Dividendes et Fusions & Acquisitions. En transparence, le portefeuille présente des surpondérations sur les segments Technologie et Industrie et des sous-pondérations sur les secteurs de la finance et de la consommation non cyclique.

Sur UMR Select OCDE, OFI a réduit la surpondération des marchés émergents dans le sillage du rebond récent, au regard des inquiétudes persistantes à court terme. L'exposition est actuellement de 22%, dont 2,8% sur le marché de la Chine locale. Près de 60% des investissements sont faits sur la zone Amérique du Nord avec une préférence pour les grandes valeurs et des gestions de type Croissance. En transparence, le compartiment présente des surpondérations sur les secteurs liés aux thèmes de la reprise de l'immobilier (Finance, REITS, ...), du Consommateur américain et de la réindustrialisation.

Au final, la répartition synthétique de notre composite des 2 fonds est schématiquement la suivante : 50% actions européennes, 28% en actions américaines, 11% actions émergentes et 5% actions japonaises, le reste étant investi principalement en actions canadiennes et australiennes. Cette répartition nous semble cohérente dans une optique long terme.

## Gestion alternative

UMR Select Alternatif clôture 2013 en hausse de 5,83 % pour une volatilité sur un an glissant de 1,7 %. En 2013, Ofi a poursuivi sa gestion prudente et défensive du fonds :

- Performance décorrélée des marchés financiers.
- Minimisation du risque de faillite en investissant dans des sociétés de gestion présentant une signature de qualité et une bonne transparence aux investisseurs.
- Grande diversification en termes de sous-jacents et de stratégies ; maintien d'un poids important sur les fonds multi stratégies.
- Vigilance sur l'utilisation du levier par les Hedge Funds.

A noter le nouveau partenariat entre OFI MGA (nos gérants d'UMR SA) et MAN GROUP. La prise de participation de MAN dans le capital d'OFI MGA à hauteur de 20% est une bonne chose pour la gestion du fonds de gestion alternative :

- Contribution au développement commercial d'OFI MGA.
- Man est l'un des leaders mondiaux de la gestion alternative.
- Plus de liquidité.
- La transparence accrue permet d'être plus décisif.
- Dépositaire contrôlé.
- Pré-sélection des fonds par la plateforme.
- Adéquation Actif-Passif des fonds.
- Possibilités de calcul de SCR adaptées aux requêtes de la réglementation Solvabilité II

Au vu de l'accord de partenariat avec Man Group en début d'année, le portefeuille est désormais investi à travers 8 comptes gérés (1 fonds actions long/short, 3 fonds d'arbitrage et 4 fonds de trading) représentant près du tiers du portefeuille.

La volonté d'arbitrer sur des fonds de plateforme devrait se poursuivre en 2014 afin d'accroître la transparence et la concentration du portefeuille.

L'apport d'UMR Select Alternatif en termes d'optimisation du couple rendement risque des différents régimes est validé par les chiffres, en particulier en période d'incertitude économique en Europe et d'anticipation de remontée des taux. Le risque global de nos portefeuilles d'actifs s'en trouve significativement réduit.

## Investissements non cotés

L'UMR a poursuivi en 2013 la stratégie initiée dès 2003 de consacrer une part significative aux investissements non cotés (3,4% du régime Corem) en dissociant deux typologies : les actions non-cotées et les actifs d'infrastructures.

L'investissement dans l'univers des entreprises non-cotées permet une décorrélation par rapport aux marchés actions cotées, permet de participer au financement de l'économie réelle et offre des rendements intéressants assortis d'une prime d'illiquidité.

Depuis 2008, en complément des actions non cotées de PME, l'UMR a intégré dans ses investissements non cotés, une seconde typologie : les actifs d'infrastructure. Les fonds d'infrastructure ont pour objet principal de financer des projets ou des actifs d'infrastructures, en particulier dans les secteurs du transport, de l'énergie, des télécoms ou encore dans le social. La classe d'actifs d'infrastructure répond aux besoins spécifiques d'allocation des grands institutionnels, en particulier en période de crise comme aujourd'hui. La génération d'un dividende sur base annuelle et une protection contre l'inflation s'avèrent particulièrement adaptées aux contraintes de nos régimes de retraite.

## Micro Finance

L'UMR a décidé en 2013 d'introduire sur Corem une nouvelle classe d'actif, un fonds de Micro-Finance

Le fonds retenu est un fonds de microfinance géré par BlueOrchard établi à Genève depuis 2001 et présent sur quatre continents. Pourquoi de la microfinance sur Corem ? Nous souhaitons aussi à travers nos investissements, contribuer à améliorer la sécurité financière et la qualité de vie des hommes à travers des services financiers de base. La microfinance soutient aussi le développement humain grâce à des progrès dans les domaines de la nutrition, de la santé, de l'éducation et de l'émancipation des femmes, des valeurs proches de nos valeurs mutualistes

La classe d'actif est très intéressante en termes de rendement risque. L'objectif du fonds est de délivrer du 4% par an avec comme caractéristiques une faible volatilité attendue et une forte décorrélation des actifs traditionnels.

## ANALYSE DES RÉSULTATS PAR RÉGIME

### Régime Corem

Situation au 31 décembre 2013

Classe d'actifs	Valeur nette comptable (€)	Valeur de marché (€)	Plus ou moins values latentes (€)
Trésorerie	245 570 291	245 625 991	55 700
Fonds obligataires	373 626 509	375 630 253	2 003 743
Obligations	3 401 407 898	3 569 182 918	167 775 020
Immobilier	553 202 488	608 123 998	54 921 509
Actions	1 083 219 201	1 116 108 338	32 889 137
Gestion alternative	290 018 823	297 732 701	7 713 878
Investissements non cotés	203 166 042	216 161 433	12 995 391
<b>TOTAL</b>	<b>6 150 211 253</b>	<b>6 428 565 631</b>	<b>278 354 378</b>

L'écart entre la valeur nette comptable et la PTS s'explique par la non prise en compte des coupons courus et du remboursement des majorations anciens combattants attendues.

### Analyse des résultats 2013

Le rendement net comptable du régime Corem s'établit à 5,04% sur l'exercice 2013 soit 308M€ de résultat financier net. Le rendement moyen sur les onze derniers exercices ressort à 4,92%

Il est à noter que le montant des actifs en valeur de marché croit de 268M€ par rapport à la clôture précédente. Grâce à une normalisation du marché obligataire (resserrement des spreads de crédit et amélioration de la liquidité), les plus ou moins-values latentes du portefeuille obligataire sont passées de -45M€ à 168M€. Grâce à la nette hausse des fonds de fonds actions, la poche actions affiche, après comptabilisation de 125M€ de plus-values au cours de l'exercice, une plus-value latente de 33M€ au 31 décembre 2013 contre -7M€ au 31 décembre 2012.

## Analyse des résultats par classe d'actifs

Rendement net comptable 2013 Contribution par classe d'actif	Corem
Trésorerie	0,00%
Fonds obligataires	0,22%
Obligations	2,68%
Immobilier	0,10%
Actions	2,04%
Gestion alternative	0,16%
Investissements non cotés	-0,16%
<b>TOTAL</b>	<b>5,04%</b>

Le portefeuille obligataire démontre pleinement son rôle de source de revenus récurrents. Le retour des fonds de fonds actions en territoire positif a permis de moissonner des plus-values contribuant significativement au rendement global du régime. La poche de diversification obligataire (fonds obligataires) contribue à hauteur de 0,22% du rendement comptable 2013.

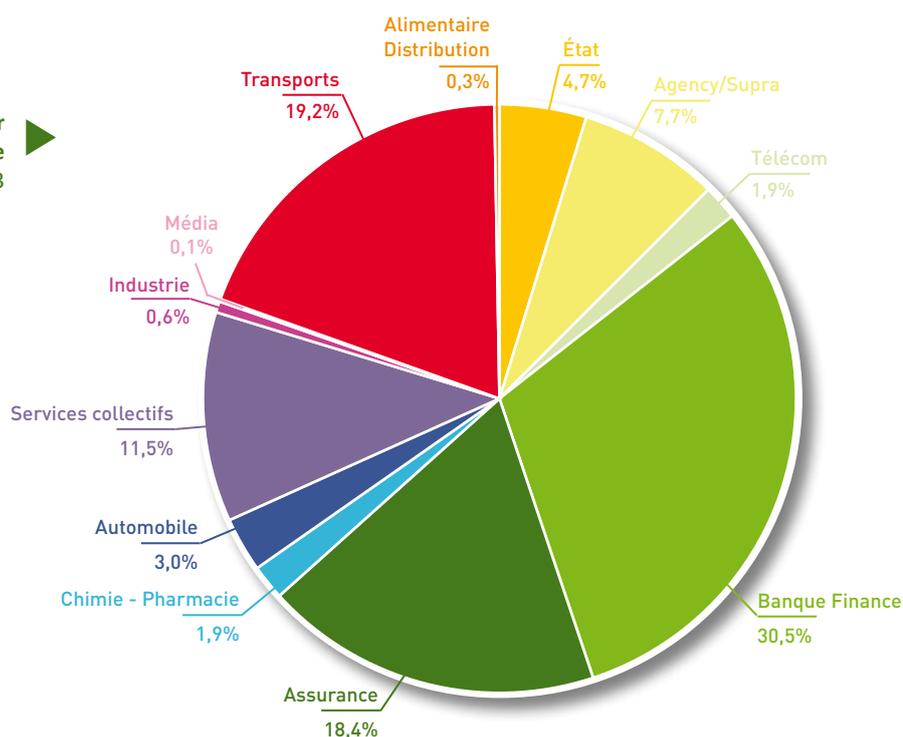
### Portefeuille obligataire et fonds de diversification

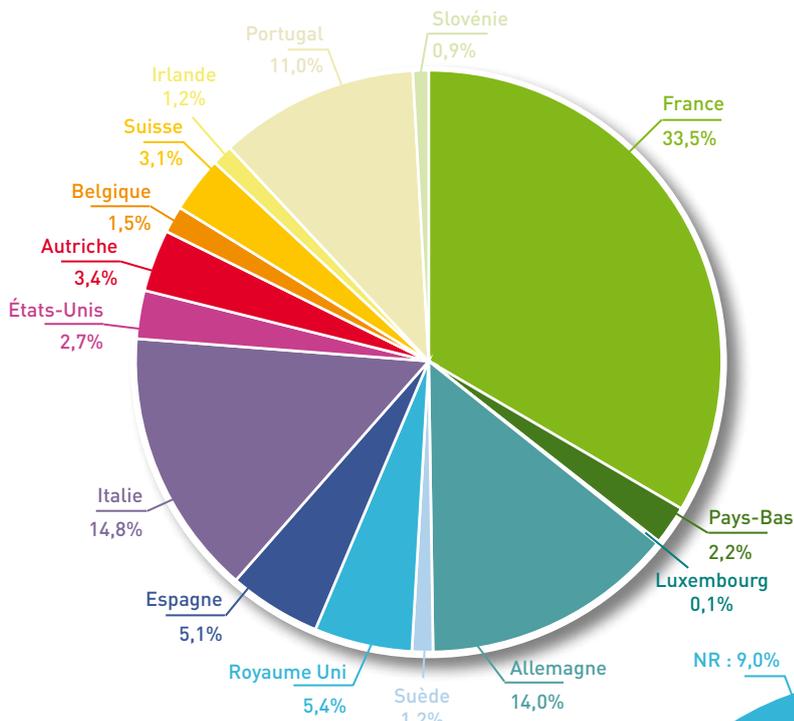
Le portefeuille obligataire a engendré 189M€ de revenus ; le taux actuariel à l'acquisition du portefeuille est de 5,87%.

Dans les mandats obligataires, 200M€ de transactions à l'achat ont été réalisées à un taux moyen de 5,46%.

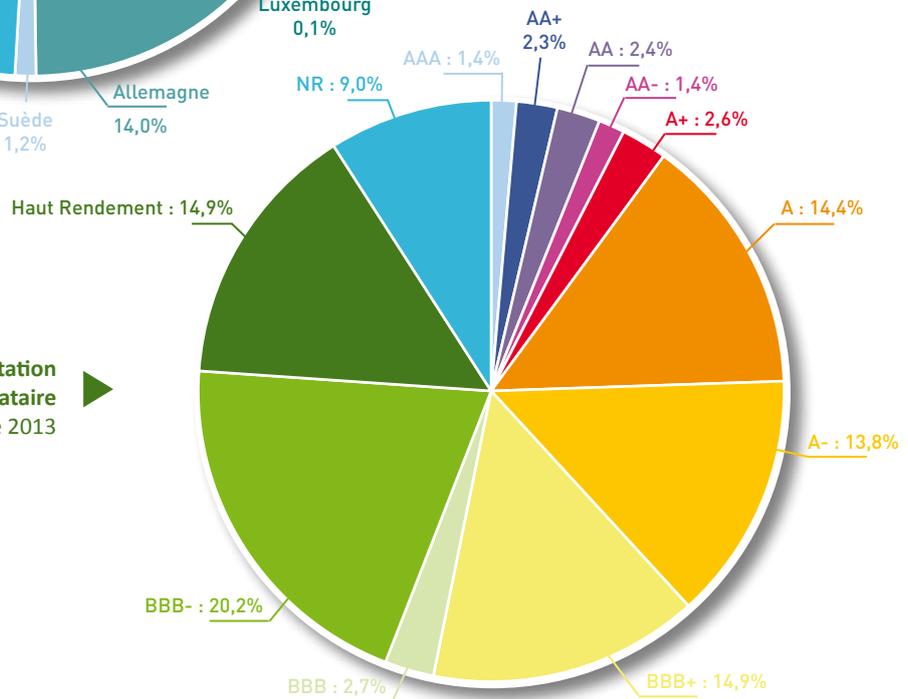
Le portefeuille obligataire présente, au 31 décembre 2013, les caractéristiques suivantes :

Répartition par secteur  
du portefeuille obligataire  
au 31 décembre 2013



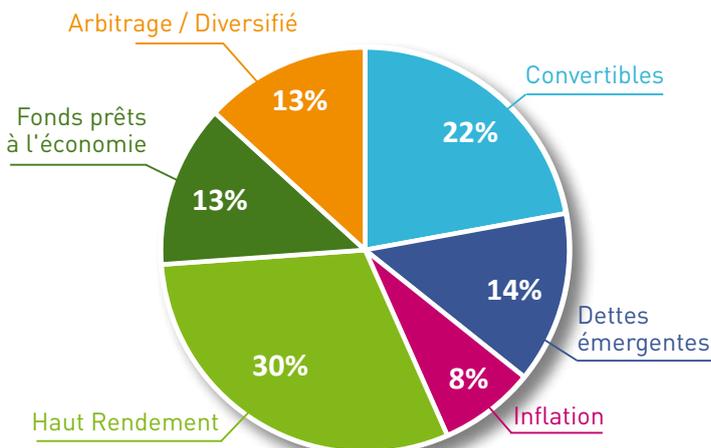


Répartition par notation du portefeuille obligataire au 31 décembre 2013



La Direction des investissements a décidé en 2013 de diminuer de 75M€ le portefeuille de diversification obligataire (obligations convertibles, obligations à haut rendement et obligations émergentes via des fonds externes).

Après arbitrages, le portefeuille de diversification obligataire représente au 31 décembre 2013, 376M€, soit 9% de la poche taux du Corem qui se répartissent comme suit :



2013 a été une excellente année pour les obligations convertibles et le haut rendement. Quant à elle, la dette émergente aura subi le tapering\* de la FED. La poche de diversification obligataire apporte une contribution positive au résultat à hauteur de 0,22%.

\*Réduction du programme d'achat de dettes américaines par la FED

## Immobilier

Les plus-values latentes du portefeuille immobilier sont passées de 38M€ à 55M€. Hors PDD, le rendement comptable 2013 est de 4,07%.

Sur Corem, les opérations suivantes ont été réalisées au cours de l'exercice 2013 :

- Acquisition d'un portefeuille de boutiques de pieds d'immeuble, bien situées dans des villes de province et à Paris et loués en majorité à des enseignes nationales (SCI UMR Select Retail)
- Participation à l'augmentation de capital de la Foncière LFPI pour un montant de 40 M€ sur Corem.
- Création avec LFPI d'un OPCI dédié à nos investissements en Allemagne.
- Souscription dans l'OPCI Club Immo Santé : portefeuille de 9 immeubles d'EHPAD et SRR.
- Acquisition d'un portefeuille de 48 biens immobiliers résidentiels en viager via la SCI CoremImmo.

## Actions et gestion alternative

La partie « Actions » a réalisé une performance financière de 16,68% en 2013 :

- 20,74% sur UMR Select Europe.
- 12,23% sur UMR Select OCDE.

La forte hausse des deux fonds de fonds actions a permis de comptabiliser 125M€ de plus-values sur le régime Corem.

Au 31 décembre 2013, le portefeuille actions est en +/-value latente de 3,04% contre 0,70% fin 2012.

Nous avons profité de la baisse au mois de juin pour se sensibiliser au marché actions pour 30 M€ sur des niveaux de CAC 40 de 3650 points.

UMR Select Alternatif a permis de diminuer la volatilité globale du régime ; le fonds de fonds de gestion alternative affiche une hausse de 5,83%.

## Investissements non cotés

En 2013, le capital-développement confirme sa solidité malgré l'éloignement de la reprise. Certains FCPR en portefeuille ont bouclé plusieurs opérations. A titre d'exemple, la cession de la société SGD/Naturex (via le FCPR Winch CAPITAL) affiche un multiple de 2,2 fois son investissement et un TRI de 27%.

Les membres du Conseil de Direction ont donné leur accord pour s'engager à hauteur de :

- 15 M€ dans le FCPR Avenir PME Obligations de Twenty First Capital (1er fonds d'obligations non cotées émises par des PME françaises).
- 15 M€ dans un fonds club de co-investissement mezzanine géré par OFI PEM. La stratégie d'investissement de ce fonds vise à allier sécurité et performance tout en offrant un rendement courant important.
- 60 M€ dans un fonds club d'infrastructure géré par OFI PEM avec comme premiers investissements un engagement dans Antin Infrastructures II et un achat du fonds Macquerie Europe I avec une décote de 14%.

## Régime R1

Situation au 31 décembre 2013

Classe d'actifs	Valeur nette comptable (€)	Valeur de marché (€)	Plus ou moins values latentes (€)
Trésorerie	51 351 569	51 360 090	8 520
Fonds obligataires	5 000 000	5 099 000	99 000
Obligations	1 236 627 341	1 247 613 768	10 986 427
Immobilier	54 409 857	54 138 200	-271 657
Actions	195 212 331	206 729 286	11 516 955
Gestion alternative	31 122 537	33 130 935	2 008 398
Investissements non cotés	15 183 233	16 217 443	1 034 209
<b>TOTAL</b>	<b>1 588 906 868</b>	<b>1 614 288 722</b>	<b>25 381 852</b>

L'écart entre la valeur nette comptable et la PTS s'explique par la non prise en compte des coupons courus et du remboursement des majorations anciens combattants attendues.

### Analyse des résultats 2013

Le rendement net comptable du régime R1 s'établit à 5,08% sur l'exercice 2013 soit 85 M€ de résultat financier net. Le rendement moyen sur les onze derniers exercices ressort à 5,09%

En valeur de marché, les actifs sous gestion du régime ont progressé de 31 M€ passant de 1 583 M€ à 1 614 M€ après prise en compte du versement de rentes à hauteur de 133,5 M€. Grâce à une normalisation du marché obligataire (effet combiné baisse des taux, resserrement des spreads de crédit et amélioration de la liquidité), le portefeuille obligataire affiche des plus-values latentes de 11 M€ au 31 décembre 2013 contre -54 M€ un an plus tôt. Le rebond des marchés actions laisse apparaître, après comptabilisation de 15 M€ de plus-values au cours de l'exercice, une plus-value latente de 12 M€ au 31 décembre 2013 contre -5 M€ au 31 décembre 2012.

### Analyse des résultats par classe d'actifs

Rendement net comptable 2012 Contribution par classe d'actif	R1
Trésorerie	0,01%
Fonds obligataires	0,04%
Obligations	4,42%
Immobilier	-0,35%
Actions	0,92%
Gestion alternative	0,03%
Investissements non cotés	0,01%
<b>TOTAL</b>	<b>5,08%</b>

Le portefeuille obligataire démontre pleinement son rôle de source de revenus récurrents (77,3% des encours au 31 décembre 2013).

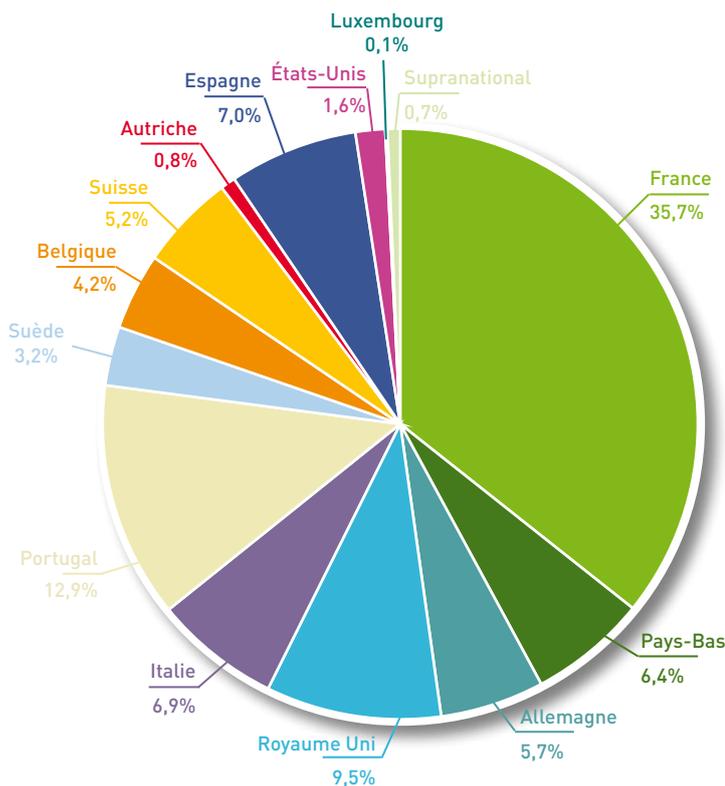
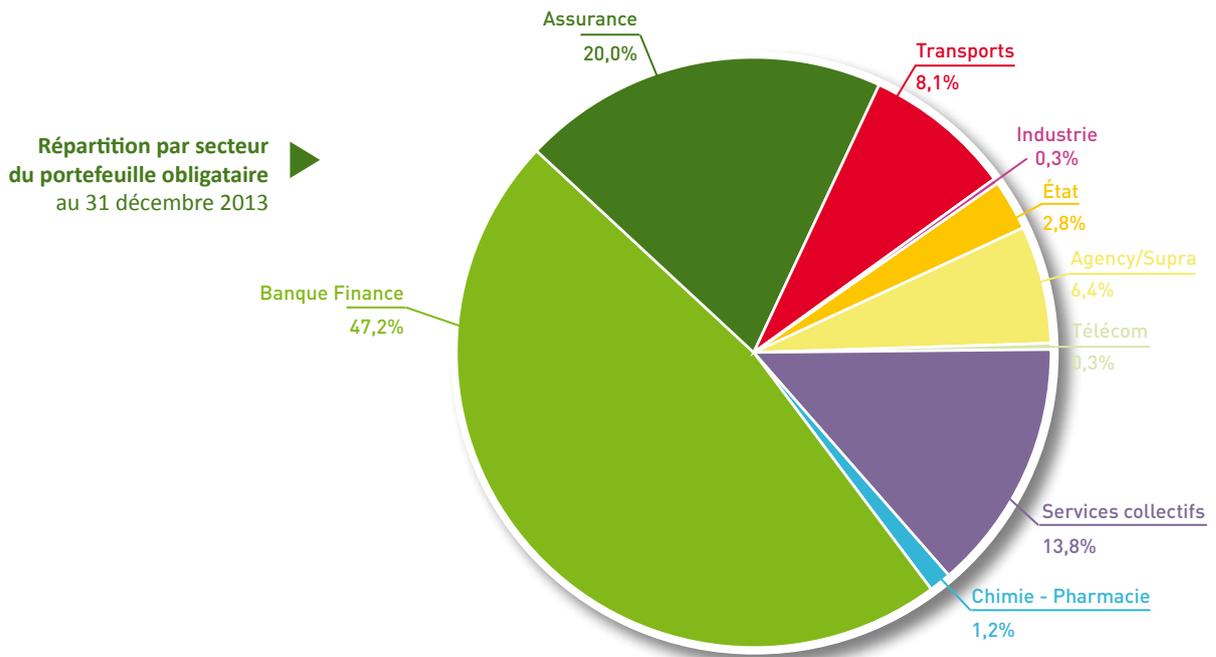
## Portefeuille obligataire

Egamo a suivi nos recommandations de vendre du papier court 2014 pour acheter des obligations longues : comme de la Mondiale 6,75% 2024-44 ou de la CNP 6,875% 2021-41.

Le cash-flow matching est bien respecté. Le taux actuariel à l'acquisition du portefeuille est de 5,72%

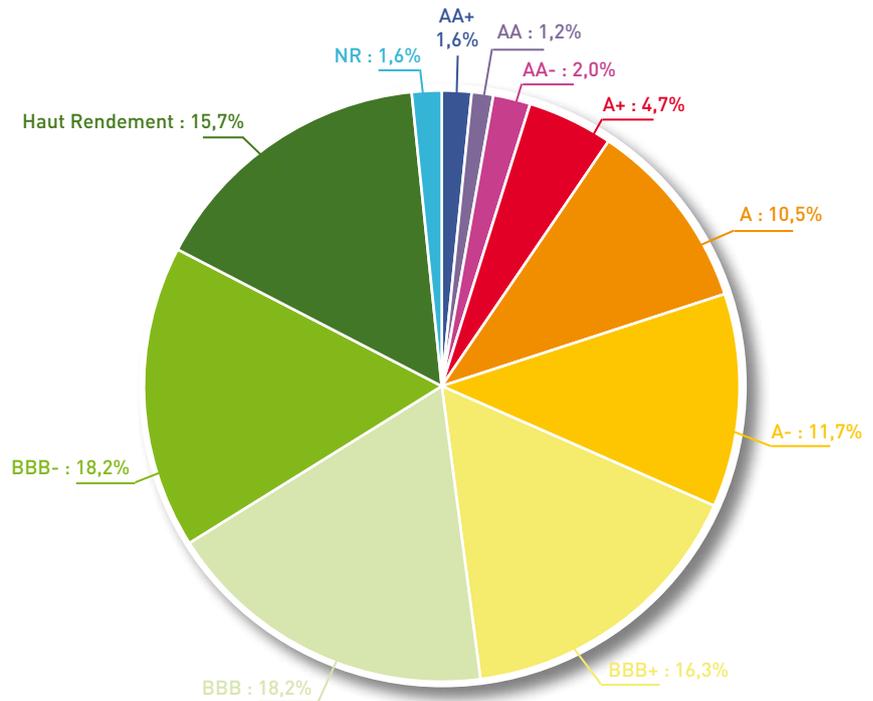
Pour le pilotage comptable du régime et de manière tactique, nous avons décidé avec EGAMO de revendre la ligne obligataire de 20 M€ d'IRISH 5% 18/10/2020. Cette vente a permis de comptabiliser 4 M€ de plus-values.

Le portefeuille obligataire présente, au 31 décembre 2013, les caractéristiques suivantes :



**Répartition par pays du portefeuille obligataire au 31 décembre 2013**

Répartition par notation  
du portefeuille obligataire  
au 31 décembre 2013



## Immobilier

L'immobilier a apporté une contribution négative à hauteur de - 0,35% du rendement comptable 2013 suite au passage d'une provision sur un placement immobilier.

## Actions et gestion alternative

La partie « Actions » a réalisé une performance financière de 16,37% en 2013 :

- 20,74% sur UMR Select Europe.
- 12,23% sur UMR Select OCDE.

15M€ de plus-values ont été comptabilisés suite à des achats/ventes sur les fonds de fonds actions. Les plus-values latentes du portefeuille actions représentent 5,90% au 31 décembre 2013 contre une moins-value latente de - 2,48% au 31 décembre 2012.

L'allocation stratégique cible en actions du régime R1 est passée de 10% à 12% à partir de mars 2013. Nous avons profité de la baisse des marchés actions en avril et en juin, pour se sensibiliser au marché actions sur des niveaux de CAC 40 entre 3600 et 3650 points (flèches vertes).

- 10 M€ dans UMR Select Europe (18/04/2013)
- 10 M€ dans UMR Select OCDE (24/06/2013)

### Évolution du Cac 40 depuis le 1er janvier 2013

(source : Bloomberg)

En octobre 2013, suite au rebond des marchés actions, nous avons réduit l'exposition à hauteur de 11 M€ sur UMR Select Europe (Niveaux Cac 4300 points) (flèche rouge).

Le fonds de fonds de gestion alternative UMR Select Alternatif a progressé de 5,83% en 2013.



## Régime Corem co

Situation au 31 décembre 2013

Classe d'actifs	Valeur nette comptable (€)	Valeur de marché (€)	Plus ou moins values latentes (€)
Trésorerie	321 266	321 281	15
Obligations	3 034 793	3 199 824	165 031
Actions	455 379	500 809	45 430
Gestion alternative	100 004	104 033	4 029
<b>TOTAL</b>	<b>3 911 442</b>	<b>4 125 947</b>	<b>214 506</b>

### Analyse des résultats 2013

Le rendement net comptable du régime Corem co s'établit à 6,65% sur l'exercice 2013 et ses actifs sous gestion en valeur de marché représentent, au 31 décembre 2013, 4,1 M€.

Le rendement moyen de Corem Co depuis sa création s'établit à 6,23%.

Rendement net comptable 2012 Contribution par classe d'actif	Corem co
Trésorerie	0,03%
Fonds obligataires	0,32%
Obligations	5,78%
Actions	0,53%
Gestion alternative	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>6,65%</b>

En 2013, 1,45 M€ ont été investis dans des obligations, le taux actuariel à l'acquisition du portefeuille est de 6,09%. La vente MACIF a permis de générer 47K€ de produits financiers, soit 18,5% sur résultat global du régime (soit 1,26% en contribution des 6,65%)

La poche actions en hausse de 16,68% en 2013 et apporte une contribution de 0,53% au rendement comptable 2013.

En fin d'année, nous avons renforcé l'exposition aux actions et en gestion alternative du régime.

## ALLOCATION STRATÉGIQUE D'ACTIFS

Les pourcentages correspondent à la répartition entre les classes d'actifs en valeur de marché.

Régime Corem	Allocation cible	Allocation réelle 31/12/2013	Allocation réelle 31/12/2012
<b>Titres de Rendement</b>			
Produits de taux (monétaire et obligations)	68,0%	65,2%	66,5%
Immobilier	9,0%	9,5%	9,1%
<b>Titres de Performance</b>			
Actions	15,0%	17,4%	16,7%
Gestion alternative	5,0%	4,6%	4,5%
Investissements non cotés	3,0%	3,4%	3,2%

Sur Corem, l'allocation reste à peu près stable. A noter une hausse de l'exposition à l'immobilier ; cette classe d'actif apparaît aujourd'hui attrayante en termes de rendements par rapport au marché obligataire, les taux servis n'ayant pas encore accompagné à la baisse celui des obligations « sans risque ». Nous maintenons une surexposition tactique au marché actions qui présente beaucoup d'avantages dans un environnement de taux bas.

Régime R1	Allocation cible	Allocation réelle 31/12/2013	Allocation réelle 31/12/2012
<b>Titres de Rendement</b>			
Monétaire	5,0%	3,2%	5,5%
Produits de taux	78,0%	77,6%	75,2%
Immobilier	2,0%	3,4%	3,8%
<b>Titres de Performance</b>			
Actions	12,0%	12,8%	11,8%
Gestion alternative	2,0%	2,1%	2,8%
Investissements non cotés	1,0%	1,0%	0,9%

Sur R1, le solde de trésorerie a diminué suite au paiement des rentes, à des achats sur le portefeuille obligataire et au renforcement au marché actions sur le régime. Nous maintenons notre surexposition tactique aux actions et à la gestion alternative, des classes d'actifs qui offrent dans un environnement de taux bas des espérances de rendement supérieur au marché de taux/crédit.

Régime Corem co	Allocation réelle 31/12/2013	Allocation réelle 31/12/2012
<b>Titres de Rendement</b>		
Produits de taux (monétaire et obligations)	85,3%	89,7%
<b>Titres de Performance</b>		
Actions	12,1%	8,7%
Gestion alternative	2,5%	1,6%

Compte tenu du faible encours, le régime ne bénéficie pas encore d'une allocation stratégique d'actif propre. Les deux nouvelles classes d'actifs : les actions et la gestion alternative introduites en 2012 ont apporté diversification et performance en 2013.



AVANT-PROPOS

PROFIL DE L'UMR

OBSERVATOIRE DES RETRAITES

GOVERNANCE ET MUTUALITÉ

UNE ENTREPRISE, DES HOMMES

DÉVELOPPEMENT ET PARTENARIATS

MARKETING ET COMMUNICATION

GESTION DES ACTIFS

► **EQUILIBRE ET PÉRENNITÉ**

57

[ 58 ] Taux de couverture des régimes

[ 63 ] Evolution du projet Solvabilité II

GESTION DES RISQUES ET CONTRÔLE INTERNE

AU SERVICE DE NOS SOCIÉTAIRES

COMPTES SOCIAUX

ANNEXE

Le taux de couverture d'un régime de retraite se définit comme le rapport entre les actifs présents au 31 décembre de l'année pour couvrir les engagements (Provision Technique Spéciale ou PTS) et la somme théorique dont il faudrait disposer pour faire face à l'ensemble des engagements de retraite (Provision Mathématique Théorique ou PMT).

Autant la provision technique spéciale se calcule de façon précise par la somme de l'ensemble des valeurs détenues (actions, obligations et immobilier), autant la somme théorique est plus difficile à appréhender. Il s'agit d'un calcul théorique défini comme la valeur actuelle probable des rentes futures, utilisant les paramètres suivants :

- **Actuelle** pour estimer la valeur actuelle des sommes à verser dans le futur en utilisant un taux d'actualisation fixe. Ce taux d'actualisation peut être présenté comme un taux de rendement financier constant permettant d'anticiper des produits financiers à hauteur de ce taux de rendement. Ce calcul permet de considérer que, pour verser 100 € dans 10 ans, il faut disposer d'une valeur moindre aujourd'hui compte tenu des produits financiers réalisés entre-temps. C'est pourquoi, plus le taux d'actualisation est élevé, plus la valeur actuelle est faible (les produits financiers à venir compensent l'écart).
- **Probable** pour estimer les rentes à servir en tenant compte de l'espérance de vie de chaque bénéficiaire du régime. C'est à ce moment qu'apparaît l'utilisation des tables de mortalité. Ainsi, l'augmentation de l'espérance de vie se traduit directement par un montant probable de rentes à servir plus élevé.

Au final, un taux de couverture supérieur à 100% permet d'affirmer que les actifs couvrent les engagements de retraite estimés à l'aide des deux paramètres tables de mortalité et taux d'actualisation.

Ce rappel de la définition technique de l'indicateur « taux de couverture » permet de mieux expliquer les nuances d'affichage présentées ci-après. En effet, l'apparition des nouvelles tables de mortalité TG05 complique le paysage déjà quelque peu abscons du pilotage des régimes de retraite.

En résumé, plusieurs indicateurs sont affichés ensuite pour appréhender l'équilibre au 31 décembre 2013 des différents régimes de l'Union :

- Le taux de couverture dit « de référence » s'appuie sur le taux d'actualisation constant de 3%. Cette approche permet de mieux appréhender l'évolution de l'équilibre des régimes, à taux d'actualisation constant.
- Le taux actuariel correspond au taux d'actualisation qui permet d'égaliser provision technique spéciale et provision mathématique théorique.

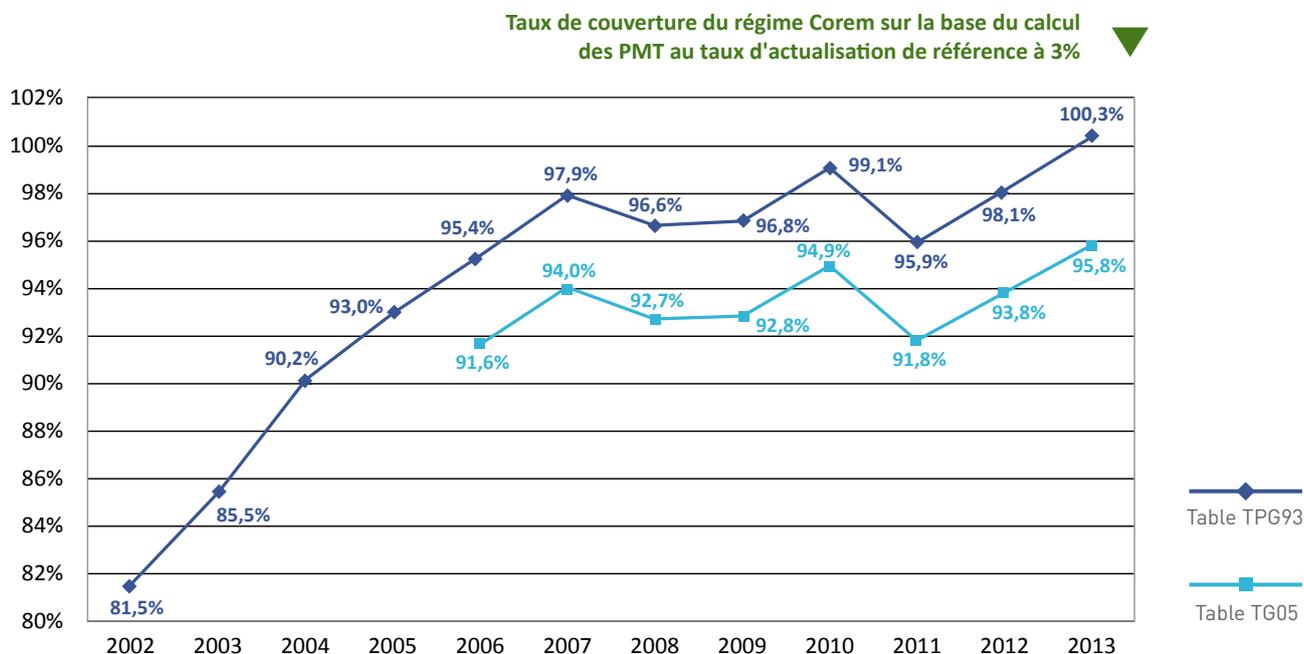
**Les résultats présentés ci-après donnent la synthèse de ces différentes approches.**

Pour les régimes R1 et Corem, nous montrerons également que les résultats 2013 permettent de satisfaire les dispositions du décret n° 2002-331.

## RÉGIME COREM

### Suivi du taux de couverture

L'observation du taux de couverture calculé au taux d'actualisation de référence (3%) permet d'apprécier l'évolution de l'équilibre du régime :



Au taux d'actualisation de 3%, le taux de couverture progresse de nouveau et dépasse le niveau observé en 2010 quelles que soient les tables de mortalité. Le taux de couverture atteint 100,3% avec les tables TPG93 et 95,8% avec les tables TG05. La seule application des nouvelles tables de mortalité se traduit par une diminution de 4,5 points sur le taux de couverture.

### Respect du décret 2002-331

#### Respect des articles 2 et 4

L'article 4 du décret 2002-331 précise que jusqu'en 2017, le taux de couverture calculé avec un taux d'actualisation au plus égal au taux de rendement des actifs du régime doit être supérieur à 90%.

Au 31/12/2013, le taux de rendement est de 5,04%. Le taux de couverture correspondant est de 136,3%.

L'article 4 du décret est donc bien respecté.

#### Respect de l'article 5

Pour le régime Corem, le taux actuariel s'établit à 3,00% à fin 2013, sur la base des tables TPG93. En utilisant les nouvelles tables, le taux actuariel s'établit à 3,30% à fin 2013. Le tableau ci-dessous résume l'évolution de ce taux actuariel depuis 2008 :

Tables	31/12/2008	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2013
<b>TPG93</b>	3,20%	3,20%	3,10%	3,30%	3,15%	3,00%
<b>TG05</b>	3,45%	3,45%	3,35%	3,55%	3,45%	3,30%

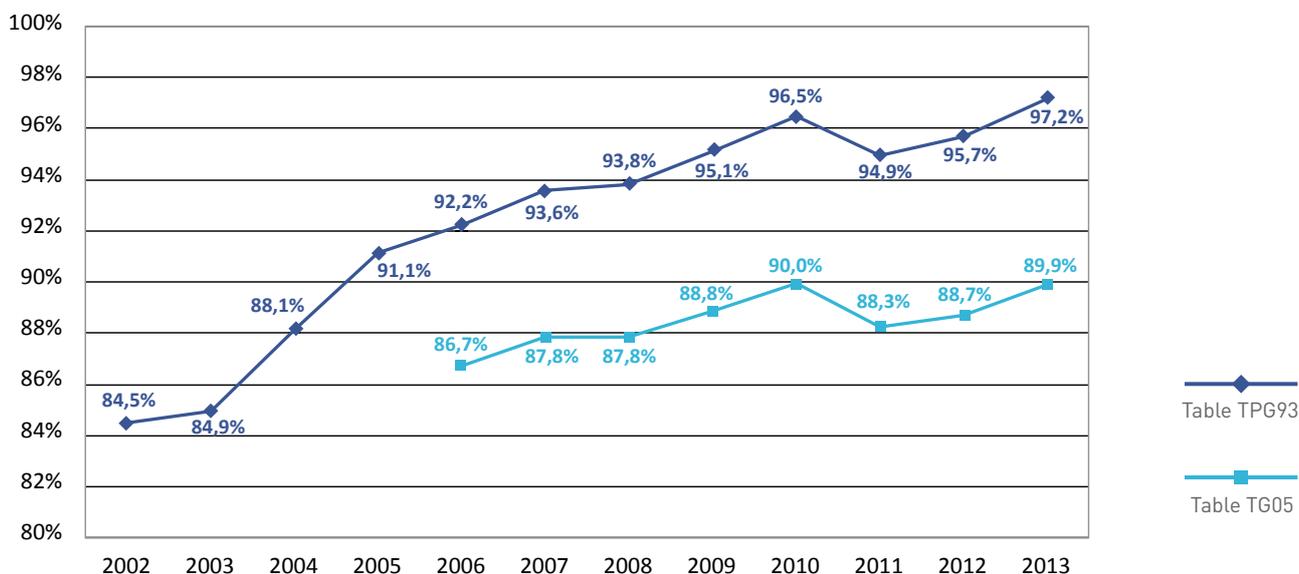
Quelles que soient les tables utilisées, les taux actuariels atteignent leur niveau le plus bas depuis 2008. Le taux de rendement de l'actif du Corem s'élève à 5,04% en 2013. La contrainte du décret est respectée cette année.

## RÉGIME R1

### Suivi du taux de couverture

Le taux de couverture calculé avec le taux d'actualisation de 3% permet de mieux appréhender l'évolution de l'équilibre du régime R1 depuis 2002 :

Taux de couverture du régime R1 sur la base du calcul des PMT au taux d'actualisation de référence de 3%



Cette année, le taux de couverture de référence continue sa progression pour atteindre 97,2% et dépasse le niveau de 2010. A titre d'information, montrant l'équilibre précaire pesant sur ce régime fermé (portefeuille âgé, pas de nouveaux adhérents et pas de versements), nous avons affiché l'incidence de la prise en compte des nouvelles tables de mortalité TG05 sur ce taux de couverture. Cela se traduit à fin 2013 par un taux de couverture de 89,9% (soit 7,3 points de moins par la seule application des nouvelles tables de mortalité).

L'objectif, depuis l'origine de l'Union, est d'atteindre le taux de couverture de 100%, expliquant la politique très stricte de revalorisation.

### Respect du décret 2002-331

#### Respect des articles 2 et 4

L'article 4 du décret 2002-331 précise que jusqu'en 2017, le taux de couverture calculé avec un taux d'actualisation au plus égal au taux de rendement des actifs du régime doit être supérieur à 90%.

Au 31/12/2013, le taux de rendement des actifs du R1 est de 5,08%. Le taux de couverture correspondant est de 115,9% (tables TPG93).

L'article 4 du décret est donc bien respecté.

#### Respect de l'article 5

Le taux d'actualisation à utiliser pour que le calcul de la PMT égalise la PTS s'appelle le taux actuariel. Ce taux actuariel permet d'évaluer la performance financière minimum qu'il faudrait réaliser tous les ans pour faire face aux paiements d'allocations dus à l'ensemble des bénéficiaires.

Pour le régime R1, le taux actuariel s'établit à 3,35% à fin 2013, sur la base des tables TPG93.

En utilisant les nouvelles tables, le taux actuariel s'établit à 4,20% à fin 2013. Le tableau ci-contre résume l'évolution de ce taux actuariel depuis 2008.

Tables	31/12/2008	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2013
<b>TPG93</b>	3,65%	3,55%	3,40%	3,60%	3,50%	3,35%
<b>TG05</b>	4,30%	4,20%	4,10%	4,30%	4,30%	4,20%

Les taux actuariels diminuent sensiblement cette année. Avec les TPG93, le taux actuariel atteint le plus bas observé depuis 2008. Avec les TG05, le taux actuariel revient au niveau de 2009 à 0,1 point du taux le plus bas observé en 2010. L'article 5 du décret n°2002-331 du 11 mars 2002 impose que le taux actuariel ne dépasse pas 90% du taux de rendement des actifs pour pouvoir envisager une revalorisation. Avec un rendement de 5,08% en 2013, cette contrainte est respectée.

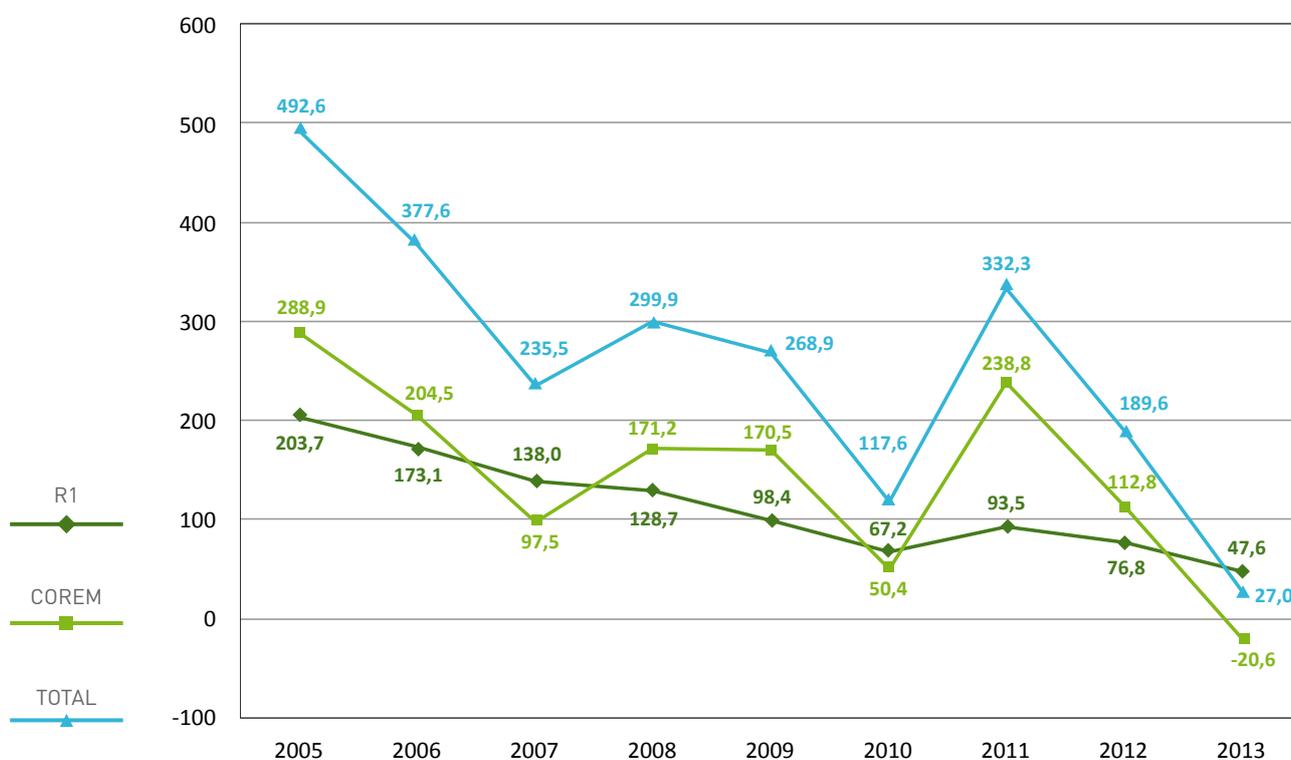
## INSUFFISANCE DE PROVISIONNEMENT DES RÉGIMES R1 ET COREM

Au global, sur la base du taux d'actualisation de référence de 3% utilisé pour le calcul de la PMT, les régimes R1 et Corem affichent une insuffisance de provisionnement de 27 M€ avec les TPG93 et une insuffisance de 458,8 M€ avec les TG05.

en M€	TPG 93 / taux d'actualisation de 3%			TG 05 / taux d'actualisation de 3%	
	PTS	PMT	Insuffisance	PMT	Insuffisance
<b>R1</b>	1 636,7	1 684,3	47,6	1 821,0	184,3
<b>COREM</b>	6 274,7	6 254,1	-20,6	6 549,2	274,5
<b>Total</b>	7 911,4	7 938,4	27,0	8 370,2	458,8

Le graphique ci-dessous montre l'évolution de l'insuffisance de couverture, par régime, depuis 2005 (en M€).

Insuffisance de provisionnement sur la base du calcul des PMT au taux d'actualisation de référence à 3% et avec les tables de mortalité TPG93

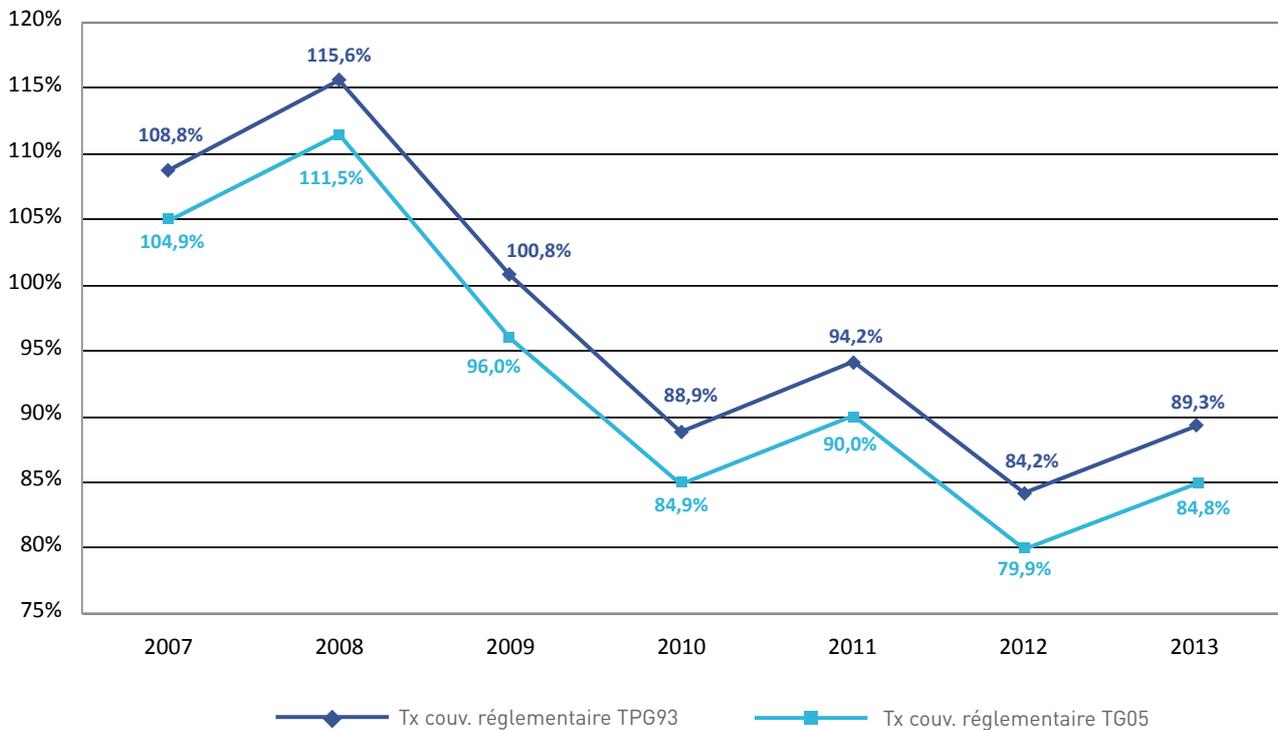


Les bons rendements financiers de l'année 2013 ont permis de diminuer de nouveau l'insuffisance de provisionnement calculée au taux d'actualisation de 3%. La variation est significative puisque l'on passe de 189,6 M€ à fin 2012 à 27 M€ à fin 2013.

## RÉGIME COREM CO

Depuis plusieurs années, le taux de couverture du régime Corem co est très volatile en raison des fluctuations du taux d'actualisation dit réglementaire (60% du TME). Au 31/12/2013, ce taux d'actualisation s'élève à 1,45%. Compte tenu du taux d'escompte retenu dans le tarif (2,50%), le régime affiche un sous-provisionnement.

Taux de couverture du régime Corem co sur la base du calcul des PMT au taux d'actualisation réglementaire ▼



Lors du contrôle réalisé en 2012, l'ACPR a relevé le fait que le régime Corem co faisait ressortir un taux de couverture inférieur à 100% au cours des exercices 2010 et 2011. Elle a demandé à l'UMR de procéder à la conversion de ce régime. Ce régime sera donc converti en branche 20 à effet du 31 décembre 2014.

## RÉGIME R<sub>3</sub>

Ce régime est converti en branche 20 depuis le 1er Janvier 2013. Lors de la conversion, le taux technique a été fixé à 0%. La provision mathématique s'élève à 50,5M€ avec l'utilisation des tables de mortalité TGH05 et TGF05 (48,2M€ avec les tables TPG93).

### Evolution de la PPE

Depuis le 1er Janvier 2013 et la conversion en branche 20 du régime R<sub>3</sub>, l'UMR a constitué une Provision pour Participation aux Excédents (PPE).

A fin 2013, cette provision s'élève à 35,4 M€. L'UMR a 8 ans pour reverser ce montant à ses régimes de branche 20.

## EVOLUTION DU PROJET SOLVABILITÉ II

Le projet Solvabilité II vise à fixer un nouveau cadre prudentiel pour l'ensemble des organismes pratiquant une activité d'assurance en Europe.

Cette directive vise notamment à améliorer la protection des assurés en demandant aux assureurs d'avoir une analyse plus fine et plus pertinente des risques encourus.

L'UMR, relevant du Code de la mutualité, entre dans le champ d'application de cette nouvelle directive.

Cette directive est structurée en 3 piliers :

- Le **pilier 1** concerne les exigences quantitatives : de nouvelles règles de valorisation des bilans sont mises en place. Elles conduisent à un bilan prudentiel : les actifs et les passifs sont valorisés en valeur économique. Par ailleurs, Solvabilité 2 introduit deux niveaux d'exigence de capital : le Solvency Capital Requirement (SCR) qui correspond au capital nécessaire pour limiter à 0.5% la probabilité de ruine à 1 an et le Minimum Capital Requirement (MCR) en dessous duquel le retrait d'agrément serait systématique.
- Le **pilier 2** vise à intégrer des exigences en matière de gouvernance et de dispositif de gestion des risques.
- Le **pilier 3** porte sur les informations qui doivent être communiquées par les assureurs dans l'objectif d'instaurer une transparence de marché. Il comporte un reporting au superviseur et un reporting public.

La directive Solvabilité 2 a été votée en 2009. Les désaccords persistants sur certaines mesures repoussaient régulièrement la mise en place définitive. Ces désaccords concernaient notamment l'inadaptation à certains risques d'assurance et particulièrement aux risques longs tels que la retraite. En effet, l'appréciation du risque à 1 an n'est pas adaptée à des régimes tels que ceux de l'UMR qui ont des engagements très longs.

Afin de tester de nouvelles mesures permettant de contrer le caractère volatile et inadapté du dispositif Solvabilité II, l'EIOPA (Autorité Européenne des Assurances et Pensions Professionnelles) a lancé une étude d'impact (Long Term Guarantees Assessment) à laquelle l'UMR a participé début 2013. Les résultats de cette étude ont montré que certaines mesures permettaient d'améliorer les niveaux de couverture du SCR.

Cette réglementation a été légèrement modifiée lors de l'adoption de la Directive Omnibus 2 en 2014. L'UMR continue ses tests mais les mesures semblent encore insuffisantes pour répondre à la problématique des branches longues telles que les régimes de retraite.

Un accord a finalement été trouvé fin 2013 impliquant une entrée en vigueur au 1er janvier 2016.

Dans la période intermédiaire de 2014-2015, les assureurs seront soumis à des exigences de préparation sur les piliers 2 et 3. L'UMR s'est déjà mise en ordre de marche pour y répondre notamment via la mise en place du dispositif de gestion des risques.



AVANT-PROPOS

PROFIL DE L'UMR

OBSERVATOIRE DES RETRAITES

GOUVERNANCE ET MUTUALITÉ

UNE ENTREPRISE, DES HOMMES

DÉVELOPPEMENT ET PARTENARIATS

MARKETING ET COMMUNICATION

GESTION DES ACTIFS

EQUILIBRE ET PÉRENNITÉ

► **GESTION DES RISQUES ET CONTRÔLE INTERNE**

65

[ 66 ] Le dispositif de gestion des risques

[ 66 ] Le processus de contrôle interne

AU SERVICE DE NOS SOCIÉTAIRES

COMPTES SOCIAUX

ANNEXE

## LE DISPOSITIF DE GESTION DES RISQUES

Par l'intermédiaire du pilier 2, la réforme Solvabilité II intègre des exigences en matière de gouvernance et de dispositif de gestion des risques.

Ce système de gouvernance se décompose en 3 blocs :

4 fonctions clés	2 dispositifs	1 processus
Fonction Gestion des Risques Fonction Conformité Fonction Audit Interne Fonction Actuarielle	Gestion des risques Contrôle Interne	ORSA

Les principaux objectifs de ce dispositif sont les suivants :

- Fournir aux instances de l'UMR (Comité de Direction, Conseil d'administration...) une vision claire et partagée des risques de l'entreprise, de leur évolution dans le temps et des raisons de leurs éventuelles déviations par rapport aux limites préalablement fixées ;
- Répondre aux exigences de l'ORSA qui consiste à disposer à tout moment d'une vision des risques majeurs de l'entreprise mais surtout d'avoir une vision prospective de leur évolution sur un horizon donné.

Depuis plusieurs années, l'UMR a déjà entrepris différentes actions permettant de répondre à ces exigences : mise en place d'un dispositif de contrôle interne, définition d'un plan audit interne, appropriation du modèle actif/passif dans le but de mieux piloter le risque, ...

En 2012, pour l'accompagner dans la mise en place d'un dispositif de gestion des risques encore plus abouti et pour répondre aux exigences en termes d'évaluation interne des risques et de la solvabilité (appelé ORSA), l'UMR a fait appel à un cabinet externe spécialiste du sujet (Risk Dynamics).

La mission confiée à ce cabinet s'est articulée de la façon suivante :

- Etat des lieux de l'existant,
- Identification des écarts par rapport aux exigences Solvabilité II,
- Elaboration d'un plan de déploiement du dispositif.

En 2013, l'UMR a initié le déploiement du dispositif :

- Création des 4 fonctions clés
- Définition du profil de risque via la cartographie des risques et définition des indicateurs
- Définition de politiques écrites sur des processus majeurs de l'UMR

Au-delà des contraintes réglementaires, la mise en place de dispositif doit être perçue comme une opportunité d'améliorer la qualité du pilotage de l'UMR et cela au profit de ses adhérents.

## LE PROCESSUS DE CONTRÔLE INTERNE

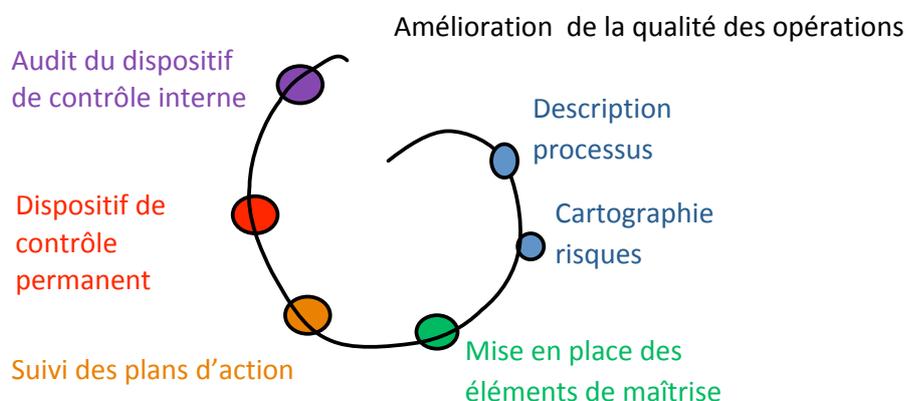
L'Union est tenue de mettre en place un dispositif permanent de contrôle interne dans le but d'assurer :

- La fiabilité des informations comptables et financières ;
- La réalisation et l'optimisation des actions conduites ;
- Le respect des lois et réglementations en vigueur.

# GESTION DES RISQUES ET CONTRÔLE INTERNE

Le contrôle interne est un dispositif mis en œuvre par l'encadrement et le personnel de l'Union, sous l'impulsion de la Direction générale, qui consiste à assurer la maîtrise des activités de l'Union.

Il est maintenu au sein de chaque service et son efficacité est régulièrement mesurée



## La démarche

Le dispositif de contrôle interne déployé vise à identifier les risques opérationnels liés aux activités de l'Union et d'en assurer le contrôle.

### Périmètre

L'ensemble des activités de l'Union (y compris les activités déléguées), composantes des processus opérationnels, de support et de management, est couvert par le dispositif de contrôle interne.

### Déploiement du dispositif

Pour chaque processus métier, l'enchaînement des activités réalisées est modélisé et les points suivants sont identifiés :

- Les procédures et mode opératoires documentant les activités ;
- Les risques associés aux activités ;
- Les contrôles mis en place pour limiter ces risques.

La mise en œuvre du dispositif aboutit à la rédaction d'un rapport d'évaluation à destination du service contenant :

- Le contexte d'évaluation (environnement de contrôle) ;
- La modélisation des flux :
  - > Organigramme et responsabilité des intervenants
  - > Enchaînement des activités des processus opérationnels
  - > Référentiel documentaire
- Une analyse des risques opérationnels :
  - > Identification
  - > Analyse
- Les plans d'amélioration et de pilotage des activités :
  - > Plans d'action de couverture des risques et de maîtrise des activités
  - > Plan de contrôle permanent du service

## Maintenance du dispositif

### 1er niveau : exécution du plan de contrôle permanent

L'exécution des contrôles définis dans le rapport d'évaluation est de la responsabilité du service.

Ils sont réalisés selon le planning validé par le responsable du service pour l'année en tenant des informations définies dans la fiche descriptive de chaque contrôle :

- Périmètre de contrôle ;
- Fréquence d'exécution ;
- Taille et nature de l'échantillon testé.

### 2ème niveau : exécution du plan de contrôle périodique

Ce 2ème niveau de contrôle, à la charge du service Organisation et contrôle interne, a pour objectif de valider la pertinence du système en place au sein du service. Il est effectué annuellement.

Il consiste à :

- Vérifier la mise à jour de la documentation du service ;
- Effectuer une revue du dispositif déployé dans le service pour en valider l'efficacité et la pertinence (chaque revue du dispositif donne lieu à la rédaction d'un nouveau rapport).

## Le rapport de contrôle interne

Le Conseil d'administration approuve annuellement un rapport sur le contrôle interne, revu préalablement par le Comité d'audit, qui est transmis à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution.

Ce rapport contient, notamment, les sujets suivants :

- Gouvernance (instances de l'Union, interventions et pouvoirs, communications aux sociétaires) ;
- Objectifs, méthodologie, position et organisation générale du contrôle interne ;
- Mise en œuvre et pilotage du dispositif de contrôle interne (en particulier portant sur les contrôles déployés pour maîtriser les risques liés à la gestion comptable et financière, aux engagements, aux sinistres, aux fraudes et blanchiment ou financement du terrorisme) ;
- Travaux de l'année écoulée.

AVANT-PROPOS  
PROFIL DE L'UMR  
OBSERVATOIRE DES RETRAITES  
GOUVERNANCE ET MUTUALITÉ  
UNE ENTREPRISE, DES HOMMES  
DÉVELOPPEMENT ET PARTENARIATS  
MARKETING ET COMMUNICATION  
GESTION DES ACTIFS  
EQUILIBRE ET PÉRENNITÉ  
GESTION DES RISQUES ET CONTRÔLE INTERNE

▶ **AU SERVICE DE NOS SOCIÉTAIRES**

[ 70 ] Traitement des appels

[ 71 ] Activité commerciale

[ 73 ] Traitement des dossiers

[ 75 ] Un système de gestion plus performant

[ 76 ] Le baromètre de satisfaction

COMPTES SOCIAUX

ANNEXE

# AU SERVICE DE NOS SOCIÉTAIRES

En 2012, l'UMR a pris la décision de stopper toute externalisation et de traiter les appels et mails de ses sociétaires, à l'aide de ses ressources internes.

En 2013, la direction et l'encadrement du centre d'appels ont privilégié, par leurs différentes actions ainsi que dans le management des équipes, la satisfaction client, l'amélioration continue du service rendu aux sociétaires et la saturation du portefeuille.

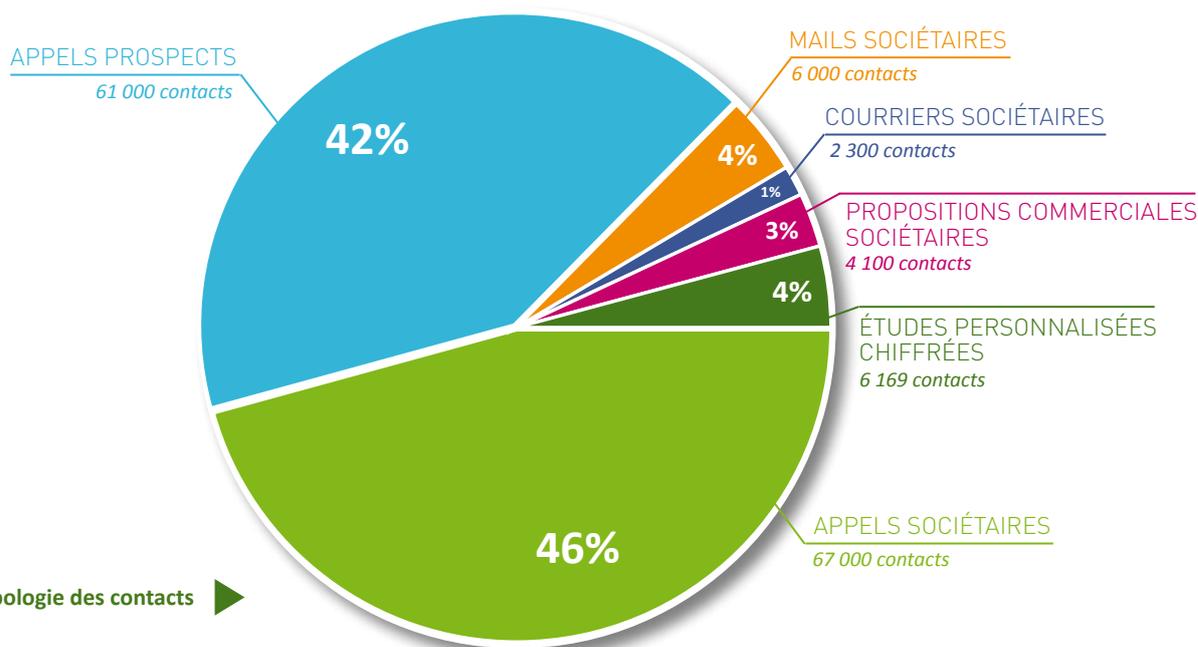
La qualité et l'efficacité du traitement des mails et des appels, l'articulation entre réception et émission, l'introduction du multicanal, ont par ailleurs représenté autant de facteurs clé de succès dans la construction d'une Relation Client d'excellence pour l'UMR.

## TRAITEMENT DES APPELS

### Dimensionnement

Le Centre de contacts de l'UMR a pris en charge en 2013, 147 000 contacts grâce à ses 15,3 collaborateurs, soit près de 10000 contacts par collaborateur.

Ces contacts sont répartis sur les différentes populations de l'UMR, prospects pour 46%, cotisants et allocataires pour 54%. Ils suivent un traitement multicanal mixant téléphone, mail et courrier, aussi bien en réception qu'en émission.



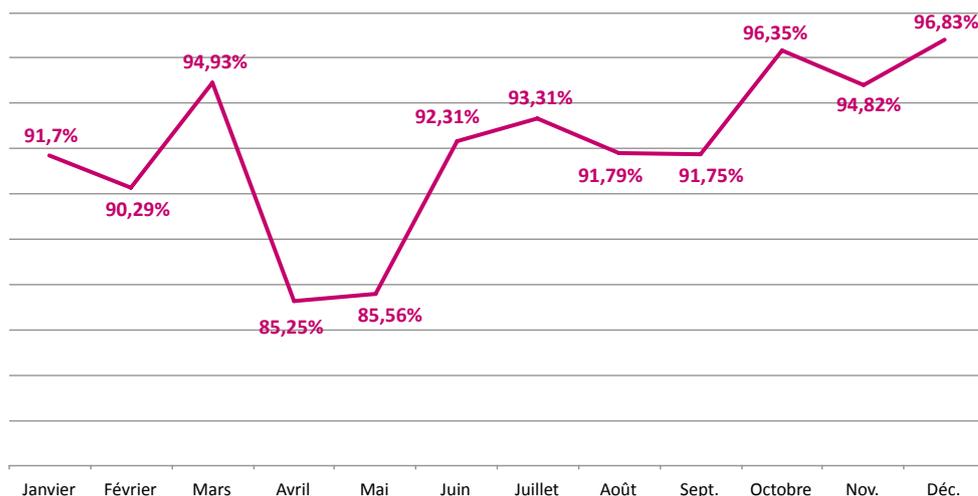
### Taux de prise en charge

Le taux de prise en charge annuel du Centre de contacts est révélateur de la qualité de service perçue par les sociétaires de l'UMR. Il se positionne pour 2013 à 91,37% soit de 2 points supérieur à l'objectif (89%) et de 3 par rapport au résultat 2012 (88,39%). Cette évolution positive vient concrétiser les efforts de management et d'optimisation relatifs à l'amélioration continue du service rendu aux sociétaires.

Ainsi, le taux de prise en charge est resté supérieur à 90%, durant toute l'année, à l'exception de la période de traitement des attestations fiscales (avril, mai).

Il est à noter cependant, qu'en toutes circonstances, le taux de prise en charge est resté supérieure au seuil de 85% considéré comme le standard du marché en matière de service client.

Taux de prise en charge des sociétaires



## ACTIVITÉ COMMERCIALE

L'amélioration de la qualité de service s'est accompagnée d'une augmentation de l'activité et des performances commerciales. Cette progression, révélatrice de l'appréciation de nos prospects comme de nos sociétaires, a touché aussi bien les adhésions nouvelles réalisées par les conseillers mutualistes, que les actes techniques des sociétaires assurés par les Téléconseillers.

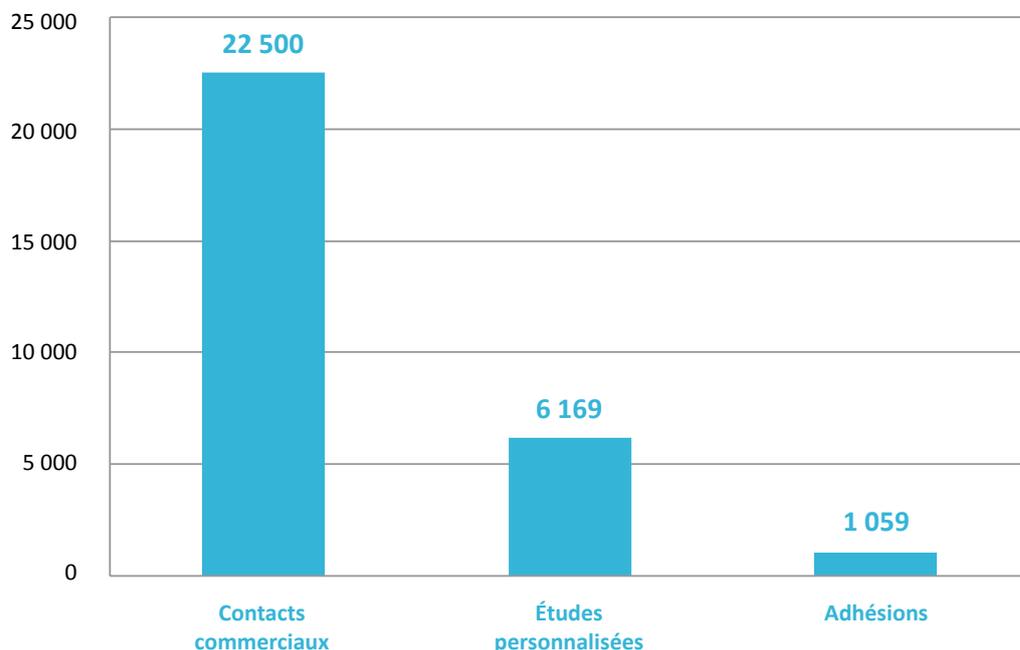
### Prospection

Plus encore qu'en 2012, les Conseillers Mutualistes ont participé dans le cadre de leurs actions de renfort, à la prise en charge des flux d'appels de sociétaires. Cette activité a particulièrement réduit leur disponibilité commerciale durant la période des envois de masse, (janvier, avril, mai et septembre).

Leur contribution a été optimisée grâce à une orientation spécifique des appels et un pilotage en temps réel de la supervision permettant ainsi une progression générale de la performance commerciale.

Au final, sur l'année, 22 500 contacts ont été traités, 6 200 études personnalisées ont été réalisées et envoyées par les conseillers. Cette activité a ainsi généré 1 059 adhésions, soit un taux de transformation final de 5% et une production de 1,9M€.

Taux de transformation Prospection commerciale



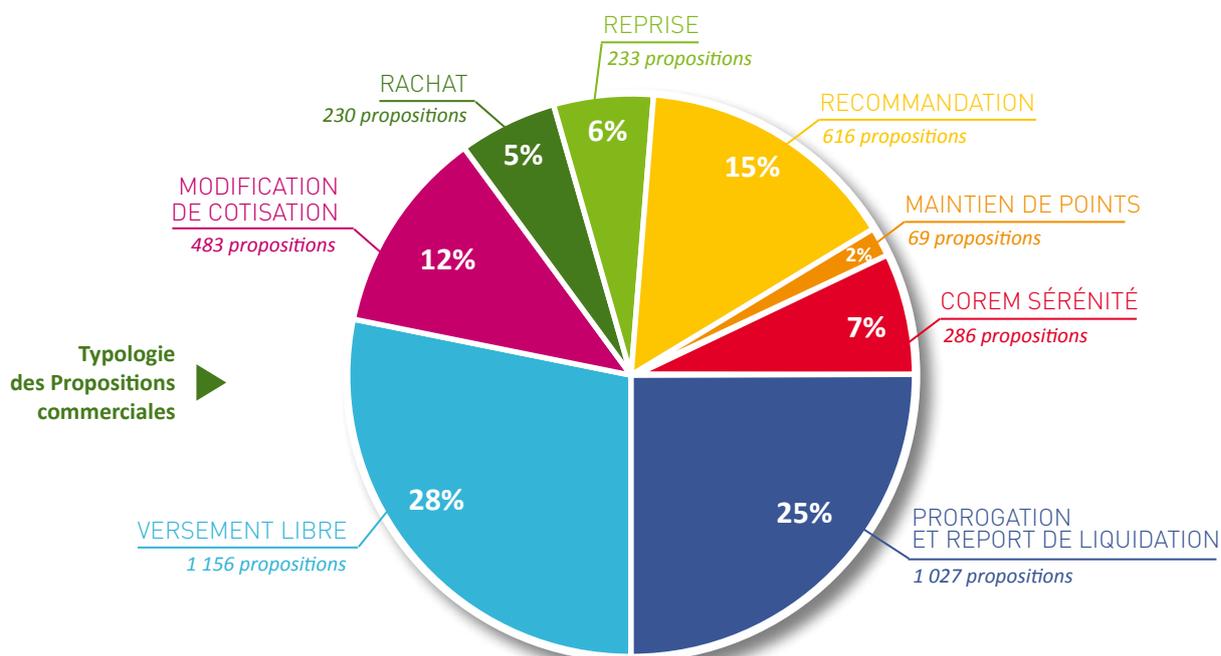
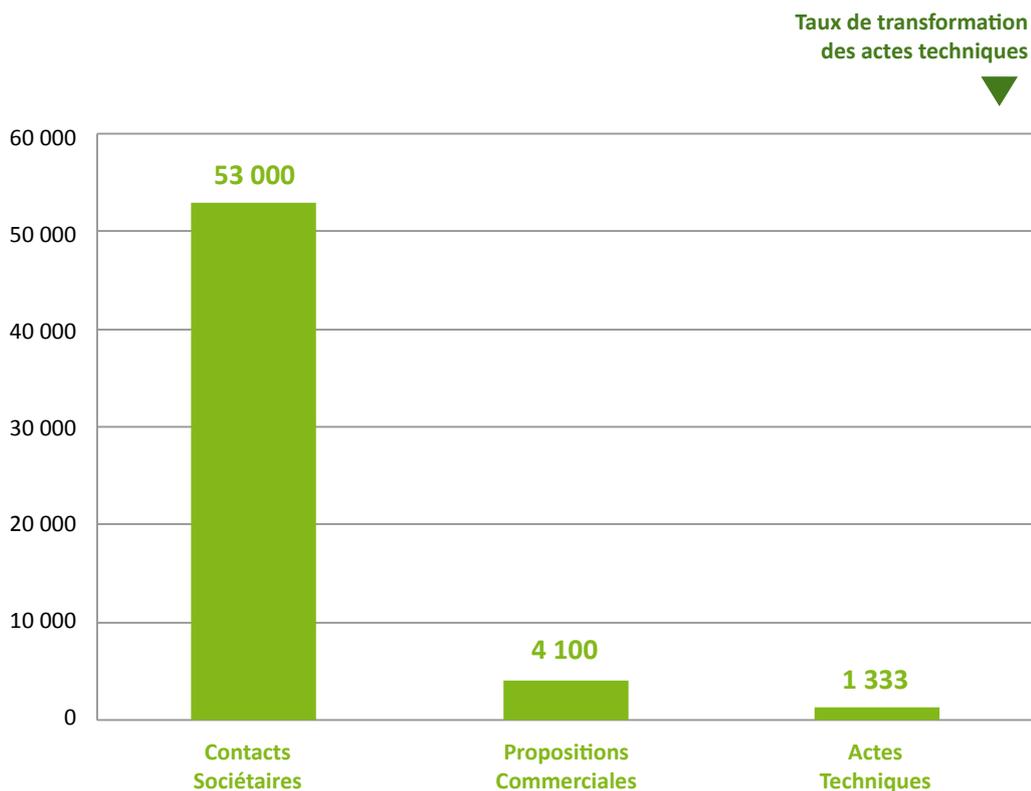
# AU SERVICE DE NOS SOCIÉTAIRES

## Actes techniques

Sur 53 000 interrogations de sociétaires prises en charge et traitées par les Téléconseillers, 4 100 ont fait l'objet d'un rebond commercial et d'une proposition.

Ces propositions, ont généré 1 333 actes techniques (versement libre, rachat, adhésion COREM sérénité, augmentation de versement) soit un taux de transformation de 3% et 2,2 M€ de production supplémentaire pour l'UMR.

La relative faiblesse du taux de transformation s'explique par le fait que les 53 000 contacts proviennent en grande partie des allocataires pour lesquels le potentiel d'actes techniques est très faible.



## TRAITEMENT DES DOSSIERS

### L'optimisation des circuits de gestion ...

Les demandes réceptionnées au service Gestion Retraite concernent principalement la mise à jour des contrats individuels retraite et des garanties décès Corem Sérénité mais également celle des contrats collectifs Corem co et, dans le cadre d'une délégation de gestion, des cotisations des garanties décès et invalidité additionnelles au complément retraite Corem, assurées par la MGEN.

Les gestionnaires participent également aux projets plus transversaux tels que les recettes des données contrats et personnes dans le cadre des envois de masse. En effet, la gestion s'inscrit en tant qu'acteur du service après-vente, en coordination avec les actions des téléconseillers et en étroite relation avec les autres services de l'UMR.

En 2013, les modifications des contrats des cotisants et allocataires ont été prises en charge :

- par 24 gestionnaires Retraite, dont 3 encadrants, spécialisés sur le traitement des actes les plus techniques, nécessitant analyse et expertise,
- par un prestataire (délégation de gestion depuis 2009) spécialisé dans la saisie d'actes simples dont des changements d'adresse et d'état civil, suspensions ou versements exceptionnels de cotisations, demandes d'exonération des prélèvements sociaux.

Les demandes réceptionnées en 2013 se caractérisent, pour les cotisants, par un maintien du nombre de versements exceptionnels enregistrés, confirmant ainsi l'intérêt des sociétaires pour la souplesse du Corem et pour les propositions commerciales d'optimisation de leur complémentaire retraite adressées lors des trois envois de masse annuels (échancier, fiscalité/ relevé de droits et bilan retraite).

L'année 2013 confirme également la familiarisation des sociétaires avec les propositions commerciales téléchargeables sur le site Corem leur permettant d'effectuer facilement des modifications de leurs contrats :

- 12 907 versements exceptionnels demandés,
- 3 319 augmentations de cotisations réceptionnées (hors maintien de points en tacite reconduction)

Les demandes des allocataires et de leurs familles concernent principalement la mise en place de leurs compléments retraite et la gestion des décès :

- 9 977 dossiers de liquidations réceptionnés
- 12 512 courriers décès et réversions à traiter.

Afin d'optimiser la performance du nouvel outil de gestion installé en août 2012, le service Gestion Retraite se devait de fluidifier la prise en charge des demandes et de leur suivi afin d'améliorer les délais de traitements.

Aussi, l'année 2013 se caractérise par la revue des processus métier dans un objectif de fluidifier le traitement des demandes administratives et d'en améliorer les délais.

### ... associé à un contrôle permanent des saisies...

En 2013, la Direction des risques et Contrôle Interne a revu le dispositif de contrôle interne du service Gestion Retraite et de son prestataire. Ces travaux ont été menés avec les encadrants et le gestionnaire retraite référent Contrôle Interne.

Les contrôles permanents permettent ainsi d'identifier les anomalies, de veiller au respect des règlements et si besoin de mettre en place des actions préventives ou correctrices afin de mieux maîtriser les risques.

Des formations ont été dispensées aux collaborateurs en cours d'année permettant ainsi de maintenir le niveau de compétence attendu tout en les accompagnant au changement.

Chaque gestionnaire retraite analyse de manière rigoureuse tout dossier afin de veiller au caractère personnalisé de chaque demande et de sa réponse.

# AU SERVICE DE NOS SOCIÉTAIRES

En lien permanent avec le prestataire, dont les saisies font également l'objet de contrôles internes, le responsable du service vérifie le respect des procédures de gestion, les délais de traitement, la qualité de la prise en charge de la demande. L'externalisation de ces traitements permet de gérer avec plus de flexibilité les variations saisonnières du nombre de demandes réceptionnées par le service, liées aux retours consécutifs aux envois de masse ; elle contribue à l'amélioration des délais et de la qualité de service.

Une assistance est assurée par des gestionnaires retraite, disponibles en tant que référents auprès des agents de saisie externes. Les compétences métier nécessaires sont ainsi transmises et vérifiées afin de garantir la qualité de service attendue par les sociétaires.

## ... afin d'améliorer la qualité de service

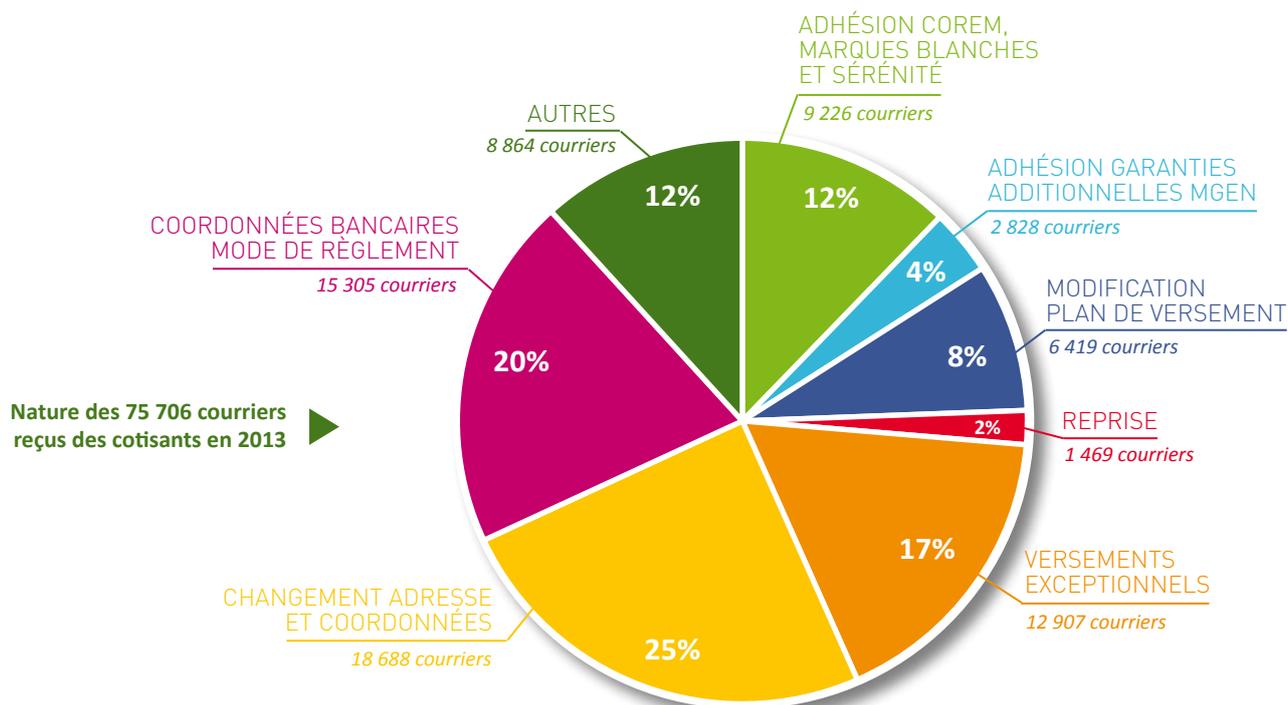
Le service s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et en complément des formations et contrôles, est très attentif aux résultats des enquêtes de satisfaction.

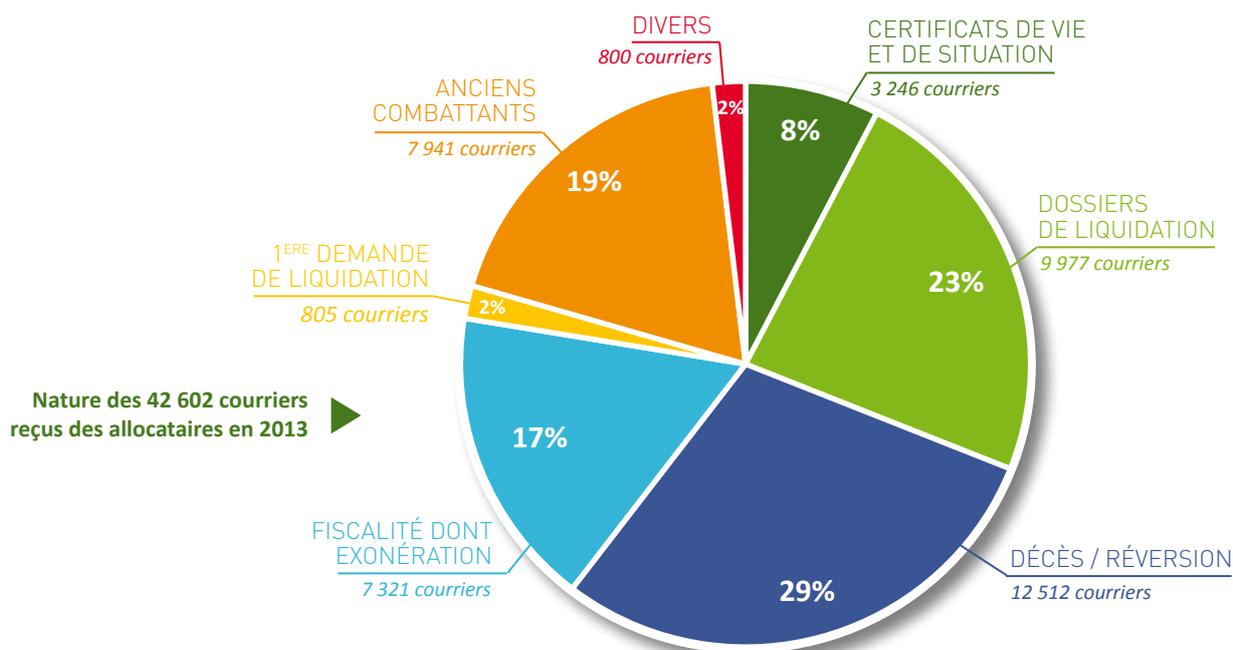
A l'écoute des sociétaires et de leurs familles, la maîtrise du métier par le gestionnaire retraite permet d'améliorer non seulement la qualité de service mais également la productivité, indicateur indispensable pour un traitement efficace de toutes les demandes.

Malgré les volumes importants, chaque demande doit être considérée comme particulière et faire l'objet d'une analyse de qualité pour répondre précisément à l'attente du sociétaire ou de sa famille et dans le respect du règlement. L'alliance des contrôles internes et des mesures de productivité permettent un pilotage en adéquation avec l'attente des sociétaires. Les résultats sont régulièrement communiqués aux gestionnaires et des formations outils ou réglementaires sont apportées à chacun afin de les améliorer.

En 2013, les demandes par courriers et mails concernant les contrats individuels ont représenté au niveau du service Gestion Retraite un volume de 118 308 demandes se répartissant entre :

Cotisants	75 706	64%
Allocataires	42 602	36%





La souplesse du fonctionnement du régime offre la possibilité aux cotisants d'adapter facilement leurs versements Corem en fonction de leurs capacités d'épargne. Ainsi, les demandes techniques en 2013 correspondent à :

- 8 244 adhésions au Corem
- 6 419 modifications du plan de versement (hors maintien de points)
- 1 469 reprises
- 12 381 versements exceptionnels

Tout au long de la vie du contrat, la mise à jour des données administratives, les modifications des versements s'enchaînent... jusqu'à la liquidation et le versement de la rente.

- 20 886 changements d'adresse et coordonnées
- 9 373 dossiers de demande de mise en place de complément retraite

En 2013, 42 contrats collectifs Corem co ont été gérés par le service Gestion Retraite.

## UN SYSTÈME DE GESTION PLUS PERFORMANT

Sur 2013, quelques projets ont été menés sur le système de gestion comme :

- La mise en œuvre de la taxe de contribution additionnelle de solidarité pour l'autonomie (CASA)
- Le passage des échanges bancaires à la norme SEPA (Sepa Euro Payments Area). Ce projet s'il n'est pas très visible, est incontournable au bon déroulement des virements et des prélèvements sur 2014. Il est également très chronophage et nécessite un nombre très important de tests de bon fonctionnement avec les organismes bancaires.

Un outil de pilotage a été mis à la disposition des différents services de l'UMR en fin d'année 2013. Cet outil centralise les données stratégiques et métier. Il va permettre de gagner en productivité en donnant un maximum d'autonomie aux responsables de service dans le pilotage de leur activité quotidienne. Cet outil fournit aussi au contrôle interne un certain nombre d'éléments permettant entre autres de mettre en œuvre la politique de lutte anti-blanchiment...

Un nouveau logiciel permettant d'améliorer l'activité de prospection a été développé pour la direction du développement.

Un système de visio-conférence a été mis en place entre le siège social à Paris et le siège administratif situé à Nantes. Le système permettra d'éviter un certain nombre de déplacements et de diminuer ainsi les frais correspondants.

Sur 2014, la Direction des systèmes d'information poursuit l'analyse et le développement de nouvelles applications. Ces développements sont priorisés sur des critères de services rendus aux sociétaires et de productivité des services internes.

## BAROMÈTRE DE SATISFACTION

Cette étude quantitative permet à l'UMR de mesurer la satisfaction globale et détaillée à l'égard de l'offre Corem ainsi que la satisfaction à l'égard de la qualité de service (appels, courriers et mails entrants) de ses adhérents.

729 personnes ont été contactées par téléphone entre le 19 et le 30 novembre 2013.

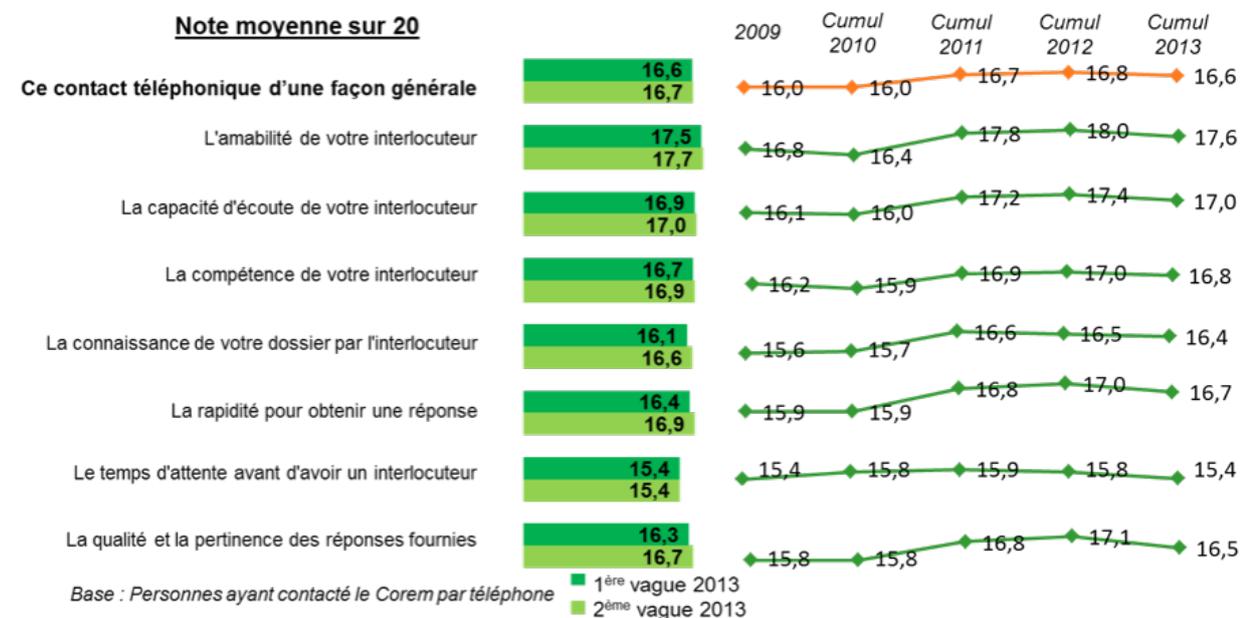
### Niveau de satisfaction globale à l'égard de l'épargne retraite Corem

**Le niveau d'appréciation global se stabilise par rapport à 2012.** En effet, après un redressement de 8 points de la satisfaction globale en 2012, cet indicateur en 2013 se stabilise. La satisfaction globale reste à 86%, avec une note de 13,3 contre 13,7 l'an dernier.

En %	Cumul 2013	Ensemble Cotisants (405)	Contact téléphonique (207)	Contact courrier (208)	Contact e-mail (217)
<b>Sous Total Satisfait</b>	<b>86</b>	<b>86</b>	<b>79</b>	<b>85</b>	<b>83</b>
Très satisfait	18	18	17	25	21
Assez satisfait	68	68	62	60	62
<b>Sous Total Pas satisfait</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>16</b>
Peu satisfait	9	9	11	10	13
Pas du tout satisfait	4	4	8	3	3
<i>Ne se prononce pas</i>	1	1	2	2	1
<b>Note moyenne sur 20</b>	<b>13,3</b>	<b>13,3</b>	<b>12,5</b>	<b>13,5</b>	<b>13,4</b>

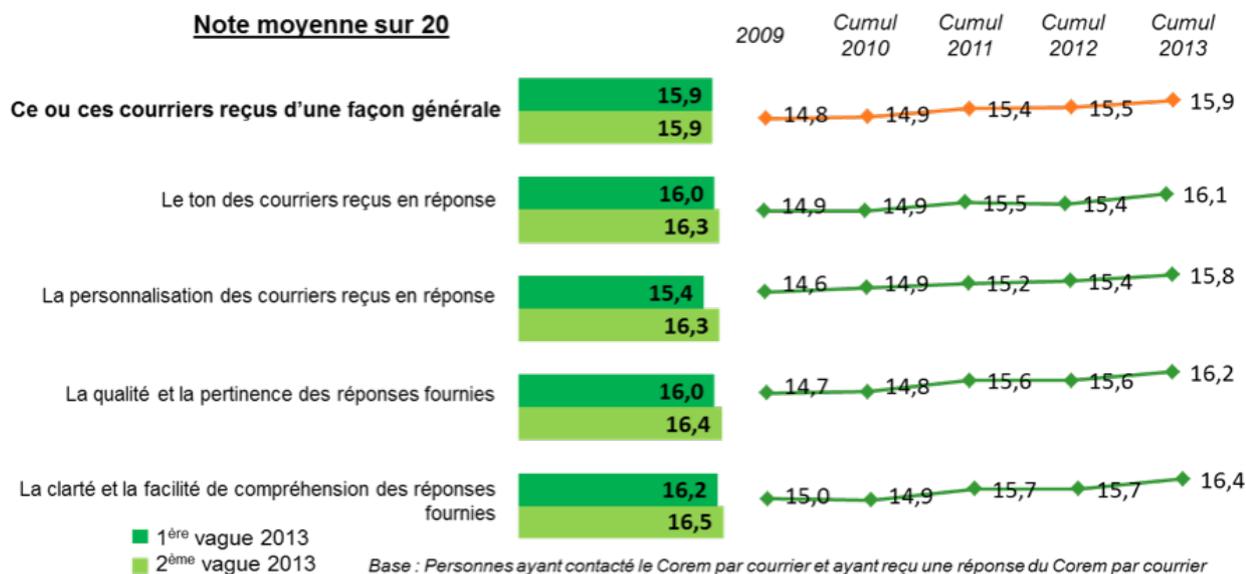
### Satisfaction détaillée à l'égard de la réponse obtenue par téléphone

**Le contact téléphonique génère une satisfaction élevée et similaire à 2012 :** 16,6 contre 16,8 l'an passé. Cette note est stable depuis 2011, il reste également le mode de contact le mieux noté.

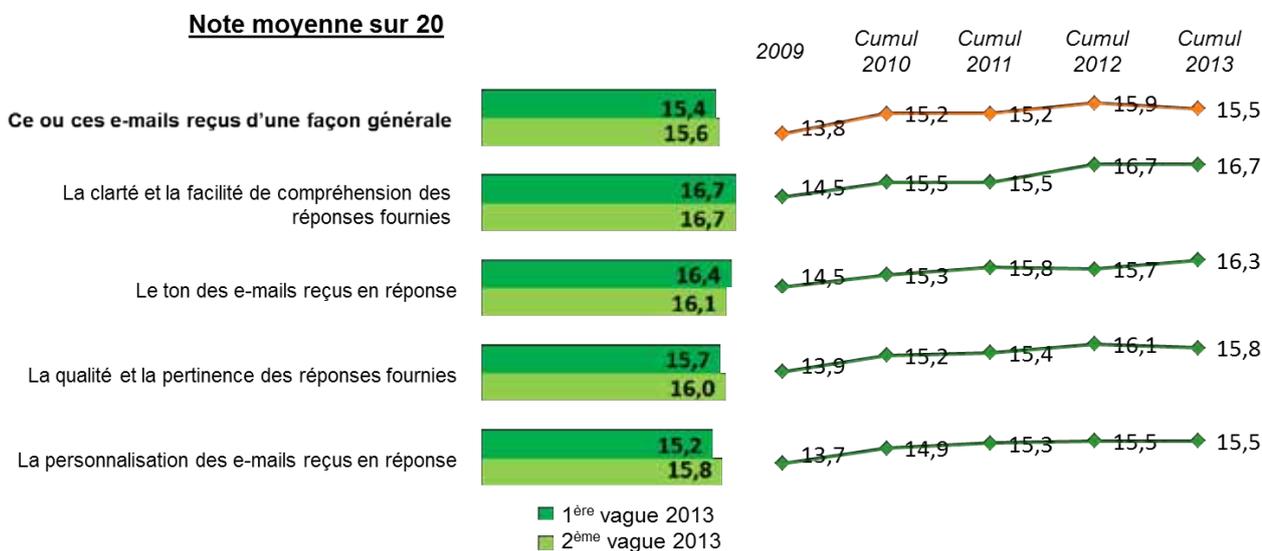


## Satisfaction détaillée à l'égard de la réponse obtenue par courrier

Globalement, la **satisfaction à l'égard des réponses reçues par courrier est stable** et recueille une note moyenne de 15,9 (contre 15,5 en 2012). Ce résultat confirme la progression depuis 2009 (14,8).



## Satisfaction détaillée à l'égard de la réponse obtenue par e-mails



Lorsque l'UMR est sollicité par e-mail, 59% des demandeurs reçoivent une réponse par mail (comme l'an dernier) et 41% par courrier (contre 31% en 2012). Ceux ayant reçu une réponse électronique sont très satisfaits de leur contact et stable avec une évaluation de 15,5 (contre 15,9 en 2012).

Note moyenne 2013 sur « la qualité et la pertinence des réponses fournies » : 16,2

## L'étude nouveaux adhérents

L'UMR a mené une étude pour analyser le parcours de choix des adhérents récents et mesurer l'évolution VS la dernière étude réalisée en 2010 (plus de 1000 personnes interviewées).

L'étude s'est focalisée sur les points suivants :

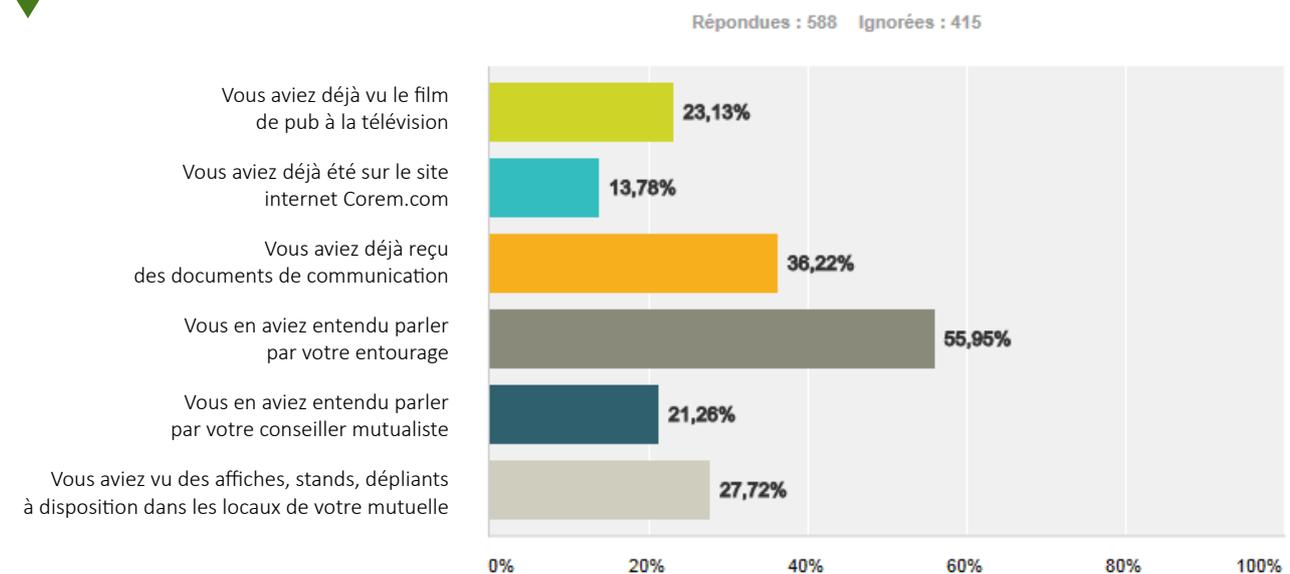
- Evaluer à quels éléments du plan de communication et outils commerciaux sont exposés les adhérents récents,
- Hiérarchiser les motivations et les freins (base étude 2005 et 2010),
- Evaluer la perception du discours communication,
- En tirer des enseignements pour améliorer le plan d'action communication,
- Apporter des éclairages pour ajuster l'argumentation commerciale et valider les nouvelles orientations 2013.

## Les principaux enseignements :

### Notoriété et image

Parmi les adhérents récents, **58,62% connaissent de nom « Corem »** avant de souscrire contre 52% en 2010. Une forte progression de la notoriété sur tous les segments, avec un chiffre très important chez les + de 35 ans 64,83% vs 56% précédemment.

**A la question** - Si vous aviez déjà entendu parler de Corem avant de souscrire, pouvez-vous nous dire si (plusieurs réponses possibles) :



Deux éléments notables ressortent de cette question :

- La recommandation **par l'entourage se développe considérablement** 55,95% (31% en 2010).
- L'impact de la pub TV **ne fait que se confirmer** passant de 12% à 23,13%.

**Le rôle du conseiller Corem** est encore plus prépondérant qu'en 2010 dans l'acte de souscription : **63,61% contre 41%** pour l'ensemble des répondants. Ce chiffre s'accroît nettement pour les moins de 35 ans (72,17% contre 52%) et les salariés de la fonction publique 67,87% contre 47%.

**La part de l'internet** sur les salariés du privé fait une très belle progression passant de **8% à 23,61%**

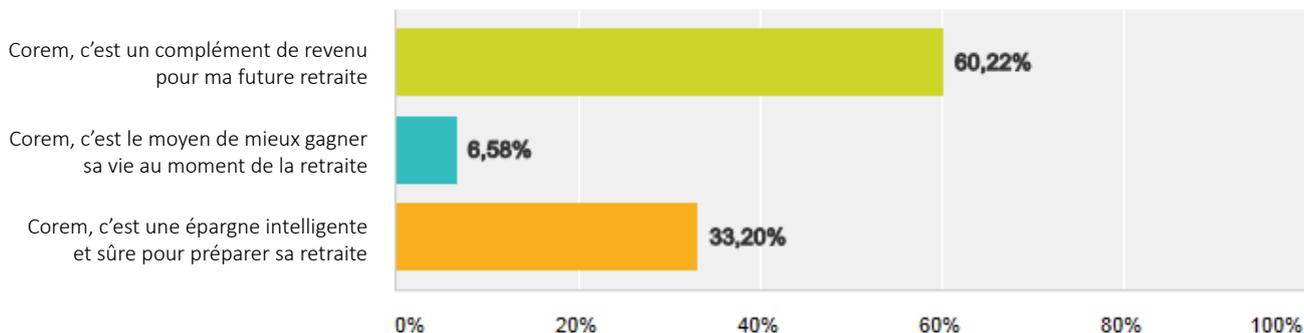
**Le jugement sur le spot TV est très positif avec un accueil avec 79,96%** (moyennement + oui) contre 56% de « me plaît bien » en 2010.

A noter : **82,65% des internautes jugent le site très clair.**

**A la question** - Pour présenter à un ami l'offre Corem, vous préférez quelle formulation ?



Répondues : 1 003 Ignorées : 0



## Critères de choix

**A la question** - Pour souscrire à Corem, quels sont les points forts qui ont compté le plus pour vous, les résultats sont globalement stables par rapport à 2010 : **souplesse et accessibilité sont des arguments les mieux notés pour respectivement 43,17% et 40,88%** des répondants, les jeunes et les salariés du privé y étant particulièrement sensibles.

**A la question** - Qu'est-ce qui vous a donné le plus confiance en Corem, c'est l'intervention du **conseiller mutualiste est un gage de confiance pour les nouveaux adhérents 55,60%** contre 29% en 2010 (pour les fonctionnaires 58,75% et pour les moins de 35 ans 57,47%).

A noter le **doublage des adhérents qui se sont fait leur propre opinion** (29,7% contre 15% en 2010).

Selon les réponses de nos nouveaux adhérents, les 3 principales motivations pour souscrire à Corem sont :

- Pour compléter ma retraite obligatoire qui sera insuffisante.
- Pour payer moins d'impôt tout en mettant d l'argent de côté pendant mon activité professionnelle,
- Pour avoir un produit sûr dans une période incertaine.

**Nous avons constaté qu'avant de choisir Corem, 37% de nos interviewés ont comparé Corem avec une autre solution** (+ de 46% chez les plus de 35 ans), 36% dans la fonction publique contre 45% chez les salariés du privé.

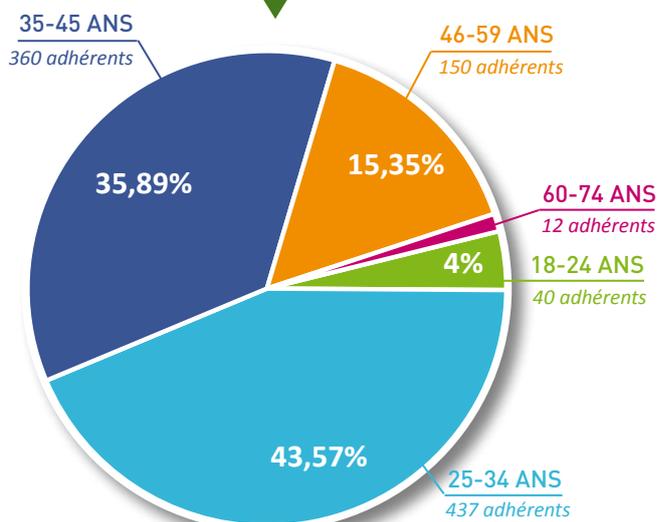
Les produits comparés sont les PERP, l'assurance vie, les investissements immobiliers et les produits d'épargne à un horizon plutôt court terme.

## Profils sociaux-démographiques :

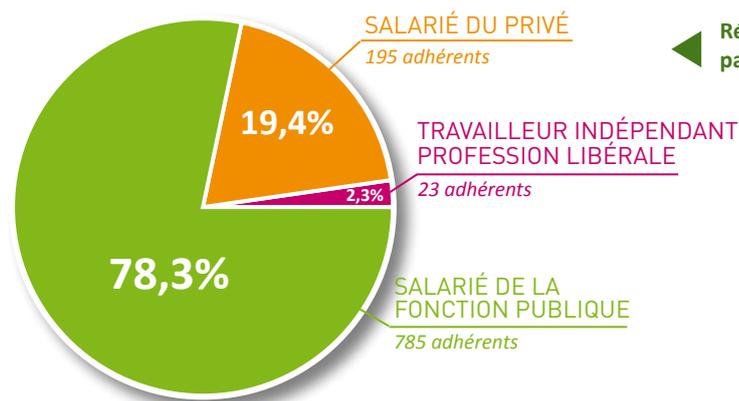
### Répartition Homme/Femme



### Répartition par âge des nouveaux adhérents



# AU SERVICE DE NOS SOCIÉTAIRES



## Vie en couple :

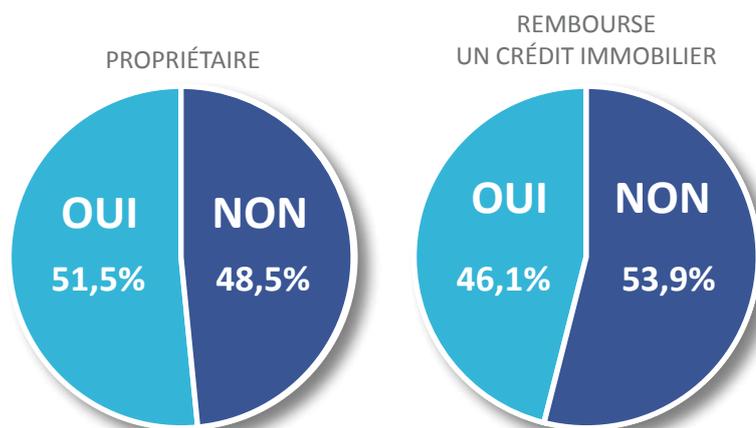
68,42% des interviewées vie en couple

## Enfants à charge :

45,57% des interviewées ont des enfants à charge

## Propriétaire de la résidence principale

Nos adhérents sont **moins endettés sur leur habitation qu'ils ne l'étaient en 2010 (46% contre 51%)**. Les difficultés économiques, la baisse du pouvoir d'achat et l'évolution du coût de l'immobilier expliquent probablement cette évolution. La baisse est encore plus spectaculaire **chez les salariés du privé (42,6% contre 53,6%)**.

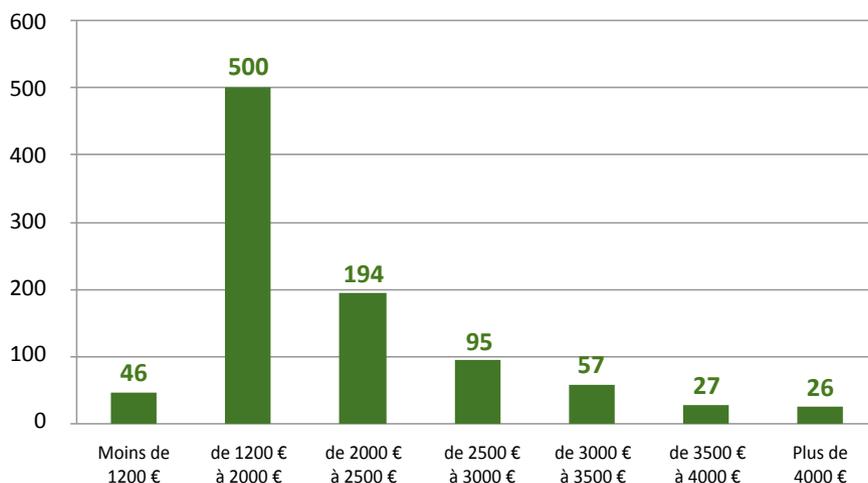


## Revenues mensuels (€nets)

La part des adhérents ayant un revenu inférieur à 3000 € reste stable (86,4% cette année contre 89% en 2010).

On peut considérer que les adhérents Corem sont majoritairement des salariés à revenus moyens.

Les salariés du privé affichent des revenus moyens inférieurs à ceux du publique.



## Recommandation du Corem

Le potentiel de prescription chez les nouveaux adhérents Corem reste très fort en 2013 tout comme il l'était en 2010: 94,3%. La stabilité de ce chiffre montre que le service et le produit sont jugés très satisfaisants par les nouveaux adhérents ce qui n'était pas le cas en 2005 avec un taux de recommandation de seulement 48,9%.

## Nos adhérents actuels vs 2010 / chiffres forts

- Parité H/F : 60,8 contre 64% de femmes en 2010
- Enfant : 45,7% contre 66% avec enfants en 2010
- Revenu : 78,8% entre 1200 et 3000 €/ mois - inchangé
- Secteur pro : 78,2% fonctionnaire contre 85% en 2010

La progression des adhérents travaillant dans le privé n'est pas anecdotique.

AVANT-PROPOS  
PROFIL DE L'UMR  
OBSERVATOIRE DES RETRAITES  
GOUVERNANCE ET MUTUALITÉ  
UNE ENTREPRISE, DES HOMMES  
DÉVELOPPEMENT ET PARTENARIATS  
MARKETING ET COMMUNICATION  
GESTION DES ACTIFS  
EQUILIBRE ET PÉRENNITÉ  
GESTION DES RISQUES ET CONTRÔLE INTERNE  
AU SERVICE DE NOS SOCIÉTAIRES

 **COMPTES SOCIAUX**

[ 83 ] Bilan 2013

[ 85 ] Compte de résultat 2013

ANNEXE

# COMPTES SOCIAUX

Les comptes arrêtés au 31/12/2013 présentent un total bilan de **8 366 014 878 €** et un résultat après impôt sur les sociétés de **15 978 830 €**.

Ils ont été établis conformément au nouveau Code de la mutualité et aux règles du nouveau plan comptable, dans le respect des articles du décret n°2002-720 du 2 mai 2002 relatif aux règles prudentielles applicables aux mutuelles et unions pratiquant des opérations d'assurance et de capitalisation.

## Financement de la marge de solvabilité

Au cours de l'exercice 2013, les titres subordonnés à durée indéterminée et l'emprunt participatif ont été rémunérés sur la base des conditions revues dans le cadre des avenants, avec effet au 1er janvier 2008.

Les taux pratiqués pour l'exercice ont été de :

- 6,419 % pour les TSDI
- 2,23957 % pour l'emprunt participatif

En conséquence, 10,0 M€ d'intérêts ont été versés.

## ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution)

Suite à un contrôle diligenté par l'ACPR en 2012 et divers échanges avec l'UMR sur 2012 et 2013, l'autorité de contrôle a récemment demandé que lui soit soumis rapidement un programme de rétablissement de la situation financière de l'UMR. Ce programme, en cours d'élaboration, sera validé par le CA du 9 avril 2014 et remis à l'ACPR le jour suivant.

## Régime R3

Lors de la réunion de l'AGE du 15 avril 2013, il a été décidé la mise en œuvre de la conversion du régime R3 en rentes viagères de branche 20, à effet du 1er janvier 2013.

Les comptes 2013 ont donc été établis conformément à cette décision.

## Kommunal Kredit

La revue de la situation de cet actif au 31/12/2013, et notamment le fait qu'aucun coupon n'est perçu sur les obligations logées dans Kommunal Kredit Austria AG, nous ont conduit à constater, conformément aux règles comptables en vigueur, une dépréciation complémentaire de 22,6 M€.

## Intégration fiscale

A effet du 1er janvier 2013, un groupe d'intégration fiscale, avec UMR en société tête de groupe, Coremimmo Gestion SAS et SCI CoreImmo comme sociétés filiales intégrées, a été formé.

Le calcul de l'impôt société au titre de 2013 reflète donc cette nouvelle organisation.

## BILAN 2013

(EN M€)

ACTIF	2013	2012	PASSIF	2013	2012
Actifs incorporels	2,3	2,9	Fonds Propres et Mutualistes	215,5	196,6
Placements	8 138,6	7 851,8	Passifs subordonnés	115,0	115,0
Créances	16,1	18,0	Provisions techniques	8002,8	7 724,2
Autres actifs	7,4	4,7	Provision pour risques et charges	0,5	0,2
Comptes de régularisation Actif (liés aux placements)	201,6	193,7	Autres dettes	15,3	17,8
			Compte de régularisation Passif	16,9	17,3
<b>TOTAL ACTIF</b>	<b>8 366,0</b>	<b>8 071,1</b>	<b>TOTAL PASSIF</b>	<b>8 366,0</b>	<b>8 071,1</b>

**Placements** : L'ensemble des actifs représentatifs des régimes et de l'actif général est passé de 7 851,8 M€ fin 2012 à 8 138,6 M€ fin 2013, reflétant ainsi une bonne année 2013 en termes de tenue des marchés financiers et de rendement.

L'analyse ligne à ligne de l'ensemble des portefeuilles (risques d'émetteur, dépréciation éventuelle de fonds, analyse des valeurs économiques futures des actifs immobiliers,...) a cependant conduit à la comptabilisation de provisions pour dépréciation complémentaires en 2013, à hauteur de :

- Corem : 62,6 M€
- R1 : 8,6 M€
- Actif général : 2,5 M€

Les ventes d'actifs immobiliers au cours de l'exercice 2013, ont permis également d'enregistrer de bonnes plus-values dans les comptes, à savoir :

- Corem : 4,2 M€
- Actif général : 0,4 M€

Fin 2013, des actualisations d'expertises ont été réalisées par la société BNP Paribas Real Estate sur les investissements immobiliers détenus en direct. Elles ont été utilisées à des fins de valorisation du portefeuille immobilier. Le résultat de ces actualisations n'a pas conduit à la constatation de provision pour dépréciation à caractère durable sur les immeubles concernés.

Par ailleurs, BNP Paribas Real Estate a également réalisé l'expertise de la valeur des parts de SCI détenues par l'UMR.

**Créances** : Le montant de 16,1 M€ est essentiellement constitué de :

- Demandes de remboursement des majorations légales et anciens combattants au titre de 2013 auprès de l'Etat pour 9,9 M€.
- De soldes de paiement de prix de vente de biens immobiliers pour 2,9 M€
- De montant des cotisations 2013 restant à encaisser, pour 2,1 M€

**Autres actifs** : Ils sont composés à hauteur de 7,0 M€ de soldes débiteurs de banque et 0,4 M€ d'immobilisations d'exploitation (matériel et mobilier de bureau,...).

**Comptes de régularisation** : Y figurent les intérêts et loyers acquis non échus à hauteur de 165,8 M€.

# COMPTES SOCIAUX

**Fonds propres** : L'évolution des fonds propres s'analyse comme suit (en M€) :

<b>Au 31/12/2012</b>	<b>196,6</b>
Ajustement Rés pour Amort Emprunt	2,0
Dot Réserve de capitalisation	0,9
<b>Au 31/12/2013 avant résultat net</b>	<b>199,5</b>
Résultat net 2013	16,0
<b>Fonds propres au 31/12/2013</b>	<b>215,5</b>

**Provisions techniques** : Elles ont été calculées au 31/12/2013, conformément aux règles stipulées pour chaque régime, notamment les modifications relatives au régime R3. L'évolution est la suivante :

(en M€)	2013	2012
<b>R1</b>	1 636,7	1 693,4
<b>Corem</b>	6 274,5	5 939,0
<b>Solidarité</b>	2,0	1,0
<b>R3</b>	49,8	80,0
<b>Provisions Prestations Excédents (PEE)</b>	35,3	
<b>R5</b>	4,5	3,2
<b>PRE</b>	0,0	7,5
<b>Total</b>	<b>8 002,8</b>	<b>7 724,1</b>

La PTS du régime R1 baisse de 56,7 M€, après versement de prestations à hauteur de 133,6 M€. Le rendement du régime pour 2013 est de 5,08%.

La PTS du régime Corem croît de 335,5 M€, après versement de 154,7 M€ de prestations. On observe un encaissement de 211,2 M€ de cotisations. Là encore le rendement est bon et conforme à nos attentes : 5,04%.

Le régime R3 montre une provision mathématique de 49,8 M€, nette de prélèvement sur encours. La PPE a été calculée conformément aux dispositions des articles D212-1 à D212-4 du Code de la Mutualité.

**Autres dettes** : Les dettes envers les établissements de crédit comprennent un emprunt de 2,2 M€, contracté auprès de notre banque HSBC, afin de financer notre nouveau système d'information. Un montant de 0,9 M€ a été remboursé en 2013.

Par ailleurs, sont comptabilisées les taxes suivantes au 31/12/2013, à payer en 2014 :

- C3S : 1,1 M€
- CVAE : 0,4 M€

Enfin, en autres dettes, figurent également les rétrocessions d'intermédiaires à hauteur de 1,9 M€, ainsi que le montant de cotisation FNG provisionné depuis trois ans et non encore appelé pour 1,9 M€.

## COMPTE DE RESULTAT 2013

### Compte de résultats simplifié

(en M€)	2013	2012
<b>Cotisations</b>	213,8	207,5
<b>Produits financiers</b>	515,5	651,1
<b>Autres produits techniques</b>	0,2	0,3
<b>Charges de prestations</b>	-292,7	-281,4
<b>Variation Provisions techniques</b>	-278,6	-288,4
<b>Frais d'acquisition et d'administration</b>	-15,2	-13,7
<b>Charges financières</b>	-123,1	-259,2
<b>Autres charges techniques</b>	-1,6	-1,9
<b>Produits des placements transférés au compte non technique</b>	-1,2	1,8
<b>Résultat technique</b>	17,1	16,1
<b>Produits des placements alloués du compte technique vie</b>	1,2	-1,8
<b>Autres produits non techniques</b>	0,5	0,1
<b>Résultat exceptionnel</b>	-2,0	-2,9
<b>Impôts sur le résultat</b>	-0,8	-0,6
<b>Résultat net</b>	16,0	10,9

**Cotisations :** Le montant des cotisations 2013 enregistre une hausse de 3,0% par rapport à 2012. Il comprend un montant de 39,4 M€ au titre de reconstitutions d'années et/ou versements libres, contre 27,5 M€ enregistrés au titre de 2012, et un montant de 1,0 M€ de cotisations Corem co.

**Prestations :** Le montant des prestations et frais afférents a progressé de 11,3 M€ par rapport à 2012. Cette progression est essentiellement justifiée par les liquidations de rentes sur le régime Corem (+13,2 M€), en même temps qu'on enregistre une baisse des versements de prestations R1 (- 2,5 M€).

**Résultat financier :** Il passe de 391,9 M€ en 2012 à 392,4 M€ en 2013. Les taux de rendement comptable enregistrés sur chaque régime sont les suivants :

<b>R1</b>	5,08% contre 4,92% en 2012
<b>Corem</b>	5,04% contre 5,25% en 2012
<b>Corem co</b>	6,65% contre 8,06% en 2012

Par ailleurs, l'actif général (composé de la marge de solvabilité et du régime R3) dégage un rendement de 0,36%, après paiement des intérêts sur TSDI et emprunt participatif pour un montant de 10,0 M€.

**Frais de gestion :** Le montant total des frais de gestion réels de l'UMR au titre de 2013 est de 20,9 M€. L'évolution s'explique de la façon suivante (en M€) :

## COMPTES SOCIAUX

<b>Frais de gestion totaux 2012</b>	<b>19,6</b>
<b>Baisse Masse Salariale</b>	<b>-0,4</b>
<b>Hausse des impôts et taxes</b>	<b>0,6</b>
<b>Commissions</b>	<b>0,7</b>
<b>Divers</b>	<b>0,4</b>
<b>Frais de gestion totaux 2013</b>	<b>20,9</b>

Le budget autorisé par le Conseil d'Administration était de 21,6 M€. Un excédent de 0,7 M€ est donc constaté sur 2013.

La masse salariale 2012 était plus importante du fait du recours à des personnes en CDD, pour la mise en place du nouveau système d'information.

La hausse des impôts et taxes est due essentiellement à la constatation d'une nouvelle taxe, la contribution économique territoriale ou CET (CFE + CVAE) pour 0,5 M€. Cette nouvelle taxe est comptabilisée à hauteur de 40% de son montant, suite à l'entrée progressive des mutuelles en fiscalité.

Les commissions sont d'autant plus importantes que la production de nouvelles adhésions a été bonne sur 2013.

**Impôts sur le résultat :** L'impôt à acquitter au titre de l'exercice 2013 est de 0,8 M€ et est comptabilisé dans le résultat.

Le résultat de l'UMR s'analyse de la manière suivante :

<b>Analyse du résultat en M€</b>	
<b>Excédent de gestion régimes branche 26</b>	<b>16,2</b>
<b>Résultat technique Actif Général</b>	<b>0,8</b>
<b>Résultat non technique</b>	<b>1,8</b>
<b>Dotation Réserve pour Amortissement Emprunt</b>	<b>-2,0</b>
<b>Impôt société</b>	<b>- 0,8</b>
<b>Résultat net 2012</b>	<b>16,0</b>

Le résultat non technique comprend notamment 1,1 M€ de produits de placements alloués du compte technique vie.

AVANT-PROPOS  
PROFIL DE L'UMR  
GOUVERNANCE ET MUTUALITÉ  
UNE ENTREPRISE, DES HOMMES  
DÉVELOPPEMENT ET PARTENARIATS  
MARKETING ET COMMUNICATION  
GESTION DES ACTIFS  
EQUILIBRE ET PÉRENNITÉ  
GESTION DES RISQUES ET CONTRÔLE INTERNE  
AU SERVICE DE NOS SOCIÉTAIRES  
COMPTES SOCIAUX

# MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Nom - Prénom - Age	Mandat principal	Autres mandats et fonctions
<b>ALBINET Jean-Claude</b> 61 ans Fin du mandat : 2016	Président <b>UNME</b>	Président MUTAERO Président AGRUME Groupe HARMONIE Vice-Président FNMF Administrateur Mutualité Française Midi-Pyrénées
<b>BEAUDET Thierry</b> 51 ans Fin du mandat : 2014	Président <b>MGEN Union</b>	Président MGEN Président MGEN Action Sanitaire et Sociale Président MGEN Centres de santé Président MGEN Filia Président MGEN Vie Président ISTYA Président MFPASS Vice-Président FNMF
<b>BENOÎT Jean-Paul</b> 52 ans Fin du mandat : 2018	Président <b>Mutualité Française PACA</b>	Président Fédération des Mutuelles de France Vice-Président FNMF Administrateur Mutuelle de France Prévoyance Administrateur UMG Solimut Administrateur Mutuelle de France 04/05 Administrateur Mutuelle d'Action Sociale 04/05 <i>Trésorier Pupilles de l'Enseignement Public 05</i> <i>Administrateur Caisse de Crédit Mutuel Gap</i>
<b>BORDERIE Hubert</b> 63 ans Fin du mandat : 2016	Président <b>MGET</b>	Président MGET Action Solidaire Vice-Président MFP Administrateurs MFP Services Administrateur BFM Administrateur MFP Pass <i>Président IRPS</i> <i>Président Fondation de la Route</i>
<b>BRUSSEAU Régine</b> 64 ans Fin du mandat : 2018	Administrateur <b>MNAM</b>	Administrateur MFP Retraite Administrateur MFP Précaution Administrateur Harmonie Fonction Publique
<b>CHAVOUET Dominique</b> 62 ans Fin du mandat : 2014	Vice-Président <b>Mutuelle Générale</b>	Administrateur MG UNION
<b>COUAILLIER Annick</b> 61 ans Fin du mandat : 2014	Administrateur <b>MAIF</b>	Administrateur SA Filia MAIF Administrateur Fondation MAIF
<b>DERIU Sergio</b> 46 ans Fin du mandat : 2018	Administrateur <b>MGEN Union</b>	Administrateur MGEN Administrateur MRE

# MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Nom - Prénom - Age	Mandat principal	Autres mandats et fonctions
<b>DESVERGNES Pierre</b> 63 ans Fin du mandat : 2016	Président Directeur Général <b>CASDEN/BP</b>	Président CA Parnasse Finance Vice-Président L'ESPER Administrateur MRE Administrateur BMF Administrateur SA Parnasse MAIF Membre du conseil de surveillance BPCE
<b>DORCHIES Stéphane</b> 51 ans Fin du mandat : 2018	Administrateur <b>UMR</b>	Président MFP Nord Président Adjoint UT Nord Vice-Président MRE <i>Délégué régional adjoint MFP</i>
<b>GOUJON Bernard</b> 65 ans Fin du mandat : 2014	Administrateur délégué <b>UMR</b>	Administrateur Mutualité Française Hérault Administrateur EGAMO Membre du Conseil de Surveillance GAIA Membre du bureau du comité de section MGEN 34 Délégué départemental CASDEN/BP 34
<b>HERNANDEZ Alain</b> 62 ans Fin du mandat : 2018	Président <b>UMR</b>	Vice-Président Délégué MGEN Union Administrateur MRE Administrateur MGEN ISTYA Administrateur FNMF Administrateur Filia MAIF Administrateur CHORUM Administrateur AIM Administrateur Réseau Education et Solidarité Administrateur EGAMO Président UGEM Président SOGESTOP
<b>JEAN Jean-François</b> 58 ans Fin du mandat : 2014	Vice-Président <b>UMR</b>	Président MFP Retraite Vice-Président MRE Administrateur MGEFI
<b>JECHOUX Claude</b> 61 ans Fin du mandat : 2014	Vice-président Directeur Général délégué <b>CASDEN/BP</b>	Vice-Président du Conseil de surveillance GAIA Administrateur PARNASSE MAIF SA Administrateur NATIXIS Assurances
<b>JOUGLA Jacqueline</b> 64 ans Fin du mandat : 2016	Présidente <b>UGM MUTARIS</b>	Présidente LMG Services Présidente SMS Ligne Claire Administrateur délégué UMR Administrateur MRE Administrateur LMG <i>Administrateur UTMIF</i> <i>Administrateur du Réseau des centres de santé mutualistes</i>

# MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Nom - Prénom - Age	Mandat principal	Autres mandats et fonctions
<b>JUHEL Luc</b> 62 ans Fin du mandat : 2018	Délégué National <b>MGEN Union – MGEN</b>	Administrateur MGEN Union Administrateur MGEN Administrateur Choregie Administrateur Fondation MGEN santé publique Représentant des porteurs des titres LMDE Censeur Filia MAIF
<b>LANCELOT Annie</b> 63 ans Fin du mandat : 2014	Vice-présidente déléguée <b>UMR</b>	
<b>LE CORRE Jean-Baptiste</b> 68 ans Fin du mandat : 2016	Président <b>Arts et Vie</b>	Vice-Président CASDEN/BP Administrateur Arts et Vie résidences Administrateur Arts Voyages Administrateur SA Parnasse MAIF
<b>LOMBARD Régis</b> 51 ans Fin du mandat : 2016	Administrateur chargé de mission <b>UMR</b>	Président MRE Administrateur MGEN Union Administrateur MGEN Administrateur FNMF UR Franche Comté <i>Président d'ELIAD(Ensemble pour le Lien, l'Innovation et l'Accompagnement à Domicile)</i> Administrateur PRO'AIDES
<b>MARECHAL Charles</b> 59 ans Fin du mandat : 2014	Administrateur <b>UMR</b>	Membre du Comité de section MGEN 94 Membre du Bureau MGEN 94 Membre du Bureau MFP 94
<b>MARTHOS Yves</b> 63 ans Fin du mandat : 2014	Président Directeur Général <b>Banque Fédérale                      Mutualiste</b>	Vice-Président MASFIP Trésor Administrateur MGEFI Administrateur OFIVALMO Partenaires Représentant BFM
<b>RIFFET Jean</b> 66 ans Fin du mandat : 2018	Administrateur <b>UMR</b>	Administrateur MRE
<b>THYS Dominique</b> 60 ans Fin du mandat : 2018	Vice-Président <b>MAIF</b>	Administrateur SA Filia MAIF Administrateur SA Parnasse MAIF Administrateur MGEN Filia Administrateur VIVIUM Président SOLIDARITE LAIQUE
<b>TOLETTI Ariane</b> 57 ans Fin du mandat : 2016	Administrateur <b>UMR</b>	Administrateur MGEN Union Administrateur MGEN Administrateur MGEN Centres de santé Administrateur MGEN Action Sanitaire et Sociale Administrateur FNMF UR Lorraine Vice-Présidente Comité de section MGEN 55 Administrateur CASDEN / BP Secrétaire GHMF



2013

## Union Mutualiste Retraite

Union de Mutuelles relevant du livre II du Code de la mutualité n° SIREN 442 294 856

3 square Max Hymans - 75748 Paris cedex 15