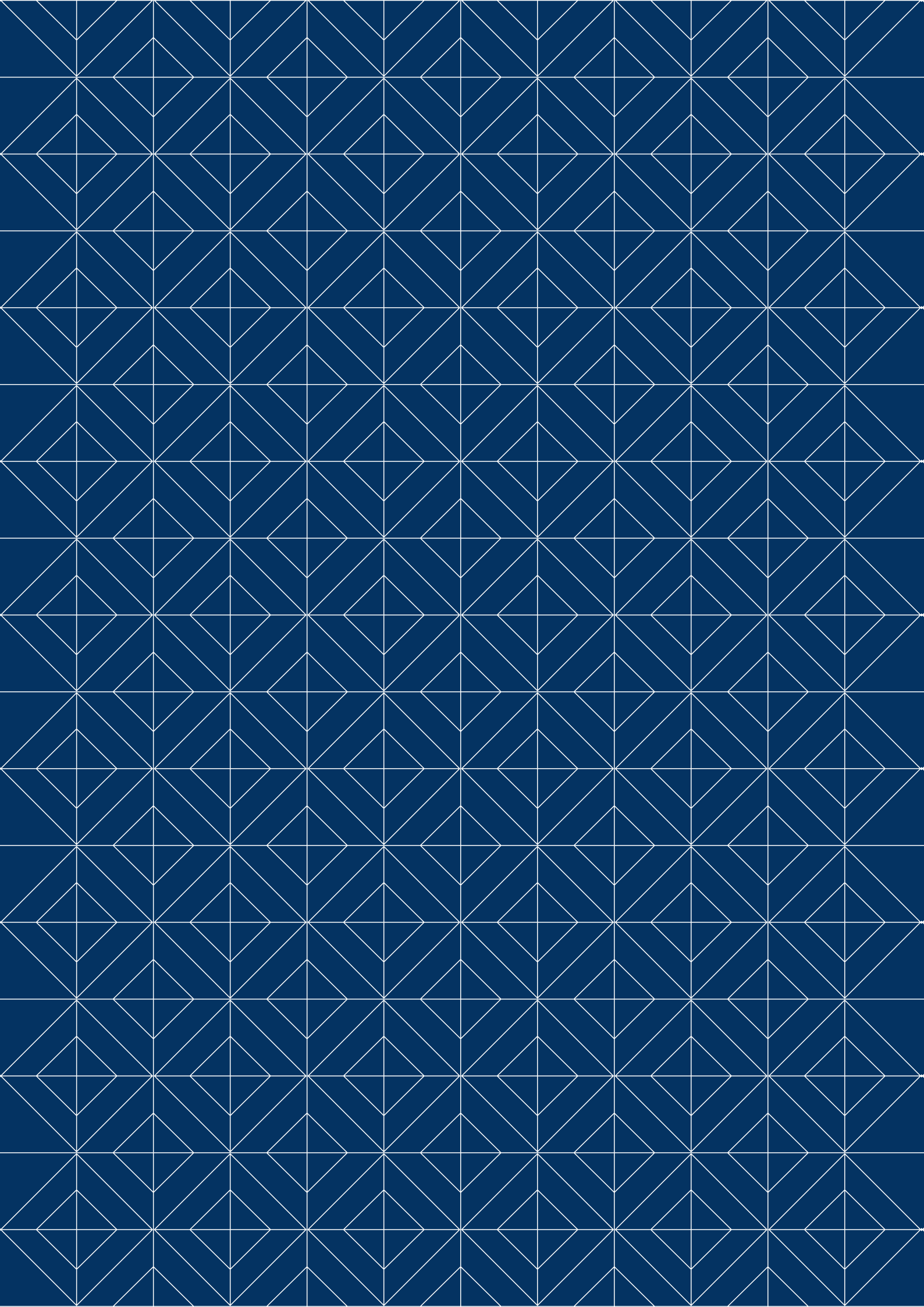




IPECA

UNE VIE À VOUS PROTÉGER

**RAPPORT
DE GESTION
2019**



IPECA2019

Pré am bu le

INFORMATION COVID-19

Au 30 avril 2020

Une vie à vous protéger

La signature d'IPECA prend tout son sens dans ce contexte de crise sanitaire liée au Covid-19. Protéger la communauté aéronautique et aérospatiale civile et militaire est au cœur de ses valeurs et l'Institution en témoigne avec force par ses actions.

IPECA s'est organisée dès la première semaine de confinement pour garantir la continuité de son activité, tout en assurant la sécurité de ses collaborateurs.

Pour faire face à cette situation d'urgence sanitaire inédite, IPECA reste au plus près des entreprises et des salariés du secteur en contribuant à la solidarité qui s'est organisée au sein de la filière : étalement ou report des cotisations, maintien des garanties prévoyance et santé quel que soit le niveau d'activité de ses participants.

L'Institution a communiqué régulièrement avec ses participants et adhérents pour faciliter leurs procédures mais aussi pour les informer et les conseiller. Focus sur la consultation à distance, explications des démarches de remboursement en ligne, rappel des bons réflexes à adopter, informations sur les dispositifs d'arrêt de travail et les attestations à ne pas oublier, conseils et partages d'idées sur les activités possibles à la maison... IPECA a nourri ses newsletters d'autant de sujets pour aider ses adhérents et participants à mieux vivre le confinement, jour après jour.

Une Institution qui reste forte face à la crise

Le présent rapport a été conçu et écrit avant la crise sanitaire liée au Covid-19. Les informations qui y figurent ont été arrêtées au 31 décembre 2019 et ne tiennent donc pas compte de l'impact de l'épidémie sur les comptes de l'Institution. Cela étant précisé, à date, la Direction de l'Institution n'a pas connaissance d'incertitudes significatives qui impacteraient la poursuite de son activité.

À ce jour, les tendances observées n'ont pas d'impact significatif sur les résultats techniques de l'Institution.

Les mesures gouvernementales mises en place en matière d'arrêts de travail ne devraient avoir que peu d'influence sur les provisions techniques de l'Institution.

Par ailleurs, les clients IPECA ayant recours au chômage partiel ont fait majoritairement le choix de régler la totalité de leurs cotisations, n'entraînant pas de baisse des primes encaissées par l'Institution.

De même, à date, seules 5 entreprises adhérentes ont demandé le report du versement de leurs cotisations du 1^{er} trimestre 2020, représentant un montant non significatif de 52 K€.

Si nous constatons une chute significative de la consommation des frais de santé pendant la période de confinement, celle-ci pourrait être compensée d'ici la fin de l'année, mais il ne devrait pas y avoir de détérioration notable de la sinistralité.

Enfin, IPECA surveille attentivement la situation des marchés financiers et l'ensemble des indicateurs économiques, qui pourraient impacter notablement les revenus financiers et nécessiter en cas de perte de valeur comptable de ses actifs, une provision pour risque d'exigibilité.

Dans tous les cas, la solidité financière de l'Institution permettra de préserver la continuité d'exploitation et maintenir la protection des salariés et anciens salariés des secteurs aéronautique, aérospatial, civil et militaire, et de faire face aux nouveaux enjeux auxquels toute la filière doit d'ores et déjà faire face.

Depuis plus de 70 ans,
IPECA œuvre pour le bien-être
de la communauté de l'aéronautique
et de l'aérospatiale civile et militaire.





So mm ai re

#01

STRATÉGIE

- p.12-15 Entretien avec Marc Legrand & Philippe Pezet
 - p.16-17 Interview de Philippe Ricard
 - p.18-19 Éclairage d'Elie El Hawa
-

#02

IPECA & VOUS

- p.22-23 IPECA en un coup d'œil
 - p.24-25 Nos atouts pour vous protéger
 - p.28-33 Notre gouvernance
-

#03

2019 EN ACTIONS

- p.36-37 Faits marquants 2019
 - p.38-39 CAP 2020, l'heure du bilan
 - p.40-46 Le développement affinitaire
 - p.47-48 L'innovation des offres et des services
 - p.49 La relation client
 - p.50-52 Le pilotage et la sécurisation des opérations
 - p.53-55 Le management du capital humain
-



#01

Stratégie

-
- ◆ Entretien avec Marc Legrand & Philippe Pezet
 - ◆ Interview de Philippe Ricard
 - ◆ Éclairage d'Elie El Hawa

« IPECA est reconnue pour sa réactivité et sa qualité de gestion. L'enquête de satisfaction clients que nous avons menée en 2019 en est la meilleure preuve à ce jour. »

Philippe Pezet



ENTRETIEN CROISÉ



M.Legrand & P.Pezet

Président et Vice-président d'IPECA

2019 a marqué une étape essentielle dans le développement d'IPECA, donnant corps aux ambitions stratégiques du plan CAP 2020. L'occasion de revenir sur une année riche en événements pour l'Institution, avec son Président, Marc Legrand et son Vice-président Philippe Pezet.

On ne peut pas évoquer 2019 sans penser à son contexte politique et social délicat. Cela a-t-il eu un impact sur le marché et l'activité d'IPECA ?

Marc Legrand : Plus que délicat, je dirais que le contexte a été relativement malsain. Au sens propre du terme. J'aurais aimé trouver un autre mot, mais c'est bien le plus juste malheureusement. Pour le moment, nous ne voyons pas de conséquence directe sur notre activité, si ce n'est l'accélération du calendrier des réformes.

Philippe Pezet : C'est certain que l'accélération des réformes crée un climat particulier qui génère à la fois des attentes et des frustrations. Des attentes, car il y a une conviction profonde dans la nécessité de réformer, et des frustrations car nous sommes encore très attachés au modèle social que nous connaissons.

Nos entreprises, mais aussi notre Institution de prévoyance sont dans ce mouvement ; la meilleure illustration est la réforme du 100 % Santé qui porte des promesses et a mobilisé beaucoup de nos ressources cette année pour mettre en conformité les contrats de tous nos clients. Nous faisons le pari de ne pas impacter les tarifs de nos contrats, sans savoir si nous n'observerons pas de dérive dans nos prestations. Et nous savons que ce type de réforme éclair fait désormais partie de notre activité.

Marc Legrand : En effet Philippe, on peut estimer que la réforme en cours sur les retraites avec l'augmentation de l'âge de départ en retraite aurait, à n'en pas douter, un impact direct sur la santé de nos clients, mais aussi sur la prévoyance en termes d'incapacité de travail.

Le contexte économique reste trouble. L'incertitude règne et fragilise notre économie. Comment IPECA se protège-t-elle face aux aléas d'un pareil contexte ?

P.P. : Le contexte économique et international peut conduire à des interrogations et son incertitude ne facilite pas une projection à long terme. Toutefois, la solidité des entreprises n'est pas remise en question. IPECA dispose de solides fonds propres qui nous sécurisent. Cela nous donne l'opportunité d'équilibrer placements à risques et investissements prudents de manière plus sereine.

M.L. : Nous avons notamment investi dans la pierre, à travers la revalorisation de notre Siège. Et je rejoins Philippe : notre ratio de solvabilité, égal à 316 %, est l'un des meilleurs du marché, il protège l'Institution et donc la situation de nos clients.

Qu'en est-il pour les entreprises du secteur de l'aéronautique et de l'aérospatiale civile et militaire ?

P.P. : Il reste quelques événements marquants dont l'incident industriel de Boeing avec le 737 MAX, mais aussi la décision d'Airbus d'arrêter la production de l'A380 ; ces événements ont marqué les esprits. Il faut aussi préciser qu'ils ne sont pas les seuls car l'aérospatiale et l'aéronautique ont eux aussi leurs lots de surprises. Mais il est à noter que le carnet de commande est plein, et que l'activité du secteur reste soutenue. Il y a aussi le lancement des avant-projets relatifs au Système de Combat Aérien du Futur (SCAF) par les gouvernements français, allemand et espagnol qui va permettre une coopération étroite entre Airbus et Dassault, deux de nos entreprises adhérentes.

Quels ont été les grands enseignements de l'année sur le marché de la santé et de la prévoyance ?

M.L. : La concurrence reste forte sur le marché, dans la droite lignée de 2018. Nous avons ainsi vu s'opérer le regroupement de Malakoff Médéric et d'Humanis pour créer le géant Malakoff-Humanis, MH.

P.P. : Cette logique de regroupement est intéressante pour nos concurrents. En effet, dans le secteur de la santé et de la prévoyance qui est mature, il est très difficile de gagner des parts de marché. Le regroupement permet d'acquérir de nouvelles expertises et donc de nouvelles parts de marché plus facilement, mais il peut aussi conduire à un éloignement des besoins du client, ce qui laisse la place aux acteurs affinitaires que nous sommes.

M.L. : Nous avons aussi vu le développement de nouvelles pratiques, rendues possibles par des solutions innovantes, comme la télémédecine par exemple.

P.P. : Tu as raison Marc, c'est un exemple très intéressant. Aujourd'hui, nous devons imaginer notre développement notamment par le prisme de notre gamme de services, pour créer des solutions pratiques, facilitant toujours plus le quotidien de nos clients.

M.L. : Et je suis persuadé qu'il nous faut explorer au-delà du champ de la santé et de la prévoyance, pour se développer de manière plus large sur le sujet de la prévention. L'accompagnement de nos clients est la valeur ajoutée de demain, sur laquelle il faut miser.

Dans un tel marché, face à de grands groupes, comment IPECA fait-elle pour rester compétitive ?

M.L. : Tout d'abord, je tiens à souligner que notre indé-

pendance nous est chère. C'est un atout pour rester agile sur un marché constamment en mouvement, et réactif pour nos clients.

P.P. : Tout à fait ! IPECA est d'ailleurs reconnue pour sa réactivité et sa qualité de gestion. L'enquête de satisfaction clients que nous avons menée en 2019 en est la meilleure preuve à ce jour.

M.L. : Il n'y a pas de secret, notre compréhension des enjeux santé/prévoyance du secteur nous donne le pouvoir de mieux accompagner nos clients. Et cela se sait ! Nous connaissons le secteur depuis plus de 70 ans. Et donc aussi les attentes bien spécifiques des salariés de l'aéronautique et de l'aérospatiale. Par exemple, les soins optiques et dentaires y sont plus sollicités qu'ailleurs. À cet égard, notre tableau de bord de la couverture santé du secteur est riche d'enseignements.

P.P. : J'ajouterais que notre stratégie partenariale est tout aussi importante. Notre indépendance ne nous empêche pas, loin de là, de créer des partenariats à forte valeur ajoutée pour nos clients, leur apportant accompagnement préventif et services pratiques.

M.L. : Un autre atout, formidable à mes yeux, est celui de notre gouvernance paritaire. Elle nous donne un double éclairage précieux : sur le contexte des entreprises à travers les représentants du patronat, comme sur les attentes des salariés, tout autant représentés. C'est en croisant les intelligences que nous activons les meilleures prestations, au meilleur prix pour nos clients.

P.P. : Enfin, il me semble important de réaffirmer notre stratégie de développement affinitaire, qui fait plus que jamais sens vis-à-vis d'un secteur qui se porte aussi bien.

Cette stratégie affinitaire fait d'ailleurs partie du plan d'entreprise CAP 2020 d'IPECA. Au moment d'entamer l'année finale de ce plan, pourriez-vous nous commenter son avancée ?

P.P. : Rappelons que le plan CAP 2020 avait pour ambition de réaffirmer notre indépendance et notre positionnement affinitaire avec le secteur aéronautique, aérospatiale civile et militaire. Nous avons mis l'accent sur des actions de développement ciblées et la mise en œuvre d'une offre de services innovante adaptée aux besoins des clients, tout en absorbant les évolutions réglementaires et en renforçant la sécurisation de nos opérations et de nos données. Et nous nous sommes donné les moyens de faire avancer chacun de ces sujets et de faire face aux ambitions que nous avons fixées. À l'avenir, l'objectif est de continuer à développer cette stratégie affinitaire qui nous est chère.

M.L. : Je retiens beaucoup de belles réussites, comme la mise au point de nouveaux services, pratiques et novateurs. Ainsi que la proposition de nouvelles offres, en santé comme en prévoyance.

P.P. : Sans oublier notre travail sur la relation avec nos clients, avec par exemple la mise en place d'indicateurs clés pour améliorer le suivi et le traitement des dossiers.

M.L. : Nous pourrions citer tellement de choses, mais plus que l'occasion d'un bilan, 2020 est le moment pour nous d'engager une nouvelle réflexion stratégique pour poursuivre nos efforts et proposer, d'ici la fin d'année, nos ambitions pour les années à venir.

P.P. : Et c'est avec fierté que l'on peut affirmer que CAP 2020 a posé des bases saines et solides pour notre avenir ! ■



« Il n'y a pas de secret, notre compréhension des enjeux santé et prévoyance du secteur nous donne le pouvoir de mieux accompagner nos clients. »

Marc Legrand

INTERVIEW



Philippe Ricard

Directeur général d'IPECA

À l'heure du bilan de l'année 2019, Philippe Ricard, Directeur général de l'Institution, nous explique comment IPECA a réussi à consolider ses fondations, réaliser ses ambitions, et poser les jalons pour appréhender l'avenir avec sérénité et enthousiasme.

Que retenir de 2019 ?

Philippe Ricard : Il y a beaucoup à dire sur 2019. C'est une année de forte mobilisation pour IPECA sur tous les plans et je ne saurais être exhaustif. Bien évidemment, je retiendrai la réforme 100 % Santé, pour laquelle toutes nos équipes opérationnelles, de l'informatique au juridique en passant par la relation client et la communication, n'ont pas compté leurs heures afin de garantir le succès de notre mise en conformité. Un engagement pour lequel je les remercie chaleureusement, qui démontre, si besoin était, que l'Institution est en capacité d'absorber les changements de réglementation les plus complexes.

Une capacité essentielle dans un contexte réformateur...

P.R. : Tout à fait. 2019 a vu la réforme de l'épargne retraite par la loi PACTE, la révision de Solvabilité 2 et, ça n'a échappé à personne, les premières réflexions sur la réforme du régime universel de retraite. Tout cela apporte des évolutions dans notre gestion mais peut aussi influencer sur les comportements de nos clients. Nous devons y rester très attentifs pour conserver cette capacité à bien les accompagner dans ces changements. D'autant que le marché de la santé et de la

prévoyance se restructure aussi, avec la consolidation des grands acteurs du marché qui se rapprochent les uns des autres, exacerbant la concurrence.

Comment l'Institution fait-elle face à une telle concurrence ?

P.R. : Tout d'abord en réaffirmant notre singularité et notre indépendance. Nous sommes une entreprise à taille humaine, ayant une forte affinité avec nos clients. Et cette affinité se retrouve jusque dans nos instances de gouvernance ! Notre proximité avec le secteur de l'aéronautique et de l'aérospatiale civile et militaire nous apporte une connaissance fine des attentes de nos clients. Et c'est en les connaissant que nous pouvons mieux y répondre, par la maîtrise de notre gestion, mais aussi par la création de valeur ajoutée. Notre rôle, j'en suis convaincu, est d'accompagner nos clients du mieux que nous le pouvons, en investissant le champ de la prévention et en leur proposant de plus en plus de services à forte valeur d'usage.

Concrètement, cela représente-t-il un défi de ressources au quotidien ?

P.R. : Oui et non. Notre petite taille est d'abord un atout. Elle nous rend agile pour agir rapidement. Notre

force de frappe n'est pas démesurée, elle est juste. Pour apporter de nouveaux services à nos clients, nous cherchons les meilleurs experts et nouons des partenariats durables avec eux. Ainsi, en 2019, nous avons expérimenté des Espaces Services Santé, implantés chez deux de nos entreprises clientes. Ces espaces rassemblent des services d'optique, d'ostéopathie ou encore de téléconsultation médicale. Un succès qui a démontré l'intérêt de ces nouveaux services pour nos clients, et qui nous a encouragés à élargir l'accès à certains d'entre eux. D'une manière plus globale, nous apportons aussi une attention toute particulière à l'expérience de nos clients, à travers la refonte de nos outils relationnels. Depuis cette année, notre application MyIPECA propose encore plus de fonctionnalités, pour faciliter leur quotidien. Et nous poursuivons cette dynamique avec la refonte de notre site internet en 2020. Parce qu'avant tout, l'enjeu est celui de la satisfaction de nos clients. À cet égard, l'enquête que nous avons réalisée cette année est un bon baromètre de l'attention que nous leur portons. Ils sont près de 9 sur 10 à se déclarer « satisfaits » à « très satisfaits » de notre travail. Un résultat qui nous oblige !

2019 marque aussi la dernière année du plan d'entreprise CAP 2020. Quel bilan en faites-vous à ce jour ?

P.R. : Le plan CAP 2020 mettait en avant plusieurs de nos ambitions. En premier lieu celle de réaffirmer notre indépendance. Et nous nous sommes donné les moyens de le faire par notre capacité opérationnelle à anticiper les évolutions réglementaires, qui n'est plus à démontrer. Nous avons déjà mentionné la réforme 100 % Santé, mais nous pouvons aussi évoquer la directive Solvabilité 2, mise en œuvre avec succès. Mais notre indépendance est avant tout assurée par notre solidité financière. Notre économie est pérenne et c'est un bilan positif et rassurant pour construire l'avenir.

Nous souhaitons aussi, à travers ce plan, continuer à nous développer de manière affinitaire. Là encore, nous avons de quoi nous réjouir. Plus que jamais, IPECA est partie prenante de la chaîne de valeurs du secteur de l'aéronautique et de l'aérospatiale. L'Institution est dédiée à la profession et nous l'avons prouvé, au-delà de notre proximité au quotidien avec nos clients, par bien des actions : la création des Rencontres régionales auprès de nos pré-retraités et retraités. Un format interactif qui s'est transformé en un rendez-vous précieux. 2019 a aussi marqué notre grand retour au Salon du Bourget, où nous avons pu retrouver la belle famille de l'aéronautique et de l'es-

« Notre proximité avec le secteur de l'aéronautique et de l'aérospatiale civile et militaire nous apporte une connaissance fine des attentes de nos clients. »

pace. Nous en avons d'ailleurs profité pour réaffirmer notre place au sein de cette grande famille, en présentant notre tableau de bord 2019 de la couverture santé et prévoyance du secteur.

Enfin, CAP 2020 disposait d'un axe essentiel à nos yeux : le management du capital humain. C'est un sujet majeur qui s'est notamment concrétisé par un investissement sans précédent dans la rénovation esthétique et fonctionnelle de nos locaux, inaugurés en 2019. Nous avons également organisé des ateliers de diagnostic et de réflexion avec nos salariés autour des nouvelles méthodes de travail. Enfin, nous avons lancé un projet pilote de télétravail. Autant de sujets auxquels nous devons continuer de donner corps en engageant toujours plus les salariés et les managers de l'Institution.

Un prochain plan d'entreprise est-il en préparation ?

P.R. : Effectivement, et c'est l'un des grands chantiers de l'année 2020. Vous l'aurez compris, le management du capital humain en sera l'un des axes majeurs. Et si CAP 2020 nous a permis de réaffirmer nos convictions identitaires, le prochain plan d'entreprise se devra de renforcer nos atouts en matière de pilotage et de sécurisation des données, de digitalisation, de fluidité des process et de relation clients. L'année à venir nous promet donc encore beaucoup de beaux projets et de beaux moments à vivre auprès de nos clients ! ■

INTERVIEW



Elie El Hawa

Directeur général délégué d'IPECA

2019 a été une année marquante pour IPECA, notamment par la réussite de bien des chantiers. Certains sont pluriannuels bien évidemment et ne sont pas une victoire circonscrite à l'année mais bien propre à un engagement sur le long terme. Et c'est là tout le rôle de nos opérations : être un levier fort pour la mise en place de la stratégie de l'Institution. Elles constituent en effet un élément fondamental de la transformation d'IPECA au regard des différents enjeux et défis auxquels fait face notre profession.

Le premier de ces challenges est celui de l'accompagnement de notre transformation digitale.

Notre socle digital doit être un levier de la stratégie et de l'accompagnement de nos clients. En ce sens, l'enrichissement de notre application MyIPECA, épine dorsale de l'interaction client, en est une preuve emblématique. Nous sommes aussi constamment investis dans la sécurisation de nos plateformes, faisant appel aux plus grands experts du secteur informatique, pour rester en conformité avec la réglementation et toujours mieux protéger les données de nos clients. Et enfin, nous poursuivons l'urbanisation de notre SI, pour qu'il soutienne et accompagne de manière toujours plus efficace nos missions et notre gestion.

Une gestion qui se complexifie et c'est là le second défi de notre métier : opérer la transformation de notre gestion.

En effet, l'environnement de notre métier change constamment et revêt aujourd'hui une technicité beaucoup plus importante qu'hier, impactant l'informatique, j'en ai parlé un peu plus haut, comme la gestion. Parmi les projets les plus importants de 2019, je pense à la

mise en place du prélèvement à la source (PASRAU), à la généralisation de la DSN (pour le volet Prévoyance), à l'optimisation des cartes de tiers payant, mais aussi à l'arrivée du 100 % Santé, succès majeur de l'année.

La réorganisation de notre gestion est ainsi le vecteur d'une transformation multiple : faire évoluer l'expertise de nos équipes, définir de nouveaux modes d'interaction avec nos clients, et accompagner à la fois les évolutions réglementaires, la nouvelle donne concurrentielle, l'avènement du digital. Tout en continuant à maîtriser nos coûts !

Ce sont ces défis qui rendent notre métier passionnant car, si beaucoup a été fait en 2019 et je tiens à en féliciter les équipes, beaucoup reste à faire pour rester novateur et créateur de valeur. C'est cette perpétuelle remise en question qui fait la force d'IPECA. Elle nous guide dans notre stratégie, pour nous préparer à l'avenir. L'enjeu est bien celui de rester en amont des évolutions, de se poser les bonnes questions pour les anticiper opérationnellement et être prêt avant qu'on nous le demande. C'est pourquoi notre prochain plan stratégique devra poursuivre nos efforts. Tout d'abord dans le digital et dans le développement d'outils nous

dotant de toujours plus de technicité et d'expertise. C'est ainsi que nous pourrions traiter de manière réactive des dossiers de gestion de plus en plus complexes, et bien entendu améliorer notre qualité de service auprès de nos clients, assurés comme DRH.

Enfin, notre prochain plan devra assurer la transformation continue de notre gestion et nous aider à en maîtriser les coûts de fonctionnement : optimisation

des process, spécialisation des gestionnaires, rationalisation des fournisseurs, prise en compte du télétravail dans notre productivité... encore beaucoup de défis nous attendent ! Mais je sais que nous avons les qualités pour y répondre au mieux. Nous sommes confrontés aux mêmes problématiques que nos concurrents et nous y répondons avec des moyens équivalents et des équipes hautement engagées. IPECA est petite, certes, mais elle a tout d'une grande ! » ■

A hand is shown holding a paper airplane in front of an airplane window. The window is oval-shaped and looks out onto a bright, hazy sky. The paper airplane is white with some faint markings on its tail. The lighting is warm and soft, suggesting a sunrise or sunset.

*« IPECA est petite,
mais elle a tout d'une grande. »*

IPECA & VOUS

-
- ◆ IPECA en un coup d'œil
 - ◆ Nos atouts pour vous protéger
 - ◆ Notre gouvernance



#02

IPECA EN UN COUP D'ŒIL



Un esprit paritaire

IPECA fait avancer, depuis plus de 70 ans, la santé et la prévoyance de la communauté de l'aéronautique et l'aérospatiale, civile et militaire. Une histoire privilégiée avec les entreprises, les salariés et les retraités du secteur, qui lui a permis de développer une connaissance inégalée de l'ensemble de leurs attentes, à tous les moments de leur vie.

Son organisation est paritaire, représentant de manière égalitaire les personnes et les entreprises, en toute transparence. Ainsi, l'Institution propose une offre diversifiée, allant de la complémentaire santé à la prévoyance individuelle et collective.

Grâce à son affinité avec le secteur, IPECA possède une expertise unique, dont la plus belle preuve réside dans la qualité de ses services. Une qualité que l'Institution évalue de manière continue, pour en garantir la constance.

Soucieuse de son indépendance, IPECA possède une taille raisonnable pour rester agile. Cette agilité lui permet de concevoir des solutions sur mesure pour ses clients, au plus près de leurs problématiques. Et de mener une stratégie de partenariats pour investir le champ de l'innovation et activer de nouveaux services, toujours plus pratiques, efficaces et proches de ses clients.

Parce que ce sont les entreprises, salariés, comme retraités que l'Institution place au cœur de ses préoccupations, en restant à leur écoute, en allant à leur rencontre, en anticipant leurs besoins. Pour faire avancer, chaque jour un peu plus, la santé et la prévoyance de la communauté de l'aéronautique et de l'aérospatiale civile et militaire.

« Nous sommes à la fois petits dans le monde de l'aéronautique, et grands dans l'absolu. Nous avons toujours fait le parallèle avec IPECA, entreprise historique du secteur comme l'est Dassault Aviation, tout en restant à dimension humaine. Une taille qui lui offre cette capacité d'être agile et de se développer. »

Patricia Sevault,

Administratrice IPECA/Dassault Aviation

+7,18%

Cotisations brutes de 2015 à 2019

6,07 M€

Moyenne des résultats nets sur 5 ans

490



Entreprises adhérentes

316%

Ratio de couverture

IPECA couvre 3,16 fois son capital de solvabilité requis et 842 fois son capital minimum requis

60%

Salariés des entreprises inscrites au GIFAS¹ protégés par IPECA

¹ Groupement des industries françaises aéronautiques et spatiales

99  Salariés
dont **88** en CDI **9** en CDD
2 en contrats de
professionnalisation

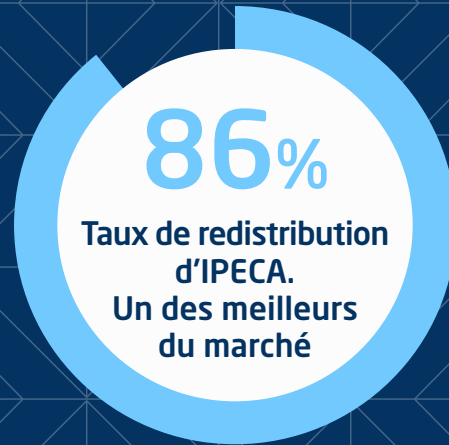
210,52 M€

Cotisations HT

161,22 M€

Prestations

dont les trois quarts en frais de santé



300 628



Bénéficiaires

dont **26 734**

Retraités

UNE GRANDE MAJORITÉ
DE PRESTATIONS
DE SANTÉ



74%

Frais de santé



15%

Arrêt de travail
invalidité

11%

Décès

NOS ATOUTS POUR VOUS PROTÉGER



Agile & réactive

Institution à taille humaine, IPECA compte moins d'une centaine de collaborateurs, choisis pour leurs expertises dans l'assurance de personnes. Cette organisation souple et efficace lui donne les moyens de rester réactive sur un marché en perpétuelle évolution, pour répondre dans les meilleurs délais aux problématiques de ses clients.



Solide

Dans un contexte économique incertain, IPECA sait faire preuve d'une gestion financière rigoureuse alliant maîtrise des risques et des coûts. À travers son ratio de solvabilité, elle démontre une solidité financière qui protège ses clients et garantit son avenir.

Proche & affinitaire

Voilà plus de 70 ans qu'IPECA existe pour accompagner le secteur aéronautique et aérospatial, civil et militaire. Pour ce faire, elle reste en permanence à l'écoute des besoins bien spécifiques de ses adhérents et participants, afin de leur proposer des contrats standards comme des régimes sur mesure, dotés de garanties et de services complémentaires personnalisés, à tous les âges de leur vie.


IPECA étant une institution de prévoyance, les représentants des entreprises adhérentes et de leurs salariés participent et s'impliquent dans les orientations qui sont prises, en siégeant à son Conseil d'administration. À ce titre, IPECA fait partie intégrante de la « grande famille » de l'aéronautique et de l'aérospatiale, puisqu'elle est par nature orientée client.



Innovante

À l'image du secteur aéronautique, IPECA s'implique dans une démarche de progrès permanente. Elle est ainsi en recherche constante de solutions modernes et innovantes, expérimentant les nouvelles technologies, défrichant de nouveaux modes d'interaction avec ses clients, pour offrir à tous, entreprises comme participants, le meilleur service possible.





« En prévoyance, tout le monde n'a pas besoin du même costume, il faut faire du sur-mesure pour répondre à la diversité des situations. Et c'est exactement ce que fait IPECA pour les salariés qu'elle assure. »

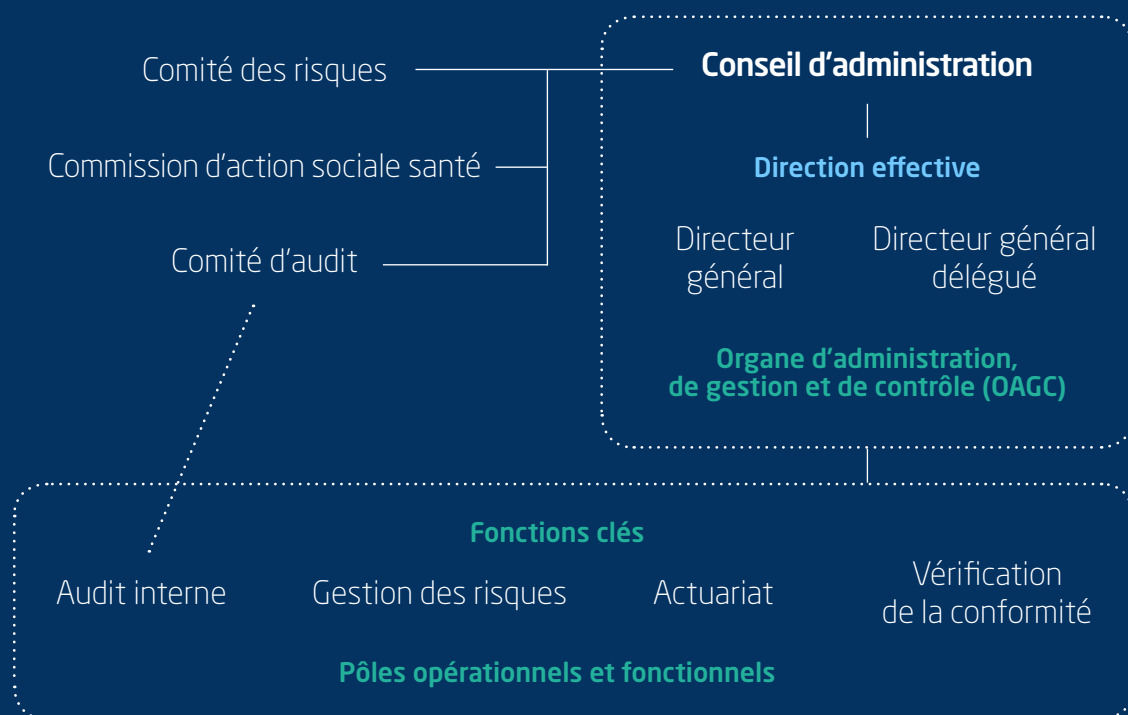
Jean-Claude Barboul,
Président de l'AGIRC/ARCCO

NOTRE GOUVERNANCE



« Le paritarisme, lorsqu'il est exercé réellement par les acteurs de la vie économique, est un paritarisme qui fonctionne donc je crois beaucoup au paritarisme de la réalité économique. L'intérêt de l'Institution n'est que celui de servir les salariés et les entreprises adhérentes. »

Philippe Pezet,
Vice-président d'IPECA/Airbus



Un mode de décision paritaire

IPECA revêt une structure paritaire : les représentants des entreprises adhérentes et de leurs salariés s'impliquent à parts égales dans les décisions de l'Institution. Les entreprises adhérentes forment le collège Adhérents, tandis que leurs salariés composent le collège Participants. Cette égalité de représentation au sein du Conseil d'ad-

ministration et de l'Assemblée générale assure la prise en compte concrète et précise des besoins de chacun. Les décisions sont prises au sein des entités dirigeantes du groupe par les représentants des entreprises adhérentes et de leurs salariés de manière collégiale, permettant ainsi de défendre au mieux les intérêts de tous. Un gage de transparence, de confiance et de proximité entre IPECA, ses adhérents et ses participants.

Le Conseil d'administration

Le Conseil d'administration d'IPECA est composé de 30 membres titulaires se répartissant à parts égales en :

- 15 représentants des entreprises adhérentes (collège Adhérents) qui sont désignés par leur organisation patronale (MEDEF) ;
- 15 représentants des participants (collège Participants) désignés par les organisations syndicales (CFDT, CFE-CGC, CFTC, CGT, FO).

Lors des réunions du Conseil d'administration, le Président et le Vice-président sont assistés par le Directeur général, le Directeur général délégué, mais aussi par toute personne responsable au sein de l'Institution susceptible de pouvoir apporter, par son expertise, toute précision ou tout éclaircissement nécessaire sur un thème abordé à l'ordre du jour.

En 2019, le Conseil d'administration s'est réuni à 4 reprises avec un taux de participation moyen supérieur à 96 %.

Composition du Conseil d'administration

Les Administrateurs ont été désignés en Assemblée générale du 21 juin 2017 pour une durée de **4 ans**.

Collège Adhérents Vice-président : M. Philippe Pezet - Airbus SAS		Collège Participants Président : M. Marc Legrand - CFE-CGC - Airbus Defence & Space		
Philip Benoit	<i>Airbus Defence & Space</i>	Christophe Berthiau	<i>CFE-CGC</i>	<i>Airbus</i>
Christine Cleenewerck	<i>Dassault Aviation</i>	Frédéric Bihel	<i>CFE-CGC</i>	<i>ArianeGroup</i>
Paul Coignec	<i>Airbus Helicopters</i>	Didier Blaise	<i>CGT</i>	<i>ONERA</i>
Eric Darnault	<i>Airbus SAS</i>	François Codine	<i>CGT</i>	<i>Airbus Opérations SAS</i>
Jean-Baptiste Ertlé *	<i>Airbus SAS</i>	Olivier De Vellis	<i>CFE-CGC</i>	<i>Airbus Helicopters</i>
Maurice Frere	<i>Airbus SAS</i>	Gilles Fafin	<i>CFDT</i>	<i>MBDA France</i>
Sylvie Haudiquier	<i>Dassault Aviation</i>	Philippe Fraysse	<i>FO</i>	<i>Airbus</i>
Charlotte Haurie	<i>Onera</i>	Patrick Frodefond	<i>CFE-CGC</i>	<i>MBDA France</i>
Marc Jouenne **	<i>Airbus SAS</i>	Sophie Guillotin	<i>FO</i>	<i>Airbus Opérations</i>
Emmanuel Poisson	<i>Airbus</i>	Jean-Michel Laisney	<i>CFDT</i>	<i>ArianeGroup</i>
Olga Renda-Blanche	<i>ATR</i>	Marie-Claire Le Pape	<i>CFE-CGC</i>	<i>ONERA</i>
Philippe Rozat	<i>ArianeGroup</i>	Bernard Mathieu	<i>CFE-CGC</i>	<i>Dassault Aviation</i>
Jean-François Saboulard	<i>Airbus Defence & Space</i>	Patrice Petetin	<i>FO</i>	<i>Airbus Helicopters</i>
Patricia Sevault	<i>Dassault Aviation</i>	Frédéric Romain	<i>CFTC</i>	<i>ATR</i>
Florianne Viala	<i>Dassault Systems</i>			

(*) Jean-Baptiste Ertlé a été désigné le 3 octobre 2019

(**) Marc Jouenne a démissionné le 27 juin 2019



L'Assemblée générale du 23 mai 2019

L'année 2019 s'inscrit dans la continuité de 2018 en termes de gouvernance. Ainsi les Délégués, élus en avril 2017 pour une durée de 4 ans, ont poursuivi leur mandat.

L'Assemblée générale ordinaire s'est tenue le 23 mai 2019. Elle s'est prononcée sur les comptes de l'exercice 2018. À l'issue de la présentation du rapport de gestion du Conseil d'administration et des comptes annuels, les Délégués ont approuvé les comptes ainsi que l'affectation du résultat, avant de donner quitus aux Administrateurs pour leur rigoureuse gestion financière sur l'exercice écoulé.

Conformément aux Statuts de l'Institution et au principe d'alternance d'une durée de deux ans, le Conseil d'administration d'IPECA PRÉVOYANCE a dans la foulée procédé à la désignation des nouveaux Président et Vice-président, qui sont respectivement Messieurs Marc Legrand et Philippe Pezet.

L'Assemblée générale de 2019 a montré une fois de plus une réelle unanimité dans le mode de fonctionnement de l'Institution.

« Les résultats d'IPECA sont bons et je ne vois pas pourquoi cela ne continuerait pas ainsi. En tant qu'Administrateur, je suis content et confiant ; en tant que client également ! Avoir des comptes positifs permet d'obtenir des régimes qui fonctionnent bien et donc de bons remboursements. »

Jean Michel Laisney (CFDT),
Administrateur IPECA /ArianeGroup

Un dispositif de 2 comités spécialisés

Le Conseil d'administration s'appuie sur deux comités spécialisés pour conduire sa mission.

Le Comité d'audit

Agissant sous la responsabilité du Conseil d'administration, le Comité d'audit est chargé d'assurer le suivi :

- du processus d'élaboration de l'information financière, de l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques. À ce titre, il peut entendre le Responsable du contrôle interne de l'Institution ;
- du contrôle légal des comptes annuels et le cas échéant, des comptes consolidés par les Commissaires aux comptes de l'Institution ;
- de la politique des procédures et des systèmes de gestion des risques ;
- de l'indépendance des Commissaires aux comptes de l'Institution.

Il est composé de cinq membres désignés par le Conseil d'administration pour une durée égale à celle du Bureau en exercice : quatre Administrateurs (deux par collège), le cinquième membre, indépendant de l'Institution, est désigné par le Conseil d'administration en raison de ses compétences en matière comptable et financière ou d'audit interne.

Comme le prévoit le Règlement intérieur du Conseil d'administration, son Président est désigné par et parmi les Administrateurs siégeant au Comité pour une durée de 2 ans. Afin de respecter le caractère paritaire de l'Institution, la présidence du Comité

d'audit est confiée à un représentant de chacun des collèges en alternance. Le Président du Comité assume la fonction clé d'Audit interne.

Le Comité d'audit s'est réuni les 27 mars, 18 septembre et 21 novembre 2019, afin d'exercer le mandat qui lui a été confié par le Conseil d'administration, conformément aux Statuts de l'Institution. Ses travaux ont porté sur les points suivants :

- le suivi des recommandations issues de l'audit des Commissaires aux comptes ;
- la présentation des conclusions de l'intérim 2018 du Commissaire aux comptes ;
- la présentation des comptes de l'exercice 2018 ;
- la présentation du rapport sur les procédures d'élaboration et de vérification de l'information financière et comptable ;
- la vérification de l'indépendance du Commissaire aux comptes et présentation du rapport complémentaire du Commissaire aux comptes au Comité d'audit ;
- le changement de la présidence du Comité d'audit ;
- la restitution de l'audit de gestion des actifs financiers et présentation du plan d'action ;
- le point sur les recommandations des audits (2016 à 2018) du Comité d'audit.

Le Comité d'audit a disposé, sur les points qu'il a retenus, de présentations synthétiques de l'Institution et a auditionné les responsables et les collaborateurs en charge de ces différents domaines, les dirigeants effectifs et le Commissaire aux comptes.

Dans son rapport transmis au Conseil d'administration et daté du 16 avril 2019, le Comité d'audit a indiqué qu'il n'a pas détecté, au cours de ses travaux, de signaux d'alerte et qu'il a acquis l'assurance que l'Institution avait mis en œuvre les moyens nécessaires pour donner des informations financières fiables.

Composition du Comité d'audit

Collège Adhérents	Collège Participants
Philip Benoit, Président	Patrick Frodefond
Sylvie Haudiquier	Patrice Petetin
et Vincent Rouhier, membre indépendant (nomination au Conseil d'administration du 18 décembre 2017).	



Le Comité des risques

Il exerce ses missions sous la responsabilité exclusive du Conseil d'administration, ayant seul le pouvoir de décision. En contrepartie de cette délégation, le Comité des risques doit transmettre au Conseil d'administration un compte rendu détaillé de ses activités après chaque réunion et soumettre à l'approbation des Administrateurs des propositions en matière de gestion des risques.

Le Comité des risques s'assure ainsi de la mise en œuvre des politiques de gestion des risques de l'Institution. Il a notamment la charge de :

- définir l'appétence au risque de l'Institution ;

- s'assurer, pour le compte du Conseil d'administration, de la mise en œuvre du processus EIRS (ORSA) et proposer le rapport EIRS (ORSA) au Conseil d'administration pour validation ;
- s'assurer du respect des exigences de capital.

Dans le cadre de la mise en œuvre de la politique de placement, les propositions d'allocations stratégiques d'actifs ainsi que les propositions de placements sont soumises au Comité des risques pour validation.

Le Comité des risques s'est réuni 5 fois en 2019 : les 15 février, 27 mars, 14 mai, 12 juin et 21 novembre.

Composition du Comité des risques

Collège Adhérents	Collège Participants
Philip Benoit	Didier Blaise
Eric Darnault, Président	Gilles Fafin
Maurice Frère	Philippe Fraysse
Sylvie Haudiquier	Bernard Mathieu
Jean-François Saboulard	Frédéric Romain

Une Commission d'action sociale santé active

La Commission d'action sociale santé a pour mission d'attribuer des aides dans le domaine de la santé aux participants de l'Institution. Elle est composée des membres du Bureau du Conseil d'administration. La durée du mandat de ses membres est identique à celle des membres du Bureau.

Le Conseil d'administration valide les orientations et le budget en matière d'action sociale santé proposées par la Commission d'action sociale santé, laquelle rend compte au Conseil d'administration, chaque année, de l'exercice de son mandat.

En 2019, elle s'est réunie à 4 reprises. Sur les 63 demandes reçues, 31 demandes d'aide ont été retenues pour un montant total de 37 873 €. Les financements accordés ont concerné principalement des demandes d'équipements variés et d'aide en implantologie et orthodontie et d'accompagnement du handicap et de la maladie.

Une gestion des risques renforcée

Depuis 2017, le système de gouvernance de l'Institution intègre les éléments constitutifs suivants dans le respect de la directive Solvabilité 2 :

- l'Organe d'Administration, de Gestion et de Contrôle (OAGC) représenté par le Conseil d'administration et la Direction effective ;
- les 4 fonctions clés : Gestion des risques, Vérification de la conformité, Actuariat et Audit interne ;
- la présentation des comptes de l'exercice 2018.

Au cours de l'année 2019, l'Institution a engagé une modernisation et une mise à niveau du volet qualitatif (non calculatoire) de son dispositif de gestion des risques. Cette démarche vise notamment le dispositif de contrôle interne par une rationalisation et une automatisation des activités de suivi et de contrôle des opérations.

Composition du Bureau et de la Commission d'action sociale santé

Collège Adhérents	Collège Participants
Philippe Pezet	Marc Legrand
Éric Darnault	Philippe Fraysse
Charlotte Haurie	Jean-Michel Laisney
Patricia Sevault	Bernard Mathieu

« Le coût de la gestion d'IPECA est autour de 10 %. C'est à comparer au coût du marché sur la place qui est en général de 20 %. Les assurés peuvent donc être très satisfaits ! »

Bernard Mathieu (CFE-CGC),
Administrateur IPECA/Dassault Aviation



#03

2019 en actions

◆ **Faits marquants 2019**

◆ **CAP 2020, l'heure du bilan**

- ◇ Le développement affinitaire
- ◇ L'innovation des offres et des services
- ◇ La relation client
- ◇ Le pilotage et la sécurisation des opérations
- ◇ Le management du capital humain

FAITS MARQUANTS



2019

1^{er} janvier

- ◆ Fusion des régimes de retraite complémentaire Agirc & Arrco.
- ◆ Généralisation de la DSN (déclaration sociale nominative).
- ◆ Lancement du prélèvement à la source pour les revenus autres (PASRAU).
- ◆ Application du volet 1 de la réforme 100 % Santé (audioprothèse).
- ◆ Rapprochement des groupes Malakoff Médéric et Humanis, pour créer MH.

Janvier

Lancement des 2 nouveaux produits de prévoyance : IPECA Hospi et IPECA Décès accidentel

14 février

Airbus annonce l'arrêt de la production de l'A380

18 février

Ouverture du 1^{er} Espace Services Santé (optique, télémedecine, ostéopathie) dans les installations d'Airbus, à Toulouse

Mars

Suspension de vol du Boeing 737 Max

08 mars

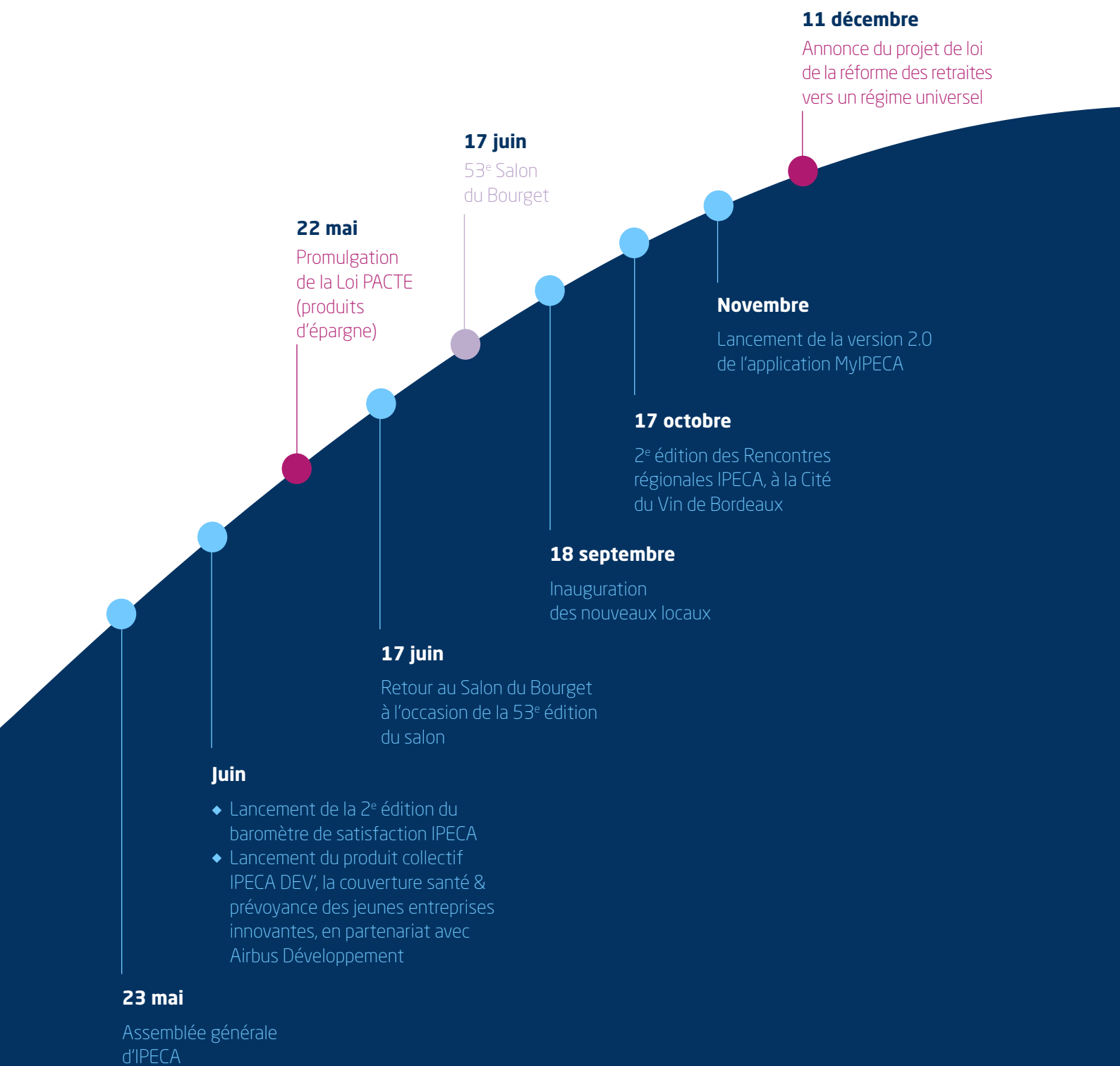
Publication de la révision de la directive Solvabilité 2

1^{er} avril

Application du volet 2 de la réforme 100 % Santé (dentaire)

Mai

- ◆ IPECA dévoile sa nouvelle identité graphique
- ◆ Installation des salariés dans les nouveaux locaux



● **Faits marquants de l'environnement Santé et Prévoyance**

● **Faits marquants du secteur aéronautique et aérospatial civil et militaire**

● **Faits marquants IPECA**

CAP 2020, L'HEURE DU BILAN



Un plan stratégique ambitieux

Forte de sa position de leader sur le secteur aéronautique et aérospatial civil et militaire, IPECA souhaite consolider sa position tout en gagnant de nouvelles parts de marché. C'est dans ce but que l'Institution a élaboré en 2016 un plan ambitieux d'une durée de 4 ans. Baptisé CAP 2020, ce plan stratégique est placé sous la supervision du Conseil d'administration et mis en œuvre par la Direction effective et leurs équipes.



5
piliers

DÉVELOPPEMENT
AFFINITAIRE



INNOVATION
DES OFFRES
ET DES SERVICES



RELATION CLIENT



PILOTAGE
ET SÉCURISATION
DES OPÉRATIONS



MANAGEMENT
DU CAPITAL HUMAIN

CAP 2020 repose sur 5 piliers, tous stratégiques pour IPECA

Le développement affinitaire.

À travers ses actions, l'Institution doit privilégier et favoriser son développement sur son secteur de prédilection, l'aéronautique et l'aérospatiale civile et militaire, pour gagner en chiffre d'affaires et en parts de marché.

L'innovation des offres et des services.

Avec l'intérêt de ses clients constamment en tête, IPECA souhaite enrichir son offre de services et ses produits pour toujours mieux répondre aux attentes de ses participants et de ses adhérents.

La relation client.

Par la digitalisation, la communication et l'approfondissement de la connaissance de ses clients, IPECA vise à améliorer l'expérience vécue par ses clients sur l'ensemble de ses points de contact.

Le pilotage et la sécurisation des opérations

doivent permettre à IPECA de maintenir un niveau élevé de solidité financière et de garantir le bon déroulement des opérations, ainsi que leur conformité face aux enjeux réglementaires.

Le management du capital humain.

IPECA a à cœur de privilégier le bien-être de ses collaborateurs, leur épanouissement et leur montée en compétences.

L'année 2020, dernier jalon de la réalisation du plan quadriennal de l'Institution, est l'occasion de dresser le bilan des actions 2019 contribuant à sa réussite.

LE DÉVELOPPEMENT AFFINITAIRE



« Je ferais la comparaison avec le secteur automobile où Porsche, petit constructeur, fabrique quelques centaines de milliers de voitures par an alors que les grands constructeurs produisent de plus en plus de modèles pour être les premiers. Pourtant, Porsche reste le constructeur le plus rentable au monde. Eh bien, IPECA, c'est en quelque sorte la Porsche de la prévoyance. »

Philippe Fraysse (FO),
Administrateur IPECA/Airbus.

De retour sur le tarmac du Bourget

Après son absence, IPECA a retrouvé sa place au Salon du Bourget, à l'occasion de la 53^e édition du salon. Cet événement, rendez-vous indispensable pour toute la profession de l'aéronautique et de l'aérospatiale, a permis à l'Institution de réaffirmer son appartenance à la grande famille qui lui est si chère. « **La décision d'IPECA de revenir au salon du Bourget était vraiment une très belle décision, cela a permis de recréer cet esprit de famille autour de tout ce qui nous porte, de cette passion que nous avons pour l'aéronautique et le spatial. En revenant ici, on est vraiment à la maison, comme quand on est chez IPECA et que nous travaillons tous ensemble pour les salariés du secteur** », précise Charlotte Haurie, Administratrice IPECA/ONERA.

À cette occasion, IPECA a pu exposer à l'ensemble des grands décideurs de la place, aux journalistes et au GIFAS, les grands résultats de son étude sur la couverture santé et prévoyance des salariés du secteur. Selon Hicham Bouddour, Responsable du service technique et actuariat d'IPECA qui a réalisé cette étude, « **celle-ci a permis de mettre en évidence la légitimité et d'asseoir la position de leader de l'Institution. L'étude, qui a été réalisée en quelques mois,**

montre bien que si les assurés choisissent en majorité une couverture haut ou milieu de gamme, le montant annuel de leurs cotisations reste, quant à lui, dans la moyenne nationale. La bonne maîtrise des coûts de gestion d'IPECA leur permet donc d'avoir accès à des prestations de meilleure qualité, à cotisation égale. » Une qualité qui n'échappe pas à Franck Duclos, Directeur de la protection sociale de l'UIMM : « **Les institutions de prévoyance, finalement c'est comme la mode : il y a le prêt-à-porter et il y a la haute couture. IPECA c'est la haute couture des institutions de prévoyance.** »





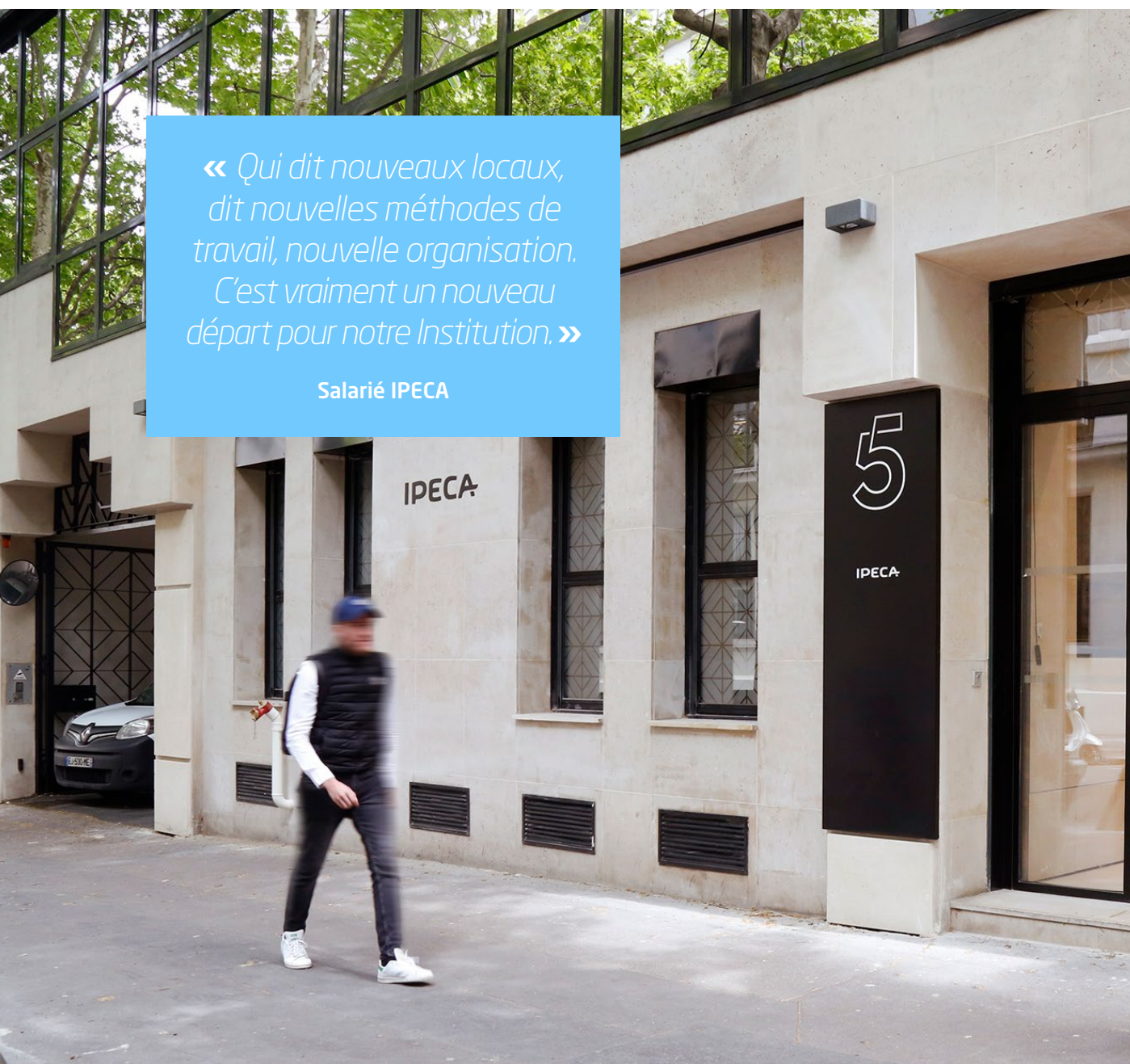


IPECA DEV', la couverture des jeunes entreprises innovantes

Le Salon du Bourget 2019 a également été le témoin du lancement d'IPECA DEV', nouveau produit collectif de couverture santé et prévoyance à destination des entreprises en création et innovantes, intervenant dans l'aéronautique, l'espace et la défense. **« Cette nouvelle gamme est adaptée aux attentes des salariés, des entreprises et des sous-traitants du secteur et intègre les services de téléconsultation, de réseau de soins et d'assistance, rendus accessibles sans sélection médicale »**, explique Sébastien Demenois, Responsable commercial d'IPECA. La nouvelle offre a notamment été présentée à de nombreuses entreprises le 11 juillet 2019, à l'occasion de l'Airbus Development Day, événement rassemblant pas moins de 80 start-ups innovantes soutenues par la multinationale, à Toulouse.

« Qui dit nouveaux locaux, dit nouvelles méthodes de travail, nouvelle organisation. C'est vraiment un nouveau départ pour notre Institution. »

Salarié IPECA





Bienvenue à « la Maison de l'aéro » !

Le 18 septembre 2019 a eu lieu la soirée d'inauguration des nouveaux locaux d'IPECA, situés dans le 15^e arrondissement de Paris. À cette occasion, Philippe Pezet, Vice-président de l'Institution, précisait : **« notre Siège avait besoin de renouveau, de changement, d'être challengé ».**

La soirée, pensée comme un vol inaugural, a permis de faire découvrir à l'ensemble des invités cette nouvelle « Maison de l'aéro », hautement fonctionnelle et résolument affinitaire.

« Ces nouveaux locaux favorisent énormément les relations et la transmission de l'information. Cela augure des temps nouveaux. »

Participant à la soirée



« La Maison de l'aéro »



Création d'une politique d'investissements affinitaires

Disposant d'un portefeuille d'actifs d'environ 280 millions d'euros à fin 2019, IPECA guide la gestion de ses actifs en accord total avec la réglementation Solvabilité 2. Une telle gestion implique la formalisation d'une politique de risques liée à la gestion d'actifs, limitant l'investissement en actions jugé risqué. Sur ces 280 millions d'euros d'actifs, 200 millions couvrent les fonds propres de l'Institution et 80 millions d'euros couvrent ses provisions.

« En 2019, le Conseil d'administration a entériné la décision d'investir, entre autres, environ 5 millions d'euros de sa trésorerie en 2020 dans le capital de sociétés privées (private equity) du secteur de l'aéronautique et de l'aérospatiale civile et militaire, pour les aider à se développer, tout en créant un retour sur investissement pour IPECA » explique Pierre Vormèse, Responsable administratif et financier.

S'engager à protéger le patrimoine aéronautique

L'Aéro-Club de France a accueilli le 4 novembre 2019 le Grand Prix du Patrimoine, un événement récompensant les meilleures initiatives de préservation et de restauration du patrimoine aéronautique. Une occasion pour IPECA de soutenir l'événement, en décernant pour la première fois la coupe IPECA à Robert Collin pour la restauration du Mauboussin 125 Corsaire n°17, un biplace de sport, à cockpit en tandem, construit dans les années 1930 par le français Pierre Mauboussin. Un engagement naturel pour l'Institution, comme le soulignait Philippe Ricard lors de la remise de la coupe : **« Préserver le patrimoine aéronautique, c'est protéger les femmes et les hommes qui le construisent au quotidien. »**





2^e édition des Rencontres régionales IPECA : les retraités ont la forme !

Fortes du succès de leur première édition, les Rencontres régionales IPECA ont fait leur grand retour le 17 octobre 2019. Cette fois-ci, c'est à Bordeaux, dans la splendide Cité du Vin, qu'ont eu lieu ces rencontres dédiées à la forme et destinées aux pré-retraités et retraités du monde aéronautique et aérospatial civil et militaire.

Au programme : parcours sensoriels, conseils personnalisés pour booster son capital santé, ateliers de bien-être, tables rondes... le tout piloté par des experts du sport-santé et des personnalités du secteur : Christine Arron, ancienne sportive de haut niveau et championne du monde du 4x100 m, Pierre Montagne, spécialiste de la « silver » économie et créateur de la Mutuelle nationale du Bien Vieillir (MBV), ou encore Ali Saddedine, ancien pilote de chasse. Un vrai moment de partage convivial, encourageant ces « super retraités » à être acteurs de leur forme et vivre leur retraite comme une 2^e jeunesse.

« J'ai apprécié, j'ai appris des choses. Je ne suis pas encore en retraite, donc j'ai encore le choix pour la mutuelle, mais comme je ne vais pas gagner une fortune je regarde aussi les tarifs. Sincèrement, je garderai IPECA parce que cela fonctionne vraiment bien, il faut être honnête. »

« Je suis rentré chez Dassault en 1969, ça fait donc 50 ans que je suis accompagné par IPECA. Et c'est l'une des qualités de l'Institution : être près des gens. »

Retraités

L'INNOVATION DES OFFRES ET DES SERVICES



Espace Services Santé : une expérimentation réussie !

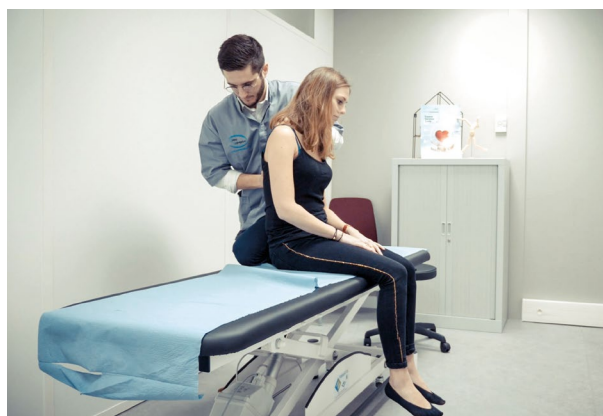
Le 18 février 2019 à Toulouse s'est tenue l'inauguration d'un concept innovant chez Airbus : l'Espace Services Santé. Ce véritable « hub » santé intra-entreprise est né de la volonté d'IPECA d'apporter toujours plus d'innovation à ses clients, à travers des services pratiques et faciles à activer. Pour ce faire, l'Institution a noué des partenariats avec des acteurs experts de la santé, dans les domaines de l'optique, de l'ostéopathie ou encore de la télémédecine. L'espace propose aux salariés d'Airbus 3 services pour prendre soin de leur santé :

- la téléconsultation médicale s'effectue avec un médecin généraliste en visio-conférence, dans une cabine connectée et équipée d'instruments de mesure ;
- le centre optique propose de sélectionner sa mon-

ture virtuellement à l'aide d'une borne optique. Dans un second temps, le salarié est accompagné par un opticien diplômé pour essayer sa sélection de montures, effectuer les réglages nécessaires et les commander à tarifs préférentiels. Il est possible également de commander des lentilles de contact ;

- le cabinet d'ostéopathie, où deux praticiens professionnels proposent des séances d'ostéopathie d'environ 40 minutes.

Le succès est immédiat, notamment pour les services optiques et d'ostéopathie, plébiscités en masse. Luc Pouliquen, Responsable Qualité de Vie au Travail chez Airbus le confirme : **« On savait d'avance qu'il y avait une forte demande pour ces services et je ne suis pas étonné, par exemple, que le cabinet d'ostéopathie ait été réservé sur 3 mois, et ce en moins de 3 heures ! »** L'expérimentation a fait ses preuves et il y a fort à parier qu'elle fera des petits !



La téléconsultation médicale déploie ses ailes

Lancée en septembre 2018 auprès des salariés d'Airbus, la consultation médicale à distance a été étendue au 1^{er} janvier 2019 à l'ensemble des bénéficiaires individuels et collectifs gérés par IPECA, soit un accès étendu à plus de 150 000 personnes. Ce service innovant a pu être proposé grâce à la stratégie partenariale d'IPECA, dont le but est d'identifier et de s'associer aux meilleurs experts du monde de la santé, pour inclure dans son offre des services à forte valeur d'usage. **« La téléconsultation peut en effet faciliter le quotidien en prévenant une visite chez le médecin, grâce à un acte simple via une application en ligne ou mobile. L'utilisateur exprime son besoin par écrit et choisit le mode de réponse - téléphonique, visuelle ou écrite - qu'il préfère »**, explique Stéphanie Potiron, Chargée d'innovation services chez IPECA. Aujourd'hui, le service est apprécié par ses utilisateurs, l'un d'eux le décrivant comme une **« très bonne initiative, dans l'air du temps et permettant d'être plus efficace. »**

Deux nouveaux produits pour faire face aux imprévus de la vie

Parce qu'on ne peut pas toujours prévoir ce qu'il peut nous arriver, il faut pouvoir se protéger en

cas de « coup dur ». Pour cela IPECA enrichit son offre avec deux produits de prévoyance individuelle : IPECA Hospi et IPECA Décès Accidentel. La première propose une protection complète en cas d'hospitalisation, jusqu'à 1 an de prise en charge, incluant une réduction de franchise, des services d'assistance pratiques (aide à domicile, prise en charge des enfants, etc.) et un versement complémentaire en cas d'hospitalisation longue. La seconde, comme son nom l'indique, permet de protéger sa famille en cas de décès accidentel, grâce au versement d'un capital allant jusqu'à 100 000 euros, ainsi qu'un capital obsèques de 2 500 euros, sans aucun délai d'attente. Deux nouveaux produits conçus pour se protéger, soi et sa famille, contre les aléas de la vie !

« C'est très important de se diriger vers la prévention des salariés car ce que recherchent nos participants, c'est d'avoir des services supplémentaires. C'est une relation gagnant-gagnant entre les participants et l'Institution. »

François Codine (CGT),
Administrateur IPECA/ Airbus Opérations SAS



LA RELATION CLIENT



IPECA&moi, nouvelle formule !

Le magazine annuel a fait peau neuve ! Destiné aux pré-retraités et retraités, IPECA&moi a été revu pour épouser la nouvelle identité graphique de l'Institution et en a profité pour enrichir son contenu. Désormais, le magazine pour mieux vivre sa deuxième jeunesse, peut compter sur une rubrique « IPECA et vous », valorisant les grands rendez-vous de proximité entre l'Institution et ses assurés. Une rubrique « Mes services » vient quant à elle faire la pédagogie des services pour mieux s'en servir au quotidien. L'édition 2020 est déjà disponible sur ipeca.fr !

« L'Institution est présente et vraiment à notre écoute, toujours prête à nous aider. Je trouve cela formidable, car dans un grand groupe, je sais que nous n'aurions pas cette écoute-là. »

Sylvie Haudiquier (MEDEF),
Administratrice IPECA/Dassault Aviation

La satisfaction client se consolide

En juin 2019, IPECA a lancé sa 2^e enquête de satisfaction clients auprès de 1500 personnes, représentant des assurés collectifs comme individuels. Pour Laurent Beretti, Responsable de la gestion : **« Le résultat est très encourageant, avec une satisfaction globale de 88 %. Un niveau équivalent à celui issu de la 1^{re} enquête menée en 2017, mais qui reste bien supérieur à la moyenne de marché qui se situe à 83 % de satisfaction globale »**. Et si le niveau global se maintient, il est intéressant de souligner que la moyenne des clients « très satisfaits » a augmenté de plus de 5 points depuis 2017, prouvant l'attachement des assurés à IPECA. Les points d'attention identifiés par l'enquête sont la gestion des réclamations ou encore l'information fournie sur les contrats. Un résultat qui encourage l'Institution à poursuivre ses efforts afin d'assurer l'amélioration continue de ces indicateurs, à travers l'élaboration d'un plan d'actions concrètes.

SATISFACTION GLOBALE

91% **87%**

Contrats individuels

Contrats collectifs

IPECA chouchoute ses clients

Tout au long de l'année écoulée, la relation client a été au cœur des actions d'IPECA. L'accueil téléphonique a notamment été ouvert en test le samedi matin pour faciliter le contact avec les salariés aux semaines chargées. De nouveaux services, utiles au quotidien, ont été développés (voir rubrique « L'innovation des offres et des services » en page 47) et l'application MyIPECA a été entièrement revue pour être encore plus fonctionnelle. Ce n'est donc pas une surprise de constater que de plus en plus de participants l'utilisent régulièrement ! Enfin, l'Institution a simplifié les décomptes pour en améliorer leur lisibilité. Les actions ne s'arrêtent pas là et bien d'autres sont en développement... la suite en 2020 !

Être au plus près de ses clients, c'est aussi se déplacer !

La proximité avec ses clients est inscrite dans l'ADN d'IPECA. C'est pour cela qu'elle reste disponible et à l'écoute de tous, en tout temps. Mais parfois, pour mieux se retrouver, il est important de se voir. Pour cette raison, les équipes de l'Institution n'hésitent pas à se déplacer pour aller à la rencontre de ses clients, les conseiller et recueillir leurs attentes. 2019 ne fait pas figure d'exception en la matière, puisque les équipes se sont rendues sur le site d'Airbus à Toulouse-Blagnac, à l'Airbus Development Day (voir page 42), chez Airbus Defence & Space à Élancourt, ou encore sur le site de MBDA à Bourges ainsi qu'à son Siège du Plessis-Robinson. Autant de moments d'échanges précieux qui participent à construire la relation qu'IPECA aime à faire grandir avec ses clients.

A woman with long, wavy blonde hair is shown in profile, looking out of an airplane window. She is wearing a white shirt and a brown leather watch. Her hands are clasped together in her lap. The background is a bright, overcast sky seen through the circular window.

« Nous sommes aussi constamment investis dans la sécurisation de nos plateformes, faisant appel aux plus grands experts du secteur informatique, pour rester en conformité avec la réglementation et toujours mieux protéger les données de nos clients. »

Elie El Hawa,
Directeur général délégué d'IPECA

LE PILOTAGE ET LA SÉCURISATION DES OPÉRATIONS



100 % investis autour du 100 % Santé

La réforme 100 % Santé s'échelonne de 2019 à 2021. Et si elle est très intéressante pour chacun, elle engendre de nombreux impacts pour l'Institution. Il a été donc indispensable pour IPECA de se préparer bien en amont de chacune de ses échéances. L'année 2019 a ainsi été jalonnée de 2 grands chantiers : un chantier technique de refonte des codes actes sur les 3 domaines optique, dentaire et audiologie du 100 % Santé, et bien entendu un chantier de mise en conformité pour s'assurer que tous les services (informatique, paramétrage, rédaction, gestion, commercial, communication) s'adaptent bien au changement. Un événement marquant et majeur pour IPECA, de par la mobilisation qu'a suscitée un tel projet. Toutes les équipes de l'Institution ont travaillé de concert pour le mener à bien. Une mobilisation hors norme nécessaire, comme l'explique Simon Collet, Responsable du Pôle maîtrise d'ouvrage et paramétrage et pilote du projet chez IPECA : **« L'investissement de l'ensemble des services a été total. D'autant que l'enjeu était de taille, puisque la moindre erreur peut impacter les remboursements des participants ! »** Autant dire que la culture du « zéro défaut », qu'IPECA partage avec le secteur de l'aéronautique, s'est révélée essentielle. Une exigence collective que l'on retrouve également dans la pédagogie vis-à-vis des clients. Hicham Bouddour, Responsable du service technique et actuariat d'IPECA, précise : **« Nous avons privilégié la transparence totale vis-à-vis de nos clients, en calculant pour chaque contrat et sur ses propres prestations les impacts du 100 % Santé, afin de les communiquer précisément à chacun d'entre eux. »**

Le déploiement du 100 % Santé continuera en 2020, renforçant toujours plus le travail collaboratif en interne et les liens entre les équipes, pour s'assurer de l'application du dernier volet de la réforme, prévu pour janvier 2021.

MyIPECA dévoile sa version 2.0

Suivre en temps réel les évolutions de son compte, accéder en un clin d'œil à ses remboursements santé et décomptes prévoyance, transmettre ses pièces admi-

nistratives... depuis sa création, l'application MyIPECA s'est rendue indispensable aux participants de l'Institution. Il était donc tout naturel pour elle de continuer d'évoluer pour leur garantir une expérience de qualité. D'après Laure Lapeyre, Responsable des systèmes d'information : **« C'est dans cet esprit que la toute nouvelle mouture de l'appli a vu le jour en 2019. Entièrement recodée pour anticiper sa mise en conformité avec les exigences RGPD, MyIPECA s'est aussi vue dotée d'une toute nouvelle ergonomie, permettant la reconnaissance faciale ou encore accélérant l'accès des utilisateurs à leur carte de tiers payant »**. Ce n'est pas un hasard si de plus en plus de participants la téléchargent et l'utilisent au quotidien. Vous avez dit pratique ?

La sécurisation des données toujours au cœur des préoccupations

Pas de RGPD sans cybersécurité. Si 2019 a été marquée par la mise en conformité, la mise à niveau de tout l'écosystème s'est poursuivie en 2020 avec trois chantiers : l'anonymisation des données, la mise en place d'un firewall applicatif et la mise à disposition d'outils de partage de documents. Enfin, pour des raisons de sécurité mais également d'optimisation des prestations, le site internet a migré sur une infrastructure propre à IPECA.

Un environnement réglementaire de plus en plus exigeant

Le marché de la santé et de la prévoyance est de plus en plus encadré et son environnement réglementaire se complexifie d'année en année. Nicolas Adam, Responsable conformité et contrôle interne chez IPECA nous le confirme : **« De la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme aux différentes réglementations de protection de la clientèle, en passant par la réglementation prudentielle Solvabilité 2 (en cours de révision), l'exigence de mise en conformité ne cesse de croître, demandant de plus en plus de ressources et d'expertise à l'ensemble des acteurs du marché »**. Un enjeu organisationnel qui n'échappe pas à IPECA qui, durant l'année 2019, a alloué les ressources nécessaires à la bonne conduite de cette mise en conformité avec des directives réglementaires et leurs mises à jour. Cette dynamique d'inflation réglementaire, si elle est positive et sécurisante pour tous au final, est une tendance de fond qui va durer dans le temps. C'est la raison pour laquelle l'Institution reste attentive aux moindres mouvements réglementaires pour en anticiper les évolutions, afin qu'elles soient aussi indolores que possible, tant pour son fonctionnement que pour ses clients.

« Il nous a été proposé un certain nombre de projets au sein du Conseil d'administration. Et à chaque fois, les délais et l'enveloppe financière ont été respectés. Je pense que le secret est là, il réside dans la rigueur de la gestion d'IPECA. »

Sylvie Haudiquier (MEDEF),
Administratrice IPECA/Dassault Aviation



LE MANAGEMENT DU CAPITAL HUMAIN



« Les salariés sont heureux de travailler dans ce nouveau contexte. »

Marc Legrand,
Président d'IPECA

Réinventer notre environnement de travail

La qualité de vie au travail est un élément clé de la stratégie d'IPECA. Elle permet d'attirer et de retenir les talents, mais aussi de gagner en productivité et en qualité de service auprès de nos clients. Pour toutes ces raisons, IPECA a lancé en 2017 le chantier de rénovation de ces locaux, livré en 2019.

« Nos locaux sont le symbole de notre volonté d'innover et de nous transformer pour rester agiles face aux exigences du marché et de nos clients. Nos métiers évoluent en permanence et les conditions dans lesquelles ils s'exercent

doivent garantir la collaboration à travers un environnement de travail qui participe au bien-être de tous », ajoute Philippe Ricard, Directeur général d'IPECA.

Les salariés ont pu ainsi découvrir un tout nouvel environnement de travail, moderne, lumineux et performant. Un lieu qui incarne nos valeurs de respect, collaboration et écoute, à travers des espaces de convivialité, des équipements adaptés, du mobilier ergonomique et confortable, de nouvelles infrastructures informatiques, des lieux d'échanges formels et informels. Cet investissement est aussi l'opportunité pour IPECA de réaffirmer son indépendance et toute l'attention qu'elle souhaite porter aux conditions de travail de ses équipes.



Une identité qui nous ressemble et qui nous rassemble

Le plan CAP 2020 traduit l'ambition d'IPECA de devenir l'institution de prévoyance référente dans le secteur de l'aéronautique et de l'aérospatiale civile et militaire, vis-à-vis des entreprises, des salariés et des retraités. La feuille de route stratégique est claire et définit de nouvelles priorités pour l'Institution. Dans ce contexte, il est important que l'identité graphique d'IPECA reflète cette ambition et en exprime les fondamentaux. **« Cet enjeu nous a conduits à revoir notre identité pour dévoiler, en mai 2019, un nouveau territoire graphique complet : logo plus moderne, iconographie plus incarnée, gamme colorielle maîtrisée et très identitaire. Les salariés d'IPECA retrouvent ainsi dans cette nouvelle identité leur affinité avec le secteur, mais aussi l'innovation et l'esprit de conquête qui les caractérisent tant. Un véritable levier de fierté d'appartenance ! »** explique Valérie Huckendubler-Petit, Responsable de la communication.



Télétravail

L'Institution en est convaincue : permettre à ses équipes de mieux travailler, c'est leur offrir de nouveaux modes de collaboration et plus de souplesse dans l'organisation de leur travail. Une volonté qu'IPECA affirme en mettant en place, en octobre 2019, un projet test de télétravail. **« 16 salariés (cadres et non cadres), couvrant la majorité des services de l'Institution, ont été sélectionnés pour participer à cette expérimentation. Et le succès est au rendez-vous ! Le déploiement à l'ensemble des collaborateurs est donc confirmé et programmé courant 2020 »** ajoute Christine Nazar, Responsable des ressources humaines.

Développer les compétences managériales

Le management est la clé de voûte du bon fonctionnement d'une organisation. Dans le cadre du développement du capital humain, IPECA a conçu et mis en place un « parcours managers ». Au programme, des formations dédiées au développement des compétences managériales, ainsi que des ateliers de réflexion autour des pratiques managériales au sein de l'Institution. Un travail collaboratif qui crée de la cohésion et dessine les bonnes pratiques de demain !

Prendre soin de chacun par l'écoute et le soutien

Soucieuse du bien-être de ses équipes, IPECA a ouvert, dans le cadre de sa politique Qualité de vie au travail, une plateforme d'écoute et de soutien téléphonique. Sous la couverture de l'anonymat, ce service destiné à l'ensemble des salariés leur permet de partager problèmes ou appréhensions et d'être conseillés afin de trouver la meilleure solution.

Toujours plus de communication interne !

Tout au long de l'année 2019, les salariés ont pu échanger entre eux et avec la direction de l'Institution au travers de rendez-vous physiques. Le but ? Communiquer sur la vision d'IPECA et sur l'avancement des projets figurant sur sa feuille de route, partager les bonnes pratiques et les succès, célébrer les arrivées, recueillir les idées d'amélioration si besoin. Comme l'explique Isabelle Khazem, Responsable de la communication interne : **« Ces moments précieux pour tous ont pris la forme de petits déjeuners ou encore de réunions du personnel. Et pour donner toujours plus de transparence à l'ensemble des salariés, une newsletter a été créée pour tout savoir de la vie des instances de l'Institution. Ainsi, chacun est informé des décisions prises lors des Conseils d'administration et de l'Assemblée générale, contextualisées par des actualités associées, afin de mieux comprendre le système de gouvernance de l'entreprise. »**

Responsabilité /
Engagement sociétal(e)

Make-A-Wish

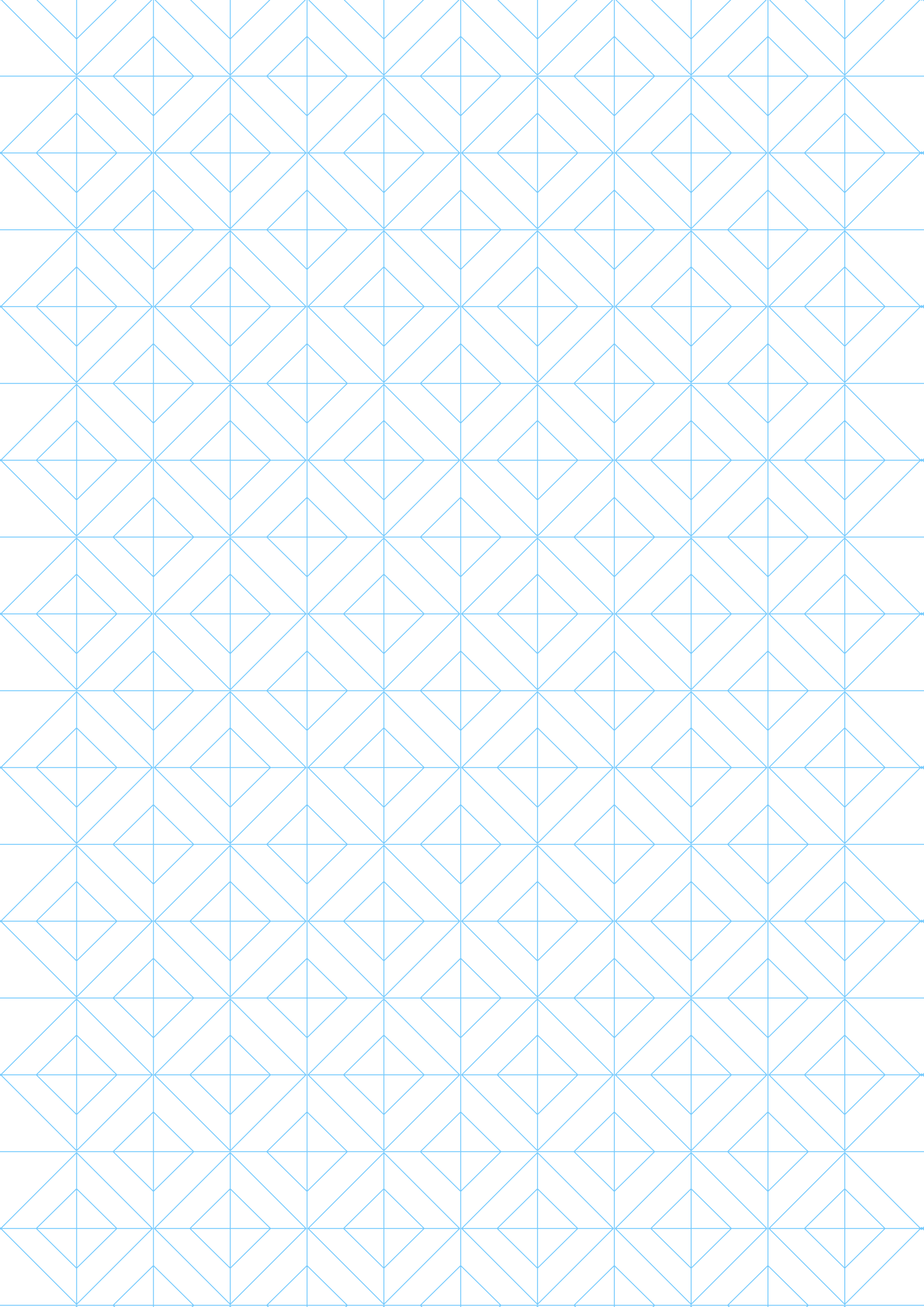
Aider les enfants malades à réaliser leurs plus beaux rêves

Depuis plus de 10 ans, l'association Make-A-Wish® réalise les vœux d'enfants de 3 à 17 ans, atteints d'affections graves. Une action qui redonne espoir, courage et joie à ces enfants dont le quotidien est souvent bien difficile, du fait de la sévérité de leur maladie ou du traitement qu'ils suivent. Profondément touchée par le travail de cette association, IPECA a choisi de soutenir en 2019 Make-A-Wish® pour aider à réaliser le rêve de Manon, 17 ans et de Tiago, 9 ans. Manon a ainsi pu visiter les lieux emblématiques du tournage de sa série préférée, Game of Thrones, en Irlande du Nord. Quant à Tiago, passionné d'animaux, il a pu passer une journée au cœur du zoo de Beauval auprès des soigneurs avec qui il a pu prendre soin de guépards, koalas, girafes, otaries ou encore... serpents ! Des expériences magnifiques qui créent, à n'en pas douter, des souvenirs pour la vie.

*« Préserver le patrimoine aéronautique,
c'est protéger les femmes
et les hommes qui le construisent
au quotidien. »*

Philippe RICARD,
Directeur général IPECA





IPECA PRÉVOYANCE / 5 rue Paul Barruel / 75740 Paris cedex 15

Institution de Prévoyance régie par le titre III du livre IX du code de la Sécurité sociale, relevant de l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution (ACPR) 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex.



[ipeca.fr](https://www.ipeca.fr)