



## Déclaration de soutien aux principes du Pacte Mondial

Paris, le 5 octobre 2011

Monsieur le Secrétaire Général des Nations Unies,

Par cette lettre, nous sommes heureux de vous confirmer que Groupama réitère son soutien aux dix principes du Pacte mondial des Nations Unies, comme chaque année depuis l'adhésion du Groupe à ces valeurs en février 2007.

Nous exprimons de plus notre volonté de faire progresser ces principes dans notre domaine d'influence.

Dans cette perspective, veuillez trouver ci-joint la communication du Groupe sur le progrès concernant les droits de l'Homme, le droit du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption.

Nous vous prions de croire, Monsieur le Secrétaire Général, à l'expression de nos salutations distinguées.

Jean Azéma  
Directeur Général

## Communication sur le Progrès du Pacte Mondial des Nations Unis

### Droits de l'homme

#### **LES ENGAGEMENTS PRIS PAR LE GROUPE**

Fort de ces principes d'action, Groupama, marquant sa volonté d'agir de manière socialement responsable vis-à-vis de ses collaborateurs, de ses sociétaires et clients et plus généralement de toutes les parties prenantes, tant en France qu'à l'étranger, adhère pleinement aux recommandations ou engagements formulés par :

- **La Déclaration universelle des droits de l'Homme de 1948 et la Convention européenne des droits de l'Homme**
  
- **Les principes de l'organisation internationale du travail (OIT)**

Adoptée en 1998, la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail est l'expression de l'engagement des gouvernements, des organisations d'employeurs et des organisations de travailleurs de promouvoir les valeurs humaines fondamentales - valeurs qui sont de première importance pour notre vie économique et sociale. Il s'agit de :

- ↳ la liberté d'association et la reconnaissance du droit de négociation collective ;
- ↳ l'élimination de toute forme de travail forcé ou obligatoire ;
- ↳ l'abolition du travail des enfants ;
- ↳ l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

- **Les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales**

Adoptés en 1976, et ayant fait depuis l'objet de plusieurs révisions, les principes directeurs constituent un ensemble de recommandations aux entreprises multinationales dans tous les grands domaines de l'éthique des affaires, dont l'emploi et les relations avec les partenaires sociaux, les droits de l'homme, l'environnement, la divulgation d'informations, la lutte contre la corruption, les intérêts des consommateurs, la science et la technologie, la concurrence, ainsi que la fiscalité.

## ▪ La Charte de la diversité

Le 26 juin 2007, le Groupe signe la Charte de la Diversité et formalise ainsi l'engagement de mettre en place une politique globale en faveur de la diversité.

### Les six engagements de la Charte de la Diversité

1. Sensibiliser et former ses dirigeants et collaborateurs impliqués dans le recrutement, la formation et la gestion des carrières aux enjeux de la non-discrimination et de la diversité ;
2. Respecter et promouvoir l'application du principe de non-discrimination sous toutes ses formes et dans toutes les étapes de gestion des ressources humaines que sont notamment l'embauche, la formation, l'avancement ou la promotion professionnelle des collaborateurs ;
3. Chercher à refléter la diversité de la société française et notamment sa diversité culturelle et ethnique dans notre effectif, aux différents niveaux de qualification ;
4. Communiquer auprès de l'ensemble des collaborateurs notre engagement en faveur de la non-discrimination et de la diversité, et informer sur les résultats pratiques de cet engagement ;
5. Faire de l'élaboration et de la mise en oeuvre de la politique de diversité un objet de dialogue avec les représentants des personnels ;
6. Inclure dans le rapport annuel un chapitre descriptif de l'engagement de non discrimination et de diversité : actions mises en oeuvre, pratiques et résultats.



## ▪ La Charte de la parentalité

Le 14 décembre 2010, le Groupe signe la Charte de la parentalité, instituée par l'Observatoire de la parentalité en entreprise, avec la collaboration du Ministère du Travail, des Relations sociales, de la Famille et de la Solidarité.

En vertu de cette Charte, nous nous engageons à :

- ➔ **Faire évoluer les représentations liées à la parentalité dans l'entreprise**
  - Sensibiliser nos responsables Ressources Humaines et nos managers aux enjeux d'une meilleure prise en compte de la parentalité en interne
  - Informer l'ensemble des collaborateurs sur notre engagement
- ➔ **Créer un environnement favorable aux salariés-parents, en particulier pour la femme enceinte**
  - Faciliter la conciliation vie professionnelle/vie personnelle des salariés-parents
  - Aménager les conditions de travail pour les femmes enceintes
- ➔ **Respecter le principe de non-discrimination dans l'évolution professionnelle des salariés-parents**
  - Prévenir et éliminer les pratiques discriminantes pour les salariés-parents au sein de nos processus Ressources Humaines
  - Favoriser des pratiques et comportements managériaux respectant l'évolution professionnelle des salariés-parents



En signant cette Charte, Groupama réaffirme et met en valeur les engagements déjà pris en faveur de la parentalité au sein des entreprises du Groupe afin de faciliter le quotidien des collaborateurs parents.

## ▪ La Charte éthique

S'inscrivant dans la démarche de responsabilité sociale du Groupe, elle formalise et rassemble les engagements et principes d'éthique professionnelle que le groupe met en œuvre depuis longtemps. Elle les décline ensuite en bonnes pratiques et règles de conduite à adopter par tous les collaborateurs.

La charte éthique Groupama prévoit également la constitution d'un Comité d'éthique chargé notamment de veiller à sa diffusion, de formuler des recommandations et de proposer au Comité Exécutif Groupe des amendements éventuels.

### Les engagements du Groupe Groupama

1. Toujours agir dans le respect de la confiance que nous portent nos sociétaires et clients
2. Respecter les principes d'une gouvernance ouverte et équilibrée
3. Favoriser le développement des talents individuels et collectifs des collaborateurs
4. Etre un concurrent loyal
5. Etre équitable vis-à-vis de nos fournisseurs
6. Affirmer notre vocation d'acteur socialement responsable et solidaire
7. Etre attentif au respect de l'environnement
8. Respecter les lois et les cultures des pays dans lesquels nous sommes implantés

### Les règles de conduite des collaborateurs du Groupe Groupama

1. Observer une éthique de service vis-à-vis des sociétaires et des clients
2. Faire preuve de respect mutuel
3. Agir avec professionnalisme
4. Respecter la confidentialité et le secret professionnel
5. Faire preuve d'intégrité et de loyauté
6. Protéger les biens et données de l'entreprise
7. Préserver la neutralité de Groupama dans le cadre de ses engagements personnels

## ▪ Accord relatif à la Diversité et à l'Égalité des Chances au sein de Groupama

**Le 24 octobre 2008, signature d'un accord de niveau Groupe relatif à la diversité et à l'égalité des chances au sein de Groupama**

Principales caractéristiques :

- ↳ S'inscrit dans le cadre de la politique sociale et sociétale souhaitée par le Groupe.
- ↳ S'applique à l'ensemble des entreprises du Groupe en France, soit 28 000 collaborateurs en France.
- ↳ Contient 4 principaux volets :
  - la diversité culturelle
  - l'égalité professionnelle femmes/hommes
  - l'emploi des travailleurs handicapés
  - la gestion des âges.

## LES ACTIONS ENTREPRISES PAR LE GROUPE

En phase avec l'ensemble de ces engagements, et en particulier, avec l'accord Groupe de 2008 sur la Diversité et l'Égalité des Chances, Groupama a continué à concrétiser ses engagements en matière de responsabilité sociale et de lutte contre les discriminations :

### ▪ Les actions en faveur de l'emploi des seniors

Un ensemble d'actions ont été mises en œuvre en faveur de l'insertion et/ou du maintien dans l'emploi des seniors :

1. Favoriser la redynamisation des seniors et permettre ainsi la relance de leur carrière
2. Valoriser et reconnaître les compétences et l'expérience
3. Aménager le déroulement des « fins de carrières »
4. Favoriser le recrutement des seniors
5. S'assurer d'une politique de ressources humaines non discriminante
6. Faire évoluer les mentalités et lutter contre les préjugés concernant les seniors

Ces mesures, issues d'accord ou plan d'action des entreprises du Groupe, sont solides et cohérentes avec la pyramide des âges et l'allongement de la vie professionnelle. Elles reposent, sur des engagements concrets pour piloter les « 2ème parties de vie professionnelle » et pour mobiliser les collaborateurs tout au long de leur vie professionnelle.

### ▪ Les actions en faveur de la diversité culturelle



**Le plan « Esprit Banlieues »** est un plan sans précédent d'aide aux quartiers trop longtemps oubliés par la République. Le président, Nicolas Sarkozy, a souhaité lancer ce projet pour agir en faveur des populations des zones urbaines sensibles. Il est piloté par Fadela Amara, secrétaire d'Etat chargée de la politique de la ville.

Il s'organise autour d'actions mises au service de 5 objectifs qui relèvent d'une approche d'ensemble :

1. Favoriser l'accès à l'emploi
2. Améliorer le système éducatif pour en faire le vecteur de l'égalité des chances
3. Désenclaver les quartiers par une politique de transports publics ambitieuse
4. Renforcer la sécurité
5. Rénover le logement

Le 15 mai 2008 Groupama signe l'engagement national pour l'emploi des jeunes des quartiers, déclinaison concrète du « Plan espoir banlieue » et qui vise à favoriser l'insertion professionnelle des jeunes de moins de 26 ans issus des ZUS (Zones Urbaines Sensibles)

Sur une période de trois ans Groupama s'est engagé pour chaque année :

- Au recrutement de 60 jeunes en CDI et/ou en CDD
- A l'engagement de 40 jeunes dans le cadre d'un contrat en alternance et de stage.

De mai 2008 au 31 décembre 2010, sans critère d'âge et quel que soit le type de contrat, les entreprises du Groupe ont recruté **plus de 1.600 personnes issues de ZUS.**

### ▪ Les actions en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes

Avec 59 % de femmes fin 2010, Groupama considère que la mixité est un véritable atout. Le Groupe favorise cet équilibre dans ses métiers ainsi que dans l'évolution professionnelle de chacun. Les actions de Groupama ont porté leurs fruits en termes de promotion puisque 58 % des passages cadres ont concerné des femmes. La proportion de femmes cadres de direction suit la même tendance pour atteindre 19 %, en progression constante depuis 2007 (12 %).

#### **UN GROUPE MAJORITAIREMENT FÉMINISÉ (Indicateurs 2010)**

- **59 % de femmes en CDI dans le Groupe**  
→ Stabilité de la féminisation des effectifs, 59% en 2009

... avec une différenciation forte selon le niveau hiérarchique :

- **69 % chez les non cadres,**  
→ stabilité : 69% en 2008 et 2009
- **43% chez les cadres,**  
→ en progression : 41% en 2008 et 2009
- **19% chez les cadres de direction,**  
→ en progression significative : 12% en 2007

Un niveau de féminisation contrasté également selon les métiers :

- **62 % de femmes dans les familles administratives**  
→ Stabilité par rapport à 2009
- **56% dans la famille commerciale**  
→ En progression (+2 points par rapport à 2009)

Une tendance confirmée par les profils des recrutements 2010

- **56 % de femmes**  
→ 53% en 2009
- **54 % de femmes dans les fonctions support**  
→ 56% en 2009
- **52 % chez les populations commerciales**  
→ 50% en 2009

## ▪ Les actions en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés

### Participation à la Semaine pour l'emploi des personnes handicapées 2011

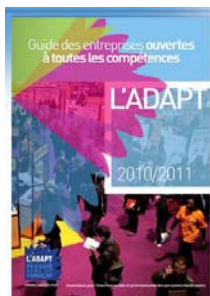
Dans le cadre de son engagement durable en faveur de la diversité, le Groupe participera pour la quatrième année consécutive à la SEPH 2011 qui se déroulera du 14 au 20 novembre 2011 avec des opérations de communication communes aux entreprises. Ce sujet s'inscrit pleinement dans la politique Diversité défendue par le Groupe via l'accord relatif à la Diversité et à l'Égalité des chances signé le 24 octobre 2008.

Autour d'une accroche commune « Nos ambitions pour aller plus loin » le Groupe poursuit son objectif de sensibilisation des collaborateurs et managers du Groupe aux questions liées à l'emploi et au maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

Pour 2011, le **Groupe renouvelle son partenariat avec l'ADAPT** (Association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées) afin de conserver l'identification du Groupe et des entreprises qui le composent comme « ouvertes à toutes les compétences ».

Le Groupe sera ainsi présent sur le site: <http://www.semaine-emploihandicap.com/> dans la rubrique « Entreprises ouvertes à toutes les compétences » du 1er octobre au 15 décembre 2011.

En 2010, le site avait comptabilisé plus de 60 000 visiteurs pour le mois de novembre, dont 15 000 pour la seule rubrique « Entreprises ouvertes à toutes les compétences ». Groupama sera également présent dans le guide des « Entreprises ouvertes à toutes les compétences ».



Ce guide sera diffusé gratuitement aux visiteurs des forums pour l'emploi, aux participants des Jobdatings® et Handicafés® pendant la Semaine pour l'emploi des personnes handicapées et lors de toute autre manifestation « emploi » organisée dans l'année par L'ADAPT.

Téléchargeable sur Internet : [www.travaillerensemble.net](http://www.travaillerensemble.net)

### Partenariat avec l'Agefiph

Le Groupe poursuit son partenariat avec l'Agefiph, signé en décembre 2010, dont la finalité consiste à favoriser l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap au sein des entreprises du Groupe.

Depuis 1987, l'Agefiph poursuit sa mission en faveur de l'emploi des personnes handicapées. Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées, l'Agefiph gère les contributions financières versées par les entreprises de 20 salariés et plus, soumises à l'obligation d'emploi des personnes handicapées. Au service des personnes handicapées et des entreprises, l'Agefiph propose des aides financières et des services mis en oeuvre par un réseau de partenaires, sélectionnés et financés par leurs soins.



Concrètement, il s'agit de diffuser les offres d'emploi des entreprises du Groupe publiées sur Groupama-Gan-recrute.com sur le site Internet de l'Agefiph (<http://www.agefiph.fr>).

## Communication en direction des collaborateurs du Groupe



Groupama a mis à la disposition des collaborateurs et entreprises du Groupe, une brochure dédiée à l'emploi des personnes handicapées.

L'objectif est de sensibiliser chaque collaborateur à cette thématique, et pour ceux d'entre eux qui seraient concernés par une situation de handicap, de transmettre les coordonnées des principaux acteurs dans et hors de l'entreprise.

### HANDICAP : LES RECRUTEMENTS EN 2010

- 94 salariés handicapés ont été recrutés au sein des entreprises du groupe en 2010
  - ➔ 61% de femmes
  - ➔ 39% d'hommes

#### Répartition par taux d'activité

#### Répartition par type de contrat

	Femmes	Hommes	Total
CDI	10	16	26
CDD	47	21	68
Total	57	37	94

	Femmes	Hommes	Total
Temps complet	46	33	79
Temps partiel	11	4	15
Total	57	37	94



## Communication sur le Progrès du Pacte Mondial des Nations Unis

### Normes du travail

#### QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

**Groupama est très attaché à offrir un cadre social et humain de qualité à ses collaborateurs.**

Afin de maintenir ou d'améliorer la qualité de vie au sein du Groupe, des actions sont engagées, des expériences sont conduites pour que ce cadre social et humain soit toujours amélioré.

#### **Les résultats du baromètre d'opinion Groupe 2010 comportent un faisceau d'indices favorables de « bien être » au travail chez Groupama<sup>1</sup>**

Toujours attentif à l'avis de ses collaborateurs, Groupama s'est engagé depuis 2008 à les consulter tous les deux ans grâce à un Baromètre d'opinion groupe.

Bénéficiant d'un taux de participation élevé de 76 % sur les 38 000 salariés du Groupe (dont 10 000 à l'étranger), l'édition 2010 a révélé un fort capital de confiance dans le groupe (89 % des collaborateurs, + 5% par rapport à 2008), une grande fidélité, une vraie fierté d'appartenance et un haut niveau d'engagement professionnel.

- ➔ 89% des salariés sont confiants dans l'avenir du Groupe (+2%)
- ➔ 86% des salariés sont fiers d'être un salarié du Groupe (+6%)
- ➔ 74% des salariés sont satisfaits de l'ambiance de travail
- ➔ 71% des salariés sont satisfaits des conditions de travail
- ➔ 74% sont satisfaits des avantages sociaux (+2%)
- ➔ 70% sont satisfaits de l'équilibre vie privée/vie professionnelle
- ➔ 5% des salariés envisagent de quitter le groupe

**La qualité de vie au travail est évaluée à 6,5 / 10 par les collaborateurs du Groupe<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> L'enquête du baromètre d'opinion Groupama a été menée du 15 mars au 6 avril 2010 auprès des 37 523 collaborateurs en CDI du Groupe (au 31 janvier 2010). Comme en 2008, l'enquête a été conduite par l'institut Ipsos, avec la même méthodologie : les collaborateurs ont été interrogés via un questionnaire par Internet. Un questionnaire sur papier a été utilisé dans environ 3 % des cas, lorsque cette méthode n'était pas adaptée.

<sup>2</sup> Supérieur à la norme recueillie par IPSOS dans les entreprises privées en France (6,1 / 10)

**La Direction Générale du Groupe a souhaité inscrire la démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail dans le cadre d'une négociation au niveau du Groupe.**

- ✎ Les dispositions qui résultent de l'accord-cadre bénéficient, en conséquence, aux 28 000 collaborateurs du Groupe en France.
- ✎ Un accord-cadre de niveau Groupe permet une harmonisation des pratiques au sein des entreprises en laissant place aux particularités motivées par le contexte local.

Un accord Groupe du 28 février 2011 a été signé à l'unanimité par les organisations syndicales représentatives au niveau Groupe.

L'accord a pour objet d'améliorer la qualité de vie au travail de l'ensemble des collaborateurs et, dans ce cadre, prévenir, traiter et, le cas échéant, éliminer, les éventuels problèmes liés aux risques

psychosociaux tels que notamment le stress, le harcèlement et la violence au travail ainsi que les incivilités, internes ou externes, et notamment celles émanant du public.

### PRINCIPAUX AXES DE L'ACCORD GROUPE

1. **Consolider au niveau du Groupe les indicateurs pouvant dépister le risque de mal-être au travail**
  - Absentéisme, accidents du travail, horaires atypiques, etc.
  - Bilan annuel
2. **Mettre en place des actions de prévention**
  - Formation des managers aux facteurs de stress,
  - Formation des collaborateurs en relation avec le public pour prévenir les incivilités
  - Sensibiliser à l'amélioration de la qualité de la vie au travail (cycle du sommeil, nutrition, etc.)
  - Prévention et accompagnement des salariés en cas d'agression
3. **Mettre en place des mécanismes de régulation**
  - Commission Qualité de vie au travail
  - Recherche de solutions internes
  - Soutien psychologique, etc.

### 1. CONSOLIDER AU NIVEAU DU GROUPE LES INDICATEURS POUVANT DÉPISTER LE RISQUE DE MAL ÊTRE AU TRAVAIL

- Les indicateurs proposés dans l'accord sont tirés du Guide INRS « *dépister les risques psychosociaux* ».
- Ce guide contient un nombre important d'indicateurs déjà disponibles dans l'entreprise (bilan social, rapport CHSCT, etc..).
- Ils peuvent servir à la fois d'indicateur de dépistage ou d'alerte c'est-à-dire qu'ils rendent possible le repérage de situations à risque, mais aussi l'identification de situations déjà dégradées nécessitant une intervention rapide.
- Ils permettent également d'assurer le suivi au niveau Groupe dans le cadre du Bilan annuel prévu dans l'accord.

### 2. METTRE EN PLACE DES ACTIONS DE PRÉVENTION

#### Les formations :

- **à l'accueil et à la gestion du public**
  - ↳ pour le personnel en contact avec le public visant l'acquisition de techniques permettant la détection des situations potentiellement difficiles ou conflictuelles avec le public et la manière de les anticiper et de les traiter,
- **managériales**
  - ↳ pour les managers afin de prendre en compte la prévention et la gestion des éventuels problèmes liés au stress, au harcèlement et à la violence au travail ainsi qu'aux incivilités émanant du public.
- **à la gestion des situations de crise**
  - ↳ pour les personnes habilitées à déclencher la prestation de « gestion de crise » PSYA et toute personne d'œuvrant dans ce cadre

#### La sensibilisation à la qualité de vie au travail :

- Il s'agit de proposer aux collaborateurs des actions de sensibilisation sur divers sujets liés au bien être au travail (technique de relaxation, respect du cycle du sommeil, ergonomie ; gestes et postures, gérer son énergie ; maîtrise de soi et prise de recul, etc.) sous diverses formes : conférences, forums, vidéo sur intranet, etc.

### Prévention et accompagnement des salariés en cas d'agression :

Mettre en place une procédure permettant aux salariés d'agir en cas d'agression contenant :

- un référent dans l'entreprise chargé de contacter, si nécessaire les forces de l'ordre, les services de santé, après avoir été averti de l'incident ;
- des mesures visant à préserver au mieux les intérêts des salariés en cas d'éventuelles suites psychologiques. Ainsi :
  - ↳ Chaque incident se traduisant par des violences physiques donne lieu à une déclaration d'accident du travail, en tant que de besoin. Il en est de même en cas de menaces graves à l'intégrité physique,
  - ↳ Des mesures d'accompagnement sont également mises en œuvre en cas de violences physiques, ou de menaces graves à l'intégrité physique ou mentale afin d'apporter un soutien aux salariés après l'incident.
- des mesures d'accompagnement, notamment juridique, du salarié agressé (dépôt de plainte du salarié pour les agressions)

### 3. METTRE EN PLACE DES MÉCANISMES DE RÉGULATION

#### Création d'une « commission de qualité de vie au travail » au niveau du Groupe

Cette commission est un lieu d'échanges et de préconisations ayant vocation à approfondir l'étude du volet « qualité de vie au travail » de certains projets présentés au Comité de groupe.

La commission a deux rôles essentiels :

#### Lieu d'échanges :

- Elle sera informée de la mise en place, du déploiement et du suivi des projets structurants du Groupe. En ces occasions, seront présentés :
  - ↳ Les éventuelles incidences de ceux-ci en matière de conditions et de santé au travail
  - ↳ Et l'accompagnement mis en œuvre dans ce cadre.
- La Commission pourra émettre des recommandations qui seront transmises au Comité de Groupe. En tout état de cause, cette commission ne peut se substituer aux autres instances représentatives du personnel des entreprises du Groupe.

#### Instance de suivi :

Afin de disposer d'une vue d'ensemble sur le sujet de la qualité de vie au travail. La Commission aura également un rôle de suivi de l'accord Groupe.

#### Mise à la disposition de l'ensemble des collaborateurs des entreprises du Groupe d'un outil de soutien psychologique (PSYA)

Le centre d'écoute psychologique PSYA a pour objet de permettre, en cas de besoin, aux collaborateurs de s'exprimer sur une situation difficile (personnelle ou professionnelle) qu'ils vivent ou dont ils sont témoins auprès d'un professionnel pour un soutien psychologique.

Ainsi seront assurés une écoute et un soutien psychologique via la mise en place d'un numéro vert :

- ↳ accessible 24H/24 et 7J/7
- ↳ garantissant anonymat et confidentialité aux appelants tout en assurant un suivi des dossiers grâce à un identifiant communiqué lors du premier appel,
- ↳ doté d'une ligne spécialement dédiée,
- ↳ animé exclusivement par des psychologues expérimentés



## Communication sur le Progrès du Pacte Mondial des Nations Unies Environnement

### Groupama, assureur respectueux de l'environnement

**Groupama est fortement engagé dans la prévention des risques environnementaux auprès des agriculteurs, des industriels et des collectivités locales.**

#### Prévention des pollutions liées à l'agriculture

La préservation des ressources en eau et la lutte contre les pollutions sont des préoccupations importantes pour les professionnels de l'agriculture. Groupama leur apporte des conseils utiles pour la construction, la maintenance et l'entretien de leurs ouvrages hydrauliques

#### Prévention des pollutions environnementales

Face aux risques de pollution environnementale, Groupama a conçu trois contrats particulièrement innovants :

- ***Le contrat Garden***

Ce contrat couvre non seulement la responsabilité civile des entreprises et des collectivités en cas d'atteinte à l'environnement, mais également les frais de prévention et de réparation des dommages environnementaux, en application de la directive européenne du 21 avril 2004 sur la responsabilité environnementale.

- ***Le contrat Référence***

Ce contrat est une offre modulable associant protections essentielles de l'exploitation et garanties de pointe. Des dommages aux bâtiments aux risques sanitaires et environnementaux, « Référence » propose un éventail de garanties sur-mesure quelles que soient la filière de production et la taille de l'exploitation.

- ***Le contrat Assurance des risques environnementaux***

Ce contrat est particulièrement destiné aux entreprises de secteurs à risques (agroalimentaire, fabrication et stockage de produits chimiques, traitement des déchets...). En cas de pollution, il permet de relayer l'ensemble des engagements de l'entreprise, notamment la continuité dans l'exploitation de sites industriels ou commerciaux et la participation à la préservation de l'environnement.

Le contrat comprend 3 volets :

- la responsabilité civile Atteintes à l'environnement, couvrant les dommages corporels, matériels et immatériels,
- la garantie Dommages environnementaux, couvrant les frais de prévention et de réparation des dommages, notamment en cas de contamination des sols et des eaux ainsi que d'atteinte à la biodiversité,
- la garantie Frais de décontamination des biens immobiliers et mobiliers.

### **Prévention des risques liés aux catastrophes naturelles**

Le 1<sup>er</sup> facteur de risque pour un agriculteur est l'aléa climatique. Les collectivités sont également exposées aux catastrophes naturelles, notamment aux inondations. Groupama a conçu deux contrats particulièrement innovants.

- ***L'assurance Climats***

L'exploitant agricole peut désormais s'assurer en cas de perte de rendement consécutive à un événement climatique quel qu'il soit. L'offre Climats couvre aujourd'hui 70 cultures contre treize types d'aléas tels que grêle, sécheresse, gel, tempête, inondation, pluie violente, etc. (en 2010, plus de 3,8 millions d'hectares couverts, 65 000 contrats en portefeuille, plus 95% de parts de marché).

- ***Gestion du risque inondation « Predict Services »***

Groupama poursuit en 2011 son aide à la gestion du risque inondation avec un outil sans équivalent à ce jour : « Groupama-Predict », ensemble de services de prévention du risque inondation, mis gratuitement à la disposition des 18 000 communes assurées par Groupama.

*Groupama aide les collectivités dans l'élaboration de leur Plan Communal de Sauvegarde.*

Groupama assure aujourd'hui en France près d'une commune sur deux, principalement des petites et moyennes collectivités. Son expertise est forte dans la prévention et la couverture des risques des collectivités publiques.

En collaboration avec Predict Services, filiale de Météo France, Groupama propose « Groupama-Predict » pour la gestion et la prévention du risque inondation. Le premier volet est une aide à l'élaboration d'un PCS simplifié pour les collectivités. Le PCS est un plan d'urgence pour faire face aux risques naturels, technologiques et sanitaires. Actuellement, 96 % des communes assurées n'ont toujours pas de PCS alors que les pouvoirs publics encouragent fortement les collectivités à s'en doter.

*« Groupama-Predict » inclut un service de surveillance et d'information des inondations.*

Parmi les services proposés aux collectivités par Groupama en collaboration avec Météo France, on trouve également une surveillance du risque inondation en temps réel et 24/24. Des alertes paramétrables sont envoyées aux gestionnaires du risque par SMS et Internet.

[www.groupama-predict.fr](http://www.groupama-predict.fr)

### **Lancement du site Internet « vivons prévention »**



En mars 2011, Groupama, acteur historique, référent et précurseur dans la prévention, a ouvert un site Internet web 2.0 dédié à l'ensemble des actions de prévention que Groupama réalise au service de ses parties prenantes dans cinq grands domaines d'intervention (sécurité routière, santé, agricole, risques domestiques et entreprises et collectivités).

La prévention en chiffres (extrait du rapport d'activité 2010 – page 90) :

## ■ INDICATEURS MÉTIERS

INDICATEURS MÉTIERS	UNITÉ	2010
<b>PRATIQUES COMMERCIALES VIS-À-VIS DES CLIENTS :</b>		
Taux de satisfaction des clients (satisfaits et très satisfaits) <sup>2</sup>	%	caisses régionales Groupama : 89 Gan Assurances : 94
<b>PRÉVENTION :</b>		
Nombre de journées de missions effectuées par les préventeurs, dont :	Chiffre en valeur absolue	14 191
- Particuliers Auto		769
- Particuliers MRH		867
- Agricole		3 701
- Santé		200
- Entreprises et Collectivités		6 941
- Collectives		1 713
Nombre de personnes en interne ayant bénéficié d'actions de sensibilisation, d'information ou de formation à la prévention ou la sécurité, dont :	Chiffre en valeur absolue	2 684
- Particuliers Auto		474
- Particuliers MRH		311
- Agricole		99
- Santé		703
- Entreprises et Collectivités		319
- Collectives		588
Nombre de personnes externes ayant bénéficié d'actions de sensibilisation, d'information ou de formation à la prévention ou la sécurité, dont :	Chiffre en valeur absolue	129 238
- Particuliers Auto		65 545
- Particuliers MRH		5 998
- Agricole		34 793
- Santé		7 658
- Entreprises et Collectivités		4 362
- Collectives		10 882
Nombre de jours de formation effectués par les animateurs Centaure	Chiffre en valeur absolue	5 263
		2008   2009   2010
Nombre de stagiaires formés à la prévention et à l'éco-conduite dans les centres Centaure <sup>6</sup>	Chiffre en valeur absolue	37 864   39 706   40 504

## Groupama favorise une plus grande responsabilité en matière d'environnement

*Par une offre de produits encourageant les comportements écologiques vertueux, tels que :*

- « Pay as you drive », l'assurance automobile au kilomètre parcouru,
- l'assurance Multirisque Habitation qui propose une formule de rééquipement à neuf écologique et une couverture des équipements producteurs d'énergie renouvelable,
- une politique tarifaire favorable en dommage/ouvrage pour les constructions « Haute Qualité Environnementale » (« HQE ») ou pour celles bénéficiant d'un label énergétique ;

*Par un ensemble de démarches visant à réduire les impacts directs sur l'environnement*

Groupama promeut une démarche d'achats et de consommation éco responsables ainsi qu'une politique de maîtrise des consommations énergétiques, par exemple :

- o pour ses bâtiments (réalisation de diagnostics de performance énergétique, respect systématique des critères requis pour l'obtention du label « HQE » ...)
- o ses transports (attribution de véhicules de fonction émettant moins de 160g/CO2/km.)
- o ses déchets (recyclage des déchets de bureau, restaurant ou électroniques, récupération des piles, tri sélectif ...)
- o par un plan de maîtrise des consommations énergétiques sur les sites régionaux informatiques.

En particulier, la direction des achats et des moyens du groupe a mis en place depuis 2007 une politique d'achats éco-responsables pour conjuguer efficacité économique, équité sociale et préservation de l'environnement et des ressources naturelles.

Cette politique s'articule autour de cinq axes :

- afficher une volonté politique et s'inscrire dans une démarche globale,
- définir les besoins en incluant systématiquement la problématique environnementale,
- rédiger l'appel d'offres, puis suivre et évaluer son exécution,
- communiquer et manager,
- évaluer la politique d'achats éco-responsables par des indicateurs d'évaluation.

Un guide des achats éco-responsables a été diffusée à l'ensemble des acheteurs du groupe pour mieux les sensibiliser à cette démarche, qui s'appuie sur une communication interne forte, notamment à l'occasion de la Semaine nationale du développement durable.

Groupama a publié en avril 2011 Un livret éco-gestes au bureau destiné à sensibiliser l'ensemble des collaborateurs du groupe, en les impliquant individuellement et concrètement dans une démarche de responsabilité environnementale. Il regroupe des préconisations s'articulant autour des rubriques suivantes consommables et gestion des déchets, énergies et eau- déplacements et réunions professionnels.

**Les indicateurs environnementaux** (extrait du rapport d'activité 2010 – page 92) :

#### ■ INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX	UNITÉ	2010	PÉRIMÈTRE
<b>EAU</b>			
Consommation d'eau	m <sup>3</sup>	306 192	groupe <sup>15</sup> (85 % des ETP mondiaux) <sup>16</sup>
Consommation d'eau par personne	m <sup>3</sup> /ETP	9,6	groupe (85 % des ETP mondiaux)
<b>ÉNERGIE</b>			
Consommation d'énergie	kWh	169 948 235	groupe (88 % des ETP mondiaux)
Consommation d'énergie par personne	kWh/ETP	5 193	groupe (88 % des ETP mondiaux)
<b>PAPIER</b>			
Consommation de papier de bureau	T	2 307	groupe (90 % des ETP mondiaux)
Consommation de papier de bureau par personne	kg/ETP	69	groupe (90 % des ETP mondiaux)
Proportion de consommation de papier de bureau labellisé	%	80	groupe (90 % des ETP mondiaux)
Consommation de papier Documents marketing et techniques	T	4 197	groupe (91 % des ETP mondiaux)
<b>DÉPLACEMENTS</b>			
Total des déplacements professionnels en train et en avion	euros	12 103 323	groupe (90 % des ETP mondiaux)
Déplacements professionnels en train et avion par personne	euros/ETP	359	groupe (90 % des ETP mondiaux)
Total des déplacements professionnels en train	km	21 681 286	groupe (81 % des ETP mondiaux)
Déplacements professionnels en train par personne	km/ETP	712	groupe (81 % des ETP mondiaux)
Total des déplacements professionnels en avion	km	24 532 828	groupe (85 % des ETP mondiaux)
Déplacements professionnels en avion par personne	km/ETP	773	groupe (85 % des ETP mondiaux)

Pour consulter le rapport d'activité 2010 de Groupama : [www.groupama.com/finance](http://www.groupama.com/finance)



## Communication sur le Progrès du Pacte Mondial des Nations Unies

### Lutte contre la corruption

**Groupama, un acteur engagé dans la lutte contre la corruption sous toutes ses formes**

#### *Les engagements*

Groupama a mis en place, dans l'ensemble des entreprises de son groupe, une Charte éthique qui rassemble en un document de référence applicable à tous ses collaborateurs les principes d'action de Groupama et les principes d'éthique professionnelle qui en découlent.



Rappelant l'adhésion de Groupama au Pacte Mondial, ainsi qu'aux principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales, la Charte éthique définit les engagements éthiques de Groupama à l'égard de ses parties prenantes, tels que la responsabilité vis-à-vis des clients, le respect d'une gouvernance ouverte et équilibrée, l'équité vis-à-vis des fournisseurs, l'affirmation de sa vocation d'acteur socialement responsable, le respect des règles d'une concurrence loyale.

A cet égard, la Charte éthique rappelle que Groupama respecte les règles d'une concurrence loyale et rejette la corruption sous toutes ses formes.



Les engagements éthiques de Groupama sont déclinés dans la Charte éthique en règles de conduite à adopter par tous les collaborateurs du groupe, telles que l'éthique de service, la confidentialité et le respect du secret professionnel, l'intégrité et la loyauté.

En particulier, les collaborateurs sont tenus de faire preuve d'intégrité et de loyauté dans l'exercice de leurs fonctions, à l'intérieur comme à l'extérieur de leur entreprise lorsqu'ils la représentent et s'interdisent tout acte de corruption active ou passive.

Ils s'interdisent également toute pratique injustifiée vis-à-vis d'un client, d'un fournisseur, d'un partenaire ou d'un concurrent qui serait destinée à leur procurer un avantage indu de quelque nature qu'il soit.

### ***La mise en oeuvre***

Déployée depuis 2009, la Charte éthique Groupama est désormais applicable dans toutes les entreprises du Groupama, en France comme à l'international.

Un Comité d'éthique, chargé notamment de veiller à la diffusion de la Charte éthique, se réunit au moins une fois par an.

Par ailleurs, Groupama a mis en place œuvre un important dispositif de conformité, encadré par une Charte de conformité.

Celle-ci couvre toutes les activités de Groupama et vise à s'assurer que les pratiques du groupe sont conformes aux dispositions légales, réglementaires, administratives et aux normes professionnelles, ainsi qu'aux règles internes, chartes et procédures du groupe Groupama.

En particulier dans ce cadre, Groupama agit activement dans la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

Une coordination au niveau du groupe et un réseau de responsables de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme dans les filiales d'assurance (en France et à l'international), de banque et de gestion d'actifs, et les caisses régionales sont ainsi mis en place.

Dans ce cadre, la Direction Juridique Groupe :

- assure l'animation du réseau de responsables sous forme de réunions périodiques et d'un bulletin d'information,
- effectue un reporting mensuel et des points de situation semestriels pour la Direction Générale du groupe,
- élabore un rapport annuel au conseil d'administration de Groupama SA sur les actions menées au sein du groupe.

Les points clés du dispositif comprennent en 2011 :

- une cartographie des risques, intégrant une évaluation des risques de blanchiment et de financement du terrorisme en fonction des produits, des opérations, des clients et des modes de distribution,
- le recueil d'information sur les clients et l'origine des fonds selon l'importance des risques,
- un outil de détection automatisée des personnes figurant sur les listes de terroristes et des personnes dites politiquement exposées ;
- un dispositif de contrôle de la bonne application des procédures,

- o un outil de formation par « e-learning » aux principes de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

Au cours de l'exercice 2010 :

- 12 000 dossiers d'opérations susceptibles de présenter un risque de blanchiment ont été examinés ;
- 3 700 collaborateurs ont été sensibilisés aux principes de la lutte contre le blanchiment par l'outil de formation par « e-learning ».