

Communication sur le Progrès du Pacte Mondial des Nations Unies

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.

En 2011, un avenant à l'accord relatif à la Diversité et à l'Égalité des Chances au sein de Groupama, a été signé en date du 14 octobre.

Principaux objectifs :

- ↳ Actualiser l'accord Groupe des nouveautés normatives et poursuivre l'harmonisation des pratiques au sein des entreprises du Groupe
- ↳ Accompagner les entreprises dans le cadre de la mise en œuvre de la Diversité.
- ↳ Il contient 3 volets :
 - l'égalité des droits familiaux
 - la conciliation vie privée / familiale et professionnelle
 - l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

LES ACTIONS ENTREPRISES PAR LE GROUPE

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

▪ **Outil d'aide à la gestion de la diversité**



En 2012, le Groupe Groupama a conçu et mis à disposition des managers de proximité des entreprises un guide pratique pour les accompagner au quotidien dans la gestion de la diversité.

Ce guide permettra aux managers :

- d'être sensibilisé aux enjeux de la diversité en entreprise
- de disposer des informations nécessaires pour une vision globale de la diversité
- de recevoir des réponses précises à des situations managériales concrètes

Il sera également utilisé dans le cadre de :

- formations au management
- formations à la prévention des discriminations
- séminaires ou réunions d'encadrement

▪ **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 :

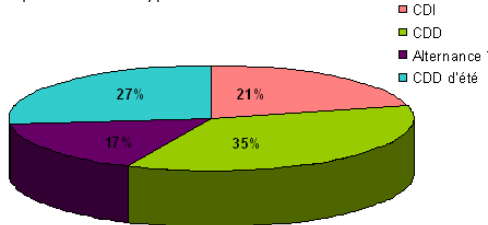
1. Favoriser la redynamisation des seniors et permettre ainsi la relance de leur carrière
2. Valoriser et reconnaître les compétences et l'expérience
3. Aménager le déroulement des « fins de carrières »
4. Favoriser le recrutement des seniors
5. S'assurer d'une politique de ressources humaines non discriminante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

Ces mesures, issues d'accords ou plans d'actions 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.

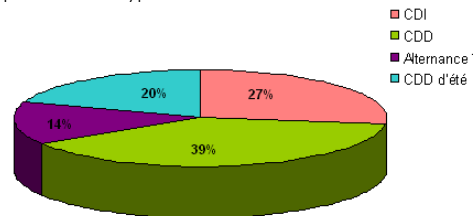
■ Insertion professionnelle des jeunes

L'insertion professionnelle des jeunes reste une priorité au sein du Groupe Groupama qui a recruté 4153 jeunes de moins de 30 ans tous contrats confondus en 2011. Les recrutements ciblés sur des salariés entre 26 et 30 ans ont été répartis entre contrats à durée indéterminée, contrat à durée déterminée et contrats en alternance :

Répartition des types de contrats recrutement -26 ans



Répartition des types de contrats recrutements -30 ans

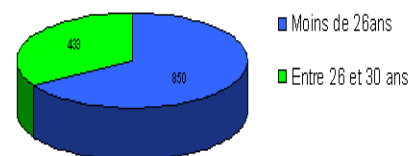


Répartition des contrats en alternance



■ Apprentissage
■ Contrat de professionnalisation

Répartition des contrats CDD



jobmeeting
Groupama - Gan

2^e ÉDITION

On aimerait bien vous y voir

Avoir seulement 10 lignes pour vous expliquer ce qui fait réellement la différence d'un groupe comme le nôtre, vous faire partager notre esprit d'entreprise et découvrir la diversité de nos métiers. Avec si peu de place et tant de choses à vous dire, nous préférons vous retrouver à partir du **6 mars 2012** à l'occasion de notre événement spécial recrutement Groupama-Gan.

Des postes sont à pourvoir sur la France entière.

Pour vous inscrire, rendez-vous sur www.jobmeeting-groupama-gan.com

6 Mars Paris
8 Mars Nantes
13 Mars Bordeaux
15 Mars Toulouse
20 Mars Aix-en-Provence
22 Mars Lyon
27 Mars Strasbourg
03 Avril Lille

Groupama
Toujours là pour vous.

gan
Assuré d'avancer

Groupama

Afin de favoriser les recrutements des jeunes collaborateurs au sein du Groupe, Groupama a organisé son propre salon de recrutement ouvert aux candidats externes : Le Jobmeeting Groupama –Gan.

8 salons se sont déroulés à Paris, Nantes, Bordeaux, Toulouse, Aix-en-provence, Lyon, Strasbourg, Lille.

Les affiches ont été diffusées :

- Par le Groupe auprès de Monster, Keljob, Météojob, cadre emploi, l'Agefiph

- Par les entreprises notamment les correspondants diversité auprès des organismes et associations locales oeuvrant en faveur de la diversité (Face, Agefiph, Cap emploi...).

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

Avec 59,2 % de femmes fin 2011, 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 20 %, en progression constante depuis 2007 (12 %).

UN GROUPE MAJORITAIREMENT FÉMINISÉ (Indicateurs 2011)

- **59 % de femmes en CDI dans le Groupe**
→ Stabilité de la féminisation des effectifs, 59% en 2010

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

- **69 % chez les non cadres,**
→ stabilité : 69% en 2008 et 2010
- **43,5% chez les cadres,**
→ en progression : 43% en 2010
- **20% 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 2010
- **56% dans la famille commerciale**
→ Stabilité par rapport à 2010

Une tendance confirmée par les profils des recrutements 2011

- **57,5 % de femmes**
→ 56% en 2010
- **62 % de femmes dans les fonctions support**
→ 54% en 2010
- **55 % chez les populations commerciales**
→ 52% en 2010

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

Participation à la Semaine pour l'emploi des personnes handicapées 2012

Dans le cadre de son engagement durable en faveur de la diversité, le Groupe participera pour la cinquième année consécutive à la SEPH 2012 qui se déroulera du 12 au 18 novembre 2012 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.

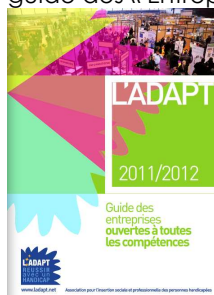
Cette année, deux accroches inscrites sur les affiches ont été conçues afin de refléter les résultats d'un questionnaire anonyme relatif au handicap auquel les entreprises ont participé durant la SEPH 2011 :



Pour 2012, 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 15 octobre au 31 décembre 2012.

En 2011, le site avait comptabilisé plus de 52 000 visiteurs pour le mois de novembre, dont 12 000 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 Handicapés® 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



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>).

HANDICAP : LES RECRUTEMENTS EN 2011

- 97 salariés handicapés ont été recrutés au sein des entreprises du groupe en 2011
 - ➔ 65% de femmes
 - ➔ 35% d'hommes

Répartition par taux d'activité

Répartition par type de contrat

	Femmes	Hommes	Total
CDI	11	15	26
CDD	52	19	71
Total	63	34	97

	Femmes	Hommes	Total
Temps complet	60	33	93
Temps partiel	3	1	4
Total	63	34	97

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.



Communication sur le Progrès du Pacte Mondial des Nations Unis

Conditions de 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.

Dans un environnement économique et financier difficile, les indicateurs du bien être au travail révélés par les résultats du baromètre Groupama 2012 restent à un niveau élevé ¹

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

L'édition 2012 a bénéficié d'un taux de participation élevé de 73 % sur les 35 000 salariés du groupe en CDI (dont 10 000 à l'international), assurant une bonne représentativité des résultats. Malgré une moindre confiance dans l'avenir, due au contexte financier dégradé, l'enquête a montré la stabilité des composants de la satisfaction professionnelle et des niveaux de fierté et d'engagement qui restent élevés.

- ➔ 79% des collaborateurs sont fiers d'être salariés du groupe
- ➔ 73% sont satisfaits des avantages sociaux
- ➔ 72% sont satisfaits de l'ambiance de travail
- ➔ 71% sont satisfaits des conditions de travail
- ➔ 69% sont satisfaits de l'équilibre vie privée/vie professionnelle
- ➔ 58% sont confiants dans l'avenir du Groupe
- ➔ 6% envisagent de quitter le groupe

La qualité de vie au travail est évaluée à 6,3 / 10 par les collaborateurs du Groupe²

¹ L'enquête du baromètre d'opinion Groupama a été menée du 2 au 27 avril 2012 auprès des 35 000 collaborateurs en CDI du Groupe (au 31 janvier 2012). Comme en 2010 et 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 moins de 1 % des cas, lorsque cette méthode n'était pas adaptée.

² 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

- 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 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^{er} 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 plus de 70 cultures contre quinze types d'aléas tels que grêle, sécheresse, gel, tempête, inondation, pluie violente, etc. (en 2011, plus de 3,5 millions d'hectares couverts, 62 000 contrats en portefeuille, plus de 80% de parts de marché).

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

Groupama poursuit en 2012 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

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).

Pour Groupama, la **prévention** constitue à la fois un vecteur important de responsabilité sociale d'entreprise et un axe majeur de son développement économique. En effet, cette conscience de l'ensemble de la chaîne de valeur des produits (en amont et pas seulement en aval) renforce la sécurité des personnes et des biens tout en faisant partie intégrante de l'innovation produit : davantage de prévention, c'est moins d'accidents et de sinistres, c'est davantage de satisfaction clients. C'est être économiquement performant tout en encourageant l'émergence d'attitudes responsables face aux risques d'aujourd'hui et de demain.

⇒ **15.490 journées de missions ont été effectuées en 2011 par les équipes Groupama (hors centres Centaure)** : Il s'agit du temps consacré par les salariés du groupe à tous ses clients, pour des missions de prévention technique (visites de risques chez un chef d'entreprise, conseils en installations électriques ou d'alarme,...) ou de prévention institutionnelle (journées d'information dans les groupes scolaires sur la sécurité routière, réunions de sensibilisation aux accidents domestiques, conférences sur le sommeil ou la nutrition,...). Ces dernières sont d'ailleurs des actions de formation grand public, qui ne sont pas uniquement destinées aux clients du groupe.

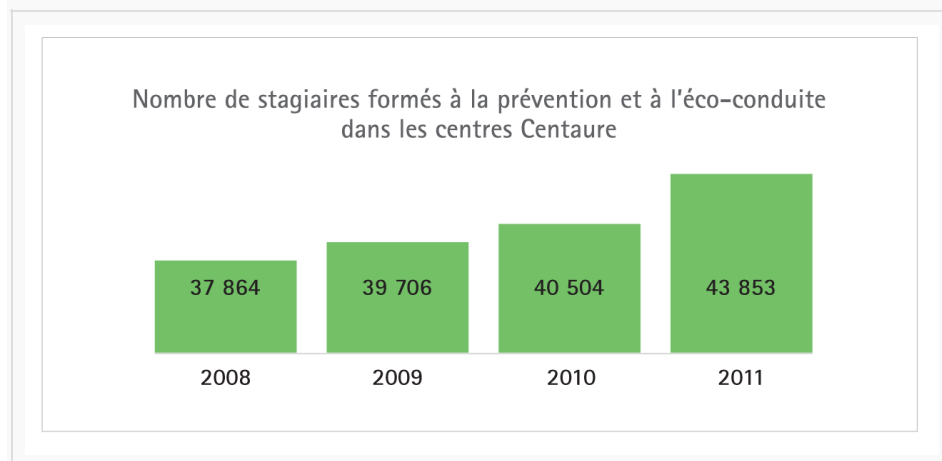
➔ **4 756 COLLABORATEURS GROUPAMA**
ont bénéficié en 2011 d'actions
de sensibilisation, d'information ou de
formation à la prévention ou la sécurité

➔ **143 663 PERSONNES EXTERNES**
(clients ou non clients) ont bénéficié en 2011 d'actions de
sensibilisation, d'information ou de formation à la prévention
ou la sécurité

Centaure

À ces indicateurs de prévention s'ajoutent les sessions de sécurité routière dispensées dans les 12 centres de formation Centaure, répartis sur tout le territoire français. Destinés aux sociétaires et clients de Groupama, au grand public et aux entreprises, ces stages incluent en outre un module d'éco-conduite.

5 079 journées de formation ont été effectuées par les animateurs Centaure en 2011.



La prévention en chiffres(extrait du rapport d'activité 2011 – www.rapportannuel.groupama.com) :

Indicateurs métiers	Unité	2010	2011	Périmètre
Pratiques commerciales vis-à-vis des clients :				
Taux de satisfaction des clients (satisfaits et très satisfaits) ²	%	Caisses régionales Groupama : 89 Gan Assurances : 94	Caisses régionales Groupama : 88 Gan Assurances : 93	France ³
Prévention :				
Nombre de journées de missions effectuées par les préventeurs dont :	Chiffre en valeur absolue	14 191	15 490	Groupe ⁴ (96% des ETP mondiaux) ⁵
- Particuliers Auto		769	463	
- Particuliers Multirisque habitation		867	1 316	
- Agricole		3 701	5 553	
- Santé		200	550	
- Entreprises et Collectivités		6 941	7 608	
- 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	4 756	Groupe (96% des ETP mondiaux)
- Particuliers Auto		474	2 452	
- Particuliers Multirisque habitation		311	153	
- Agricole		99	565	
- Santé		703	791	
- Entreprises et Collectivités		319	724	
- Collectives		588	71	
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	143 663	Groupe (88% des ETP mondiaux)
- Particuliers Auto		65 545	56 420	
- Particuliers Multirisque habitation		5 998	26 251	
- Agricole		34 793	18 634	
- Santé		7 658	27 360	
- Entreprises et Collectivités		4 362	5 573	
- Collectives		10 882	9 425	
Nombre de jours de formation effectués par les animateurs Centaure	Chiffre en valeur absolue	5 263	5 079	France
Nombre de stagiaires formés à la prévention et à l'éco-conduite dans les centres Centaure ⁶	Chiffre en valeur absolue	40 504	43 853	France

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,
- en matière de sinistres automobiles, dans un souci de réduction des émissions de CO₂, le groupe dispose en France de tout un réseau de garages agréés, où est menée une politique généralisée de réparation des pare-chocs et boucliers plastiques endommagés en lieu et place de leur remplacement (la part des pièces réparées atteint 37% sur tout le territoire français).

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 :

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

Un guide des achats éco-responsables a été diffusé 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 (mesure de nos impacts directs)
(extrait du rapport d'activité 2011 – www.rapportannuel.groupama.com) :

Indicateurs environnementaux	Unité	2011 ¹⁹	Périmètre couvert (exprimé en % des ETP totaux Groupe ²⁰)
Eau			
Consommation d'eau	m ³	338 171	93,3%
Consommation d'eau par personne	m ³ /ETP	9,73	
Energie			
Consommation totale d'énergie des sites	KWh	191 737 477	NA ²¹
Consommation totale d'énergie des sites par personne	KWh/ETP	5 342	NA ²²
Consommation d'électricité	KWh	130 219 089	97,0%
Consommation d'électricité par personne	KWh/ETP	3 604	
Consommation de gaz	KWh	42 719 264	95,6%
Consommation de gaz par personne	KWh/ETP	1 200	
Consommation de fioul	KWh	8 009 129	96,5%
Consommation de fioul par personne	KWh/ETP	223	
Consommation de chaleur (réseaux urbains)	KWh	5 915 115	90,4%
Consommation de chaleur par personne	KWh/ETP	176	
Consommation d'eau glacée (réseaux urbains)	KWh	4 874 880	93,9%
Consommation d'eau glacée par personne	KWh/ETP	139	
Papier			
Consommation de papier de bureau	tonnes	1 593	97,7%
Consommation de papier de bureau par personne	kg/ETP	44	
Part de papier de bureau labellisé	%	76%	97,7%
Part de papier de bureau recyclé	%	3%	97,7%
Consommation de papier documents marketing et techniques	tonnes	2 555	86,5%
Déplacements			
Déplacements professionnels en train, avion et voiture par personne	km/ETP	5 941	NA ¹³
Déplacements professionnels en train	km	24 331 453	88,5%
Déplacements professionnels en train par personne	km/ETP	738	
Déplacements professionnels en avion	km	22 272 446	98,4%
Déplacements professionnels en avion par personne	km/ETP	608	
Déplacements professionnels en voitures (détenues et non détenues par Groupama)	km	151 740 794	
Déplacements professionnels en voitures (détenues et non détenues par Groupama) par personne	km/ETP	4 594	88,7%
Emissions de CO2			
Emissions de CO2 dues à la consommation d'énergie des sites et aux déplacements en train, avion, et voitures détenues par Groupama par personne	TeqCO2/ETP	1,461	NA ²⁴
Emissions de CO2 dues à la consommation d'énergie des sites	TeqCO2	30 590	NA ²⁵
Emissions de CO2 dues à la consommation d'énergie des sites par personne	TeqCO2/ETP	0,859	NA ²⁴
Emissions dues à la consommation d'électricité ²⁶	TeqCO2	19 511	96,3%
Emissions dues à la consommation de gaz ²⁷	TeqCO2	7 689	95,6%
Emissions dues à la consommation de fioul ²⁷	TeqCO2	2 162	96,5%
Emissions dues à la consommation de chaleur ²⁷	TeqCO2	1 077	83,3%
Emissions dues à la consommation de froid (eau glacée) ²⁷	TeqCO2	150	93,9%
Emissions de CO2 dues aux déplacements en train, avion, et voitures détenues par Groupama par personne	TeqCO2/ETP	0,602	NA ²⁴
Emissions dues aux déplacements professionnels en train	TeqCO2	703	88,5%
Emissions dues aux déplacements professionnels en avion	TeqCO2	2 829	98,4%
Emissions dues aux déplacements professionnels en voitures détenues ²⁷	TeqCO2	16 623	88,7%



Communication sur le Progrès du Pacte Mondial des Nations Unies

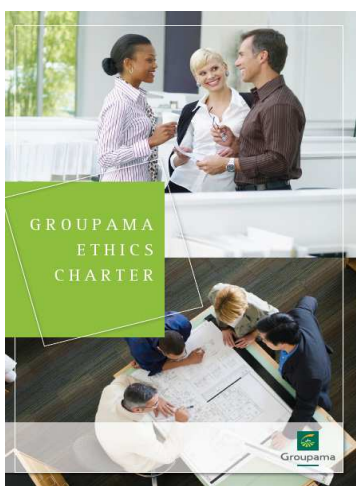
Lutte contre la corruption

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 deux fois par an.

Par ailleurs, Groupama a mis en place 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 :

- o assure l'animation du réseau de responsables sous forme de réunions périodiques et d'un bulletin d'information,
- o effectue un reporting mensuel et des points de situation semestriels pour la Direction Générale du groupe,
- o 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 2013 :

- o 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,
- o le recueil d'information sur les clients et l'origine des fonds selon l'importance des risques,
- o un outil de détection automatisée des personnes figurant sur les listes de terroristes et des personnes dites politiquement exposées ;
- o la mise en place en cours d'un outil de profilage de la relation client fondée sur une approche par les risques de blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme ;
- o un dispositif de contrôle de la bonne application des procédures,
- o des outils 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 2012 :

- 7 200 dossiers d'opérations susceptibles de présenter un risque de blanchiment ont été examinés (chiffres au 30/06/2012) ;
- 1 500 collaborateurs ont été sensibilisés aux principes de la lutte contre le blanchiment par l'outil de formation par « e-learning » (chiffres au 15/09/2012).