

Bilan de Performance Extra-Financière 2018 de Groupama

Extrait du Document de Référence 2018 du Groupe Groupama

Sommaire :

1. La RSE, au cœur de nos métiers (la protection des personnes et des biens) et de notre façon de les exercer (notre modèle mutualiste)

- 1.1. Une dynamique responsable depuis les origines de notre groupe
- 1.2. Nos valeurs et notre raison d'être
- 1.3. Notre ambition
- 1.4. Notre modèle d'affaires, créateur de valeurs pour les hommes et les territoires

2. Notre stratégie RSE, créatrice d'opportunités : répondre aux enjeux et risques RSE au bénéfice des collaborateurs, des sociétaires et clients et de l'ensemble des parties prenantes

- 2.1. Gouvernance et stratégie RSE
- 2.2. Activité du comité d'éthique groupe en 2018
- 2.3. Mieux maîtriser les risques grâce à la RSE
- 2.4. La stratégie RSE en action
- 2.5. **Mettre en œuvre une responsabilité étendue en tant qu'employeur**
 - 2.5.1. L'emploi
 - 2.5.2. La diversité
 - 2.5.3. L'employabilité et le « bien travailler ensemble »
 - 2.5.4. L'engagement des collaborateurs [indicateur]
 - 2.5.5. Focus sur le dialogue social
- 2.6. **Agir en partenaire responsable et durable de nos sociétaires et clients**
 - 2.6.1. La proximité et le service
 - 2.6.2. Vision client de Groupama comme « assureur responsable » [indicateur]
 - 2.6.3. La prévention
 - 2.6.4. Des solutions d'assurances et de services répondant à des enjeux sociétaux
 - 2.6.5. Une gestion responsable des actifs
- 2.7. **Renforcer notre contribution au développement des territoires et au progrès de la société civile**
 - 2.7.1. Développement économique et initiatives dans les territoires
 - 2.7.2. Les engagements solidaires
 - 2.7.3. La lutte contre les maladies rares
 - 2.7.4. Les achats en local [indicateur]
- 2.8. **Agir pour la préservation de l'environnement**
 - 2.8.1. Politique générale en matière d'environnementale
 - 2.8.2. Economie circulaire
 - 2.8.3. Changement climatique
 - 2.8.4. Réduction des émissions carbone [indicateur]

3. Notre éthique

- 3.1. Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT
- 3.2. Charte éthique du groupe
- 3.3. Engagements RSE dans les relations avec sous-traitants et fournisseurs
- 3.4. Conformité [lutte contre la corruption et l'évasion fiscale, devoir de vigilance]
- 3.5. Protection des données personnelles
- 3.6. Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

4. Tables de correspondances

Les informations sociales, sociétales et environnementales publiées dans ce bilan¹ portent sur l'ensemble des entités du périmètre des comptes combinés, à savoir les caisses régionales, les filiales et les entités nationales. Cette approche permet d'apprécier significativement, dans sa globalité, les avancées du groupe Groupama en matière de RSE (Responsabilité Sociale d'Entreprise), et cela en termes de prise en compte des enjeux et risques RSE et des actions mises en œuvre et leurs résultats. Les éléments de la stratégie RSE du groupe sont présentés en synthèse dans la rubrique 4.1. du Document de référence (partie Performance extra-financière) ainsi que dans le Rapport annuel du groupe Groupama.

1. La RSE, au cœur de nos métiers (la protection des personnes et des biens) et de notre façon de les exercer (notre modèle mutualiste)

1.1. Une dynamique responsable depuis les origines de notre groupe

La politique de développement durable de Groupama trouve ses racines dans l'identité même du groupe, celle d'un assureur mutualiste d'origine agricole. Le groupe a été créé par des agriculteurs pour leurs propres attentes et s'est transmis de génération en génération depuis plus de 100 ans.

Bâti ainsi par et pour ses sociétaires et fort de la responsabilité des élus et des salariés, Groupama est fondamentalement une société de personnes qui a toujours placé l'humain au centre, avec l'engagement d'accompagner et de satisfaire les besoins de protection au cours de la vie – protection des personnes et des biens –, dans un monde qui change constamment.

Intégrer les enjeux du développement durable à ses activités commerciales et à ses relations avec les parties prenantes fait partie de notre engagement quotidien d'entreprise responsable. Il se retrouve pleinement dans l'activité d'assurance – en apportant notamment des solutions pour faire face aux défis de la société d'aujourd'hui, comme la transition démographique et l'accessibilité de l'assurance, le changement climatique et la transition énergétique, la révolution numérique – mais également au-delà du cœur de métier, en soutenant des initiatives issues de la société civile, en participant à la réduction des vulnérabilités et en contribuant au développement économique. Groupama est ainsi – historiquement et intrinsèquement – un acteur socialement responsable.

1.2. Nos valeurs et notre raison d'être

Notre ADN mutualiste et notre façon d'exercer nos métiers prennent appui dans des valeurs qui correspondent aux attentes sociétales de notre époque : proximité, responsabilité, engagement, performance et solidarité. Elles s'exercent au quotidien, au service de notre objectif central et permanent : notre raison d'être ; elle a été formulée en 2018 comme suit : Nous sommes là pour permettre au plus grand nombre de construire leur vie en confiance. Pour cela, nous sommes fondés sur des communautés d'entraide humaines, proches et responsables.

La raison d'être s'inscrit dans la durée ; elle est partagée avec les élus et les collaborateurs et constitue une dynamique collective, qui fédère et qui motive.

Groupama développe ainsi un modèle inclusif, avec une volonté de construire, d'entreprendre, pour apporter à tous les acteurs responsables des solutions performantes, durables, conformément à l'esprit d'origine de la mutuelle fondée par des agriculteurs-entrepreneurs. Il s'agit d'une mobilisation citoyenne autour de la volonté d'entreprendre pour faire face aux aléas et créer ainsi de la confiance.

1.3. Notre ambition

Les valeurs et la raison d'être donnent le cadre général de notre action. Le groupe s'est donné deux grandes orientations pour mobiliser son énergie et ses moyens et afin d'assurer la pérennité de notre rôle d'acteur financier responsable : d'une part cultiver notre esprit pionnier, notamment continuer à innover afin de permettre à nos sociétaires et clients de construire leur vie en confiance et d'autre part consolider notre modèle mutualiste efficace et durable, fondé sur nos valeurs.

La RSE participe pleinement de ces orientations, en confortant l'engagement de nos collaborateurs, en stimulant l'innovation et les relais de croissance (produits et services responsables, nouveaux marchés, etc.), en réduisant les coûts (optimisation logistique, recyclage, réduction des consommables, etc.) et en renforçant l'image et la qualité de la relation avec les publics externes et internes, notamment dans les régions. Et la RSE contribue de manière transversale à la maîtrise des risques dans les grands domaines d'activité (commerciale, gestion RH, communication, etc.) de l'entreprise.

Tous ces éléments se retrouvent dans les plans stratégiques et opérationnels du groupe. A savoir les 5 grands chantiers identifiés de notre projet Vision – garder la proximité client, renforcer notre capacité de distribution, faire

¹ Bilan de performance élaboré volontairement en s'inspirant du modèle de « déclaration de performance extra-financière » fixé par l'ordonnance relative à la publication d'informations non financières et de son décret d'application respectivement en juillet et août 2017.

davantage de Groupama une marque de référence, optimiser l'efficacité de notre modèle industriel en s'adaptant avec plus de rapidité et mobiliser davantage encore les acteurs du groupe sur la performance au service de nos clients.

Et à plus court terme, 5 podiums ont été lancés pour avancer d'ici 2020, qui sont également en relation directe avec notre responsabilité sociale/sociétale : devenir l'assureur préféré pour notre qualité de service, se renforcer en capitalisant sur nos forces historiques et notamment être l'assureur leader de la France des territoires, conforter notre place de référent agricole, être parmi les 3 premiers acteurs de la protection de la personne et généraliser la performance économique pour continuer à assurer notre pérennité.

1.4. Notre modèle d'affaires, créateur de valeurs pour les hommes et les territoires

Le modèle économique de Groupama est créateur de valeur, dans la durée, au bénéfice de ses parties prenantes : clients/sociétaires, collaborateurs et territoires.

Groupama est un des leaders de l'assurance en France et présent dans une dizaine de pays. Son utilité sociétale réside naturellement dans la nature de notre métier, pilier de l'activité des économies modernes, et il est plus que cela car acteur de la vie sociale au-delà même de son métier, créateur de liens entre les personnes et les communautés.

Le maillage - humain, physique, organisationnel - constitue un atout fort : la proximité géographique est une des caractéristiques majeures de notre modèle.

Groupama est en France le seul assureur à structure territoriale décentralisée, basé notamment sur des caisses locales regroupant les sociétaires.

Les relations de partage entre sociétaires, élus, clients et collaborateurs contribuent à la différenciation et à la puissance de notre modèle : la capacité d'additionner la connaissance opérationnelle et « émotionnelle » permet d'apporter au final des réponses bien adaptées aux besoins, qui ne sont pas uniquement des contrats.

Le modèle est orienté vers l'innovation afin de permettre à nos sociétaires et clients de construire leur vie en confiance d'une part et vers la consolidation notre modèle mutualiste d'autre part.

○ Notre chaîne de valeur

Productrice de la performance, la chaîne de valeur est classiquement celle d'une entreprise d'assurance : identifier et évaluer les risques, développer des produits et services adaptés à nos sociétaires et clients, financer l'économie locale via les investissements ou le versement des indemnités (et donc favoriser l'emploi), s'engager auprès de assurés (verser les prestations et ainsi permettre la poursuite de leurs activités), développer une culture de la résilience et de la prévention.

Cette chaîne est animée par nos valeurs et notre raison d'être, notre manière d'exercer nos activités, tout cet ensemble alimentant notre différenciation.

○ Nos ressources

Ressources humaines : c'est notre premier atout ; 32.000 collaborateurs et 34.500 élus (sociétaires élus par leurs pairs). Forts de leurs expertises – comme l'élaboration des modèles actuariels –, de leurs savoir-faire (120 métiers différents) et de leurs actions sur le terrain, les femmes et les hommes sont moteurs de la valeur ajoutée.

Entreprises et réseaux en « phygital » sur les territoires : 3 marques commerciales (Groupama, Gan, Amaguiz) portées par 40 entreprises (caisses régionales, Groupama Assurances Mutuelles, filiales françaises et à l'international) ; une relation clients physique et digitale (« phygital ») : près de 3.000 agences physiques Groupama et Gan en France couplées avec des réseaux permettant la relation digitale selon ce que souhaite le sociétaire ou le client.

Les forces commerciales et de gestion sont présentes sur tout le territoire ; le groupe a fait le choix de maintenir les centres d'appel en France et les centres de décision demeurent en région.

Ressources financières : 14,3 Mds d'euros de CA² ; 8,9 Mds d'euros de FP³ et 541 M d'euros en certificats mutualistes⁴ ; 96,8 Mds d'euros de bilan⁵ (dont 85,2 Mds d'euros de placements⁶).

² CA au 31/12/2018

³ FP au 31/12/2018

⁴ Idem 31/12

⁵ Idem 31/12

⁶ yc immobilier et UC

- Notre organisation mutualiste

Elle est au cœur de la spécificité de notre modèle.

3 niveaux de mutualisation : 2900 caisses locales, 9 caisses régionales métropolitaines, 2 caisses spécialisées, 2 caisses en outre-mer et l'échelon central qui a été 'remutualisé' en caisse nationale de réassurance le 7 juin 2018 ; tous ces échelons se réassurent entre eux, selon un Règlement général interne de réassurance ; l'échelon national contractant la réassurance externe pour toutes les entités du groupe.

Groupama est le seul groupe d'assurance en France fondé sur des caisses locales et sur des entreprises régionales autonomes, responsables et solidaires entre elles.

Les sociétaires élisent des administrateurs parmi eux, qui sont présents à tous les échelons de l'organisation. En collaboration avec les salariés et outre leurs fonctions d'administrateurs, les élus ont un rôle de conseil, notamment en prévention, d'écoute des besoins, de recommandation, et d'accompagnement en cas de sinistre (dont le règlement direct d'indemnisations).

- Nos métiers/nos offres

Groupama est une mutuelle d'assurance généraliste, proposant une offre complète : assurance de biens et responsabilité (auto, habitation, agricole, professionnels, entreprises, collectivités, associations), assurance de personnes (santé, prévoyance, vie, épargne et retraite), services (liés à la protection des personnes et des biens et services bancaires). Nos garanties sont complètes, à des prix accessibles. Notre gestion des sinistres est bienveillante.

- Notre création de valeurs

Groupama est un groupe rentable, avec, pour 2018, un résultat net positif de 450 Meuros et un résultat opérationnel de 298 Meuros et un ratio combiné de 99,3%. Le groupe sait produire du résultat dans la durée et est apprécié comme tel par les investisseurs et réassureurs. La notation financière du groupe est de catégorie A. La rentabilité est le gage du développement durable du groupe. Le ratio de solvabilité du groupe est de 297%. Le groupe verse une contribution économique territoriale de 43,7 Meuros.

Il a constitué au cours de son développement un portefeuille diversifié – il était agricole à l'origine – de 6,5 millions de sociétaires et clients en France et de 5,5 millions de clients à l'international, soit 12 millions au total, auxquels nous apportons des solutions pour répondre à leurs besoins.

Groupama est leader sur des marchés clés (en France, 1^{er} assureur agricole et des collectivités, 1^{er} assureur en santé individuelle, 2^e en habitation, 3^e en prévoyance, 4^{ème} en auto), ce qui lui confère une légitimité dans la recherche de solutions à des besoins collectifs liés aux grandes évolutions sociétales. Groupama est un des acteurs majeurs en Turquie, Chine, Hongrie, Roumanie.

11 milliards d'euros en 2018 ont été versés en prestations, permettant aux assurés de continuer leur activité ou maintenir leur niveau de vie.

Près de 14 000 missions de prévention sont menées chaque année, 5,6 Meuros sont versés au titre du mécénat.

Un grand employeur dans les territoires (25000 en France 7000 à l'international) : 1 Md d'euros de salaires ont été versés aux salariés, plus de 90 % sont formés chaque année.

Des collaborateurs avec un haut niveau d'engagement, mesuré par le baromètre d'opinion groupe, à 76%⁷ en 2018, (+3 points par rapport à 2016), reflet de leur adhésion, de leur implication et de leur fidélité.

Un investisseur qui finance le développement économique et dont 24 Mds d'euros sont investis selon des critères ESG⁸ par Groupama Asset Management.

Un bilan environnemental satisfaisant : dans son fonctionnement opérationnel, le groupe a baissé ses émissions de CO₂ de 7,1%⁹ depuis 2013 ; volume de CO₂ stocké par les forêts Groupama : 10 M de tonnes en 2018, et 39.658 tonnes d'émissions évitées grâce à l'utilisation du bois vendu. Le groupe a confirmé fin 2018 sa politique de désengagement des industries 'charbon' et des énergies fossiles et entend en parallèle réaliser 1 milliard d'euros de nouveaux investissements, sur un horizon de 3 ans, en faveur du financement de la transition énergétique.

⁷ Mesuré par le Baromètre d'Opinion Groupe biannuel

⁸ Critères environnementaux, sociaux et de gouvernance

⁹ -10% en retraçant les données Gan Prévoyance

Schéma illustrant le modèle d'affaires

GROUPAMA, NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

ASSUREUR MUTUALISTE DES TERRITOIRES, DANS UNE DYNAMIQUE D'ACCOMPAGNEMENT GLOBAL ET DURABLE DES SOCIÉTAIRES ET CLIENTS

NOS RESSOURCES

HUMAINES

32 000 collaborateurs
34 500 élus représentants les sociétaires

FINANCIÈRES

Primes : 14,3 Md€
Placements : 74 Md d'encours
Fonds propres : 8,9 Md€
Certificats mutualistes : 540 M€
Taille du bilan : 96,8 Md€

ORGANISATIONNELLES ET INTELLECTUELLES

Organisation mutualiste à 3 niveaux, fondée sur le sociétariat électif et le système de réassurance interne : 2900 caisses locales
13 caisses régionales et spécialisées
1 caisse nationale de réassurance, Groupama Assurances Mutuelles, organisme professionnel agricole

Expertises (ex. modèles actuariels), savoir-faire (120 métiers différents)

Partenariats économiques, académiques et institutionnels dans toutes les régions

Entreprises et réseaux en « phytal » : 3 marques complémentaires
40 entreprises (caisses régionales, caisse nationale et filiales spécialisées par métier ou de distribution)
3000 agences Groupama et Gan ; distribution multi-canal complète
Centres de décision et SI en région, centres d'appels en France

>> un maillage territorial dense, des communautés d'entraide humaines, proches et solidaires, au plus près des besoins des sociétaires et des clients



NOTRE CRÉATION DE VALEURS

HUMAINES

1 Md€ versé en salaires et charges
95% de collaborateurs formés par an
76% de taux d'engagement (baromètre interne 2018)

FINANCIÈRES

Résultat net positif : 450 M€
Résultat opérationnel positif : 298 M€
Ratio combiné : 99,3%
Notation financière : A-
Ratio de solvabilité : 297%

SOCIALES ET SOCIÉTALES

Protection du plus grand nombre
12 M d'assurés (sociétaires et clients)
11 Md€ de prestations versées
14 000 missions de prévention

France :
1^{er} assureur de l'agriculture (60% des agriculteurs) et des collectivités locales (18 000 communes)
1^{er} assureur santé individuelle
2^{ème} en habitation (3,5 M de logements)
4^{ème} en auto (3,8 M de véhicules)

Contribution aux territoires :
25 000 emplois France
Contribution économique territoriale (ex-Taxe professionnelle) : 43,7 M€
5,6 M€ versés au titre du mécénat

Italie, Turquie, Chine, Hongrie, Roumanie : parmi les 10 premiers

ENVIRONNEMENTALES

23,9 Md€ gérés en Investissement Responsable (critères ESG)
210 M€ en green bonds
10 Mt de CO₂ stockés dans 21 000 ha de forêts gérées durablement

Données 2018

2. Notre stratégie RSE, créatrice d'opportunités : répondre aux enjeux et risques RSE au bénéfice des collaborateurs, sociétaires, clients et de l'ensemble des parties prenantes

2.1. Gouvernance et stratégie RSE

L'équipe RSE au sein de la Direction RSE et Communication Interne, rattachée à la DRH groupe, impulse et coordonne la politique RSE dans le groupe. Elle rend compte de l'avancement de la stratégie RSE au Comité d'éthique groupe où siègent la direction générale du groupe et des directeurs généraux de caisses régionales. Elle anime notamment un réseau de 50 correspondants issus de l'ensemble des entités (caisses régionales, Groupama Assurances Mutuelles, filiales françaises et internationales, GIE informatique et logistique Groupama Supports et Services) qui participent à l'élaboration des plans d'actions et échangent sur leurs bonnes pratiques.

Le management de la RSE témoigne de l'intégration du développement durable à la stratégie d'entreprise. 2018 est la troisième année du 2^e plan d'actions triennal RSE du groupe (2016-2018), plan-cadre qui définit des axes de progrès dans lesquels s'inscrivent les entreprises du groupe. L'objectif de cette stratégie est de mobiliser l'ensemble du groupe autour d'une RSE à forte valeur ajoutée, au service des enjeux stratégiques du groupe. Le plan a été construit grâce à une démarche collaborative, en associant les référents RSE et directions des entreprises, avec l'objectif d'ancrer encore plus la RSE dans le quotidien.

Les travaux préparatoires du plan 2019-2021 ont été engagés au 2^e semestre 2018 en consultant les parties prenantes.

2.2. Activité du Comité d'éthique groupe en 2018

Au niveau du groupe, c'est le Comité d'éthique qui supervise la stratégie RSE et oriente les objectifs à atteindre. Ainsi, en 2018, la séance du 14 mars a été consacrée à la présentation du bilan des actions 2017 et la séance du 14 novembre a permis de traiter et/ou valider selon les sujets les points suivants :

- information sur le déploiement du nouveau dispositif éthique groupe (charte éthique, code de conduite, alerte éthique) ;

- information sur le Reporting RSE de l'exercice 2018 (la future Déclaration de performance extra-financière, DPEF) ;
- présentation de la synthèse des résultats de la campagne IMAGIN'RSE, plate-forme participative sur laquelle les collaborateurs ont pu exprimer à l'automne 2018 leurs souhaits de futures actions RSE (2500 questionnaires remplis ; 5300 idées proposées) ;
- présentation d'un avant-projet de Stratégie RSE groupe pour les années 2019-2021 qui devra être finalisé pour le printemps 2019 ;
- et sur la politique d'investissements : présentation pour validation d'un programme de 5 actions pour une intégration renforcée des critères ESG (Environnement, Social, Gouvernance), notamment concernant les investissements en faveur de transition énergétique et la lutte contre le changement climatique.

2.3. Mieux maîtriser les risques grâce à la RSE

La nouvelle réglementation en matière de reporting RSE, qui entre en vigueur en 2019, nous amène à formellement identifier, analyser et évaluer les risques RSE. L'objectif du groupe est ainsi d'enrichir au cours de cette année sa nomenclature de gestion des risques – risques d'assurance, financiers, opérationnels et de réputation – d'une 4^è catégorie, les risques RSE.

En s'appuyant sur les travaux de place sur le sujet, notamment de la Fédération française de l'assurance (FFA), un groupe de travail piloté par l'équipe RSE du groupe a engagé dès l'été 2018 des travaux en étroite collaboration avec la Direction des risques.

La démarche des travaux démarrés en 2018 et qui se poursuivront en 2019 est la suivante : d'abord sérier et formuler des « risques RSE » (pour lesquels il n'y a pas de liste officielle et normative) dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux, et construire concomitamment une grille d'évaluation de ces risques, en s'inspirant notamment de la méthode COSO¹⁰. Puis cette liste de risques et la méthodologie d'évaluation seront adressées aux directions métiers du groupe, afin d'en faire une première cotation. Enfin, le retour de cette cotation permettra d'arbitrer sur ce que sont, parmi les risques RSE, ceux « prioritaires » ou « significatifs » qui seront présentés et validés en Comité d'éthique du groupe.

Les principaux risques liés à l'activité de la société seront présentés dans les DPEF futures.

Outre l'équipe RSE et la Direction des risques, le groupe pluridisciplinaire évoqué ci-dessus est composé à ce stade de représentants des directions Ressources Humaines, Assurance et Services, Réassurance, en sollicitant également les avis des directions Juridique et Communication.

A noter : le risque de corruption et le risque d'évasion fiscale sont gérés par le dispositif Conformité groupe. Et compte tenu du type de nos activités, les risques liés au respect du bien-être animal et à l'alimentation responsable, équitable et durable ne seront pas retenus dans la liste des risques RSE.

2.4. La stratégie RSE en action

Les informations qui suivent sont présentées selon les 4 axes de la stratégie RSE du groupe :

- Mettre en œuvre une responsabilité étendue en tant qu'employeur, en développant notamment la diversité, l'employabilité, la qualité de vie au travail de ses collaborateurs ;
- Agir en partenaire responsable et durable de nos sociétaires et clients, via le conseil, la prévention, des offres innovantes adaptées aux évolutions sociétales ;
- Contribuer au développement des territoires et au progrès de la société civile, via notre modèle mutualiste, les partenariats et le mécénat ;
- Agir pour l'environnement, en réduisant l'empreinte écologique directe et indirecte.

2.5. Mettre en œuvre une responsabilité étendue en tant qu'employeur

Conscient de sa responsabilité de grand employeur du secteur privé, fortement présent dans les régions, le groupe conduit des politiques sociales et de nombreuses actions significatives sur les différents volets RH de la RSE.

L'adhérence à la société d'aujourd'hui, qui passe par le recrutement diversifié, l'adéquation des compétences des collaborateurs dans un monde en rapide mutation, le développement des carrières, la qualité du management, le « bien travailler ensemble » et le maintien d'un statut social de haut niveau sont les enjeux majeurs RSE dans le domaine des ressources humaines.

Afin d'anticiper au mieux les évolutions, le groupe accompagne les fonctions RH dans la compréhension de ces enjeux et les moyens qui pourraient être déployés, notamment via le digital.

¹⁰ Enterprise risk management to environmental, social and governance-related risks, COSO, October 2018.

Les actions du groupe et des entreprises sont menées dans le respect d'une série d'engagements. Le groupe a ainsi signé les engagements suivants :

Pour l'ensemble de son périmètre d'activité, en France et à l'international,

- En 2007, le Pacte mondial des Nations unies comportant dix principes fondamentaux notamment sur la défense des droits de l'Homme et la lutte contre la corruption ;
- En 2013, une déclaration commune sur la qualité de vie au travail au niveau européen, qui a été renouvelée en 2018 afin de prendre en compte les impacts du numérique.

Pour ses activités en France,

- En 2007, la Charte de la diversité élaborée par l'Institut Montaigne et plusieurs grandes entreprises ;
- En 2010, la Charte de la parentalité du ministère du Travail, des Relations sociales, de la Famille et de la Solidarité ;
- En 2015 la Charte entreprises & quartiers du ministère de la Ville.

Le groupe a signé avec les partenaires sociaux une série d'accords cadre très complets : en 2008 un accord groupe relatif à la diversité et à l'égalité des chances (complété en 2011 et 2015), en 2011 un accord groupe relatif à la qualité de vie au travail (complété en 2014 et 2017), en 2016 un accord groupe sur la formation professionnelle et en 2018 un accord sur l'accompagnement des parcours électifs et syndicaux.

Faits marquants.

- Edition 2018 du Baromètre d'Opinion Groupe, qui souligne le fort engagement des collaborateurs du groupe (taux de 76% ; 78% des collaborateurs ayant participé au BOG) ;
- Multiplication des formats d'expression des collaborateurs, via par exemple des participations à des plateformes ou des labs, et des événements collaboratifs ;
- Déploiement de la nouvelle marque employeur, qui entre dans sa 2^e phase en 2018 (elle met en avant les personnalités de nos *vrais* collaborateurs) ;
- Des parcours d'intégration renouvelés, avec outils digitaux, challenges, welcome days... ;
- Innovations digitales dans la formation, comme la nouvelle version nomade, agile, digitale de Mon Université ;
- Poursuite du déploiement du télétravail qui avait été initié en 2017 ;
- Poursuite également des moments conviviaux de partage, dont avec les dirigeants ;
- Dispositif éthique groupe actualisé, avec une charte éthique renouvelée, un code de conduite distinct et un nouveau droit d'alerte éthique pour les salariés.

2.5.1. L'emploi

L'effectif total¹¹ (29 100, dont 62% de femmes et 38% d'hommes) se réduit légèrement en 2018 comme en 2017 (-177 par rapport à 2017 retraité de la cession de Groupama Seguros, soit donc en réel -0,5%). Certaines entreprises du groupe continuent à mettre en œuvre une baisse des recrutements et le non remplacement des départs, privilégiant les parcours internes et l'amélioration continue des compétences.

L'effectif à l'international représente 17 % du nombre total de collaborateurs.

Au global, le **nombre total de recrutements** augmente, à 4626 (+387), tous types de contrats confondus hors mobilités, transferts, CDD saisonniers et alternants). **2625 collaborateurs en CDI** ont rejoint le groupe en 2018 (soit **une progression de 14,1%** par rapport à 2017). Les départs des CDI (dont les licenciements) concernent 2934 personnes.

La rémunération annuelle moyenne en France progresse, à 38 809 euros en 2018 (29 615 euros pour les non cadres ; 52 703 euros pour les cadres). Des enveloppes sont spécifiquement dédiées à la réduction des écarts de rémunérations H/F en entreprise.

2.5.2. La diversité

En tant qu'employeur socialement responsable, le groupe et les entreprises mènent une politique très active d'actions de promotion de la diversité et de prévention contre les discriminations.

Depuis 2013, il a assorti son engagement d'employeur responsable d'objectifs chiffrés sur 3 ans qui ont donc été actualisés pour les années 2016-2018 (sur le périmètre groupe uniquement), dans les domaines de la parité H/F, de l'emploi des travailleurs handicapés et de l'alternance. Points sur les objectifs 2018 :

✓ Parité et part des femmes chez les cadres et cadres dirigeants (Objectifs sur le périmètre groupe)

- *Objectif à 3 ans : 48% de femmes cadres en 2018 (dans l'effectif CDI)*

Le pourcentage de femmes dans l'effectif des cadres continue de progresser en France (47,8% en 2018 contre 47,6% en 2017) et baisse très légèrement à l'international (42,3% en 2018 contre 42,6% en 2017) soit 47,4 % au global (France et étranger).

¹¹ Effectif du périmètre combiné stricto sensu, soit en excluant CIGAC, Cofintex 6, Présence Verte, SDGAC, Centres Centaure, CapsAuto, SPSE, SPARA, Viêt-Nam, Chine – effectif du groupe : 32.000 salariés.

- *Objectif à 3 ans : 25% de femmes cadres de direction en global sur le groupe en 2018*
Concernant le **nombre de femmes cadres de direction** : une hausse pour l'international (35,8% en 2018 contre 29,3% en 2017) comme pour la France (22,7% en 2018 contre 21,5% en 2017) donc 24,8% au global (France et international).

En application de l'accord de 2008 précité, le groupe réaffirme son ambition d'atteindre une représentation équilibrée des femmes et des hommes en son sein.

Groupama a lancé il y a deux ans un programme pilote de mentoring au féminin. L'objectif : une meilleure performance individuelle et collective, grâce à une démarche favorisant la transversalité et le collaboratif. L'engagement et le rayonnement dont fait preuve cette communauté de femmes sont une véritable force pour permettre à notre groupe de réussir sa transformation et de relever les défis auxquels il doit faire face. Initialisé en 2016 par la DRH groupe, et renouvelé depuis, le programme "Mentoring by Groupama" rassemble 50 femmes : 25 mentors volontaires - en provenance de Groupama Assurances Mutuelles et de filiales - et 25 mentees sélectionnées par la direction des Ressources humaines pour leurs qualités professionnelles et leur motivation.

A signaler que Groupama Assicurazioni (1^{ère} filiale internationale du groupe) est membre de *Valore D*, la première association de grandes entreprises italiennes pour soutenir la diversité, le talent et le leadership des femmes.

Le groupe et ses entreprises poursuivent les actions favorisant la féminisation des talents et du développement des carrières : intégration systématique de la dimension parité dans les plans de succession et les listes de candidatures aux séminaires, formations, etc.

✓ **Emploi des salariés handicapés** (*Objectif sur le périmètre France*)

- *Objectif à 3 ans : 100 nouveaux salariés handicapés par an dans l'effectif*
971 CDI (sur un total de 995 contrats) contre 946 en 2017, soit une **progression de 2,6%** en 2018. Les salariés handicapés en CDI en France représentent, en 2018, **4,3% de l'effectif total**. En 2011, ce taux était de 2,9% dans le groupe en France. Cette progression résulte directement des actions mises en œuvre suite aux accords conclus au niveau groupe et dans toutes les entreprises.
La cadence du recrutement, tous contrats confondus, est en baisse à **56 recrutements en 2018 (en France)**, mais les CDI sont passés de 24 en 2017 à 25 recrutements en 2018.
Le montant de la contribution versée à l'AGEFIPH sera disponible fin mars.

Afin de concrétiser ses engagements sur l'insertion et le maintien dans l'emploi des collaborateurs en situation de handicap, le groupe :

- communique régulièrement sur le handicap en interne auprès de l'ensemble des collaborateurs grâce aux éléments mis en ligne sur le Kiosque (articles, interviews, brochures, films, etc.) et à l'externe (via des guides, annuaires, articles de presse, la participation à des conférences, salons et forums, à destination des professionnels ou du grand public),
- renouvelle chaque année son partenariat avec l'ADAPT, association à l'initiative de la Semaine Nationale pour l'Emploi des Personnes en situation de Handicap (SEPH), à laquelle le groupe participe depuis plusieurs années,
- poursuit son partenariat avec l'Agefiph, dont la finalité consiste à favoriser l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap au sein des entreprises.

A signaler que chaque année depuis 3 ans, des salariés des entreprises du groupe et leur entreprise participent aux courses *Special Olympics*, qui permettent de récolter des fonds destinés à financer des actions de soutien aux handicapés via le sport.

✓ **Emploi des jeunes [nombre d'alternants** (*Objectif sur le périmètre France*)] **et seniors**

- *Objectif proposé à 3 ans : maintenir 10% de taux de transformation vers un CDI jusqu'en 2018 pour les alternants*
845 alternants au 31/12/2018. Le taux d'emploi passe de 2,9% en 2017 à 3,5% en 2018 (légèrement en-dessous de la moyenne de la branche Assurances, à 3,4%). L'obligation en termes de taux d'alternants est de 5% en France. Le taux de transformation pour les alternants vers un CDI est de 26% en 2018¹² (31% en 2017).
A noter : la **répartition par âge** de l'effectif global groupe (France et international) est **stable**, avec près de 13,4% de juniors (-30 ans) et 31,4% de seniors (+50 ans). La proportion de seniors régresse très légèrement par rapport à 2017 (-0,2 pt).

¹² % des jeunes en CDI par rapport au nombre total de jeunes présents en 2017 et sortis de l'alternance au 31/12/2018 : CDD, CDI ou ont quitté le groupe

Mesures pour favoriser le recrutement et le parcours professionnel des jeunes.

La nouvelle marque employeur a été lancée en 2017 et poursuivie en 2018, mettant en exergue nos valeurs de proximité, de professionnalisme et d'éthique. Ce sont nos clients qui nous incitent à toujours rechercher les meilleurs collaborateurs. Le message de la marque : « Etre ancré dans la réalité de nos clients et engagé auprès d'eux, quel que soit son métier, c'est ça être un *vrai collaborateur* Groupama ». Ce sont bien les collaborateurs qui portent nos valeurs de proximité, le professionnalisme et l'éthique de notre groupe. Ils répondent au quotidien à leurs attentes.

En donnant la parole aux *vrais* clients, Groupama met l'accent sur l'identité et les valeurs mutualistes du groupe, et répond aux enjeux de notoriété et d'attractivité de la marque et de recrutement des entreprises.

Le groupe et ses entreprises contribuent à l'activité économique en soutenant l'emploi dans les régions. Pour cela, le groupe a renouvelé pour la septième année consécutive en 2018 l'opération "Jobmeetings", dans une dizaine de grandes villes françaises. Cet événement de recrutement convivial organisé « en mode *afterwork* » est l'occasion pour les candidats de rencontrer des opérationnels, découvrir la diversité des métiers, des marques ainsi que les offres de postes proposées.

Par ailleurs, pour révéler de nouveaux profils et de futurs potentiels, notamment commerciaux, Groupama organise des sessions de recrutement sous forme d'*escape game*. Plus interactive que le CV, la résolution d'énigmes était l'occasion d'apprécier la coopération, le travail d'équipe, la prise d'initiative ou encore la communication des candidats.

Afin d'être en adhérence avec notre société, les entreprises du groupe multiplient ainsi les nouveaux modes de recrutement, avec également un positionnement fort sur les réseaux sociaux, le développement de la cooptation, l'organisation de challenges (ex. Le Vrai Challenge, l'open innovation avec des étudiants), etc. A noter également que le groupe avait signé dès 2008 le Plan espoir banlieue et en 2015 la Charte entreprises et quartiers, afin de donner leur chance à des collaborateurs issus de zones urbaines sensibles.

Le groupe et les entreprises optimisent « l'expérience candidat », du recrutement à l'intégration, en partageant notamment les bonnes pratiques.

Sur le maintien dans l'emploi des seniors.

Les entreprises du groupe ont poursuivi leurs engagements en matière de maintien dans l'emploi des seniors en menant les actions suivantes :

- Anticiper les évolutions professionnelles par rapport à la gestion des âges en maintenant un nombre équivalent de seniors : désignation de référents/tuteurs parmi les salariés seniors,
- Organiser la coopération intergénérationnelle : mise en place du *reverse mentoring* dans certaines entreprises du groupe,
- Développer les compétences et qualifications des seniors : actions de formation, entretien de seconde partie de carrière,
- Aménager les fins de carrière et transition entre activité et retraite : formations de préparation à la retraite.

Ces engagements ont pour objectif de motiver les salariés tout au long de leur vie professionnelle, d'être au clair sur les compétences clés de l'entreprise et d'améliorer leurs conditions de travail.

Dans un contexte d'allongement de la vie professionnelle, le groupe encourage la dynamisation des secondes parties de carrière et favorise une politique de gestion des âges non discriminante.

Un e-learning sur le thème de la « formation à la non-discrimination » (relative à la lutte contre les discriminations à l'embauche) a été lancé fin 2018. A ce sujet, les entreprises ont également développé des actions de formation complémentaires ou adaptées à leurs spécificités.

2.5.3. L'employabilité et le « bien travailler ensemble »

L'employabilité dans la durée est au cœur d'une gestion responsable des RH, afin de préparer les collaborateurs aux enjeux de demain et favoriser leur adaptabilité. Elle passe notamment par la formation mais également d'autres formes d'actions, comme les missions de staffing, qui permettent aux collaborateurs d'acquérir des compétences, des habilités, utiles à leur développement de carrière et à l'entreprise. Et la perception de l'employabilité participe du bien-être au travail.

Les données **formation** définitives 2018 seront disponibles en mai, à l'issue des remontées et de la consolidation finale, ce qui permettra un benchmark marché. Les premières estimations font apparaître les tendances suivantes : le nombre de **salariés formés est en progression** (+5,8% en France, soit 93,4% des employés ont suivi une formation, 103,4% des salariés à l'International) et le **nombre total d'heures de formation en France, à 779 881 heures, augmente de 3,1%** (141 250 h. à l'International) du fait du développement du e-learning (8,2% en e-learning selon le nombre d'heure totale de formation).

Par ailleurs, l'**investissement formation s'établit en France à 35,4 M d'euros**¹³, soit **un chiffre en progression de 2,2% par rapport à l'an passé**, lié notamment à la digitalisation des formations (qui permet proportionnellement un nombre plus élevés de collaborateurs formés). Les formations sur le conseil, les métiers, le management sont notamment les plus utilisées ; celles en lien avec les risques 'émergents' se développent, comme le cyber-risque ou des aspects métiers liés aux évolutions sociétales (retraite, prévoyance).

Pour mémoire : Accord groupe sur la formation professionnelle. Signé en 2016, cet accord met notamment en avant la nécessité de promouvoir l'information et l'orientation professionnelle, grâce à une communication sur les dispositifs de formation et sur les métiers du groupe, le développement des dispositifs d'insertion et de réinsertion professionnelles, les axes de professionnalisation des salariés et les outils associés.

La politique de formation est mise en œuvre par chaque entreprise de façon autonome afin de tenir compte de ses spécificités (projet d'entreprise, activités, métiers, pyramide des âges, etc.). Partant de ce constat, le groupe met à disposition des entreprises le catalogue des formations communautaires, répondant aux besoins qu'elles expriment notamment via le réseau des responsables formation réunis deux à trois fois par an.

L'offre de formation est globalement orientée vers le développement de l'excellence opérationnelle, le renforcement de la dynamique collective et l'agilité. Elle évolue de plus en plus vers une logique de service. Ainsi, déjà en 2016, le service formation du groupe avait sélectionné 55 MOOCs intéressants pour les parcours métiers et le digital, afin de les proposer aux collaborateurs.

En 2017, le groupe a lancé en pilote la plate-forme de formation en ligne « Mon Université » : un Learning Management System (LMS) accueillant l'intégralité des dispositifs de formation de Groupama, adapté à tous les profils (collaborateurs, managers, formateurs...).

En 2018, toutes les entreprises en France l'ont adopté et une nouvelle version « responsive » a été lancée.

Objectifs du LMS : développer les compétences, faciliter le partage du capital pédagogique entre les différentes entreprises du groupe, homogénéiser les pratiques, accompagner la transformation digitale du groupe.

Notons également toutes les actions autour de l'acculturation au numérique – via par exemple le *reverse mentoring*, la communication sur les projets digitaux du groupe – cf. des roadshows par l'équipe Transformation digitale, un site Intranet dédié –, déploiement généralisé d'outils comme les smartphones ou tablettes.

Des solutions digitales autour de plate-formes collaboratives d'échanges de compétences sont à l'étude.

Par ailleurs, les salariés sont invités à renseigner une plate-forme collaborative, Pousse-Me Up, avec les contacts des start-up qu'ils ont rencontrées.

Corollaire du développement du numérique, la formation à la cyber-sécurité devient essentielle : Groupama a lancé en 2018 auprès des collaborateurs un e-learning sur « Tous acteurs de la cybersécurité ».

Bien travailler ensemble.

Un accord groupe relatif à la qualité de vie au travail (QVT), applicable à l'ensemble des entreprises et des collaborateurs du groupe en France, définit un socle commun aux entreprises du groupe pour améliorer la qualité de vie au travail et, dans ce cadre, prévenir, traiter, éliminer et, à défaut, réduire, au-delà des actions et mesures d'ores et déjà mises en œuvre au sein des entreprises du groupe, les éventuels problèmes liés aux risques psychosociaux (RPS). Ceux-ci incluent notamment le stress, le harcèlement et la violence au travail ainsi que les incivilités internes ou externes et notamment celles émanant du public.

Un dispositif d'aide et de soutien psychologique pour les collaborateurs, CELA, a été mis en place il y a quelques années.

Le groupe a poursuivi ses actions de promotion de la QVT, notamment par des communications sur les bonnes pratiques et la formation pour mieux utiliser les TIC, ou l'ergonomie des postes de travail pour prévenir les Troubles Musculo-Squelettiques (TMS).

Rappelons que des entreprises du groupe ont par exemple mis en place des chartes d'utilisation des mails, avec de nombreux conseils à l'attention des collaborateurs. L'objectif est de concilier recherche d'efficacité et bonne qualité de la relation professionnelle.

¹³ Donnée qui n'inclue pas notamment les versements OPCA.

En 2018, la déclaration commune sur la QVT au niveau européen est renforcée sur les sujets de prise en compte des transformations dues au digital, de l'accompagnement des collaborateurs et la conciliation des temps vie privée/vie professionnelle.

A noter que Groupama Assicurazioni (Italie), ainsi que la filiale roumaine Groupama Asigurari en 2018, ont obtenu la certification internationale *Top Employers*. La certification a aussi été engagée sur 2018 pour Groupama Assurances Mutuelles, qui sera à son tour certifiée en 2019.

Déroulement de la démarche RPS et essor du télétravail.

- 22 entreprises avaient réalisé un diagnostic en 2017 et 4 étaient en cours de réalisation en 2018 (le bilan définitif sur ce volet est recueilli à partir d'avril et présenté en septembre aux partenaires sociaux), ce qui fait un ratio d'environ 90% des entreprises en France,
- Environ 7 000 salariés et managers ont été sensibilisés à la prévention des risques psychosociaux (RPS) via les e-learning « Tous Acteurs de la QVT » et « Manager la QVT : une responsabilité partagée ».

A noter comme fait marquant, l'essor du télétravail en 2018 : au 30 septembre 2018, 2 299 collaborateurs sur un effectif de 24 087 (Groupe), soit 9.54%, étaient en télétravail, dont 1 772 personnes au niveau de l'UES et 527 personnes au niveau de l'UDSG.

En 2018, la Commission QVT s'est réunie trois fois notamment afin d'évoquer les sujets liés aux nouvelles méthodes de travail et ce, au travers d'exemples concrets au sein du groupe.

Les réunions de la Commission QVT ont permis d'évoquer :

- les nouveaux espaces de travail et la méthode Agile ;
- le développement du télétravail dans le groupe ;
- le bilan annuel de la QVT dans le groupe.

Il est par ailleurs à noter qu'une Déclaration commune a été signée au niveau du Comité d'Entreprise Européen, visant à intégrer l'accompagnement au changement dans une période de transformation des métiers liée notamment à l'essor des technologies digitales.

Au-delà de la Semaine de la QVT qui est l'occasion de mener des actions de communication et de sensibilisation, les actions autour du « bien travailler ensemble » et de la mobilisation des collaborateurs se sont fortement développées : actions qui favorisent l'expression des salariés sous diverses formes, via des moments/lieux/moyens de convivialité ou de partage sur des projets (co-construction de projets ou d'innovations, rencontres avec la DG, enquêtes express, « café corner », espaces collaboratifs, Intranets collaboratifs, généralisation des Family Day, démarche « Vision », etc.).

L'emménagement sur le site de Campus (à Nanterre) a démarré à l'automne 2017 et s'est poursuivi au 1^{er} semestre 2018. Un soin tout particulier a été porté à l'accueil et au confort des collaborateurs. 2.500 salariés (de Groupama Assurances Mutuelles et de 7 filiales) sont présents sur le site. En tout 3.500 collaborateurs sont appelés à y emménager à l'horizon 2021. Ce projet marque le point de départ d'une nouvelle dynamique de travail collaboratif, prenant pleinement en compte l'évolution des nouvelles technologies et la mutation des modes de travail. La communauté « Campus » fait l'objet d'une animation largement transversale, avec événements, challenges, conférences thématiques, lancement d'une plateforme de partage pour des moments collectifs sportifs ou culturels (OuiSpoon), etc.

Les services de conciergerie se développent au sein des entreprises du groupe.

La digitalisation des RH (bulletin de paie électronique, GED RH...) facilite la vie des collaborateurs.

Faciliter l'accueil et l'intégration des nouveaux entrants est également clé dans le bien-être au travail. Les entreprises développent des programmes spécifiques comportant également des moments de convivialité ou des escape games. La symétrie des attentions – des collaborateurs satisfaits / des clients satisfaits – est essentielle dans notre approche des RH.

Vie privée-vie pro et dispositif d'aide aux aidants.

Parce qu'être aidant familial a un impact sur la vie professionnelle, le groupe a mis en place des mesures pour aider ses collaborateurs à concilier leur vie professionnelle et familiale. L'avenant de 2015 (de l'accord groupe diversité) qui prévoit des mesures d'accompagnement pour les salariés aidants a été complété d'un guide d'information et d'un dispositif d'écoute globale (CELA). Le groupe soutient par ailleurs la Journée nationale des aidants.

Le **taux d'absentéisme**, de 7,4% en 2018 (7,2% en France), est en légère diminution par rapport à 2017 (-0,6 pt). Les jours d'arrêt maladie (54,7% de l'absentéisme) et les absences liées aux congés parentaux (25,5%) ont diminué (respectivement -8,3 pt et -9,5 pt). Le taux de fréquence des accidents du travail a diminué de 0,65 pt et le taux de gravité a légèrement augmenté de 0,1 pt) mais ne représentent que 2% des arrêts.

Les aspects de formations à la sécurité routière sont traités dans la partie 2.6. Du présent document (la prévention). Les accidents routiers sont la première cause d'accidents professionnels. Les entreprises en France et à l'international proposent des actions de sensibilisation aux collaborateurs, notamment lors de la Semaine nationale de la sécurité routière au travail.

2.5.4. L'engagement des collaborateurs [KPI de la stratégie groupe]

Le Baromètre d'Opinion Groupe (BOG) est une action organisée tous les deux ans, en collaboration avec la société d'études Ipsos. La 6^{ème} édition du baromètre groupe Groupama s'est déroulée au printemps 2018. Le BOG consiste au recueil de l'opinion des collaborateurs du groupe en CDI, via un questionnaire électronique garantissant l'anonymat et une totale confidentialité des réponses. En 2018, 78% d'entre eux avaient répondu à l'enquête (+ 8 points de participation), soit une participation très significative.

Rappel des résultats de la 6^{ème} édition :

- Le niveau d'engagement des collaborateurs du groupe est de 76%, en progression de 3 points par rapport à 2016 ;
- 71% ont le sentiment d'apprendre et de progresser ;
- 84% sont satisfaits du contenu de leur travail ;
- 89% n'hésitent pas à prendre des responsabilités lorsqu'ils en ont l'opportunité ;
- 79% travaillent dans de bonnes conditions ;
- 77% sont satisfaits de l'équilibre vie privée/pro.

La prochaine édition du baromètre est programmée pour 2020.

2.5.5. Focus sur le dialogue social

Au-delà des instances représentatives du personnel au sein des entités composant le groupe, le dialogue social de Groupama est organisé au niveau sommital à travers des instances qui couvrent différents périmètres : européen, groupe en France, UDSG et UES.

Le Comité d'Entreprise Européen (CEE) reçoit des informations dans la perspective d'un échange et d'un dialogue sur des questions transnationales. Le CEE s'est réuni 2 fois en 2018. Il couvre un périmètre européen représentant 29 041 collaborateurs au 31/12/2018 (-1,45% par rapport au 31/12/2017), mais il est à noter que les filiales anglaises et portugaises sont sorties du groupe en 2018.

En 2018, le bureau du CEE, composé de sept représentants du personnel parmi les membres du CEE, s'est réuni 2 fois.

Le Comité de groupe (CG), instance de dialogue et de réflexion, reçoit des informations sur l'activité, la situation financière, l'évolution et les prévisions d'emplois, les perspectives économiques du groupe pour l'année à venir. Il couvre un périmètre en France représentant 24 555 collaborateurs au 31/12/2018 (- 129 par rapport au 31/12/2017), dont 8 674 salariés du périmètre consolidé + 141 par rapport au 31/12/2017).

En 2018, cette instance s'est réunie 4 fois sur les principaux thèmes suivants : l'actualité et les projets groupe, la présentation des comptes 2017, ou encore les partenariats avec Orange dans le cadre de l'activité d'Orange Bank et dans le cadre de la Télésurveillance.

La Commission de Dialogue Social Groupe (CDSG), émanation du Comité de groupe, constitue l'instance de négociation au niveau du groupe. Les accords négociés et signés dans le cadre de cette instance ont vocation à être appliqués à l'ensemble des entreprises et collaborateurs du groupe en France. Les travaux de la CDSG ont conduit à la signature d'un accord sur les parcours électifs et syndicaux, afin d'accompagner la mise en place des Comités Sociaux et Economiques dans les entreprises du Groupe.

La Commission Qualité de vie au travail Groupe (CQVT), créée par l'accord groupe relatif à la QVT, lieu d'échanges et de préconisations, a poursuivi le dialogue sur la qualité de vie au travail et les actions conduites au sein du groupe et de ses entreprises en France.

L'Unité de Développement Social Groupama (UDSG) est une association de type loi 1901 qui regroupe l'ensemble des entreprises du périmètre mutualiste agricole (Groupama SA, Caisses Régionales, Groupama Supports et Services, etc.), soit 2 737 salariés du périmètre consolidé (- 52 par rapport au 31/12/2017).

L'Unité Economique et Sociale (UES) couvre Groupama Assurances Mutuelles (GMA), Gan Assurances, Groupama Gan Vie, Gan Prévoyance, Gan Patrimoine et Groupama Supports et Services et représente 6 996 collaborateurs au 31/12/2018 (soit + 77 collaborateurs par rapport au 31/12/2017).

Bilan des accords collectifs : accords collectifs ont été conclus en 2018 sur l'ensemble des entreprises du périmètre consolidé (dont dans les entreprises françaises).

Voir tableau ci-dessous.

Thématiques couvertes par les accords collectifs conclus dans les entreprises du groupe (au niveau entreprise, UDSG, UES ou Groupe)	
Dialogue social / Représentation du personnel	Dialogue social (CSE, droit syndical...)
Contrat de travail	CDD à objet défini
Rémunération et avantages sociaux	Rémunération Intéressement Prévoyance lourde Frais de soins
Emploi / Formation	Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences
Conditions de travail	Temps de travail * Déclaration Commune au niveau européen
Diversité/Egalité des chances	Handicap Contrat de génération

Les thématiques de ces accords concernent :

➤ *Pour le groupe :*

L'accord groupe de février 2011 relatif à la Qualité de Vie au Travail a été complété d'un second avenant en date du 15 décembre 2017, qui vise à intégrer des dispositions et mesures sur le droit à la déconnexion au bénéfice de chaque salarié, de nature à garantir un équilibre entre les temps consacrés à la vie professionnelle et à la vie privée.

Les partenaires sociaux au niveau du Comité d'Entreprise Européen ont complété la précédente déclaration commune (de 2012) afin de mieux prendre en compte de la transformation digitale, l'accompagnement au changement et la nécessité de préserver un équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

➤ *Pour l'UDSG :*

Prévoyance lourde : avenant du 26 juin 2018 sur le choix de l'organisme de prévoyance

L'avenant du 26 juin 2018 proroge le choix de CCPMA Prévoyance pour une nouvelle période de 3 ans (2019,2020 et 2021) pour la couverture des risques incapacité temporaire et permanente de travail, décès et obsèques.

Handicap : avenant du 16 juillet 2018 prorogeant d'un an le plan d'actions 2016-2018

L'avenant du 16 juillet 2018 reconduit pour un an au maximum, soit jusqu'au 31/12/2019, l'ensemble des mesures contenues dans le dernier plan d'actions triennal 2016-2018, dans l'attente d'avoir toute la visibilité sur les mesures qui seront retenues en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap, tant par la «loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel», qu'au niveau du groupe, et pouvoir envisager leurs conséquences pratiques sur le prochain Plan d'actions UDSG.

Représentativité syndicale : accord du 16 octobre 2018

L'accord du 16 octobre 2018 modifie les règles de détermination de la représentativité au niveau national des organisations syndicales UDSG en appréciant désormais celle-ci sur la base d'un cycle électoral complet.

➤ *Pour l'UES :*

Le Comité Central d'Entreprise UES (CCE) exerce les attributions économiques qui ont trait à la marche générale de l'entreprise et qui excèdent les limites des pouvoirs des chefs d'établissement. Il est informé et/ou consulté de manière périodique et sur les projets intéressant l'organisation économique ou juridique ou encore les projets économiques et financiers concernant l'UES.

En 2018, il a examiné les points suivants :

- La désignation par le Comité Directeur du BCAC du nouveau délégataire de gestion Santé/Prévoyance de la branche Assurance
- Le baromètre d'opinion Groupe 2018
- L'extension de Groupama Campus avec un nouvel immeuble « WP6 », l'examen des plans de prévention de Groupama Campus, la vidéosurveillance...
- La présentation des comptes annuels 2017 du Groupe
- Des Informations-consultations sur les projets de transfert de personnel entre établissements de l'UES
- L'Information sur la situation économique et financière 2017 de Groupama Gan Vie et de ses réseaux
- L'Information relative au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à ses aspects RH
- L'Information relative au prélèvement à la source Information sur les nouvelles modalités de calcul du plafond de sécurité sociale
- L'Information relative à la gestion électronique des documents RH
- L'Information sur les modalités du suivi de l'activité des salariés en forfait jours
- L'Information sur le Bilan Social Consolidé UES 2017
- La présentation de la synthèse des rapports d'expertise sur la situation économique et financière 2017 des entités de l'UES et des rapports de l'expert sur les orientations stratégiques des entités de l'UES
- Information sur le déploiement de la solution Inwebo
- Les bilans des accords en cours (égalité professionnelle...)

L'UES comporte également une Délégation Syndicale Centrale : instance de négociation collective au niveau UES, au sein de laquelle sont négociés les rémunérations et ont été conclus en 2018 :

- le renouvellement de l'accord sur l'emploi, d'insertion, la formation et le maintien dans l'emploi, des salariés en situation de handicap ou accompagnant un membre de leur famille touché par la maladie ou le handicap,
- un accord de dialogue social permettant la mise en œuvre des ordonnances Macron dans toutes les entreprises de l'UES,
- un accord sur la rémunération 2019.

2.6. Agir en partenaire responsable et durable de nos sociétaires et clients

Fort de sa raison d'être, le groupe développe des offres (produits et services) en échos aux grands enjeux de société : mobilité, entrepreneuriat, retraite, santé, assistance, dépendance, adaptation aux changements climatiques et développement tout azimut du numérique. Intégrer une forte valeur ajoutée sociale et environnementale dans les offres est un enjeu d'avenir. Aujourd'hui, il s'engage à aller plus loin dans la prise en compte des facteurs environnementaux, sociaux et sociétaux pour la construction de ses offres d'assurances, ses actions de prévention et la gestion d'actifs, ainsi qu'en adoptant un comportement responsable dans ses relations avec ses clients et prospects.

Au cours de l'année 2018, deux sondages majeurs ont notamment été réalisés à l'initiative de Groupama, afin de saisir de la manière la plus pertinente les évolutions sociétales :

Sondage sur la retraite (avril 2018).

A la veille d'une nouvelle réforme de notre système de retraites dont l'objectif est d'unifier les 37 régimes existants, Groupama a souhaité interroger en particulier les deux générations les plus impactées par la transformation de notre modèle. Génération Pivot (45-55 ans) et génération Y (25-35 ans) marquent ainsi une rupture avec leurs aîeux, passant d'une retraite « méritée » comme l'aboutissement d'une carrière, à une retraite qu'il faut désormais « anticiper » et dont nos institutions ne semblent plus, à leurs yeux, pouvoir garantir le financement en toute sérénité.

57% des « pivots » n'ont pas de projet pour leur retraite et près de 40% en ont une perception négative. Ce qui expliquerait peut-être pourquoi ils ne se sont pas encore vraiment penchés sur le sujet. Ainsi, ils sont 1 Français sur 2 de 45-55 ans à ne pas du tout avoir préparé leur retraite. Ils sont 68% à se considérer mal informés sur les démarches à effectuer et 72% à ne pas avoir une vision claire de leur future pension. Près de la moitié des 45-55 ans estiment avoir encore confiance dans le système des retraites et ils sont seulement 30% des 25-35 ans à le penser, soit 17 points de moins que les pivots. 39% des 25-35 ans pensent continuer à travailler après 62 ans.

Sondage sur l'Intelligence Artificielle dans la relation client (novembre 2018).

Pour mieux comprendre les évolutions des mentalités à l'heure du tout numérique, Amaguiz, filiale de Groupama s'est penché sur les avis des Français. A travers un sondage OpinionWay, l'assureur les a questionnés sur leur perception des nouveautés proposées par les marques dans le domaine de la relation client, et en particulier le recours à l'intelligence artificielle. Si plus d'un Français sur 10 (14%) estiment que cette innovation est une opportunité d'améliorer la vie de tous, 27% pensent qu'elle profitera à une minorité de personnes, 26% qu'elle aura même un impact négatif sur la société. Près d'un Français sur 2 (47%) considère cependant que les marques tentent de rendre le consommateur plus autonome par ce biais, un chiffre en phase avec l'exigence croissante des Français en la matière. Fait notable : plus d'un Français sur 10 (13%) serait tout de même prêt à faire davantage confiance à l'intelligence artificielle qu'à l'intelligence humaine.

Les résultats de ces sondages constituent des précieux outils menant le groupe à réfléchir sur les évolutions à suivre afin de proposer des services répondant au mieux aux attentes de nos sociétaires et clients.

Faits marquants.

- Dévoilement de la nouvelle campagne de marque où Groupama réaffirme son ancrage local et sa proximité relationnelle comme leviers de la satisfaction client ;
- Groupama, premier assureur des agriculteurs, devient l'un des principaux partenaires de La Ferme Digitale, association de start-ups dont l'ambition est de promouvoir l'innovation et le numérique au service de l'agriculture et de la prévention des risques ;
- Lancement d'une assurance habitation solidaire en partenariat avec plusieurs communes de l'Ouest de la France ;
- Groupama assureur de la 'génération pivot' : une rubrique dédiée sur www.Grand-Mercredi.com ;
- Ouverture du réseau de soins Sévéane à l'ostéopathie et la chiropraxie ;
- Réaffirmation de l'engagement en matière de prévention des risques, et notamment routiers, à travers l'application Vigilent récompensée du prix Innovation Sécurité Routière 2018 et un partenariat avec l'association Prévention Routière et première cérémonie de remise des labels « Ville Prudente ».

2.6.1. La proximité et le service

Assureur responsable, le groupe est très attentif à la qualité du conseil et de la relation de proximité, source de bonne connaissance des besoins, de proposition de solutions adaptées, de règlement rapide des prestations et de confiance réciproque avec les sociétaires et clients.

En cas de survenance d'intempéries notamment – comme les inondations dans l'Aude fin 2018 – les équipes du groupe et les élus se mobilisent sur le terrain. Au-delà de la collecte des déclarations des sociétaires et clients sinistrés, l'objectif des salariés et élus est de manifester leur empathie, de détecter les situations de détresse et le cas échéant les problématiques de relogement.

L'accélération de la réparation et l'accompagnement des personnes – la facilitation notamment – est une préoccupation majeure ; le *self-care* de plus en plus (avec des applis ou déclaration en ligne) et les plateformes développées par le groupe (Sévéane, CapsAuto, FMB), sont ainsi à la disposition des clients pour un service plus rapide et au meilleur coût. Il en est de même à l'international, avec l'appli MyAngel (auto) en Italie (un expert sur place dans les 30 mn qui suivent un accident, visibilité sur les ateliers de réparation les plus proches, délais d'indemnisation de quelques jours seulement). Toute une démarche globale d'accompagnement des victimes de sinistres corporels est par ailleurs mise en place et animée par le pôle Corporel de Groupama Assurances Mutuelles.

Pour une meilleure connaissance client et pour garantir ainsi davantage encore la pertinence de nos conseils, le groupe mène des travaux sur l'Intelligence Artificielle.

De nouveaux moyens conversationnels sont déployés pour encore améliorer la qualité de la relation client, comme l'appli vocale Héloïz sur l'Assistant Google en 2018 par la filiale Amaguiz. Le chatbot Hector apporte un service complémentaire sur les plages de fermeture.

De même, le groupe et ses entreprises ont préparé et mise en œuvre la Directive Distribution Assurance (2018). Sur l'épargne et le retraite, un programme groupe vise d'ores et déjà à optimiser le conseil et la proximité tout au long de la vie d'un contrat.

Groupama privilégie l'approche globale et dans la durée, en fonction des besoins.

Ainsi, ceux de la 'génération pivot' qui doit souvent aider à la fois ses enfants et ses parents : Groupama s'est associé en 2018 avec grand-mercredi.com, première communauté de grands-parents en France pour créer une rubrique web dédiée à leurs besoins.

En Italie, a été lancée en 2018 une approche globale My Protection, la première solution d'assurance modulable de Groupama Assicurazioni capable de constituer une couverture d'assurance composée de 4 catégories de besoins (vie, santé, habitation, patrimoine).

Relations avec les sociétaires et les clients. D'une part, 300 000 sociétaires participent chaque année aux assemblées générales de nos quelques 3000 caisses locales, ce qui leur confère un pouvoir de décision au sein de la mutuelle. Le lien élus/collaborateurs/sociétaires est un atout essentiel pour caper les attentes. D'autre part, les quatre réseaux spécialisés Gan ont un fort ancrage territorial en France et le groupe dispose également de réseaux de proximité à l'international.

Le groupe et ses entreprises développent une stratégie multi-canal, pour renforcer la proximité. Le contact, en face à face ou à distance, en temps réel, est aujourd'hui essentiel. Sur Internet, les espaces 'conseil' et 'client' sont clairs et exhaustifs (ils contiennent tous les contrats ; l'espace client santé a été refondé), la signature électronique

se développe (950.000 en 2018, soit 80.000/mois, contre 45.000/mois fin 2017). Certaines entreprises du groupe développent des expérimentations de visio en agence ou d'agences mobiles (Groupama Car).

2.6.2. La vision client de Groupama comme « assureur responsable »

En 2018, Groupama se place désormais à la 2ème place des assureurs préférés des Français et l'ensemble des caisses régionales voient leur taux de clients très satisfaits progresser sensiblement.

La forte mobilisation des équipes depuis le lancement de la démarche Amélioration de la satisfaction client (ASC) se confirme donc avec des résultats en progression, pour la 3ème année consécutive.

En 2018, l'Indice net de recommandation (INR) de Groupama est 4 points au dessus de la moyenne marché. 96% de nos clients satisfaits ou très satisfaits de la relation avec leur conseiller de clientèle. Une preuve de plus qui conforte notre modèle mutualiste, la pertinence du maillage territorial, et l'engagement des équipes sur le terrain.

Une campagne « 6 engagements pour la satisfaction » a été lancée en 2018 afin de poursuivre cette dynamique.

La relation client responsable est bien au cœur d'une activité commerciale responsable et de l'attente des sociétaires et clients. Sur 3 ans, la perception de Groupama comme « assureur responsable » (indicateur extrait du classement Enquête concurrence, sur 4 critères relationnels, dont l'écoute, la clarté des réponses, le suivi et des garanties adaptées) est passé de 11,9 /20 points en 2016 à 13,4 points en 2018, soit dans la moyenne du marché ; la perception de la gestion des sinistres (basée sur l'enquête interne) est à 47% de très satisfaits et 81% de satisfaits et très satisfaits.

2.6.3. La prévention

La politique prévention de Groupama se traduit depuis plus de 60 ans par un engagement concret dans les domaines qui relèvent de sa responsabilité économique, sociale, environnementale : la protection des biens et des personnes mais aussi la pérennisation des entreprises et la préservation de l'environnement. Portée par les convictions fortes des administrateurs mutualistes (les élus) et des salariés, elle privilégie anticipation et actions de long terme, au service de nos sociétaires et clients.

Pour les entreprises du groupe, pratiquer une politique de prévention d'envergure, c'est encourager l'émergence d'attitudes responsables face aux risques, tout en étant économiquement performant. Les actions de prévention menées sont diverses, de la prévention technique (visites de risque en entreprise, conseils en installations électriques ou d'alarme, etc.) à la prévention institutionnelle auprès du grand public, clients ou non-clients (sensibilisation à la sécurité routière pour les écoliers, prévention des accidents domestiques, conférences sur des thèmes de santé, météorologie et évolution climatique, prévention du vol, etc.).

La prévention a pris corps au fil du temps à travers de multiples actions individuelles ou collectives, innovantes ou originales, visant à renforcer la sécurité des personnes et des biens sur l'ensemble de leurs risques privés et professionnels. Le déploiement des actions de prévention obéit à une stratégie propre au groupe, source d'expertise et de légitimité : intégration de moyens dédiés (équipes de préventeurs, centres Centaure, etc.), partenariats d'excellence (Predict, Météo France, association Prévention Routière, la Gendarmerie, les sociétés d'autoroute, etc.) et actions de proximité grâce à un maillage exceptionnel du territoire.

Ainsi par exemple, l'application « Groupama, ma prévention météo » a été étendue aux bénéficiaires enregistrés sur l'application «Groupama, toujours là», dans le cadre de l'extension du service Groupama Predict (prévention destinée aux collectivités) aux particuliers, professionnels et entreprises et cela pour plusieurs caisses régionales.

Le groupe développe - et développera de plus en plus - des services de prévention en lien avec l'essor des objets connectés (notamment via l'auto, l'habitat, la santé, chez les jeunes, les seniors, les professionnels dont les agriculteurs, les entreprises, etc.).

Pendant l'année 2018, c'est **85 472 clients ou non-clients (63 250 en 2017) qui ont été sensibilisés** ou formés à la prévention par les équipes du groupe (hors centres Centaure).

13 986 missions ont été effectuées par les préventeurs (prévention technique et action grand public) en 2018 (- 5 827 par rapport à 2017). Cette diminution s'explique principalement par une action grand public de prévention automobile déployée en 2017 par une caisse régionale, ayant touchée plus de 5 000 personnes qui n'a pas été renouvelée en 2018.

Nos actions de prévention se regroupent dans 5 grands domaines : la santé, la sécurité de la route, les risques domestiques, la prévention agricole et les risques industriels et des collectivités.

Des contenus sur la prévention sont régulièrement diffusés sur les réseaux sociaux, sur les comptes Twitter ou les pages Facebook des diverses entités du groupe.

Prévention santé.

Dans le domaine de la santé, le groupe inscrit son action dans une culture de la prévention – en prenant en charge de nombreux actes de prévention, remboursés ou non par le régime obligatoire – et s'investit activement dans l'information et la mobilisation des assurés.

Les offres en complémentaire santé prennent en compte cette logique de prévention avec, notamment, le remboursement des vaccins prescrits et non remboursés par la Sécurité sociale, un bilan gratuit annuel de prévention bucco-dentaire, la prise en charge la pose de vernis fluoré pour les enfants, le sevrage tabagique, la prise en charge de médicaments antipaludéens prescrits, etc. Des garanties spécifiques de prévention pour les assurés âgés de 55 ans et plus sont intégrées dans l'offre senior, notamment en dentaire (traitement des gencives) et pédicurie/podologie, qui permettent la prise en charge de traitements non remboursés par les régimes obligatoires.

Les conseils de prévention auprès des clients et non-clients sont présentés à la fois lors des conférences santé (sur des thèmes tels que la nutrition, l'activité physique, le sommeil, l'élimination des facteurs de risques comme le tabac ou l'alcool, l'automédication, etc.) et par le biais du site groupama.fr sous forme de guides et de dossier santé sur des thèmes variés.

Le site internet www.bienmangerpournieuxvivre.fr apporte des conseils pour mieux "se nourrir". Des rubriques sont dédiées notamment aux personnes âgées, aux enfants, aux femmes enceintes et aux sportifs. Le groupe est partenaire du site édité par « Saveurs et vie », spécialiste du portage de repas personnalisés à domicile et de la prise en charge nutritionnelle. Des conseils pratiques mensuels (le panier de saison, par exemple) et ludiques sont exclusivement réservées aux assurés du groupe.

Sécurité routière.

La politique de Groupama en matière de prévention routière, développée depuis plusieurs décennies, s'est étendue à tous les publics et âges de la vie. Des plus jeunes dès l'école aux seniors, les entreprises du groupe ont mis en place toute une panoplie d'actions.

Les onze centres Centaure, dont Groupama Assurances Mutuelles est notamment actionnaire, sont un relais important des actions de prévention de Groupama à l'égard de ses sociétaires, mais également des entreprises et du grand public. Répartis sur l'ensemble du territoire français, ils proposent des stages de prévention à la sécurité routière, des stages de formations professionnelles, incluant en outre des modules d'éco-conduite.

En 2013, la Direction de la Sécurité routière, Groupama et l'association Centaure ont renouvelé la charte de sécurité routière, qui propose aux conducteurs une formation post-permis de conduire de qualité, pour une conduite plus sûre et responsable, notamment des conducteurs novices mais aussi à destination des seniors. Dans le prolongement de cette charte tripartite, et afin de toucher un public le plus large possible, Groupama et Centaure ont lancé l'application mobile « Centaure 360° ». Cet outil digital innovant et pédagogique, à destination du grand public, mise sur la réalité virtuelle pour informer et immerger les utilisateurs de smartphone dans l'univers de la prévention et du perfectionnement à la conduite. De nouveaux modules pédagogiques ont été déployés par la suite (hypo-vigilance, usage du téléphone au volant et des distracteurs...).

Le développement de la démarche qualité au sein du réseau Centaure a abouti à la délivrance de formation certifiante pour les entreprises. Sur ce point majeur en lien avec la loi de mars 2014 sur la réforme de la formation professionnelle et le décret de juin 2015, Centaure a obtenu le label de la Commission nationale de certification professionnelle (CNCP) pour le certificat CARD-PRO, le label NF Services formation AFNOR (sur le processus pédagogique, l'organisation...) pour 7 sociétés et l'agrément qualité des OPCA par le GIE Datadock obtenus par les 9 sociétés Centaure. Les formations certifiantes Centaure sont éligibles à la période de professionnalisation au Compte personnel formation (CPF) selon les décisions prises des branches professionnelles.

Vis-à-vis du grand public et des entreprises, Centaure déploie une présence soutenue avec des messages de prévention sur les réseaux sociaux (Twitter, Facebook, LinkedIn, Viadeo).

Formation à la conduite dans les centres Centaure	2017	2018	Périmètre 2018 (%)
Nombre de stagiaires formés à la prévention et à l'éco-conduite dans les centres Centaure	39 092	37 733	France

Par ailleurs, en lien avec le développement des objets connectés, Groupama On Board, est un test d'assurance auto comportementale lancé dans plusieurs entreprises du groupe intégrant une forte dimension de prévention

orientée vers les jeunes. Il collecte et analyse les comportements de conduite de conducteurs novices et a pour but de sensibiliser le conducteur avec de la prévention personnalisée et permet de réduire la cotisation en cas de conduite vertueuse. A noter aussi, 'Santino' dans la filiale du groupe en Italie, une application qui bloque les appels et sms lorsque l'on conduit.

D'autres actions de prévention en faveur de la sécurité routière sont menées dans les entités du groupe. Par exemple, des ateliers de prévention routière, des distributions de gilets de sécurité, des formations pour les seniors dans la cadre du programme « Il n'y a pas d'âge pour bien conduire », etc.

Groupama a lancé l'application innovante letrajetleplussur.fr qui propose une alternative plus sécurisée au trajet habituellement proposée par les GPS et l'application Vigilent, permettant de signaler en temps réel la position d'un véhicule lent ou encombrant (souvent agricole) sur la route, et qui favorise un partage de la route plus sécurisé.

Prévention des risques domestiques.

Les risques domestiques causent chaque année en France plus de 19 000 morts. Les initiatives de Groupama visent à encourager les comportements préventifs et de secours. De nombreuses actions sont menées localement, comme des réunions d'information sur les « accidents de la vie », sur les risques incendie et sur l'utilisation des extincteurs et des défibrillateurs, ou des opérations de sensibilisation du type « la maison de tous les dangers » ou « famille Tourisk », ou les bracelets de plage pour les enfants. Groupama publie également des fiches thématiques sur les risques du quotidien, comme la sécurisation des piscines privées et des aires de jeu, ou le décryptage des pictogrammes de danger. Nos actions sont conduites via des partenariats locaux avec des acteurs aussi variés que Générations Mouvement, La Croix Rouge, Familles rurales, Foyers ruraux, etc.

Sur le site internet groupama.fr, l'ensemble des fiches de conseils de prévention concernant la sécurité de l'habitat ont été actualisées et des démarches de prévention ont été mises en place afin d'accompagner les évolutions législatives (c'est le cas notamment pour les détecteurs de fumée).

L'offre Box Habitat permet de surveiller soi-même son habitation et de prévenir les risques d'incendie, d'intrusion, de coupure d'électricité, etc. et offre une protection de son domicile connecté 24h/24 et 7j/7 à un smartphone, PC ou tablette.

Le déploiement de Noé s'est poursuivi ; c'est un service de téléassistance connecté à destination des seniors (bracelet connecté, tablette, appli sur le téléphone des aidants ou proches), permet la prévention des chutes et autres accidents et le maintien des personnes âgées à domicile en toute sécurité, notamment en milieu rural. Ce nouveau dispositif allie digital et lien humain.

Rappelons qu'en 2016, Crédit Mutuel Arkéa et Groupama ont noué un partenariat sur la mise en commun des savoir-faire dans le domaine de la téléassistance aux personnes et de la télésurveillance de biens. Ce partenariat a permis de lancer un plateau de veille commun ainsi qu'un centre de R&D.

Prévention agricole.

La prévention agricole, avec des actions très complètes et de multiples innovations, bénéficie de l'engagement historique de Groupama, qui, rappelons-le, a célébré en 2015 ses « 60 ans de prévention ».

Exemples parmi d'autres, « Dix de conduite rurale », initiée par Groupama dans les lycées agricoles en 1972 en partenariat avec la Police Nationale, CLAAS et Total, est aujourd'hui une formation aux risques de la conduite d'engins agricoles de référence dans le monde rural. L'action « Dix de conduite jeune » s'adresse à des jeunes de 14/16 ans dans les établissements scolaires d'enseignement général et agricole, avec pour but pédagogique de prévenir les réels dangers de la route pour mieux les anticiper et les maîtriser.

Agricole	2017	2018	Périmètre 2018 (%)
Nombre de missions effectuées par les préventeurs	5485	6242	99,21%
Nombre de personnes en externe ayant bénéficié d'actions de sensibilisation, d'information ou de formation à la prévention ou la sécurité	4015	6210	99,21%

Un plan groupe de prévention triennal agricole 2016-2019 a commencé sa mise en œuvre autour de trois axes : mesurer, agir et promouvoir. Il vise notamment à renforcer l'efficacité globale de nos actions, d'approfondir des expérimentations comme les tests de sondes à fourrage, la ferme connectée (l'application mobile « ferme connectée ») ou des actions sur la sécurité - un guide pour les porteurs de projets de méthanisation est paru sur « Comment intégrer la sécurité ? ».

Un partenariat a été signé en 2018 avec une société, Utronix, pour une solution de traçabilité et de prévention dans la filière pomme de terre.

A noter également que Groupama propose un ensemble de conseils de prévention spécifiques dans le cadre de l'installation des jeunes agriculteurs, via le site demainjeseraipaysan.com, et via les « pass installation » ; 300 à 600 nouveaux jeunes agriculteurs (par caisse régionale) sont accompagnés chaque année.

Prévention des risques entreprises et collectivités locales.

Groupama soutient une démarche de prévention des risques professionnels, environnementaux, etc. auprès des industriels et des collectivités locales, afin d'appréhender leurs vulnérabilités et les diminuer, dans une approche « sur mesure ».

Ainsi, en partenariat avec Predict Services, filiale de Météo France, l'offre Groupama Predict destinée initialement aux collectivités locales inclut une aide à l'élaboration d'un Plan Communal de Sauvegarde et de leur Document d'Information Communal sur les Risques Majeurs (D.I.C.R.I.M.), et un dispositif de surveillance et d'information en temps réel sur les risques d'inondations. Le dispositif équipe 18 000 communes, sous les marques Groupama (17 000) et Gan (1 000) – le groupe est le 1er assureur dommages des communes de France – et prévient en plus des inondations, les risques de tempêtes, de submersion marine, de canicule ou de fortes chutes de neige. L'information fournie par Groupama Predict est personnalisée et délivrée en temps réel par Internet ou SMS. De plus, une application Groupama-Predict a été élaborée ; elle délivre des messages concernant des informations clés pour anticiper et gérer un phénomène à risque : rappels de vigilance météo, expertises hydrométéorologiques, consignes de sauvegarde, etc. Le système d'alerte Predict a été étendu par plusieurs caisses régionales aux autres clients du groupe (particuliers, professionnels, entreprises, associations,...) avec le lancement de l'application «Groupama, ma prévention météo».

Lors des inondations dans l'Aude en octobre 2018, 1800 communes et les particuliers assurés ont ainsi pu être alertés par le service Predict.

Entreprises et Collectivités	2017	2018	Périmètre 2018 (%)
Nombre de missions effectuées par les préventeurs	4040	3732	99,21
Nombre de personnes en externe ayant bénéficié d'actions de sensibilisation, d'information ou de formation à la prévention ou la sécurité	3017	5971	99,21

A noter également, concernant la prévention au service des collectivités, que des formations Centaure, des réunions d'information sur les risques professionnels, ainsi que l'accès au Guide Infos Maires (50 fiches sur l'ensemble des risques) sont proposés, guide devenu aujourd'hui le site Territoires. La participation au 22ème Salon des Maires et des Collectivités (novembre 2018) a été l'occasion pour Groupama de lancer officiellement Territoires, son nouveau site d'informations dédié aux communes et aux associations.

A l'occasion du salon 2018, Groupama renforce son engagement en soutenant le label « Ville Prudente » lancé par l'association Prévention Routière afin de mettre en avant les communes les plus exemplaires en matière de sécurité et de prévention routière.

La solution Activeille de téléassistance des installations d'entreprises ou de collectivités a fait l'objet d'une promotion renforcée lors de présentations (Salon Préventica, Salon des Maires,...). La participation de Groupama au salon Batimat a permis de présenter DATIWatch : ce Dispositif d'Alarme du Travailleur Isolé permet de déclencher une alerte pour assurer la sécurité des personnes travaillant en partie seule. Une montre connectée, en cas de déclenchement manuel ou d'absence de micro-mouvements, permet de joindre rapidement les secours.

Par ailleurs, Groupama exporte son savoir-faire en matière de prévention, avec le recrutement d'experts de risques internationaux.

Prévention auprès des collaborateurs des entreprises du groupe.

Des actions de sensibilisation, d'information ou de formation à la prévention ou la sécurité sont également proposées aux collaborateurs du groupe. **5915** (10 540 en 2017) personnes ont ainsi été sensibilisées à différentes thématiques : gestion du stress, cyber sécurité, sécurité routière, ergonomie du poste de travail ou encore l'éco-conduite (notamment grâce aux centres Centaure). Cette diminution significative en 2018 s'explique par un chiffre qui avait été majoré en 2017 par une action massive de prévention interne chez Groupama Biztosito (Hongrie et Slovaquie) (7650 actions de sensibilisations en 2017, contre 3475 pour 2018).

2.6.4. Des solutions d'assurances et de services répondant à des enjeux sociétaux

L'accessibilité.

Dans le but de toujours mieux répondre aux besoins des sociétaires et clients et de permettre à chacun de s'assurer selon ses possibilités tout en continuant à bénéficier d'une couverture suffisante, le groupe a développé dans ses offres des formules pour les budgets modestes ou contraints. Ainsi, il y a 5 ans, les « Indispensables », nouvelles formules du produit d'assurance complémentaire en santé individuelle, ont été créées. Elles prévoient des remboursements sur les seules dépenses de santé considérées comme essentielles par les assurés, notamment dans les situations de « coups durs ». En santé collective, dans le cadre de l'Accord National Interprofessionnel (ANI), le groupe a été l'un des premiers assureurs, dès 2013, à promouvoir via ses réseaux Gan et Groupama, l'accessibilité et la protection de l'ensemble des salariés grâce à l'équipement des entreprises avec des contrats adaptés aux caractéristiques des branches professionnelles. Sur le marché de ces contrats « ANI », Groupama a été leader dès le lancement. Sur pro.ganassurances.fr, les dirigeants de TPE/PME peuvent rapidement souscrire à une assurance santé pour leurs salariés.

Groupama s'est engagé, au sein du Groupement, "Assureurs Complémentaires Solidaires" dans la diffusion de la nouvelle offre labellisée, par les Pouvoirs Publics, destinée aux assurés aux revenus modestes afin de leur permettre de continuer à bénéficier du dispositif qui leur donne droit à une réduction de cotisations sur leur contrat : l'aide à l'achat de la complémentaire santé (ACS).

Le groupe a innové en mettant à la disposition de l'ensemble de ses 1,4 million d'assurés santé leur attestation de tiers-payant dans leur espace client santé.

Dans le même esprit, en assurance auto, il existe également des offres « Mini » ou « Essentielle » ou pour ceux qui font un faible kilométrage. Depuis 3 ans, Groupama élargit sa gamme d'offres de base avec une déclinaison sur les contrats multirisques habitation. Groupama propose ainsi une assurance logement à petit prix pour les étudiants. Le contrat MRH de Groupama a été complètement refondu en 2016, avec notamment une simplification des documents contractuels pour une meilleure accessibilité/clarté de l'information client.

Afin d'accompagner les évolutions socio-économiques, le groupe a adapté sa Garantie des Accidents de la Vie (GAV) : accessible aux familles recomposées, garanties aménagées pour les plus de 70 ans et aux étudiants à l'étranger. Depuis 2014, il existe une option spécifique pour protéger les professionnels (artisans, commerçants, prestataires de services) au sein de la GAV Vie Privée.

La protection sociale durable.

En **santé**, le groupe s'engage pleinement dans le respect des conditions des « contrats responsables » qui limitent la consommation de soins inutiles ou auprès de professionnels de santé à forts dépassements d'honoraires. Tous les contrats sont désormais des « contrats responsables », et il en est ainsi de même pour les contrats en santé collective (dans le cadre de l'offre « ANI »).

Les contrats santé proposent le tiers-payant généralisé et l'accès à d'importants réseaux de soins sur toute la France (Sévéane), en optique, dentaire et audioprothèse. Groupama oriente les assurés vers des professionnels de santé qui proposent des équipements de qualité au meilleur prix. Sévéane a été amélioré et offre désormais un tarif préférentiel sur l'optique (jusqu'à -40% sur les verres) et une proximité renouvelée avec les opticiens : le réseau en compte désormais 3 500. En 2018, c'est l'ouverture du réseau de soins à l'ostéopathie et la chiropraxie. L'espace client santé en ligne a été étoffé pour les assurés santé individuelle Groupama : suivi des remboursements, attestation de tiers payant en ligne, localisation des professionnels de santé Sévéane, espace nutrition, conseils santé et Emag'santé Groupama. En 2018, ce nouvel espace client santé a été déployé aux autres assurés santé.

A noter les services d'assistance très fournis procurés par le groupe : assistance à domicile dont soutien 'jeune maman', aide-ménagère/auxiliaire de vie, téléassistance à la sortie de l'hôpital, etc. Il est également possible depuis 2018 de faire bénéficier ses proches – même non assurés – de ces garanties d'assistance. De septembre 2017 à fin août 2018, une expérimentation de téléconsultation a été menée avec 2 caisses régionales et Médecins Direct, soit une solution particulièrement intéressante pour permettre aux particuliers de consulter un médecin à distance, dans un contexte de désertification des médecins en zone rurale. La téléconsultation sera étendue à l'ensemble des caisses en 2019. Gan Eurocourtage a intégré la téléconsultation à ses solutions santé en 2018.

Une assurance dédiée aux seniors a été lancée depuis 3 ans avec des garanties correspondant à leurs besoins, comme, par exemple, le renforcement des remboursements des audioprothèses. Des garanties spécifiques de prévention sont également intégrées dans le produit, notamment en dentaire et podologie/pédicurie, qui permettent la prise en charge de traitements non remboursés par les régimes obligatoires. Les offres Groupama Santé Active y compris pour les seniors a été enrichie : le périmètre des médecines douces, qui sont de plus en plus prisées par

les Français, a été étendu et le montant de la chambre particulière par nuitée en établissement hospitalier a été augmenté pour certaine formule.

Des services de nos contrats santé sont également conçus pour les membres de la 'génération pivot'.

Une offre de téléassistance pour les séniors est déjà disponible depuis longtemps – et continuera à être développée via la « maison connectée » – et constitue une réponse aux enjeux directement liés au vieillissement de la population, comme les risques de dépendance et le maintien à domicile. Dans une logique de prévention et d'assistance intergénérationnelle, a été lancé début 2017 et poursuivi en 2018 le dispositif Noé. Service de téléassistance connecté à destination des seniors (bracelet connecté, tablette, appli sur le téléphone des aidants ou proches), Noé permet le maintien des personnes âgées à domicile en toute sécurité. Ce nouveau dispositif permet ainsi d'assurer un lien en temps réel avec un proche physiquement éloigné.

En Turquie, Groupama a lancé en 2018 Healpy, une application mobile innovante au service des clients santé et des non-clients (prévention santé avec la mesure de pas, géolocaliser les implantations hospitalières proches, bénéficier d'une téléconsultation, etc.).

En **prévoyance**, le groupe et ses entreprises souhaitent en promouvoir toute l'utilité sociale et pour ce faire a engagé un vaste plan Prévoyance 2020 (redéfinition de la gamme, stratégie de distribution, notamment vis-à-vis des professionnels).

Rappelons qu'une nouvelle offre dépendance a été lancée en 2016, domaine où Groupama est un précurseur et leader historique. Elle se traduira notamment par le versement à l'assuré reconnu dépendant d'une rente pouvant aller jusqu'à 2000 € par mois, ainsi que la possibilité de disposer d'un capital équipement pour son habitation. Elle comporte une panoplie de services très fournie en cas de dépendance de l'assuré, mais aussi pour accompagner une personne qui se trouve en situation d'aidant.

En prévoyance collective, domaine où l'équipement des TPE/PME est très faible, le groupe poursuit le développement de ses offres modulables (comme Galya chez Gan Eurocourtage), offres qui comportent garanties variées (obligatoires et facultatives), des services d'accompagnement et d'aides pour les salariés, notamment en prévention/médecines douces. Gan Eurocourtage propose ainsi une garantie supplémentaire depuis 2018 : « maladies redoutées », afin d'obtenir un 'deuxième avis' médical et de couvrir des dépenses non couvertes par la sécurité sociale et les mutuelles.

S'agissant de la protection sociale des actifs agricoles, Groupama poursuit son partenariat avec le groupe de protection sociale Agrica et la MSA, et a renouvelé en 2016 l'accord « mutuelle d'entreprise » avec la FNCUMA qui concerne 5000 salariés. Deux autres accords cadres ont été noués, avec la FNSEA et les JA. 20.000 adhésions d'exploitants employeurs de main d'œuvre ont été enregistrées dans le cadre du partenariat Offre agricole. Groupama a obtenu la protection complémentaire du ministère de l'agriculture.

Afin de répondre l'enjeu du vieillissement et du déséquilibre croissant du système de retraite par répartition en France – d'où des exigences accrues en termes de performance et de sécurité de la part des épargnants – le groupe a entièrement rénové son **offre retraite**, Gan en 2013 et Groupama en 2014-2015 (UC sécurisées, protégées, diversifiées, et la « gestion à horizon »). Groupama a poursuivi sa stratégie de diversification en UC qui permet aux clients d'allier potentiel de performance et protection du capital. Un guide Retraite a été produit également en 2016 et le chapitre Conseils sur groupama.fr a été étoffé à ce sujet. A noter que le groupe participe également au fonds Certivia destiné à promouvoir le viager en France. En 2017 et 2018, la démarche « retraite » se poursuit, avec la mise en place d'un site internet informatif, la construction d'allocations en fonction du profil de risque du client. L'objectif est de répondre au besoin de compréhension et d'information des souscripteurs, avec des priorités bien exprimées en termes d'épargne et de flexibilité. En 2018, Groupama s'est allié à la fintech Sapiendo pour proposer des services interactifs.

La mobilité.

Avec l'émergence des voitures connectées, Groupama propose des offres innovantes et aux bénéfices multiples, à la fois pour le client et pour l'environnement. Ainsi, l'offre Road Coach d'Amaguiz permet au conducteur de payer son assurance moins chère en fonction de son style de conduite. Grâce à un système de télématique embarquée, l'assuré est incité à avoir une conduite responsable au quotidien, à adopter les bons réflexes pour réduire également sa consommation de carburant et les émissions de CO₂. Cette offre permet d'acquérir jusqu'à 36% de sa prime d'assurance reversés en chèque cadeaux dématérialisés. Une offre comportementale similaire avait déjà été lancée par la filiale du groupe en Italie (MyAngel) et celle présente en Turquie (Kaskopilot). En France, lancée en pilote fin 2016, puis étendue en 2017 et 2018, l'offre Groupama On Board, centrée sur les jeunes, propose une tarification comportementale et des conseils de prévention.

Une nouvelle assurance « mobilités » : l'accompagnement des nouvelles mobilités a également conduit à l'élargissement de l'offre d'assurance auto, qui comprend désormais, sans surcoût, la protection dans les cas d'auto-partage et de covoiturage. Cela concerne près d'un million de contrats sous le système 4As.

En 2018 également, pour les détenteurs des contrats GAV et en accompagnement de leur mobilité, a été lancé « l'assistant de poche » Gabriel, nouvelle appli mobile pour accéder directement à l'assistance des contrats auto (et habitation), avec géolocalisation immédiate.

Des offres « assurance vélos » ont été lancées sous forme de packaging de contrats.

Enfin, Groupama développe des produits ou services qui facilitent la vie d'aujourd'hui, comme Domos (faciliter le déménagement), PayCar (acheter en toute sécurité un véhicule d'occasion), une assurance protection juridique qui prend en compte le risque de e-réputation, et un service aux sociétaires : la prise en charge de la carte grise en agence, opération en pilote en 2017 et qui a été étendue en 2018.

La protection de l'ensemble des agricultures face à la multiplicité des risques.

La réponse aux besoins des acteurs agricoles est historiquement au cœur de l'activité de Groupama (1er assureur agricole, 60% de parts de marché).

L'offre « multirisques climatiques » (MRC) dont Groupama est un des concepteurs depuis l'origine (2005, puis reformaté en « contrat socle » en 2015), a montré toute son importance ces dernières années où les pertes sur récoltes ont été particulièrement importantes. Groupama s'est fortement mobilisé aux côtés des agriculteurs suite aux intempéries, grâce notamment à ses élus et aux 450 experts Groupama spécialisés dans l'évaluation des dommages sur cultures.

Groupama a lancé il y a deux ans un produit innovant et très attendu par la profession, « Objectif Stabilité », nom de l'assurance "chiffre d'affaires" lancée en test et qui permet à l'exploitant de protéger rendements et prix. Ce produit se développe avec succès. Plus généralement, le groupe, organisme professionnel agricole et expert dans la gestion des risques agricoles, est partie prenante des travaux de préparation de la PAC 2020, pour construire avec les agriculteurs les outils nécessaires à leur protection.

Un premier colloque international sur le management des risques en agriculture a été lancé à Paris en février 2018 à l'initiative d'une caisse régionale Groupama.

L'agriculture est également de plus en plus un métier technologique et de précision, et Groupama accompagne cette évolution, comme l'illustrent l'assurance des drones (le partenariat Airinov), l'assurance des robots agricoles (le partenariat avec NAO Technologies), ou le projet Smart Agri (gestion globale des risques d'une exploitation). En 2017, Groupama a ainsi lancé Initiatives Agricoles, une démarche collaborative pour des expérimentations de solutions utilisant des objets connectés : sondes à fourrage, clôtures connectées, géolocalisation des tracteurs en cas de vol...

En 2018, Groupama est devenu ainsi partenaire de La Ferme Digitale (rassemblement de start-up innovantes), afin d'utiliser au mieux les possibilités offertes par les nouvelles technologies.

Parallèlement, le développement d'Exo.experts, spécialisé dans l'expertise par drone – qui devient ainsi plus rapide et précise - des aléas climatiques sur cultures, permet de rendre visible l'inaccessible en capturant des images aériennes des sinistres.

Groupama teste par ailleurs Météus depuis 2018, des stations météo dont l'objectif est de capter des données pour travailler sur de nouvelles formes d'assurances indicelles.

La pérennité des acteurs économiques et les besoins des collectivités.

1er assureur dommages des collectivités en France, Groupama est un acteur majeur de la territorialité et couvre également tout le spectre de leurs besoins (assurance des élus, du personnel communal, des installations, etc.). Prenant en compte la récente réforme territoriale, Groupama a totalement renouvelé son offre d'assurance à destinations des collectivités, permettant ainsi de répondre aux profondes évolutions de l'organisation territoriale et aux nouveaux besoins qui en résultent.

A l'occasion du Salon des Maires en 2018, Groupama a signé un partenariat avec l'Association des Petites Villes de France qui pourra ainsi s'appuyer sur l'expertise du groupe. Le service Groupama Predict et la plateforme Territoires (conseils aux maires) sont évoqués dans le point Prévention ci-dessus.

Le groupe poursuit par ailleurs son rôle de contributeur de la protection des entrepreneurs (GSC, assurance des créateurs d'entreprise, nouvelle offre prévoyance pour les professionnels...) et de la pérennité de leur entreprise et des revenus produits. Groupama est un des acteurs qui proposent le plus d'offres, couvrant tous les besoins et postes, avec un conseil global, la proximité et la possibilité d'une assurance immédiate.

Dans le contexte des risques émergents, le déploiement de l'offre contre les cyber-risques (initialement offre Gan Assurances) s'est poursuivie en 2018. La parution d'un guide « livre blanc » montre notamment la sous-protection des TPE-PME contre les cyber-attaques.

A noter, vers les professionnels :

- Renforcement de l'accompagnement (en mettant à profit l'ancrage local commun...) des commerces de proximité, dont les hôtels-restaurants, artisans du bâtiment... (solutions de prévoyance collective à bas coût pour les commerces, décennale qui couvre tous les petits ouvrages...);
- Rationalisation des offres multirisques pro avec prise en compte de l'évolution des usages et des activités (ex. pour les professionnels de l'auto, couverture des bornes de recharge électrique, assurance des garages solidaires ...);
- Nouvel espace client pour les pros (axé santé et prévoyance). Un tout nouveau contenu d'offres et de conseils est visible depuis 2018.

L'essor de l'économie collaborative et du numérique.

Le groupe est partie prenante de la montée en puissance de cette évolution économique et sociétale. Ainsi par exemple, Groupama est l'assureur des matériels loués sur la plate-forme agricole WeFarmUp (plus de 1000 machines en partage). Il est engagé dans l'assurance des prêteurs sur des plateformes de prêts participatifs (Pretup, Finsquare) et participe à l'analyse risque de projets présentés sur la plate-forme Lendix (partenariat Gan Assurances). En Bulgarie, la filiale du groupe est l'assureur du site de location de voitures entre particuliers CarAmigo depuis trois ans.

Groupama propose à ses assurés depuis 2018 les conseils personnalisés de Papyhappy, un site web répertoriant les résidences pour séniors.

Par ailleurs, sur les potentialités du numérique, Groupama est un des deux assureurs membres du Forum FinTech (instance de veille, de dialogue et de proposition associant les sociétés innovantes, les pouvoirs publics et les autorités de supervision, le Forum permet de mieux appréhender les enjeux associés au développement des innovations à la fois en termes d'opportunités et de risques éventuels) et participe au Labchain, 1er consortium européen d'études sur les potentialités de la Blockchain.

Depuis septembre 2017, Groupama participe (seul partenaire assurance-finance) à un programme d'"accélérateur de start-up" de renommée mondiale, Techstars. Groupama souhaite encore renforcer sa proximité avec l'écosystème d'innovation français et ainsi contribuer à son rayonnement. 10 mentors du groupe contribuent à identifier des partenariats potentiels et à les accompagner. Ce faisant, le groupe pourra tester de nouvelles solutions digitales disruptives qu'il pourra mettre, par la suite, au service de ses clients.

Des entités de Groupama sont partenaires d'incubateurs de start-up, comme French Assurtech à Niort, afin de travailler également en partenariat sur des solutions nouvelles, comme l'expertise rapide à distance (Fotonower).

En interne, Groupama a lancé en 2018 une compétition « Pocaimon » afin d'augmenter les compétences en Intelligence Artificielle des entités françaises et internationales du groupe.

2.6.5. Une gestion responsable des actifs

Le groupe a produit pour la 2^{ème} fois, au cours du 1^{er} semestre 2018, un reporting relatif à l'article 173 de la loi de transition énergétique, présentant sur l'ensemble des classes d'actifs la manière dont le groupe intègre les critères Environnement, Sociaux/sociétaux et de Gouvernance (ESG) ainsi que le risque climat dans la stratégie d'investissements, et donc sa contribution au financement de la transition énergétique.

Le point sur l'annonce faite par Groupama le 3 décembre 2018 du désengagement des industries charbon et des énergies fossiles dans la politique d'investissement est développé dans la partie 2.8. Agir pour l'environnement.

Groupama, acteur financier du développement à long terme de l'économie, est engagé depuis plus de quinze ans dans la promotion de l'Investissement Socialement Responsable (ISR), via sa filiale de gestion d'actifs pour compte de tiers Groupama Asset Management. Ses expertises d'analyse et de recherche, ses produits de gestion et sa mobilisation au sein de nombre d'enceintes représentatives françaises et internationales en font l'un des leaders reconnu en ce domaine.

Outre le déploiement de cette stratégie d'ISR spécifique, Groupama Asset Management s'est fixé comme objectif global l'intégration généralisée des enjeux ESG à l'ensemble de sa gestion¹⁴. Cette politique d'intégration des

¹⁴ La politique d'intégration des critères ESG à la gestion financière des actifs du groupe s'applique progressivement à l'univers des actifs moyen-long terme européens (obligations crédit et actions). Dans un premier temps, cette intégration a été mise en œuvre pour la gestion actions Euro/Europe au sein des OPCVM ouverts ou dédiés uniquement gérés par Groupama Asset Management, détenus par les entités du groupe Groupama et/ou diffusés auprès de la clientèle externe. À partir de 2010, cette intégration a été progressivement élargie à la gestion des obligations crédit (entreprises) et dettes souveraines

critères ESG va s'appliquer progressivement à la gestion financière des actifs du groupe. En effet, Groupama Asset Management est convaincu qu'en favorisant l'intégration des enjeux ESG à l'analyse macro et micro économique de ses investissements, il optimise potentiellement non seulement la gestion des risques mais aussi les sources de valeur ajoutée et de création de valeur à long terme des portefeuilles d'investissement à travers sa politique d'Investissement Responsable (IR).

Pour affirmer cet engagement, en 2018 Groupama AM s'est doté d'une direction de la stratégie ESG dont la mission est d'accélérer l'intégration ESG dans l'ensemble des portefeuilles.

Les encours ESG concernés par l'application de cette double stratégie (ISR/IR) se répartissent en 3 catégories :

- les fonds ou mandats ISR stricto sensu gérés via l'application de processus de gestion dits « best in class » ou labellisés ISR par le CIES (Comité Intersyndical de l'Épargne Salariale.) ;
- les fonds catégorisés IR Monétaire : cela représente une part significative des encours gérés par le pôle de gestion monétaire ; des comités ad hoc décident de l'exclusion a priori de certains titres (émetteurs logés dans des paradis fiscaux etc.) et favorisent parallèlement l'investissement dans des structures spécifiques (banques coopératives, établissements à structure mutualiste etc.) ;
- la catégorie IR qui comprend les fonds ou mandats gérés en application de chartes ESG spécifiques, pratiquant l'exclusion a priori ou étant gérés face à des indices de référence «sustainables».

Le total des placements intégrant des critères ESG atteint au 31/12/2018 23,9 milliards d'euros, soit 24 % du total des encours gérés par Groupama AM. Ce total, du fait de l'augmentation des encours IR monétaires, affiche une progression par rapport à l'exercice précédent.

	2017*	Dont clientèle externe	2018*	Dont clientèle externe
Encours ISR et IR au 31/12* (en Milliards d'euros)	23,1	8,6	23,9	9,9
Part de l'ISR et de l'IR sur le total des encours (%)	23%	8,2%	24%	10%

*au 31/12

Par ailleurs la SICAV Euro Capital Durable (actions zone euro) et le fonds Groupama Crédit Euro ISR (obligations zone euro), qui s'étaient vus en 2016, suite à un audit diligenté par l'AFNOR, attribuer le nouveau label ISR soutenu par les pouvoirs publics (ce label de place a succédé au label Novethic) ont vu pour les exercices 2017 et 2018, à la suite d'audits de suivi effectués par l'AFNOR, leurs 2 labels être renouvelés.

La gestion responsable des actifs de Groupama Immobilier est présentée également dans le reporting relatif à l'article 173 ainsi que dans la partie Agir en faveur de l'environnement du présent reporting.

Groupama Asset Management est membre de l'UNEP-Fi depuis 2002 (groupe de travail « Asset Management Working Group »), présidente de la Chaire Finance Durable et Investissement Responsable de l'AFG (Association Financière de Gestion), et du comité Investissement Responsable de l'AFG, membre du FIR (Forum de l'Investissement Responsable) et membre de l'EUROSIF. Groupama Asset Management est conjointement avec Groupama SA membre de l'ORSE (Observatoire sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises au sein de laquelle elle contribue aux travaux du club Finance.

Groupama Épargne Salariale en tant que direction métier du groupe se positionne également dans une démarche RSE pour son offre de supports financiers destinés aux 131.000 salariés des 14.300 entreprises clientes. Groupama Epargne Salariale propose en effet des fonds ISR, labellisés par le Comité Intersyndical de l'Épargne Salariale (CIES). En 2018, l'encours des fonds ISR a progressé de plus de 8 % l'année passée pour atteindre environ 1,2 milliard d'euros. En parallèle, le nombre de relevés dématérialisés a progressé pour atteindre près de 23 %. En 2019, le lancement de la souscription en ligne contribuera également à réduire la consommation papier de Groupama Epargne Salariale.

La société poursuit le développement de Solutions Epargne Salariale, le site de référence en épargne salariale pour les TPE et PME (www.solutions-epargnesalariale.fr est le premier site Internet en France entièrement dédié à l'épargne salariale).

(Etats) européennes. Le périmètre des encours intégrant une approche ESG (encours IR) porte ainsi sur la totalité des valeurs mobilières de placement et des fonds monétaires détenus directement ou indirectement.

Le groupe a poursuivi son engagement à investir en faveur du financement de l'économie réelle, avec près de 1,8 milliard d'euros engagés en ce sens à fin 2018. Ce programme en faveur de l'économie réelle passe par le capital-investissement et les fonds de prêts, visant à financer des PME et entreprises de taille intermédiaire (ETI), majoritairement en France, ainsi que par le financement d'infrastructures de transport, d'énergie-environnement et de télécom, et de projets immobiliers commerciaux créateurs d'emplois. Et par ailleurs, à fin 2018, Groupama avait souscrit un peu plus de 210 millions d'euros de green bonds et entamé ses investissements en *sustainable bonds* (social bonds).

2.7. Renforcer notre contribution au développement des territoires et au progrès de la société civile

Mobiliser les collaborateurs, les élus, ainsi que nos entreprises et leurs parties prenantes sur les territoires et pour la société civile est un engagement fort et historique de Groupama. Outre les impacts de notre activité économique – via l'emploi local, le versement des prestations, la contribution fiscale, etc. –, le groupe mène de multiples actions de soutiens à l'initiative économique sous toutes ses formes, des partenariats académiques, des actions solidaires et des mécénats.

43,7 millions d'euros ont été versés aux collectivités territoriales au titre de la contribution économique territoriale (CET) en 2017 (le montant au titre de 2018 sera connu au printemps 2019).

11 milliards d'euros de prestations ont été payés en 2018¹⁵ à nos assurés leur permettant de préserver leur activité économique et leur vie familiale.

La structure décentralisée du groupe favorise son ancrage territorial et contribue au développement des régions. Pour l'emploi, le groupe et ses entreprises organisent notamment régulièrement des Jobmeetings dans toute la France (en 2018, dans 13 grandes villes de France). 93% des candidats se sont déclarés satisfaits du format *afterwork* choisi depuis 2 ans.

Après l'émission des premiers certificats mutualistes en 2015 par une caisse régionale, ont suivi des opérations similaires pour les 8 autres caisses métropolitaines. Ils permettent notamment de renforcer la capacité d'investissement des caisses dans les régions. Le montant des certificats mutualistes en global s'élève à 541 millions d'euros, dont 104 millions collectés en 2018. Les caisses régionales sont réassurées par la caisse nationale, Groupama Assurances Mutuelles.

La quasi-totalité des entreprises du groupe mène des actions/partenariats sociétaux de proximité. Des entreprises privilégient certains thèmes. Ainsi, par exemple, l'entrepreneuriat, les actions en faveur du handicap, la solidarité, la culture et le patrimoine, l'environnement, le cinéma, la prévention.

Sur le site groupama.fr a été lancée la rubrique www.lavraievie.groupama.fr, véritable vitrine extérieure sur les actions dans les territoires qui valorisent concrètement le mutualisme.

Plus globalement, et en plus des actions de prévention évoquées au point 2.6.2., les entreprises du groupe sont présentes sur trois grandes thématiques d'engagements, liées à notre ancrage et à la proximité relationnelle :

- La contribution au développement économique et à l'initiative dans les territoires ;
- Les engagements autour du « vivre ensemble » ;
- La lutte contre les maladies rares.

2.7.1. Développement économique et initiatives dans les territoires

Faits marquants.

- Participation avec de grands partenaires à Nior Tech / FrenchAssurtech, qui lance un accélérateur dédié aux insurtechs ;
- Déploiement des trophées Pro en région, afin de récompenser les initiatives locales innovantes ;
- Ouverture de la saison culturelle France-Roumanie, dont Groupama est mécène ;
- Nombreuses participations aux courses *Special Olympics*.

Bien au-delà d'une logique purement marchande ou assurantielle, les entités du groupe développent sur le terrain des partenariats qui facilitent, encouragent, entourent l'initiative et favorisent l'emploi et contribuent au développement économique local.

Ceci est possible et efficace grâce à l'ancrage local du groupe, avec une interaction entre les acteurs de terrain, qui permet d'avoir une connaissance fine des besoins :

¹⁵ Dont 9,3 Mds en France, périmètre combiné (France et International), hors frais de gestion des sinistres

- a. Dans le domaine agricole – avec l'accompagnement complet sur le terrain, grâce aux nombreuses initiatives locales des élus mutualistes, de tout le cycle d'activité des agriculteurs : parrainage et soutien à l'installation, formation et information, gestion des coups durs, participation à des initiatives de progrès social - lié à la santé et à la prévoyance notamment -, promotion des métiers de l'agriculture - dont partenariats avec des lycées agricoles -, etc. Ces actions sont menées notamment en partenariat avec les Chambres d'agriculture (où Groupama est représenté), les associations et fédérations professionnelles liées aux filières, les Jeunes Agriculteurs (JA) départementaux et FDSEA. Les fédérations départementales de Groupama sont représentées au sein des DDT et Safer.
Groupama favorise par ailleurs les circuits courts grâce notamment au digital avec la création en 2013 d'un premier réseau de proximité qui met en relation les particuliers avec les sociétaires-entrepreneurs agricoles locaux (Granvillage).
- b. Dans le domaine des TPE-PME – avec l'accompagnement des entrepreneurs et le soutien à l'emploi régional, sous l'impulsion des entreprises du groupe et de leurs réseaux commerciaux : dans le cadre de partenariats déclinés en région avec les experts-comptables, les CCI, les CPME territoriales, les chambres de métiers, les réseaux de la CAPEB ; de partenariats avec des structures ou réseaux qui aident ceux qui veulent entreprendre ou reprendre une affaire (Initiative France et les « plate-forme d'initiatives locales », Réseau Entreprendre, etc.).
- c. Des partenariats académiques ou liés à la structuration des territoires :
- Les caisses régionales déclinent le dispositif sur la « dynamique des territoires » mis en place avec le partenariat CNAM, études qui peuvent avoir un impact direct sur les actions territoriales, ou la gestion prévisionnelle de renouvellement des élus dans les conseils.
 - Début 2017, la Fédération nationale Groupama (devenue Groupama Assurances Mutuelles) a signé un partenariat national avec l'association Centre-Ville en Mouvement, une association créée en 2005 par des élus locaux, parlementaires, élus consulaires, représentants de l'administration et chercheurs autour des besoins des centre-ville en matière de développement. Ce partenariat prolonge les travaux initiés dans certaines caisses régionales autour de la dynamique des territoires.
 - Groupama est partenaire depuis 3 ans de la société « Femmes et Pouvoir », qui anime le plus large réseau de femmes élues en France, Elueslocales.
 - Les entreprises du groupe créent des partenariats avec des écoles pour se faire connaître ou faire connaître le monde l'entreprise et/ou pour accompagner les jeunes vers l'emploi, ou encore aider des associations au service de l'emploi ou de l'insertion.
Le groupe a signé en 2015 la Charte Entreprises & Quartiers, en faveur des quartiers prioritaires, déclinée sur le terrain par Groupama Val de Loire, Groupama Centre-Manche et Groupama Antilles-Guyane qui a signé en 2017. Et Groupama Assurances Mutuelles a poursuivi son partenariat avec Proximité (soutien financier et promotion de leur action auprès des salariés), association qui propose des parrainages individuels à des collégiens et lycéens des quartiers prioritaires. De 2015 à 2018, 19 collaborateurs dont 11 de Groupama Assurances Mutuelles se sont engagés auprès de Proximité.
- Ecoles. Le groupe entretient depuis plusieurs années des partenariats avec différentes écoles d'acteurs et est l'un des quatre membres fondateurs de la Fondation du Risque, qui a pour vocation de susciter et de coordonner des projets d'enseignement et de recherche dans tous les domaines du risque (risques financiers, risques industriels, risques environnementaux, risques patrimoniaux ou de santé des particuliers notamment) en lien étroit avec les établissements partenaires : Polytechnique, Centre d'Études Actuarielles, Université Paris-Dauphine, ENSAE. Groupama développe un partenariat de recherche également avec l'Institut Supérieur d'Agriculture de Beauvais sur les risques agricoles, et a conclu un partenariat avec le CNAM, pour optimiser la contribution de nos entreprises à l'essor des territoires.
- d. Autour des projets solidaires et de l'initiative économique locale, comme :
- Avec des entrepreneurs et start-up – de nouveaux partenariats se développent, dans une logique de collaboration croisée, d'incubation par échanges de compétences, comme le soutien à des projets de l'ESS innovants (par ex. GwenneG, Réseau les Cigales, Fondation Emergences, les Petites Cantines et la Marmite Urbaine, Mécénat Lyon StartUp, partenariat Rosalie Life...); les partenariats avec des incubateurs de start-up qui permettent de travailler dans un écosystème pour détecter des innovations (ex. Niort Tech avec GCA, programme d'accélérateurs Rev 3 à Lille, Amaguiz avec des start-up de la région nantaise), la mise à profit des locaux inoccupés – en les valorisant pour des start-up, des

indépendants ou des actions de solidarité (en région parisienne et dans l'Ouest notamment¹⁶). Groupama contribue à l'économie de demain dans les territoires, en investissant dans des fonds (capital-investissement) comme Partech (pour les start-up du pôle universitaire Paris-Saclay) ou pour le développement de la plate-forme de crowdfunding October (ex-Lendix), ou en Italie avec le partenariat Think4South. Depuis 2017, Groupama participe à un programme d'"accélérateur de start-up" de renommée mondiale, Techstars (voir partie 2.6.3.).

- Groupama Immobilier met également ses locaux à disposition, de l'incubateur de start-up Immowell Lab, dédié à l'innovation dans le secteur immobilier, ainsi que de personnes en recherche d'emploi (Solid'Office).
- Groupama et ses entreprises décernent des prix, comme les trophées PRO en région – dont l'outre-mer - et désormais au niveau national (trophées qui récompensent des entreprises innovantes et locales), ou comme le concours de "l'entrepreneur le plus audacieux" (Gan Assurances, à l'occasion du Salon des entrepreneurs à Paris), ou la 3ème édition des Prix « Groupama Créateurs de confiance », organisée par Groupama Assurances Mutuelles et qui a récompensé, le 6 juin 2018, 7 initiatives et actions qui contribuent à créer de la confiance au sein de la société française. A l'issue d'un appel à candidatures mené au niveau national et dans les territoires, une quinzaine initiatives apportant des solutions innovantes et créatives aux évolutions et grands enjeux de notre société avaient été retenues.

2.7.2. Les engagements solidaires

Les entreprises du groupe apportent un soutien opérationnel et financier à de nombreuses associations de proximité (associations sportives, culturelles, d'intérêt général, etc.) autour de 3 thèmes principaux :

Santé et handicap

La santé : les entités sont significativement engagées dans la lutte contre le cancer, via notamment des marches ou courses à pied (comme « La Parisienne ») et participation à divers challenges sportifs, en faveur de diverses causes, associant santé et sport ou nature, comme le Marathon des sables. D'autres engagements ont été pris autour du thème de la santé : soutien aux enfants hospitalisés, promotion du don du sang, soutien à la recherche sur la psychomotricité, etc. : La filiale roumaine Groupama Asigurari s'engage ainsi à hauteur de 38.000 euros dans différentes actions en faveur de la santé et Groupama Ocean Indien apporte un nouveau soutien de 15.000 euros à l'ODIRATHON pour la prévention du diabète.

Le handicap : mise en place par les entreprises d'actions en faveur des personnes en situation de handicap, au-delà de l'emploi de personnels handicapés, de dispositifs de maintien dans l'emploi et du recours aux ESAT ; diverses formes de partenariats : soutien à des associations de formation de chiens pour aveugles, à Handisport, à Special Olympics France (subvention, via la participation à des courses de relais interentreprises, de programmes permettant à des personnes qui vivent avec un handicap mental de s'épanouir grâce au sport), à Handicap International, achat de matériel pour personnes handicapées, soutien à l'insertion, places de spectacles, etc.

A noter que les entreprises du périmètre UDSG (dont Groupama Assurances Mutuelles) se sont fixées comme objectif, entre 2016 et 2018, d'augmenter de 10% les achats auprès des ESAT et des EA.

Mécénat culturel

Quelques thématiques prioritaires :

Des engagements autour de la « culture des terroirs » : partenariats pour des manifestations qui valorisent les produits et les traditions de la terre ou du monde rural ; d'autres engagements plus traditionnels : sur la musique, le patrimoine (soutien à des expositions ou musées, à des restaurations locales, etc.),

Le cinéma, un engagement transversal au groupe : notamment via la Fondation Gan pour le cinéma qui soutient depuis plus de 30 ans le 7ème art : quelques chiffres et données sur la création de la Fondation...

182 projets de film aidés. • Plus de 90% des projets lauréats ont été tournés. • Plus d'un lauréat sur trois réalise plus de trois films. • Plus d'un lauréat sur quatre est une réalisatrice. • 15 prix à Cannes, 400 prix en France et à l'international, 39 Césars. La Fondation lance en 2018 la création d'une série de portraits de grands réalisateurs (l'image originelle).

En 2018, la Fondation Gan a poursuivi son action sur le soutien à la jeune création et l'aide à la diffusion, avec un budget de 560 000 euros. Par ailleurs, la Fondation, via un engagement du groupe pris depuis 2010, est Grand Mécène de la Cinémathèque française, avec un soutien de 120 000 € alloués cette année. Ce soutien est renouvelé pour 3 ans, 2018-2020.

¹⁶ Exemples : partenariat Base10 chez GCA, espaces Groupama Up chez GPVL, etc.

S'ajoutent des actions de proximité en France, et des engagements à l'international : Groupama Emeklilik et Groupama Sigorta en Turquie, soutiennent la restauration de films anciens, et la filiale roumaine Groupama Asigurari apporte son soutien à différentes manifestations autour du cinéma comme l'International Animation Film Festival (Bucarest et Brasov), « Les Films de Cannes » à Bucarest, et d'autres festivals portés sur le court métrage (en 2018, 39 827 euros de dons au total).

Groupama est partenaire de la saison culturelle France-Roumanie 2019 qui a débuté en novembre 2018.

Solidarité

- L'humanitaire et la solidarité : les actions de solidarité sont très diffuses et multiformes, avec le soutien à de nombreuses associations sur des projets d'intérêt général ou humanitaires (collecte pour Noël, collecte de livres auprès des collaborateurs, soutien aux victimes civiles de catastrophes, à des associations familiales ou caritatives, etc.).
- Une action historique du pôle mutualiste : Solidarité Madagascar, depuis plus de 20 ans, en partenariat notamment avec Générations Mouvement ; une trentaine de projets sont en cours dans la Grande Ile pilotés par une dizaine d'associations régionales animées par les élus (actions dans les domaines de la santé, de l'éducation et de l'agriculture).
En 2018, Groupama Asset Management a organisé son deuxième tournoi de football solidaire, au profit de 8 associations/fondations, intervenant dans des domaines tels que la recherche médicale, l'aide à l'enfance, le handicap, etc. 20 055 euros ont été finalement récoltés au cours de cette opération.
- Des opérations type « Coups de cœur » ou « 11.000 sourires » sont des initiatives qui associent, le cas échéant, collaborateurs, sociétaires, élus.

	2017	2018	Périmètre 2018 (%)
Montants alloués au titre du mécénat hors maladies rares (€)	4 851 783	5 070 718	99,21%

Ces montants ne tiennent pas compte des salaires des collaborateurs de la Fondation Gan.

En ce qui concerne les relations entretenues avec les établissements d'enseignement, de nombreux partenariats sont noués entre nos caisses régionales ou filiales et les établissements de leur région ou bassin d'emploi : interventions pédagogiques ou conférences, sponsoring, accueil de stagiaires et d'alternants, simulation d'entretiens et participation à des jurys, présence sur les forums d'emploi, soutien de chaires d'enseignement.

2.7.3. La lutte contre les maladies rares

Faits marquants :

- Prix de l'innovation sociale remis à la plateforme d'expertise maladies rares des hôpitaux universitaires Paris-Sud ;
- 2^e édition du sondage sur « Les Français et les Maladies rares » ;
- Poursuite du partenariat avec l'hôpital Necker pour l'« optimisation du parcours de vie des enfants atteints de maladies rares » et nouveau partenariat de recherche avec l'Institut Pasteur ;
- Bilan record des Balades solidaires : 296.000 € redistribués, 25.000 marcheurs en 2018 ;
- Soutien à la diffusion du film Mes Frères (impression des affiches et supports d'informations, organisations d'avant premières) ;
- Annonce du soutien à de nouveaux projets de recherche sur les cancers pédiatriques associant l'INSERM (Fondation et GCA).

L'engagement du groupe dans la lutte contre les maladies rares au travers de la Fondation Groupama pour la santé, illustre parfaitement les valeurs mutualistes qui sont les siennes de solidarité, de proximité et de confiance. La Fondation agit pour favoriser le diagnostic médical, encourager la recherche sur les maladies rares et améliorer le quotidien des patients.

S'être engagé dans la lutte contre les maladies rares alors que cette cause n'était pas encore prise véritablement en compte par les pouvoirs publics et avoir maintenu cet engagement est une belle démonstration de notre capacité à inscrire nos partenariats dans la durée.

Un engagement fort depuis 2000

Trois millions de personnes en France, 25 millions en Europe sont concernées par les maladies rares : «rares» car chacune de ces 7000 pathologies touche moins de 30 000 personnes en France. Mais, au total, elles concernent en France 1 personne sur 20. Groupama s'est engagé dès 2000 dans cette cause d'intérêt général, en parfaite

cohérence avec sa mission d'assureur responsable et mutualiste. Depuis près de 20 ans, la Fondation Groupama compte plus de 160 associations soutenues, plus de 600 projets financés et plus de 7 millions d'euros reversés.

La Fondation Groupama pour la santé accompagne la lutte contre les maladies rares, aujourd'hui priorités de santé publique avec le cancer et la maladie d'Alzheimer. Le plan d'actions 2016-2018 a pour objectif de faire de la fondation une illustration majeure du mutualisme tout en la positionnant comme acteur privé de référence dans le domaine des maladies rares. Pour arriver à ce résultat, des axes stratégiques ont été définis, autour de la proximité-solidarité et de la recherche-innovations.

Le plan d'actions 2019-2023 a été validé par le conseil d'administration de fin 2018.

Groupama a dévoilé les conclusions de l'édition 2018 du sondage OpinionWay pour Groupama, axée sur la perception qu'ont les Français de la vie quotidienne des malades. Ils font preuve d'un grand discernement quant aux difficultés rencontrées par les malades (82%) ; ce réalisme est encourageant car il constitue une base essentielle dans la lutte contre les maladies rares, même s'ils sous-estiment certaines difficultés que peuvent rencontrer les malades (83%).

Renforcer la mobilisation des collaborateurs et des élus dans la lutte contre les maladies rares

« Mobilisons-nous contre les maladies rares ». Dans l'objectif de valoriser l'engagement lors de la semaine de la Fondation, les collaborateurs ont été appelés à choisir, parmi des projets sélectionnés, celui qu'ils souhaitaient voir soutenu par la Fondation. Un don starter de 2 500 euros a ainsi été remis au projet plébiscité, celui de l'association Les Enfants de la Lune. 700 collaborateurs du groupe ont participé en 2018.

Autre vecteur de mobilisation des élus et salariés, les Balades solidaires. Elles ont lieu chaque année depuis plus de 5 ans dans toute la France, le premier dimanche de juin (pour la plupart). Toutes les caisses régionales participent à l'événement. En 2018, les Balades solidaires, organisées par les fédérations des élus et la Fondation Groupama pour la santé, ont réuni 25.000 marcheurs sur 100 balades et permis de récolter près de 300.000 euros ; 53 associations aidées ; 2 chercheuses soutenues. Des résultats en constante progression depuis la première édition.

Les autres événements solidaires organisés par les caisses régionales (concerts, « sourires client », ventes, etc.) ont permis de collecter un peu plus de 41.000 € en 2018.

Accroître les efforts dans l'aide à la recherche médicale et médico-sociale

La Fondation souhaite renforcer son soutien à la recherche via plusieurs actions. Le nouveau "Prix de Recherche Maladies Rares lancé en 2017 (500.000 euros, versés par tranche sur 5 ans) a pour objectif de soutenir une équipe dynamique, ayant à sa tête un chercheur confirmé ayant ouvert une voie ambitieuse dans les maladies rares, afin d'aboutir ainsi à de vraies avancées dans ce domaine. La première équipe lauréate (2017) est composée biologistes, biophysiciens et cliniciens, localisée dans une unité de recherche CNRS à Paris. Elle s'intéresse à la Dysplasie Epithéliale Intestinale (DEI), une pathologie rare touchant des enfants.

Par ailleurs, le partenariat signé en 2015 avec l'hôpital Necker pour l'optimisation du parcours de vie des enfants atteints de maladies rares se poursuit et a été prolongé sur 2018, et le sera encore en 2019, répondant ainsi à un axe du 3^{ème} Plan Maladies rares annoncé le 4/07/2018. Une méthodologie pour les assistants sociaux et de nouveaux outils ont été créés pour accompagner au mieux les familles de jeunes patients atteints de maladies rares. Pour cela 50 familles ont participé à l'étude.

En novembre 2018, la Fondation a signé une convention de mécénat avec l'Institut Pasteur pour apporter son soutien au développement d'une nouvelle approche de thérapie génique (avec des « ciseaux à ADN ») à destination des malades atteints de la maladie de Steinert.

La Fondation Groupama s'associe aux caisses régionales dans leurs démarches de partenariat avec des CHU ou universités. Par exemple, à Rennes (diagnostic maladies rares) et Nantes (recherche en thérapie génique) avec GLB, Bordeaux avec GCA (cancer pédiatrique), Toulouse avec GOc (Prader-Willi), Lille avec GNE (CRACMO), Strasbourg avec GGE (Hôpitaux Universitaires de Strasbourg) et la région parisienne (l'hôpital Bichat pour l'achat de matériel et le CH de Pontoise avec des caisses locales de GPVL).

Sur les cancers pédiatriques, la Fondation et Groupama Centre-Atlantique ont annoncé fin 2018 le soutien à deux nouveaux projets associant l'Université de Bordeaux (équipes INSERM sur les cancers hépatiques et du rein).

En outre, le prix de l'Innovation sociale a été remis en 2018 à la plateforme d'expertise maladies rares des Hôpitaux universitaires Paris-Sud pour son projet « Cuisine mobile ». Récompensé d'une dotation de 20 000 euros, ce dernier vise à accompagner les enfants atteints de maladies rares du métabolisme hépatique et leur famille dans le suivi diététique qu'imposent ces pathologies, en mettant en place des ateliers culinaires éducatifs au sein des services hospitaliers. Ce prix a pour but de soutenir chaque année des actions innovantes marquant

une avancée significative et permettant de changer la donne pour les personnes atteintes de maladies rares et leurs familles.

Intensifier les actions d'information sur les maladies rares pour réduire l'errance diagnostic

La Fondation est partenaire depuis sa création d'Orphanet, unité de l'INSERM et portail de référence européen sur les maladies rares et les médicaments orphelins, et de l'Alliance Maladies Rares, collectif de 220 associations qui tous deux mènent des actions d'information et de sensibilisation sur les maladies rares.

La Fondation soutient en 2018 le projet d'une infographie dynamique de Maladies Rares Info Services, « guichet unique » d'informations pour l'ensemble des acteurs.

Bilan des soutiens

Bilan des actions réalisées au niveau groupe	2017	2018
Nombre d'associations de patients soutenues	87	81
Nombre de projets soutenus (y.c. ceux soutenus dans le cadre des Balades solidaires)	111	86*
Nombre de chercheurs parrainés (hors co-participation aux mécénats des caisses en région)	5	3
Montant alloué au titre de la lutte contre les maladies rares par Groupama Assurances Mutuelles	386 225 €	386 225 €

*hors projets de recherche

Ces montants ne tiennent pas compte des salaires des collaborateurs de la Fondation Groupama.

La Fondation bénéficie d'un soutien des caisses régionales, lui permettant de renforcer son engagement en faveur de la lutte contre les maladies rares.

De plus, les entreprises du groupe se mobilisent en soutenant d'autres institutions « Maladies rares » ou des associations, comme Petits Princes. Ainsi, l'engagement du groupe (sur le périmètre combiné) dans la lutte contre les maladies rares se porte en 2018 à 488 367 euros.

2.7.4. Les achats en local

La part des achats auprès des entreprises locales est également un indicateur fort de l'inscription du groupe et de ses entreprises dans le tissu économique et social des régions.

Cette part, mesurée par le montant des achats auprès des TPE-PME par rapport au total des achats du groupe, s'élève à 36% en 2017¹⁷ (France) ; ce chiffre s'entend hors achats assurantiels, soit hors l'achat de prestations aux dépanneurs, artisans, etc. qui contribuent également très fortement au tissu économique et social des territoires. Cette contribution est incluse dans le montant des prestations versées indiqué en introduction de la partie 2.7., dont pour les assurances de biens et responsabilité 4,5 Mds d'euros au 31.12.2018 (hors frais de gestion).

2.8. Agir pour la préservation de l'environnement

Faits marquants.

- Réduction de la consommation de papier grâce à un objectif général de dématérialisation de l'éditique de masse (-12,7%), de réduction des impressions inutiles (-16,4%) et de réduction de la distribution de documents marketing (-20,3%) ;
- Bilan définitif des opérations de Happy Cleaning (juin 2018) : 163 tonnes de déchets collectés et recyclés ;
- Solution d'assurance Groupama pour le prototype BioBeeBox, unité de microméthanisation urbaine, favorisant ainsi les circuits courts ;
- Annonce du désengagement des industries charbon et des énergies fossiles dans notre politique d'investissement : Le groupe n'investit plus et se désengage dès à présent et de façon progressive de toute entreprise dont le chiffre d'affaire ou le mix de production énergétique reposerait à plus de 30% sur le charbon ou dont les sables bitumineux représenteraient plus de 15% des réserves totales. Par ailleurs, le Groupe entend en parallèle réaliser 1 milliard d'euros de nouveaux investissements, sur un horizon de 3 ans, en faveur du financement de la transition énergétique. ;
- Groupama Immobilier première société de gestion immobilière certifiée ISO 14001 pour la société de gestion et l'ensemble des actifs gérés ;
- Stock de CO2 des forêts Groupama : plus de 10 M de tonnes.
- Les travaux sur le site de Vannes (Groupama Loire Bretagne) ont été terminés fin 2018 et doivent permettre d'économiser près de 36 000 kW/h dès 2019.
- En déménageant leur siège, Groupama Emeklilik (Turquie) et Sigorta (Roumanie) ont réduit drastiquement leurs consommations d'électricité passant de 1 346 910 kWh en 2017 à 770 561 kWh en 2018 (diminution de 43%).

¹⁷ Donnée connue en février 2018 (N-1)

2.8.1. Politique générale en matière environnementale

Conscient de sa responsabilité en termes d'impacts indirects ou directs :

- le groupe a développé depuis plusieurs années des actions incitatives en faveur de l'environnement auprès de ses clients et fournisseurs, au travers de ses offres d'assurance, de ses actions de prévention et de sensibilisation, de ses produits ISR, de ses contrats d'achat ;
- par ailleurs, nous sommes convaincus que nous pouvons aussi améliorer nos impacts directs en réduisant notamment nos émissions de CO₂, nos consommations de papier, etc. De ce fait, nous continuons nos efforts pour atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés dans ce domaine.

De par notre activité d'assurances, les impacts directs des entreprises du groupe sur l'environnement sont limités : nos activités ne constituent pas de menaces pour la biodiversité, l'eau ou l'utilisation des sols. Cependant, nous avons développé une politique de réduction de nos consommations (papier, eau, énergie) et de réduction de nos émissions de CO₂, impulsée au niveau groupe par la Direction RSE, en collaboration avec le GIE Groupama Supports et Services (G2S). Au-delà de ces engagements en interne et de l'information des collaborateurs, le groupe est conscient du rôle à jouer dans la sensibilisation à la protection de l'environnement auprès de ses différentes parties prenantes, et notamment auprès de ses sociétaires et clients.

S'agissant des collaborateurs, les efforts de communication/sensibilisation se poursuivent dans les entreprises du groupe par des actions diverses. La Semaine européenne du développement durable (SEDD, juin 2018) a permis de diffuser à nouveau des informations sur le bilan RSE annuel du groupe et des messages sur l'usage économe des ressources, notamment sous la forme d'un *serious game* RSE, CiviTime (2800 éco-gestes réalisés). La reconnaissance de badge au niveau de l'imprimante permet une gestion plus raisonnable des impressions. L'utilisation des outils de dialogue/réunion à distance mis à disposition des collaborateurs des entreprises – Hub Agile et Vydio (au poste de travail) – permet de diminuer les déplacements.

Sur le plan assurantiel, la prévention des risques environnementaux – et climatiques – est ainsi pleinement intégré dans la démarche d'analyse et de souscription des risques des professionnels – dont ceux de l'agriculture –, entreprises et collectivités afin de contribuer à éviter ou à réduire les conséquences d'impacts de sinistres. Par exemple, dans l'offre multirisque agricole, un score (sur la prévention des risques d'atteinte à l'environnement et incendie) a été mis en place qui reconnaît les efforts réalisés dans ces domaines et permet une réduction/minoration de la prime d'assurance (comme la présence d'une cuvette de rétention sur les cuves d'hydrocarbures ou l'équipement de lutte contre l'incendie, pour le risque de pollution chaude).

S'agissant du patrimoine immobilier, en anticipation de la loi sur la transition énergétique de 2015, Groupama Immobilier (filiale de Groupama Assurances Mutuelles, qui gère pour ses mandants un patrimoine valorisé à 3,2 milliards d'euros¹⁸) a signé dès 2014 la Charte pour l'efficacité énergétique des bâtiments tertiaires publics et privés. En 2018, la filiale a signé également la Charte pour le développement de la biodiversité en ville.

Dans le cadre de la certification ISO 14001, Groupama Immobilier a engagé le calcul carbone de ses activités ainsi que du patrimoine géré.

Groupama Immobilier a mis en place plusieurs actions :

- établissement d'une cartographie énergétique des bâtiments tertiaires les plus consommateurs d'énergie,
- mise en place d'un programme de comptage d'énergies et eau et de consolidation de ces données dans un SaaS, y compris les consommations des utilisateurs des immeubles. Le périmètre concerne 65 immeubles tertiaires de son patrimoine, afin d'élaborer des stratégies d'économies d'énergies et d'eau pour le patrimoine (programme Deepki). Cela permet à Groupama Immobilier d'anticiper les futures réglementations portant sur les aspects
- Une nouvelle Charte environnementale des Travaux qui développe l'ensemble de ses stratégies environnementales pour l'ensemble des travaux effectués pour le patrimoine géré. La mise en œuvre est traitée dans le cadre des chantiers de rénovation par tous les prestataires AMO environnementaux, Maître d'œuvre, bureau d'étude technique, entreprises, etc. La Charte environnementale des Travaux verts sensibilise les prestataires sur l'importance de l'impact des travaux sur l'environnement, et met en œuvre une politique environnementale qui s'inscrit dans le cadre de la loi Grenelle I et II.

Les démarches HQE (Haute Qualité Environnementale) et BREEAM sont, dans la mesure du possible, systématiquement recherchées pour les acquisitions et/ou constructions neuves ou restructurations, ainsi que le

¹⁸ campagne d'expertises au 31 décembre 2018

HQE ou BREEAM «exploitation» pour tous les immeubles tertiaire en portefeuille. Le taux de certification environnementale est de 22% (en surface) pour les immeubles tertiaires gérés en 2018.

En immobilier d'entreprise, tous les nouveaux baux signés sont « verts », c'est-à-dire que chaque partie s'engage sur un programme d'actions en matière de consommations (énergie et eau). Dans ce cadre, des diagnostics énergétiques et des rencontres périodiques, appelées « comités verts », ont commencé à être initié avec les locataires. En outre, Groupama Immobilier a développé depuis 3 ans de nouveaux outils et démarches permettant de diffuser et partager les attitudes responsables (Livret vert, Livret d'accueil, etc.).

La stratégie environnementale de Groupama Immobilier est décrite dans « Perspectives Durables 2015-2018 » qui présente les 12 indicateurs suivis pour le patrimoine tertiaire. La contribution de la filiale pour une ville durable, est d'entretenir son patrimoine immobilier, essentiellement parisien, en respectant son histoire mais aussi en innovant lors de sa revalorisation dans le cadre d'une gestion responsable. Le document pour 2019-2021 est en cours de rédaction.

Par ailleurs, nos centres informatiques Datacenter de Bourges et de Mordelles suivent les bonnes pratiques du Green Grid et la majorité de nos entreprises ont effectué leur BEGES (bilan des émissions de gaz à effet de serre).

En matière de protection de l'environnement, nos salariés sont régulièrement informés des enjeux environnementaux, notamment grâce à la Semaine européenne du Développement Durable, l'existence d'un manuel des éco-gestes au bureau, et la diffusion d'une charte Eco Pass Événements Responsables permettant aux communicants internes d'organiser leurs événements dans un plus grand respect de l'environnement. Des actions ponctuelles complètent ces recommandations, telles les campagnes de sensibilisation à l'éco conduite ou la mise en place du co-voiturage dans certaines entités.

A noter que les 3 nouveaux immeubles de Groupama Campus à Nanterre ont été réhabilités en 2017-2018 dans le cadre d'un projet de rénovation bénéficiant de la démarche HQE® (référentiel Juin 2015) et BREEAM (ex. éclairage LED avec détection de présence y compris pour 2/3 des éclairages parking, gestion optimisée de l'eau, etc.). En termes d'immobilier d'exploitation, les prochains immeubles de Campus (WP6) et les nouveaux travaux s'inscrivent dans cette dynamique.

2.8.2. Economie circulaire

Prévention et gestion des déchets

Les activités de services du groupe ne génèrent pas directement de déchets ou de pollutions autres que les déchets de bureau. Cependant, nous souhaitons progresser dans la valorisation de ceux-ci via notamment le tri sélectif, déjà effectif dans plusieurs entités du groupe (ainsi en 2017/2018, les sites de campus, Bordeaux et Astorg).

Démarrées en 2017 et poursuivies au 1^{er} semestre 2018, les opérations « Happy Cleanings » menées par les entreprises déménageant vers Nanterre, ont permis, en mobilisant les collaborateurs, de collecter et recycler 163 tonnes de papier¹⁹. Par ailleurs, du mobilier et des fournitures ont été donnés à des associations, en vue de leur réemploi et de leur valorisation.

Egalement, Groupama Immobilier est membre fondateur de l'Association Circolab aux côtés d'autres assureurs. Les membres de Circolab²⁰ souhaitent former une communauté d'acteurs engagés, publics et privés, dans l'économie circulaire au sein de l'industrie immobilière, pour encourager les synergies, impliquer les différentes parties prenantes, et faire évoluer les réglementations.

Groupama Immobilier s'est investie dans des groupes de travail, grâce à ses projets pilotes et démonstrateurs.

La profession est en train de s'organiser pour faire évoluer les réglementations en vue de favoriser le réemploi et la réutilisation des matériaux dans la construction, sur des modèles d'économie circulaire.

Lutte contre le gaspillage alimentaire

Les entités du groupe ne prennent pas en charge elles-mêmes la restauration des employés (restauration d'entreprise sous-traitée ou tickets restaurant). Des entreprises du groupe mettent toutefois en place des actions au profit de la lutte contre le gaspillage alimentaire, comme : campagne d'affichage au sein du restaurant d'entreprise, événements de sensibilisation sur le sujet durant la Semaine européenne du développement durable, etc.

¹⁹ Source : G2S, résultats définitifs à juin 2018.

²⁰ <http://circolab.eu/>

Utilisation durable des ressources²¹

Consommation de papier

La consommation de papier totale du groupe diminue de 20% (et s'élève à 2 061 tonnes, -18,9%/ETP). Le premier poste de consommation de papier est constitué par l'éditique locale (37%) suivi des documents « reprographie/marketing et technique » (35%), et de l'éditique de masse (28%).

Le groupe poursuit ses travaux de dématérialisation des échanges avec ses clients (via espaces clients sur le web, envoi d'emails, gestion électronique des documents – le programme GED, initié en 2009 –, dématérialisation des échanges avec les collectivités....) afin notamment de réduire durablement les envois physiques de documents.

La consommation de papier de bureau se situe à 27 kg/ETP, soit -16,9%/ETP par rapport à 2017. La consommation totale de papier « marketing et technique » baisse de 26,9% en 2018/2017. La consommation en éditique de masse est en diminution par rapport à 2017 (-11,4%/ETP).

La forte diminution observée dans l'utilisation des documents marketing et techniques s'explique notamment par la mise en place du « print on demand » par Groupama Supports & Services afin de mieux gérer les quantités imprimées, mais également par l'utilisation de papier à plus faible grammage pour certaines entités (Gan Assurances et Groupama Centre-Atlantique).

Les consommations de papier de bureau et « marketing et technique » ont baissé de 64,2% depuis 2011 soit une baisse de 57,3% par ETP.

La poursuite du déploiement de la solution d'éditique locale « pull printing » qui a déjà contribué à une baisse de 4,3 M de pages entre 2017 et 2018.

La dématérialisation – sur tablette – de plans de bâtiments (agricoles, pour des dossiers d'assurance, ou pour l'immobilier patrimonial comme Expertissimo) permet non seulement de limiter l'usage du papier, mais représente également un gain de temps en cas de déclaration de sinistre, et un archivage plus simple et plus sûr des données. A été instauré un système de « zéro stock » pour certains documents : ne sont imprimées que les quantités commandées par les entités.

Détail des différentes consommations de papier :

	2017	2018	Périmètre 2018 (%)
Consommation de papier de bureau (tonnes) <i>Consommation de papier de bureau par personne (kg/ETP)</i>	931,74 30,36	763,78 27,02	99,21
Consommation de documents marketing et techniques (tonnes) <i>Consommation de documents marketing et techniques par personnes (kg/ETP)</i>	984,78 34,36	719,41 25,45	99,21
Consommation en éditique de masse (tonnes) <i>Consommation en éditique de masse par personne (kg/ETP)</i>	661,58 23,09	578,18 20,45	99,21

Consommation d'eau

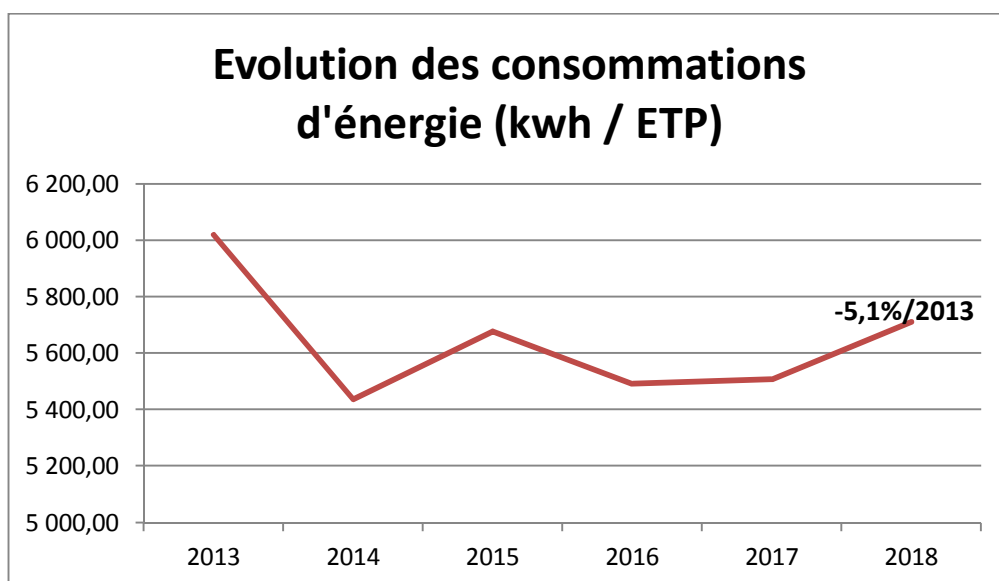
Les activités du groupe ne nécessitent pas d'eau en dehors de la consommation courante de ses bâtiments de bureaux. Dans ce cadre, des campagnes de « prévention eau » destinées à réduire les consommations sont régulièrement menées auprès des salariés des entités.

La consommation d'eau au niveau groupe est en augmentation par rapport à 2017 (+22,2% au global), cette augmentation est très certainement due à plusieurs facteurs, des fortes chaleurs, des avaries sur le réseau et des retraitements de données de l'année n-1.

Consommation d'énergies

Les consommations énergétiques sont en hausse avec l'augmentation de la consommation totale de 2,7% entre 2017 et 2018. Ainsi, on constate une stabilité sur l'électricité, qui est la plus grande source de consommation sur l'énergie (+0,9% par ETP). Le déclin des consommations de fioul (-12,5% par ETP) ce poursuit ; cela confirme la volonté du groupe de se séparer de ce combustible. L'hiver 2018 et notamment la vague de froid de février, ainsi que des données non disponibles en 2017 explique les hausses de consommations de chaleur (+32,2%, cependant la chaleur représente 4% de la consommation totale du Groupe) et de gaz (+1,7%, principale source d'énergie après l'électricité).

²¹ Depuis le 1er janvier 2017, G2S n'assure plus pour les autres entités du groupe la gestion des commandes de billets de trains et d'avions pour les déplacements professionnels, ni les commandes de papier de bureau. Par conséquent, chaque entité a repris sa propre gestion.

Evolution de la consommation globale d'énergie depuis 2013 (Kwh/ETP)

Depuis plusieurs années, le groupe met en œuvre de nombreuses mesures afin de réduire ses consommations, parmi lesquelles la mise en place du « free cooling » dans le Datacenter de Mordelles, la diminution des points de consigne de température dans les bureaux et l'extinction systématique des éclairages des bureaux en dehors des heures d'occupation pour la majorité des immeubles gérés par G2S.

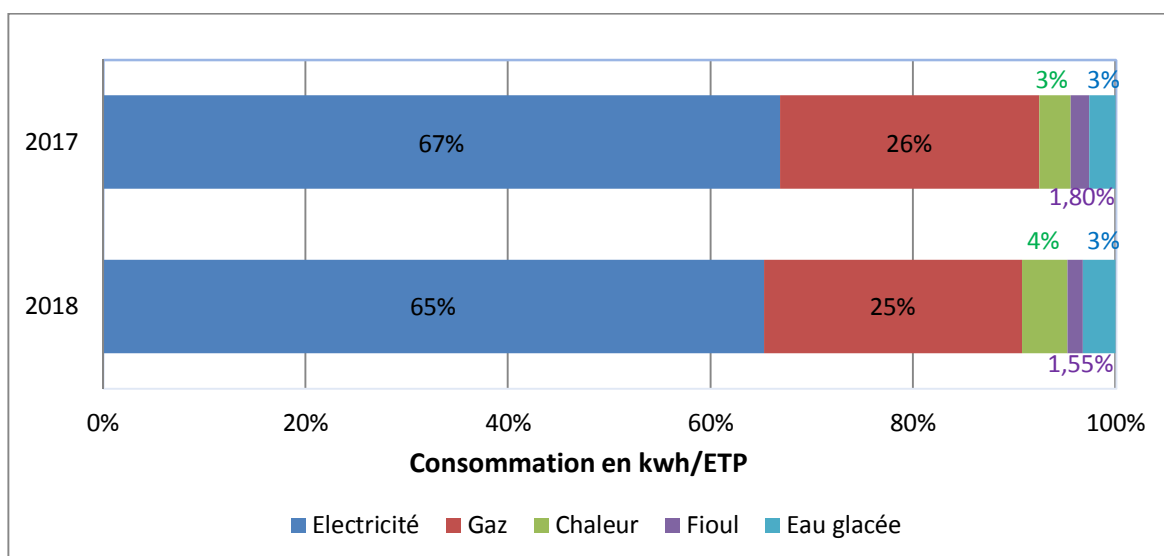
Par ailleurs, de par ses activités d'assurances, le groupe n'est pas concerné par la problématique de l'utilisation des sols.

Recours aux énergies renouvelables : cf. note méthodologique.

Détail des différentes consommations :

	2017	2018	Périmètre 2018 (%)
Consommation d'eau (m³)	266 285,8	325 682,12	90,06
Consommation d'eau par personne (m³/ETP)	10,03	12,69	
Consommation totale d'énergie (kWh)	154 392 578,40	158 598 772,54	
Consommation totale d'énergie par personne (kWh/ETP)	5 506,41	5 712,88	
Consommation d'électricité (kWh)	102 055 365,6	102 671 985	96,64
Consommation d'électricité par personne (kWh/ETP)	3 680,18	3 728,92	
Consommation de gaz (kWh)	40 438 180	41 116 482,34	99,21
Consommation de gaz par personne (kWh/ETP)	1 411,04	1 454,59	
Consommation de fioul (kWh)	2 834 328,16	2 499 498,50	99,21
Consommation de fioul par personne (kWh/ETP)	98,90	88,43	
Consommation de chaleur (kWh)	4 907 243,4	7 077 479,70	97,11
Consommation de chaleur par personne (kWh/ETP)	171,23	255,81	
Consommation d'eau glacée (kWh)	4 157 261	5 233 327	99,21
Consommation d'eau glacée par personne (kWh/ETP)	145,06	185,14	

Evolution et composition de la consommation d'énergie



2.8.3. Changement climatique

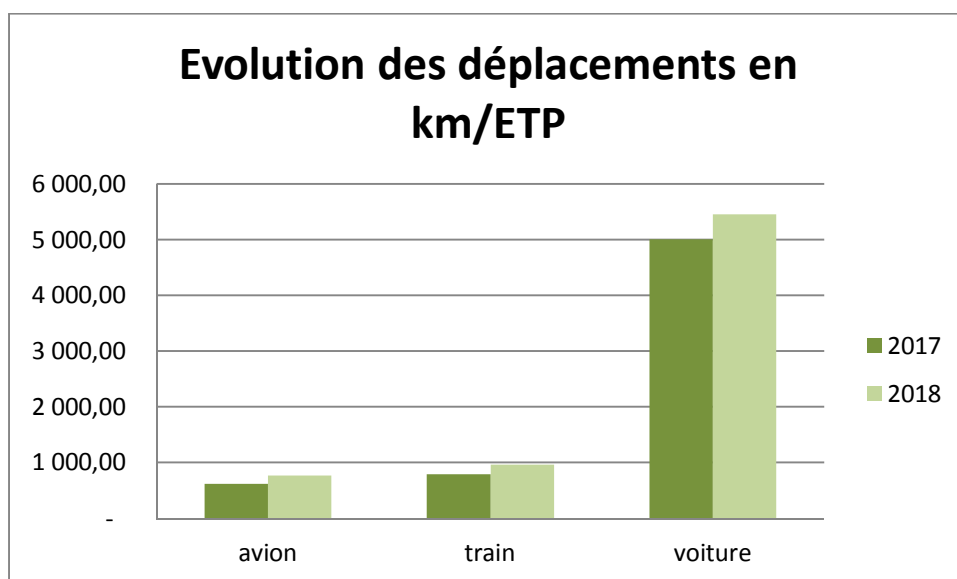
Dans le cadre de sa stratégie RSE, le groupe a la volonté de réduire ses émissions de CO₂ et lutter contre le changement climatique, d'une part grâce à son organisation et d'autre part en encourageant les comportements écoresponsables de ses parties prenantes par des initiatives innovantes.

Dans son organisation, les leviers envisagés pour parvenir à cette fin portent sur les consommations d'énergie, les déplacements professionnels (dont la politique d'achat des flottes) ainsi que la consommation de papier. L'équipe RSE du groupe impulse cet objectif en partageant de l'information, en en promouvant des actions communautaires, via notamment le partage de bonnes pratiques et en liaison avec le GT Logistique.

Détail des différents types de déplacements professionnels :

	2017	2018	Périmètre 2018 (%)
Déplacements professionnels en avion (km) <i>Déplacements professionnels en avion par ETP (km/ETP)</i>	17 875 410,68 623,74	21 827 810,3 772,21	99,21
Déplacements professionnels en train (km) <i>Déplacements professionnels en train par ETP (km/ETP)</i>	22 821 932,18 796,34	27 413 479,14 969,81	99,21
Déplacements professionnels en voiture (km) <i>Déplacements professionnels en voiture par ETP (km/ETP)</i>	143 446 199 5005,39	154 228 026 5 456,16	99,21
Total des déplacements professionnels en train, avion et voiture Total des déplacements professionnels en train, avion et voiture par ETP	184 143 641,86 6 425,47	203 469 315,44 7 198,18	99,21

Evolution des déplacements professionnels en km/ETP entre 2017 et 2018



Les déplacements professionnels sont en hausse en 2018 (+12%* par ETP).

En effet, les déplacements en train et en avion ont augmenté de manière exceptionnelle entre 2017 et 2018 (le kilométrage a progressé de 22,1% en avion et de 20,1% en train en 2018). Cette hausse est à relativiser, car la voiture représente toujours la plus grosse part du kilométrage total (76%, contre 13% pour le train et 11% pour l'avion). Les déplacements en voiture ont aussi augmenté significativement entre 2017 et 2018, cela s'explique par un plus grand nombre de déplacements commerciaux, ce qui est un bon signe intrinsèquement (+9% par ETP en 2018, après +2,65% en 2017). *[*Une grande partie de cette augmentation en 2018 est également due aux données non reportées en 2017 des déplacements d'une filiale, Gan Prévoyance, représentant une partie significative des déplacements du groupe. Seuls ceux gérés par G2S avaient été pris en compte (écart 2017-2018 de plus de 8 M de km sur les déplacements en voiture). A données comparables (sources G2S uniquement), l'augmentation globale des déplacements serait de 5,9% au lieu de 12%.]*

Pour des raisons de sécurité, de coûts et de réduction d'empreinte environnementale, le groupe encourage régulièrement ses collaborateurs, d'une part à effectuer moins de déplacements lorsque cela est possible, les sensibilise à l'utilisation de la visio-conférence en réunion pour réduire les déplacements et, d'autre part à l'utilisation des modes de transports « propres » ou « doux ».

En 2018, certaines entreprises du groupe ont commencé à mettre en place des « plans de déplacement entreprise » afin d'optimiser la mobilité des collaborateurs et de réduire l'usage de la voiture individuelle.

S'agissant des flottes (5000 véhicules environ, essentiellement en diesel), elles sont renouvelées tous les deux ans, et comportent donc les modèles les moins consommateurs de carburant et les moins émetteurs. Quelques véhicules électriques ont été introduits à titre expérimental dans les flottes de certaines entreprises (caisses régionales, G2S, Mutuaide,...). L'introduction de modèles essence et l'utilisation de la télématique embarquée sont en réflexion. Groupama privilégie à ce stade les petits moteurs diesel faiblement émetteurs ; Groupama affiche une moyenne d'émission de CO₂ inférieure à 90 g/km sur l'ensemble de la flotte.

Emissions de CO₂ liées à notre fonctionnement

Les émissions totales de CO₂ par personne (ETP) sont en augmentation en 2018, (+6,3% par rapport à 2017, à 1,72 tonne équivalent CO₂ (técCO₂) par ETP – le total groupe ayant augmenté de 4,5% [retraité des données Gan Prévoyance, +1,4%], à 48 340 Téqu. CO₂. (Détails selon les 3 scopes du GHG Protocol dans les tableaux ci-dessous).

Les hausses des consommations et des déplacements ne sont pas proportionnelles à la hausse des émissions de CO₂, car les baisses les plus significatives sont réalisées à l'international là où les facteurs d'émissions de CO₂ sont les plus élevés.

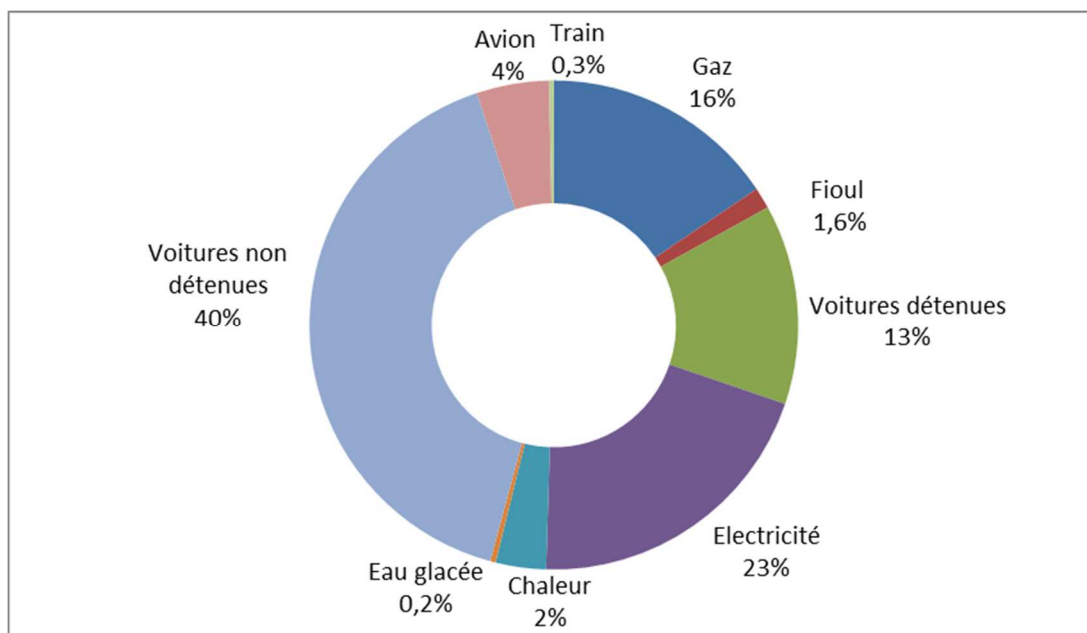
Emissions de CO₂ pour la période de Reporting 2018 selon les 3 scopes définis par le GHG Protocol et selon la méthode de consolidation du contrôle opérationnel :

Emissions directes – Scope 1 (TeqCO₂)	2017	2018	Périmètre 2018 (%)
Emissions directes de CO ₂ liées aux chaudières à gaz <i>Emissions directes de CO₂ liées aux chaudières à gaz par ETP</i>	7 456 0,2620	7 570,74 0,2678	99,21
Emissions directes de CO ₂ liées aux chaudières à fioul <i>Emissions directes de CO₂ liées aux chaudières à fioul par ETP</i>	770,93 0,0268	679,86 0,0240	99,21
Emissions directes de CO ₂ liées aux déplacements professionnels en véhicules terrestres détenus <i>Emissions directes de CO₂ liées aux déplacements professionnels en véhicules terrestres détenus par ETP</i>	6 026,69 0,2118	6 444,44 0,2279	99,21
TOTAL DES EMISSIONS DIRECTES GHG_01 TOTAL DES EMISSIONS DIRECTES GHG_01 PAR ETP	14 253,63 0,5007	14 695,03 0,5198	99,21

Emissions indirectes – Scope 2 (TeqCO₂)	2017	2018	Périmètre 2018 (%)
Emissions directes de CO ₂ liées à la consommation d'électricité <i>Emissions directes de CO₂ liées à la consommation d'électricité par ETP</i>	10 404,55 0,3647	9600,10 0,3487	99,19
Emissions directes de CO ₂ liées à la consommation de chaleur <i>Emissions directes de CO₂ liées à la consommation de chaleur par ETP</i>	1 095,78 0,0382	1 580,40 0,0571	99,19
Emissions directes de CO ₂ liées à la consommation d'eau glacée <i>Emissions directes de CO₂ liées à la consommation d'eau glacée par ETP</i>	138,43 0,0048	174,26 0,0062	99,19
TOTAL DES EMISSIONS INDIRECTES GHG_02 TOTAL DES EMISSIONS INDIRECTES GHG_02 PAR ETP	11 638,77 0,4077	11 354,77 0,4120	99,19

Emissions indirectes – Scope 3 (TeqCO₂)	2017	2018	Périmètre 2018 (%)
Emissions directes de CO ₂ liées aux déplacements professionnels en véhicules terrestres non détenus <i>Emissions directes de CO₂ liées aux déplacements professionnels en véhicules terrestres non détenus par ETP</i>	18 294,12 0,6383	19 774,33 0,6995	99,21
Emissions directes de CO ₂ liées aux déplacements professionnels en avion <i>Emissions directes de CO₂ liées aux déplacements professionnels en avion par ETP</i>	1 909,90 0,0669	2 335,58 0,0826	99,21
Emissions directes de CO ₂ liées aux déplacements professionnels en train <i>Emissions directes de CO₂ liées aux déplacements professionnels en train par ETP</i>	153,65 0,0053	180,8 0,0063	99,21
TOTAL DES EMISSIONS INDIRECTES GHG_03 TOTAL DES EMISSIONS INDIRECTES GHG_03 PAR ETP	20 357,68 0,7106	22 290,71 0,7890	99,21

Source des émissions de CO₂ par ETP en 2018



Changement climatique : offres et investissements. S'il n'existe pas à ce jour de méthode pour évaluer les émissions induites par les offres d'assurance (produits et services), il est intéressant de mentionner pour cet exercice toute une série de solutions d'assurance adaptées et innovantes proposées par le groupe, qui participent de la lutte contre le changement climatique ou destinées à en atténuer les conséquences pour ses sociétaires et clients.

- Des produits et services « éco-responsables » : en incitant à de nouveaux comportements ou favorisant certains équipements, les offres des entreprises de Groupama participent de la préservation de l'environnement et du climat :
 - En assurance automobile, les produits à tarification comportementale, qui encouragent une conduite plus sûre et induisent des baisses de consommations de carburants, continuent à se développer avec l'extension dans tout le groupe du principe du « Pay how you drive » via l'assurance et l'application Groupama On Board (destinée aux jeunes conducteurs). Amaguiz a par ailleurs développé, dans le cadre du partenariat Renault Assurances, une assurance spécifique et une application mobile pour les assurés Renault de la nouvelle voiture électrique Zoé (Renault assurances connectées). Ces derniers peuvent télécharger gratuitement l'application et recevoir des conseils personnalisés sur leur conduite, qui permettent de gagner jusqu'à l'équivalent de 36% de la prime annuelle.
 - Les formations à l'éco-conduite de Centaure : les onze centres Centaure sont un relais important des actions de prévention de Groupama à l'égard de ses sociétaires, mais également des entreprises et du grand public. Ils proposent des modules d'éco-conduite parmi leur éventail de formations post-permis.
 - La politique de réparation – au lieu du remplacement - des pièces automobiles endommagées a permis de réparer 33,2% des pare-chocs et boucliers en 2018 (33% en 2017). Cette politique permet de réduire nos émissions de CO₂ et notre production de déchets.
 - En multirisque habitation, les offres incluent la couverture des équipements d'habitation producteurs d'énergies renouvelables ainsi que, depuis dix ans déjà, une formule de rééquipement à neuf écologique pour les appareils ménagers nécessitant un remplacement.
 - Pour les professionnels dont ceux de l'agriculture, Groupama propose la couverture des activités de production d'énergies renouvelables et de bioénergies comme la méthanisation. Groupama Assurances Mutuelles et l'Association des Agriculteurs Méthaniseurs de France ont signé en 2017 une convention de partenariat visant au développement et la pérennisation de la filière biogaz agricole. Groupama assure des unités de production de biogaz depuis 2008. La qualité reconnue de ses intervenants (souscription et ingénierie des risques) lui permet de développer un conseil et un suivi spécifiques pour la maîtrise des risques liés à la méthanisation. Groupama a lancé en 2018 la première assurance d'unité de microméthanisation urbaine (à Bordeaux et Lille), favorisant ainsi les circuits courts.
 - A noter : la joint-venture du groupe en Chine (Groupama Avic) assure 700.000 yaks d'éleveurs nomades, ceux-ci bénéficiant d'un système qui permet notamment de lutter contre le surpâturage.

- Mieux prévenir et indemniser face au changement climatique :
 - L'assurance multirisques climatique sur récolte permet aux agriculteurs de protéger leurs cultures. 2018 s'inscrit sur des bases similaires à 2017, avec 187 millions d'euros d'indemnités versées. Cette couverture, co-construite avec les agriculteurs par Groupama, a permis d'expérimenter depuis déjà 10 ans ce type de protection. Le groupe commercialise depuis 2015 une nouvelle formule de cette offre – dont le groupe a participé à la définition au niveau national – sous forme d'un contrat socle contre les « coups durs » et d'options, avec l'objectif d'offrir à un maximum d'exploitants, la possibilité de couvrir leurs charges opérationnelles à un coût financier limité. Afin d'élargir la couverture à l'ensemble des productions, un contrat pour les Prairies a vu le jour en 2016. Groupama participe activement à l'effort de pédagogie pour inciter les agriculteurs à adhérer à ces formules, encore trop faiblement soucrites. Ce sera un pilier dans le domaine des outils de la gestion des risques de la PAC 2020.
 - Groupama s'est associé à Exo Expert et à Airinov, pour accompagner le développement des drones, dans la protection du risque et le déploiement de nouveaux services aux agriculteurs. Les services développés permettront à Groupama d'optimiser la performance et la qualité des prestations d'assurance comme le suivi au plus près de la situation des cultures, des dégâts subis ou encore le repérage efficace des zones impactées par un événement climatique.
 - Les services de prévention et d'alerte de Predict, filiale de Météo France, sont désormais accessibles à l'ensemble des clients du groupe. L'application mobile Groupama-Predict permet aux clients de recevoir des messages concernant des informations clés pour anticiper et gérer un phénomène météorologique à risque.
 - La notion de préjudice écologique a été introduite dans le Code pénal en 2016, aussi Groupama préparera-t-il ses clients et sociétaires, dont les agriculteurs, à cette nouvelle responsabilité, qui sera intégrée à la RC environnementale.

Groupama organise des conférences sur les risques climatiques en 2018 : conférences pour un public généraliste, à l'occasion d'AG ou présentées par le journaliste Louis Bodin par exemple, ou des conférences de techniciens, comme la convention à destination des experts climatiques du groupe afin d'échanger sur les dernières innovations (15/02/2018).

La gestion d'actifs responsable – notamment dans la prise en compte des objectifs de limitation du changement climatique – est traitée dans le reporting dit de l'art. 173, dont la deuxième parution date de juin 2018, disponible sur le site groupama.com. Les données seront celles au 31.12.2017²². Ce reporting donne une mesure de l'empreinte carbone de nos portefeuilles. Elle vise à détecter les secteurs les plus contributeurs.

Parallèlement à la tenue de la COP 24, le groupe a réaffirmé en décembre 2018 sa volonté d'accompagner la transition écologique et énergétique vers une économie moins carbonée.

En tant qu'assureur mutualiste et investisseur responsable, Groupama fait du changement climatique un des piliers de son engagement quotidien.

Ainsi, le groupe n'investit plus et se désengage dès à présent et de façon progressive de toute entreprise dont le chiffre d'affaire ou le mix de production énergétique reposerait à plus de 30% sur le charbon. S'agissant des énergies fossiles, le groupe s'engage à ne pas investir dans toute entreprise dont les sables bitumineux représenteraient plus de 15% des réserves totales.

Par ailleurs, le groupe entend en parallèle réaliser 1 milliard d'euros de nouveaux investissements, sur un horizon de 3 ans, en faveur du financement de la transition énergétique.

2.8.4. Protection de la biodiversité

Groupama Immobilier a signé en 2018 la Charte pour le développement de la biodiversité en ville et s'engage ainsi à prendre en compte l'enjeu biodiversité en amont des projets et pousser la performance sur cette cible, sur les certifications globales, communiquer sur les actions mises en œuvre et sensibiliser les citoyens.

Le groupe est un des principaux propriétaires privés de forêts et le deuxième assureur de forêts en France. Ce patrimoine forestier, de 21.000 hectares, représente l'un des plus importants « poumon vert » français.

L'ensemble des forêts gérées par Groupama Immobilier (29 massifs forestiers) sont certifiées PEFC (label garantissant une gestion durable de la ressource bois dans les forêts). Ce label définit des règles strictes de réalisation des chantiers d'exploitation et de travaux dans le cadre d'une gestion durable de la forêt. Ces règles visent notamment à exploiter la forêt dans le respect du sol, de l'eau, de la faune et de la flore.

²² Données au 31.12.2018 disponibles dans le reporting de juin 2019.

Groupama est pionnier dans l'évaluation du stockage de carbone en forêt. En effet, en 2015, une étude menée pour le compte de la Société Forestière Groupama a permis de pour la première fois de démontrer que les forêts ont joué un rôle de puits de carbone. Elles ont contribué à la réduction des émissions nettes de CO₂ de la France (voir données ci-après). Ces quantités de carbone ont été stockées dans les forêts de la SFG ou ont été évitées grâce à l'usage des produits bois issus de ses forêts. Cette étude est actualisée annuellement.

Deux acquisitions de forêts ont été réalisées en 2018 (dans l'Aude et en toute fin d'année dans le Lot-et-Garonne).

Données de l'étude pour 2018 : (source : EcoAct et If Consultants pour la SFG)

Stock de carbone des forêts SFG : 10 millions de t de CO₂ sur 20.933 ha

Accroissement annuel du CO₂ stocké (solde entre les plantations et les coupes + stockage de biomasse) : +352.337 t

Emissions de CO₂ évitées : 39.658 t par l'utilisation du bois vendu

A comparer à : 48 KT éq. CO₂ émis par le fonctionnement du groupe en 2018 (périmètre combiné)

Plus globalement, nos politiques contribuent directement à la protection de la biodiversité avec la réduction des consommations de papier et des émissions de CO₂.

2.8.5. Réduction des émissions carbone [indicateur]

Le groupe s'est donné comme objectif de réduire de 18% par ETP à horizon 2018 ses émissions, par rapport à 2013 (hors émissions carbone liées indirectement aux offres et aux investissements) ; cet objectif a été calculé sur notamment des hypothèses de renouvellement des flottes auto²³ à iso configuration du par cet iso mesure des émissions des modèles.

Depuis 2013, la variation des émissions est de -7,1% *[-10% retraité des données Gan Prévoyance ; -16,6% en tenant compte de l'évolution réelle des coefficients d'émission moyens des flottes]*.

Les déplacements professionnels, et notamment l'utilisation des voitures, représentent le poste le plus émetteur en CO₂ (les voitures représentent 53% des émissions totales du groupe par ETP en 2018) et constituent aujourd'hui le principal levier de réduction. Le déploiement des Plans de Déplacements Entreprise, en application de la Loi de transition énergétique et la future Loi d'orientation sur les mobilités, pourra constituer un des leviers.

3. Notre éthique

L'éthique professionnelle du groupe s'appuie sur des valeurs issues du mutualisme et se manifeste dans la façon d'exercer ses métiers, ses responsabilités, tant vis-à-vis des collaborateurs que des sociétaires et clients et plus généralement auprès de toutes les parties prenantes (tiers, collectivités, etc.). Le strict respect de cette éthique et des lois et réglementations s'inscrit dans l'objectif de servir au mieux nos sociétaires et clients, de réduire nos risques et de contribuer au développement durable de notre entreprise.

3.1.1. Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT

Le groupe rappelle son engagement à respecter les stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail (OIT) dans sa Charte éthique, déployée dans l'ensemble de ses entreprises et portée à la connaissance de tous ses salariés. La Charte éthique rappelle également que le groupe adhère pleinement aux recommandations ou engagements formulés par : la Déclaration universelle des droits de l'Homme et la Convention européenne des droits de l'Homme, les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales, les dix principes du Pacte mondial des Nations unies et la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.

3.1.2. Charte éthique groupe, Code de conduite et dispositif d'alerte éthique

La Charte éthique du groupe Groupama a été élaborée en 2008. Elle a été annexée au règlement intérieur des entreprises du groupe en respectant les procédures d'information et de consultation des instances représentatives du personnel (Comité de groupe et Comité d'entreprise européen, CHSCT, CE, Inspecteurs du travail, greffes du conseil des Prud'hommes et affichage). Enfin, elle a été diffusée en 2009-2010 à l'ensemble des collaborateurs (par voie électronique et mise en ligne sur l'intranet du groupe), ainsi qu'aux agents généraux de Gan Assurances, aux mandataires de Gan Patrimoine et aux secrétaires-mandataires de caisses régionales. Elle a été amendée une première fois en 2014-2015.

La Charte éthique créée a pour objet principal de fédérer et mobiliser les collaborateurs autour de ses valeurs de proximité, d'engagement, de performance et de solidarité. Elle définit les engagements du groupe en matière d'éthique, tel que :

- agir dans le respect de la confiance que nous portent nos sociétaires et clients,
- favoriser le développement des talents individuels et collectifs des collaborateurs,

²³ Note CEG avril 2014

- affirmer notre vocation d'acteur socialement responsable et solidaire.

Ces engagements sont déclinés en règles de conduite à adopter par les collaborateurs. En particulier, ceux-ci 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. La Charte éthique définit également les missions du Comité d'éthique, composé des plus hauts dirigeants du groupe, qui se réunit deux fois par an (voir point 2.2.).

Les mesures demandées par les lois promulguées fin 2016 et en 2017, respectivement Sapin 2 (prévention/détection de la corruption et du trafic d'influence) et Devoir de vigilance (prévention des atteintes aux droits humains, libertés fondamentales, santé et sécurité des personnes, et à l'environnement), ont amené le groupe notamment à travailler à nouveau en 2017 à la modification de sa Charte éthique, à créer un Code de conduite distinct et à prévoir un système d'alerte éthique. Les éléments finalisés ont été communiqués aux salariés au niveau groupe en décembre 2018 à la suite de l'information-consultation des instances sociales des entreprises au cours de l'année.

Le nouveau dispositif est désormais le suivant :

- La charte éthique reflète l'essence des valeurs et engagements pris par le groupe.
- Le code de conduite répertorie les règles à adopter ou à proscrire à l'attention de tous les collaborateurs dans leurs activités ainsi que le dispositif d'alerte éthique.
- Le dispositif d'alerte éthique en place (au niveau de chaque entreprise du groupe) concerne le droit de tous els collaborateurs (salariés, mandataires ou agents généraux ainsi que les collaborateurs extérieurs et occasionnels) de signaler, via une adresse de messagerie dédiée, aux personnes habilitées de leur entreprise (le responsable de la Fonction clé Vérification de la Conformité, ou le responsable Conformité) des faits portant sur les domaines suivants :
 - corruption, trafic d'influence ;
 - atteinte aux droits humains et libertés fondamentales ;
 - atteinte à l'environnement ;
 - fraude interne ;
 - crime ou délit ;
 - menace ou préjudice grave pour l'intérêt général.

La Charte éthique et le Code de conduite, annexés au règlement intérieur, sont des documents ayant force juridique. Ils s'appliquent à toutes les sociétés du groupe, en France et à l'International.

Ce dispositif éthique mis en place dans le groupe répond aux obligations prévues par la loi Sapin 2 ainsi que la loi relative au Devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre.

3.1.3. Engagements RSE dans les relations avec la sous-traitance et les fournisseurs

En référence aux dix principes de la Charte du Pacte mondial et à la Charte de la diversité, la politique d'achats du groupe s'est dotée d'engagements RSE, parmi lesquels figure une Charte de déontologie Achats, intégrée dans le règlement intérieur de Groupama Assurances Mutuelles. Trois aspects y sont particulièrement développés : la prise en compte des modes de fabrication des matériels, du comportement des fournisseurs au sujet de ces modes de fabrication, et le respect du droit du travail et des règles de l'OIT par le fournisseur.

Groupama a également signé la Charte Inter-entreprises, qui incite notamment à privilégier les relations durables avec les PME, à incorporer des critères RSE dans le choix des fournisseurs et à prendre en compte la responsabilité territoriale d'un grand groupe.

Par ailleurs, dans nos appels d'offres, nous demandons à nos fournisseurs, dans le cadre de la Charte RSE Fournisseurs ou de clauses contractuelles spécifiques, de déclarer s'ils respectent les principes de l'OIT, de la déclaration universelle des Droits de l'Homme et de la Charte du Pacte mondial (conditions de travail, respect de l'environnement, éthique), et nous les incitons à adopter un comportement éco responsable (conception des produits, formation du personnel, acheminement, gestion des déchets). Une clause « RSE » est insérée dans les contrats.

Les achats réalisés par le groupe portent essentiellement sur quatre pôles :

- informatique et télécommunications,
- prestations intellectuelles (conseil en stratégie, conseil en RH, formation, marketing, voyages, etc.),
- moyens généraux (gestion du bâtiment dans son ensemble : construction, service aux occupants, etc.),
- achats assurantiels.

3.1.4. Conformité

Groupama s'est doté d'une politique de Conformité groupe, validée par le Conseil d'Administration de Groupama SA (devenue Groupama Assurances Mutuelles), afin de s'assurer que les pratiques des entreprises du groupe sont conformes à l'ensemble des textes législatifs ou réglementaires ainsi qu'aux normes édictées par les autorités de tutelle et les usages professionnels.

Celle-ci présente l'organisation mise en œuvre pour atteindre cet objectif et le cadre structurant du dispositif de gestion des risques de non-conformité, soit :

- Le dispositif mis en place en accord avec la stratégie du groupe et dans le respect de son appétence aux risques,
- Les rôles et responsabilités des principaux acteurs aux niveaux groupe et des entreprises.

La politique de Conformité groupe s'applique à l'ensemble des entreprises composant le groupe Groupama tant en France qu'à l'International, dans le respect des règles de proportionnalité (nature des activités et politique de risques associée, taille, effectif, etc.) telles que prévues par la Directive 2009/138/CE, et ce qu'elles soient assujetties ou non à Solvabilité 2 ou à toute législation/réglementation équivalente. Cette politique tient également compte des dispositions prévues par la Directive sur la Distribution d'Assurance (DDA) et les lois Sapin 2 et Devoir de vigilance. Les mesures de mise en œuvre de ces lois sont évoquées dans la partie Gestion des risques du Document de référence.

La Fonction de « Vérification de la Conformité » est indépendante des activités opérationnelles et rend compte directement à un membre du Comité de Direction Générale n'exerçant lui-même aucune fonction opérationnelle au sein de l'entité à laquelle il appartient. Elle répond aux critères de compétences et d'honorabilité, et fait l'objet d'une notification à l'ACPR. Elle est soumise à un devoir d'alerte auprès des instances de gouvernance du groupe et des entreprises du groupe, ainsi qu'aux autorités de contrôle.

Étant précisé que le risque de non-conformité est un risque opérationnel à caractère transversal, le dispositif de maîtrise des risques de non-conformité est une des composantes essentielles du contrôle interne organisé au sein du groupe.

La conformité couvre essentiellement les thèmes portant sur le cœur de métier du groupe, soit l'assurance non-vie, l'assurance vie, la gestion d'actifs, l'immobilier régis notamment par les Codes des assurances, monétaire et financier, de la consommation, du commerce, le Règlement général de l'AMF, ainsi que les réglementations émanant des autorités de contrôles auxquelles ces activités sont assujetties. Elle vise plus particulièrement :

- la protection de la clientèle,
- la lutte contre le blanchiment de capitaux et financement du terrorisme,
- le respect de l'éthique et de la déontologie, notamment la gestion des conflits d'intérêts, la lutte contre la corruption et le trafic d'influence, le devoir de vigilance des sociétés mères,
- la protection des données à caractère personnel et en particulier les données à caractère médical.

En 2017, la politique de Conformité Groupe a été renforcée afin d'intégrer les mesures demandées par les lois Sapin 2 (prévention/détection de la corruption et du trafic d'influence) et Devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre (prévention des atteintes aux droits humains, libertés fondamentales, à la santé et à la sécurité des personnes, et à l'environnement, notamment pour la sous-traitance et les fournisseurs). Au niveau groupe, la mise en œuvre globale des mesures anti-corruption est pilotée par la Direction Conformité groupe – avec le concours notamment de la Direction juridique groupe et de la DRH Groupe.

3.1.5. Protection des données personnelles

Le Code de conduite groupe précise que les entreprises du groupe veillent à ce que les informations personnelles collectées et traitées ne portent atteinte ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles. Elles s'engagent également à respecter les droits des personnes concernées et à prendre toutes mesures pour protéger leur confidentialité.

Groupama a décidé en 2007 de désigner un CIL pour le groupe, dont les missions sont définies par la loi, et qui consistent notamment à établir et tenir à jour la liste des traitements en vigueur dans les entreprises du groupe, à conseiller, former, à veiller à la conformité aux réglementations en la matière (a priori, a posteriori), alerter et gérer les droits des personnes. Elle assure de fait les relations avec la CNIL.

Depuis l'entrée en application du RGPD le 25 mai 2018, le CIL Groupe a laissé la place au DPO France (Data Privacy Officer), qui prend également les missions du CPO Groupe. Dans la perspective de l'entrée en vigueur du

Règlement Général sur la Protection des Données en 2018, le groupe avait nommé un « Corporate Privacy Officer » (CPO) groupe en 2016. L'intérêt de cette désignation réside essentiellement dans l'instauration d'un pilotage et d'une animation de la gouvernance « Données personnelles » au niveau groupe, en capitalisant sur le socle de gouvernance des données personnelles mis en œuvre en France par le CIL (DPO France), permettant ainsi de réduire les risques. Chaque filiale internationale a également désigné un DPO auprès de son autorité de contrôle nationale.

Ainsi, le DPO France (& CPO Groupe), assisté de son équipe, assure ce rôle et ces missions pour l'ensemble des entreprises du groupe. La fonction de DPO France Mutualisé est indépendante de par la loi et rattachée au Secrétaire Général, membre du Comité de Direction Générale. Elle répond aux exigences légales et réglementaires régissant les conditions de désignation d'un DPO, et a fait l'objet d'une désignation à la CNIL. Cette fonction est soumise à un devoir d'alerte, et doit rendre compte de ses activités au travers de l'élaboration d'un « bilan annuel d'activité » présenté au responsable de traitement et tenu à disposition de la CNIL.

S'agissant des données à caractère personnel, le contrôle de la conformité constitue l'une des missions assurées par le DPO France & CPO Groupe et ses équipes. La conformité des traitements de données à caractère personnel couvre non seulement les thèmes précités portant sur le cœur de métier du groupe (assurance non-vie, assurance vie, gestion d'actifs, immobilier, etc.) mais également sur tous autres thèmes dès lors que des données à caractère personnel sont concernées (ex. : ressources humaines, dispositifs de vidéosurveillance, activités de services, etc.).

Le 24 mai 2018, la CNIL a délivré 28 labels « Gouvernance des données personnelles » aux entreprises françaises du groupe ; ces labels démontrent que celles-ci étaient prêtes pour l'entrée en application du RGPD. C'est un gage de confiance fort pour nos sociétaires, clients, salariés, partenaires.

3.1.6. Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB/FT) est un enjeu important pour les entreprises assujetties du groupe.

Dans ce cadre, une coordination au niveau du groupe et un réseau de responsables de la LCB/FT dans les filiales d'assurance (en France et à l'international) et du pôle financier, ainsi que dans les caisses régionales, a notamment été mis en place. La Direction Juridique groupe en assure le pilotage : conformité réglementaire, réunions périodiques et bulletin d'information, reporting trimestriel et points de situation semestriels pour la Direction Générale du groupe, rapport annuel au Conseil d'administration de Groupama Assurances Mutuelles sur les actions menées au sein du groupe.

Cette organisation comprend également, à l'échelon central, un comité « d'orientation et de suivi » de la LCB/FT dans le groupe, chargé de suivre et de coordonner les actions menées par les différentes fonctions et entités qui interviennent dans ce domaine.

Une charte d'organisation de la LCB/FT définit les rôles et responsabilités des différents acteurs au niveau du groupe et de chaque entreprise opérationnelle assujettie, décrit le dispositif mis en place en matière d'information et de formation des personnels, détermine les modalités d'échanges d'information nécessaires à l'exercice de la vigilance et précise le dispositif applicable en matière de gestion des risques de LCB/FT.

L'année 2018 a été en particulier consacrée au renforcement du dispositif et à la réalisation de travaux d'évolution dans le cadre de la transposition en droit français de la « IVe directive anti-blanchiment ».

4. Tables de concordance

4.1. RISQUES RSE – Identifier les risques pour mieux les maîtriser. Comme indiqué au point 2.3., les travaux sur la cartographie et l'évaluation des risques RSE du groupe ont démarré en 2018 et se poursuivront en 2019. Le reporting RSE ou DPEF 2019 prendra appui sur ces travaux.

Dans cette attente, nous vous communiquons ci-dessous un tableau de concordance avec la liste des risques RSE identifiés dans le Guide du reporting RSE du secteur de l'assurance publié en 2018 et réalisé par la FFA (Commission Développement Durable). L'édition 2018 du guide ne propose pas à ce stade d'indicateurs.

Risques RSE	
Baisse de l'attractivité et hausse de la volatilité client (du fait d'offres inadaptées, d'un défaut de conseil, etc.)	2.6.1., 2.6.2.
Hausse significative des coûts liés à la diminution de la résilience de la société	2.6.3., 2.6.4.
Fraude, blanchiment d'argent et corruption	3.1.4., 3.1.6.
Risque cyber	2.5.3., 2.6.3., 2.6.4., 3.1.5.
Inadéquation des compétences avec l'évolution des métiers	2.5.3.
Dégradation du climat social	2.5.5.
Manque d'accessibilité à l'assurance et augmentation du « protection gap »	2.6.4.
Impacts environnementaux et sociétaux liés aux investissements	2.6.5., 2.8.3, 2.8.4.

4.2. LISTE DES INFORMATIONS RSE

La société Groupama Assurances Mutuelles présente de façon volontaire dans son rapport de gestion les actions menées et les orientations prises par la société pour prendre en compte les conséquences sociales et environnementales de son activité et remplir ses engagements sociétaux en faveur du développement durable. La correspondance avec les informations présentées par la réglementation (mentionnées dans l'ordonnance relative à la publication d'informations non financières et son décret d'application de 2017, respectivement en juillet et août 2017) est indiquée ci-dessous.

Informations sociales

Emploi :	
L'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	2.5.1.
Les embauches et les licenciements	2.5.1.
Les rémunérations et leur évolution	2.5.1.
Organisation du travail :	
L'organisation du temps de travail	2.5.3.
Absentéisme	2.5.3.
Relations sociales :	
L'organisation du dialogue social ; notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci	2.5.5.
Le bilan des accords collectifs, notamment en matière de santé et sécurité au travail	2.5.5.
Santé et sécurité :	
Les conditions de santé et de sécurité au travail	2.5.3.
Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	2.5.5.
Les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	2.5.3.
Formation :	
Les politiques mises en œuvre en matière de formation, notamment en matière de protection de l'environnement	2.5.3.
Le nombre total d'heures de formation	2.5.3.
Diversité et égalité des chances / égalité de traitement	
Les mesures prises en faveur l'égalité entre les femmes et les hommes	2.5.2.
Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	2.5.2.
Les mesures prises en faveur de la lutte contre les discriminations	2.5.2.

Informations environnementales

Politique générale en matière d'environnement :	
L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	2.8.1.
Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	2.6.3., 2.8.2.
Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours	Pas de provisions
Pollution	
Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	2.8.1.
La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	2.8.1.
Economie circulaire	
Prévention et gestion des déchets - les mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets ; - les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire	2.8.2.
Utilisation durable des ressources -la consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales ; -la consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation; -la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	2.8.2.
L'utilisation des sols	N/A
Changement climatique :	
Les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et services qu'elle produit	2.8.3.
Les mesures prises pour l'adaptation aux conséquences du changement climatique	2.8.3.
Les objectifs de réduction fixés volontairement à moyen et long terme pour réduire les émissions de GES et les moyens mis en œuvre à cet effet	2.8.4.
Protection de la biodiversité :	
Les mesures prises pour développer la biodiversité	2.8.4.

Informations sociétales, lutte contre la corruption, droits de l'homme

Impact territorial, économique et social de l'activité de la société :	
En matière d'emploi et de développement régional	2.7.
Sur les populations riveraines ou locales	2.7.
Relations entretenues avec les personnes ou organisations intéressées par l'activité de l'entreprise :	
Les conditions de dialogue avec ces personnes ou ces organisations	2.6.1., 2.7.1.
Les actions de partenariat ou de mécénat	2.7.2., 2.7.3.
Sous-traitance et fournisseurs :	
La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	2.7.4., 3.3.
La prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	3.3.
Loyauté des pratiques :	
Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	3.5.
Lutte contre la corruption :	
Les actions engagées pour prévenir la corruption et l'évasion fiscale	Parties 2 et 3
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT :	
Au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	Parties 2 et 3
A l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	Parties 2 et 3
A l'élimination du travail forcé ou obligatoire	Parties 2 et 3
A l'abolition effective du travail des enfants	Parties 2 et 3
Actions engagées en faveur des droits de l'homme	Parties 2 et 3