

Déclaration de Performance Extra-Financière 2019 de Groupama

DPEF sur le périmètre combiné

Sommaire :

1^{ère} partie : La RSE au cœur de notre modèle d'affaires

- Une dynamique de responsabilité depuis les origines de notre groupe
- Nos valeurs et notre raison d'être
- Notre ambition
- Notre modèle d'affaires, créateurs de valeurs pour les hommes et les territoires
- Gouvernance et stratégie RSE

2^{ème} partie : Enjeux RSE et risques associés

- Evaluation des risques
- Enjeux sociaux et risques associés
- Enjeux sociétaux et risques associés
- Enjeux environnementaux et risques associés
- Les engagements sociétaux en faveur du développement durable
- La lutte contre la corruption, le trafic d'influence, le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme et l'évasion fiscale

3^{ème} partie : Adaptation au changement climatique : l'empreinte écologique du groupe

- Economie circulaire
- Changement climatique et protection de la diversité

Tableaux et note

- Tableau : liste des entités prises en compte dans le périmètre DPEF
- Tableau récapitulatif des risques, thématiques et indicateurs
- Tableaux des données extra-financières de Gan Assurances et de Gan Prévoyance¹
- Note méthodologique

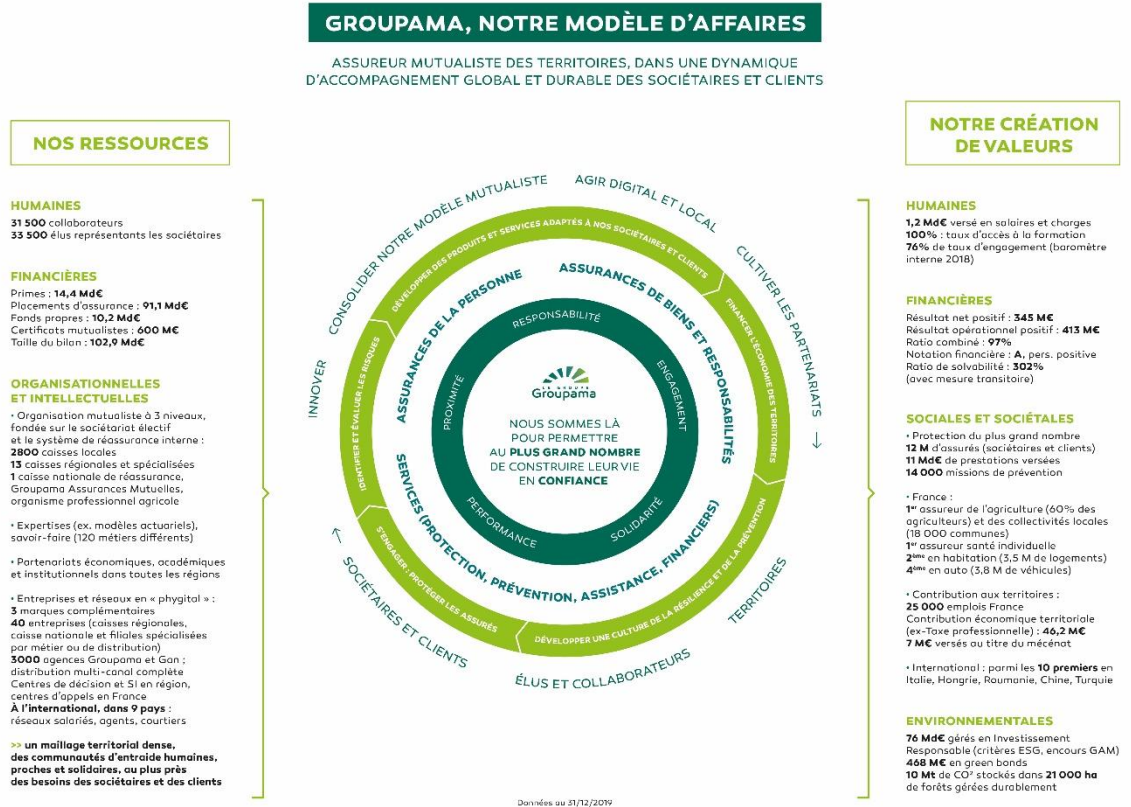
Les informations sociales, sociétales et environnementales publiées dans cette « déclaration »² portent sur l'ensemble des entités du périmètre des comptes combinés, à savoir les caisses régionales, les filiales et les entités nationales. Cette approche permet d'apprécier significativement, dans sa globalité, 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 également en synthèse dans la partie 4.1 du Document « URD³ » 2020 ainsi que dans le Rapport annuel du groupe Groupama.

¹ Les données extra-financières spécifiques à Groupama Gan Vie sont disponibles dans la « DPEF » (voir note 2) de cette filiale du groupe.

² « Déclaration de performance extra-financière », DPEF, élaborée volontairement par Groupama, selon l'ordonnance relative à la publication d'informations non financières et de son décret d'application respectivement en juillet et août 2017.

³ Universal Registration Document (anciennement Document de référence).

1. La RSE au cœur de notre modèle d'affaires



83,6% de l'activité du groupe est réalisée en France⁴ dans l'activité d'assurance ; sur le total de l'activité, l'assurance de personne représente 47,5%, l'assurance des biens et responsabilités 51,3%, les activités financières 1,2%. L'effectif du groupe est de 31.500 salariés⁵ dont 78% travaillent en France.

1.1. Une dynamique de responsabilité depuis les origines de notre groupe

La politique de développement durable de Groupama a 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.

⁴ Outre la France, Groupama est présent en Italie, Turquie, Hongrie, Roumanie, Slovaquie, Bulgarie, Grèce, Tunisie (participation de 35% dans un groupe) et Chine (sous forme de *Joint Venture*).

⁵ Soit en ajoutant à l'effectif du périmètre combiné stricto sensu les effectifs des sociétés CIGAC, Cofintex 6, SDGAC, Centres Centaure, CapsAuto, SPSE, SPARA, Chine.

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 : *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 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 qui mobilisent son énergie et ses moyens, 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 cinq grands piliers identifiés de notre projet Vision – garder la proximité client en ré-enchantant la relation avec eux, renforcer notre capacité de distribution, faire 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, cinq 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 valeurs, dans la durée, au bénéfice de ses parties prenantes : clients/sociétaires, collaborateurs et partenaires dans les territoires.

Groupama est un des leaders de l'assurance en France et présent dans neuf autres pays. Son utilité sociétale réside naturellement dans la nature de notre métier, la protection financière, pilier de l'activité des économies modernes et il est plus que cela car acteur de la vie sociale, 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, basée notamment sur des caisses locales regroupant les sociétaires et des caisses régionales qui sont des entreprises régionales autonomes, responsables et solidaires entre elles via notamment le mécanisme de la réassurance.

Et la solidité financière du groupe, illustrant la qualité de la gestion et gage de durabilité, s'est encore renforcée en 2019 : l'agence Fitch a relevé à nouveau la notation de Groupama de 'A-' à 'A' (*Strong*) et maintient la perspective à 'Positive'.

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 se résument pas à la conclusion des contrats.

1.5. Gouvernance et stratégie RSE

L'équipe RSE au sein de la Direction Communication Interne et RSE, rattachée à la DRH Groupe de Groupama Assurances Mutuelles, 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/référents 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 dans leur entreprise et échangent sur leurs bonnes pratiques.

Pilotée par l'équipe RSE, la stratégie RSE Groupe est un 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 des années 2019-2021 a été construit grâce à une démarche collaborative, en associant en 2018 les référents RSE et directions des entreprises, et pour la première fois avec les collaborateurs (c'était l'opération IMAGIN'RSE, 2500 participants, plus de 5.000 idées soumises) et les élus via un atelier RSE au cours d'un cycle de formation national. Elle a été validée par le Comité d'éthique du groupe du 17 avril 2019.

Elle est articulée sur les 4 axes de la RSE, avec des formulations renouvelées, en phase avec les thématiques RSE actuelles ; les axes comportent désormais chacun 3 engagements, soit au total 12 engagements de progrès :

- Employeur attentionné et engagé pour la réussite collective,
- Assureur créateur de solutions et services durables,
- Partenaire solidaire auprès des communautés et des territoires,
- Acteur responsable de la transition écologique.

En 2019, les collaborateurs ont pu découvrir la stratégie de façon ludique et participative en visitant la plate-forme AGI'RSE mise à leur disposition pendant plusieurs semaines.

2. Enjeux RSE et risques associés

2.1. Evaluation des risques

Dans le cadre de l'ordonnance n°2017-1180 publié le 19 juillet 2017, les risques RSE du groupe ont été cartographiés spécifiquement afin d'établir cette déclaration. Cette cotation a été menée au regard des enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux liés à notre modèle d'affaires. Les risques RSE sont appelés à compléter la gestion globale actuelle des risques du groupe.

La démarche des travaux, pilotés par l'équipe RSE avec le concours de la Direction des risques Groupe, a été la suivante : d'abord sérier et formuler des risques dit « RSE » (pour lesquels il n'y a pas à ce jour de liste officielle et normative⁶) et construire concomitamment une grille d'évaluation (une matrice) de ces risques, en s'inspirant notamment de la méthode COSO⁷. Puis cette liste de risques et la méthodologie d'évaluation ont été adressées aux directions métiers et risques d'entités du groupe, afin d'en faire une première cotation, menée le plus possible en brut⁸. Enfin, le retour de cette cotation a permis d'arbitrer sur ce que sont, parmi les risques RSE, ceux « significatifs » qui sont présentés dans le présent document et validés en Comité d'éthique du groupe du 11 décembre 2019.

L'évaluation est faite à « dire d'expert » suite à une vingtaine d'entretiens. Le périmètre pour ce premier exercice a concerné essentiellement nos principales activités et métiers en France. La cotation des risques est fonction de la probabilité d'occurrence et de la somme des impacts potentiels (avec un facteur d'appréciation supplémentaire qui est l'incident déjà vécu ou non).

En complément de ces travaux de cartographie, sont évoqués dans cette déclaration :

- des risques qui sont incorporés déjà au dispositif Risques Majeurs Groupe,
- des risques ou thématiques qui doivent être renseignés selon la réglementation.

⁶ Sources : le guide de reporting RSE du secteur de l'assurance produit par la FFA en 2018 ainsi que le guide pratique de 2015 de l'Observatoire de la responsabilité sociétale des entreprises dont Groupama est membre.

⁷ Enterprise risk management to environmental, social and governance-related risks, COSO, October 2018.

⁸ C'est-à-dire le risque intrinsèque, avant dispositifs de maîtrise des risques.

2.2. Enjeux sociaux et risques associés

La gestion des ressources humaines est un des piliers de notre modèle. Dans ce domaine, cinq risques⁹ ont été identifiés dans cet exercice, qui correspondent chacun à un enjeu de notre politique d'employeur responsable, dont trois apparaissent les plus significatifs :

L'enjeu de l'employabilité : le risque d'inadéquation des compétences avec les évolutions des métiers. C'est un risque significatif aujourd'hui du fait notamment de la digitalisation des métiers, des évolutions des méthodes de travail et des évolutions réglementaires – sur les produits et le conseil notamment – qui sont de plus en plus nombreuses. C'est également l'enjeu de l'attractivité de nos entreprises, qui auront besoin de capter davantage de profils digitaux et de certaines compétences externes.

Des métiers sont en tension forte, du fait de la rareté interne et externe des compétences, comme les *datascientists*, les experts sur les assurances entreprises ou sur les pros (dans le domaine du cyber-risque par exemple). Sur les marchés de masse, apparaissent aussi un besoin de plus en plus accentué de compétences liées aux nouvelles mobilités (auto) ou de compétences en gestion de sinistres ; le métier du gestionnaire sinistres évolue fortement vers davantage de conseil et de proactivité vers le client. Des nouveaux parcours clients sont en cours d'élaboration en dommages aux biens et en auto et la notion de gestionnaire 'augmenté' prend forme. Par ailleurs, de nouveaux risques (ex. cyber-risque) et de nouveaux services se développent afin d'accompagner le client (réparation en nature, gré à gré, accompagnement de la victime en corporel...).

Le groupe anticipe ces évolutions en menant une politique RH intégrant pleinement les dimensions formation et adéquation des compétences : citons par exemple,

- développement en cours d'une politique de GPEC¹⁰ mises à jour dans les entreprises ;
- accord sur la formation professionnelle (réexamen triennal de l'accord groupe) ;
- revues de dirigeants (et plans de succession) et de personnel ;
- respect de la tenue des Entretiens Annuels et Professionnels (EAEP et EP) ;
- bagages de formation communautaires sur des thématiques ciblées (pros, RGPD¹¹...) ;
- formation des gestionnaires et des commerciaux (aux produits, nouveaux outils, réglementation...notamment en Vie) (contexte de la mise en œuvre de DDA¹²) ;
- développement d'outils pratiques nouveaux, comme Univ'Gan, une application rendant la formation plus accessible tant dans le fond que la forme ;
- et élaboration de programmes destinés à développer des compétences transversales comme Expert Projet (PEPS).

Une cartographie des compétences clés actuelles et futures des métiers en forte transformation (DOSI, gestion des sinistres, comptables) est en cours et une plateforme de gestion dynamique des compétences sera ouverte aux collaborateurs pour leur permettre d'être acteur de leur parcours professionnel, en sollicitant les accompagnements nécessaires.

- **Indicateur de performance**

Taux de collaborateurs formés (taux d'accès à la formation = nombre de salariés formés/total effectif salarié) : 100,7% (95,1% en 2018).

Ce taux est supérieur à 100% car la méthode de calcul inclut les personnes ayant quitté l'entreprise au 31/12/2019 et se divise par l'effectif au 31/12/2019.

- **Indicateurs complémentaires**

Nombre de salariés formés : +3,4%/2018 ; heures de formation : +6,9%/2018 ; dépenses : + 3,2%/2018 ; part du *e-learning* : 15,9% (9% en 2018)

L'enjeu du « bien travailler ensemble » : le risque de dégradation du climat social est intrinsèque au dialogue social. Si des tensions peuvent apparaître en fonction des thématiques (négociations salariales, retraite, conditions de travail/qualité de vie au travail, temps de travail...), le socle social et les mécanismes mis en place au sein du groupe permettent de limiter ces risques.

⁹ Voir tableaux récapitulatifs des risques en annexe.

¹⁰ Gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences, GPEC.

¹¹ Règlement Général de Protection des Données.

¹² DDA, voir point 2.3.

La vigilance doit être accrue dans les cas de restructuration de sites (comme le déménagement vers le Campus de Nanterre et du projet de regroupement de sites à Bordeaux) ou dans le cadre d'un projet d'entreprise transformant (exemple du déploiement de l'ECD¹³, adaptations en cours chez Gan Assurances, Amaline...).

Le groupe a développé une organisation du dialogue social à plusieurs niveaux : au niveau de chaque entreprise, avec une organisation adaptée à l'échelon régional, la taille et l'activité de l'entreprise, au niveau de l'UES ou de l'UDSG¹⁴ qui permettent de traiter des sujets communs à plusieurs entreprises, et au niveau du groupe où la Commission de Dialogue Social permet de négocier des mesures applicables à l'ensemble des salariés. Chaque niveau dispose de ses propres instances de dialogue social et d'un calendrier qui lui est propre.

A noter également :

- la mise en place d'un dispositif de soutien psychologique groupe et interne aux entreprises : cellule d'écoute confidentielle (« CELA »), dispositif d'aide aux aidants,... mise en place également de plans de prévention des risques psycho-sociaux (RPS) dans toutes les entreprises, large diffusion de *e-learning*s sur la QVT ;
- le développement des actions collaboratives/participatives et de consultation des collaborateurs (participation à l'élaboration de stratégies, tests, aménagements de locaux...) qui sont une source de créativité, d'agilité et de motivation ; les possibilités étendues de télétravail (à fin 2019, 3.208 collaborateurs ont choisi une des formules proposées) ; le développement de la qualité de l'intégration des arrivants, etc.

Le Baromètre interne, dont la prochaine édition se déroulera en mars 2020, donnera une mesure du climat social du groupe et des entreprises, via notamment l'évolution du taux d'engagement.

- **Indicateur de performance**

Taux d'absentéisme groupe (France + international) : 7,3% (7,4% en 2018)

L'enjeu de la diversité et de la parité, à savoir la non-discrimination. Prévenir le risque de discrimination est un objectif permanent qui impose à notre groupe d'avoir mis en place des process visant à exclure tout risque dans ce domaine. Plusieurs types de discriminations peuvent apparaître : à l'embauche, dans la sélection de candidats, dans la gestion des carrières également, par exemple au cours d'un process de mobilité. Il existe près d'une trentaine de critères de discrimination. Il s'agit ainsi d'un risque significatif et c'est un sujet très sensible dans la société d'aujourd'hui ; Groupama y est particulièrement attentif¹⁵.

Outre par les process, l'occurrence de ce risque est atténuée de façon sous-jacente par notre caractéristique d'employeur attentionné, avec une implantation territoriale forte, attentif donc aux évolutions et aspirations des divers groupes sociaux.

Le groupe a mis à en place notamment un parcours de formation (*e-learning* "recruter sans discriminer") et des fonctions dédiées – un correspondant Diversité/Handicap est désigné dans chaque entreprise – visant à déployer les politiques de prévention destinées à éliminer ou réduire fortement ces risques. L'objectif : démontrer par ces procédures d'une part notre exemplarité (comme dans les process de recrutement, avec des formations obligatoires pour les managers et chargés/responsables de recrutement), d'autre part notre attachement à l'intégration de toutes les compétences.

Le groupe a signé la Charte de la Diversité et négocié depuis plusieurs décennies dans accords volontaristes pour l'intégration des personnes en situation de handicap, mais a aussi intégré dans ses accords (cf. notamment l'accord sur la Diversité et l'Egalité des Chances) des mesures sur la parentalité en entreprise, des mesures sur l'intergénérationnalité, des mesures en faveur de l'égalité Femmes-Hommes (dont le *mentoring*), des mesures sur la gestion des parcours professionnels des salariés investis de mandats électifs ou syndicaux, ou des mesures pour accompagner les salariés en situation d'aidants familiaux.

La négociation a démarré en 2019 sur le réexamen de l'accord sur la Diversité et l'Egalité des Chances au niveau du groupe, en lien avec les accords ou plans d'actions existants (les plans UDSG et UES).

A noter : l'évolution de la comptabilisation – plus restrictive à partir de 2020 – de l'emploi des personnes en situation de handicap (TH) nous amènera à renforcer notre politique de recrutement/reconnaissance de TH.

- **Indicateur de performance**

Parité :

Taux de femmes cadres/ nombre de cadres : 48% (47,4% en 2018)

Taux de femmes cadres dirigeants/ nombre de cadres dirigeants : 25,2% (24,8% en 2018)

¹³ Espace Collaboratif Digital.

¹⁴ UES et UDSG correspondent à des groupements d'employeurs Groupama.

¹⁵ Le risque de réputation est traité dans la partie 5. du document « URD ».

- **Indicateurs complémentaires sur la Diversité :**
879 alternants, taux de transformation en CDD ou CDI des alternants : 29,6% (29,9% en 2018)
1.044 salariés handicapés, soit 3,6% de l'effectif total en CDI (4,2% en France ; 4,3% en 2018)

Sur les deux autres enjeux/risques (respect des salariés, prise en compte des impacts sociaux en cas de restructuration/réorganisation de sites) :

L'enjeu du respect des salariés : il s'agit de prévenir les risques d'atteintes graves aux droits de l'homme (DDH), à la santé et à la sécurité des personnes. Compte tenu de notre culture humaniste, de nos activités et des pays où opère notre marque, le risque d'atteinte aux DDH est très faible. De même, la potentialité est assez faible compte tenu de l'importance accordée à la santé et à la sécurité au travail dans les entreprises du groupe. Tout ce qui concerne les conditions de travail, la sécurité des personnes et des biens est très réglementé. Et les aspects de protection des données personnelles des salariés sont pleinement pris en compte dans le cadre des traitements informatisés.

Le groupe a mis en place des politiques d'identification et de prévention de ces risques. La charte éthique intègre des principes et valeurs imposant au groupe de mettre en place des mesures de prévention concrètes. Il a ainsi développé depuis de longues années une démarche de prévention, qui se matérialise notamment au travers d'un accord groupe sur la Qualité de Vie au Travail (incluant le droit à la déconnexion) et de la désignation de référents RH-QVT/Chargés de prévention, qui assurent entre autres des missions de prévention des risques psychosociaux. Au niveau du groupe, la Commission QVT a pour objet d'échanger sur les projets majeurs de manière paritaire avec les partenaires sociaux. Au niveau européen, les filiales présentes dans plusieurs pays (Italie, Hongrie, Bulgarie, Roumanie, Slovaquie, Grèce) ont également intégré une politique de prévention et de gestion des risques. Une déclaration commune sur la Qualité de Vie au Travail a d'ailleurs été signée par les partenaires sociaux au niveau européen.

Les instances représentatives du personnel (IRP) dans les entreprises suivent de près ces sujets ; les entreprises développent des politiques de prévention sur de nombreux aspects (prévention des RPS, des Troubles Musculo-Squelettiques, dispositif CELA, *e-learning*s QVT, formations pour gérer l'agressivité clientèle, etc.).

Un dispositif d'alerte – confidentiel et sécurisé – actionnable par chaque collaborateur est en ligne dans chaque Intranet. Par ailleurs, s'agissant de la sécurité du cadre de travail, la Direction Logistique de Groupama Supports et Services assure un contrôle et un suivi des obligations réglementaires (avec un tableau de bord) et Plan de Continuité d'Activité.

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'OCDE¹⁶ 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.

Enfin, **l'enjeu de la prise en compte des impacts sociaux** en cas de restructuration/réorganisation d'activités/site est assimilable, après analyse, à l'enjeu de préservation de la qualité du climat social et ne fait donc pas l'objet d'une cotation particulière dans la cartographie.

2.3. Enjeux sociétaux et risques associés

Dans le domaine des attentes sociétales, sept enjeux/risques¹⁷ ont été identifiés dans cet exercice qui correspondent chacun à un enjeu de notre politique d'assureur responsable, dont quatre apparaissent les plus significatifs car étroitement liés à la confiance, pivot de notre raison d'être, « nous sommes là pour permettre au plus grand nombre de construire leur vie en confiance ».

L'enjeu du « bon conseil » donné à nos sociétaires et clients : le risque associé est celui du défaut de conseil. L'exercice du devoir de conseil et d'une communication d'informations la plus explicite possible constitue bien évidemment un enjeu majeur et un risque significatif piloté comme tel par le groupe et ses entreprises, en tant

¹⁶ Organisation de Coopération et Développement Economiques.

¹⁷ Voir tableaux récapitulatifs en annexe.

qu'acteurs financiers qui proposent des solutions d'assurance ou d'épargne à ses assurés et clients. Au cœur de ce pilotage, il y a le bon déploiement dans le groupe de la DDA¹⁸. Cette réglementation impose notamment de concevoir des produits et de les distribuer auprès d'un marché cible identifié. Afin d'assurer un bon suivi de commercialisation, cette gouvernance prévoit également de réaliser des analyses post-mise en marché (par l'intermédiaire d'une remontée de terrain de la part des réseaux de distribution) afin de s'assurer que nos produits répondent durablement aux besoins de la clientèle. Ainsi, Groupama Gan Vie a mis en œuvre sur le périmètre de l'assurance vie la notion de « préconisations » qui s'appuie sur des offres spécifiques construites par l'assureur pour répondre aux besoins clients et aux exigences réglementaires (gestion déléguée et allocations préconisées sans mandat de gestion).

D'un point de vue distribution, ce dispositif a entraîné un renforcement significatif de la qualité et du niveau de formalisation en matière de devoir de conseil ; ainsi, la démarche de vente intègre pleinement la découverte client, en développant l'écoute active et les besoins du prospect afin de lui proposer un produit répondant entièrement à ses attentes et ses intérêts. A titre d'exemple, s'agissant de la distribution de produits assurance de personnes individuels, Groupama Gan Vie a développé des outils d'aide à la vente pour chaque réseau afin de sécuriser et assurer une traçabilité des actes commerciaux.

Au-delà de l'aspect réglementaire qui est très prégnant, le groupe et ses entreprises ont intensifié leurs actions en vue de renforcer la satisfaction client – voir item développé ci-dessous.

- **Indicateur de performance**

Déploiement finalisé en 2019 de l'outil d'aide à la vente iVie dans les caisses régionales et auprès de toutes les forces commerciales. Taux d'affaires en gestion déléguée et en allocations préconisées / nombre total d'affaires réalisées (y compris les affaires en gestion libre) = 61% en 2019 (suivi des actes, en nombre, réalisés dans iVie)

Dans cette DPEF, la comparaison avec le taux 2018 n'est pas significative car le déploiement de la démarche était alors partiel.

L'enjeu de la satisfaction client : le risque associé est celui de la défaillance dans les moments clés du cycle de vie de la relation client. La qualité du service rendu et la satisfaction client est un sujet au cœur de notre activité, qui nous oblige contractuellement (être là quand on a besoin de nous et livrer tout le service promis), dont l'impact est fort naturellement à tous points de vue (notoriété, image, fidélisation des clients et développement du business...). Et cela d'autant plus que dans le monde d'aujourd'hui, le niveau d'exigence des assurés est sans cesse à la hausse, les évolutions informatiques permanentes, la nécessité d'être parfaitement aligné avec les diverses réglementations dont celles sur la confidentialité des informations et données et sur la communication et le marketing. Les mécontentements potentiels sont réels aux moments clés de la souscription ou de la gestion du sinistre et doivent faire l'objet d'attentions très strictes.

Un travail de fond est mené depuis plusieurs années, avec le Programme ASC¹⁹ depuis 2013 (qui a fortement fait remonter l'INR²⁰) ; une action générale a été réalisée et se poursuit en faveur du conseil, de la simplification (espaces clients...), de la prévention, de la proximité dans la durée (suivi). Une démarche Engagements de services (six sur la Qualité de service, « Groupama s'engage ») a été mise en place depuis 2017 et un projet sur la démarche « proactive » vers les sociétaires et clients a également été lancé, dans la cadre du Pilier 1 de Vision (ré-enchanter la relation client). Tous les grands marchés (auto, multi-risques habitation, collectivités, etc.) ont mené – et continuent à mener – des démarches d'amélioration de l'expérience client.

Le maillage territorial est un atout fort dans la relation avec les sociétaires et les clients. D'une part, 300.000 sociétaires participent chaque année aux assemblées générales de nos quelques 2.900 caisses locales, ce qui confère à nos assurés un pouvoir de décision au sein de la mutuelle, via notamment les élus Groupama. Le lien élus/sociétaires et collaborateurs de la mutuelle est en effet un point d'appui essentiel pour caper les attentes, et cela à tous les stades (besoins de protection, prévention, traitement des sinistres...). D'autre part, les quatre réseaux spécialisés Gan ont également un fort ancrage territorial en France et le groupe dispose de réseaux de proximité à l'international (réseaux d'agents, de mandataires ou salariés).

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, au choix du client, correspond aux fonctionnements de la société d'aujourd'hui. Sur Internet, les espaces 'conseil' et 'client' sont clairs et exhaustifs (ils contiennent tous les contrats,

¹⁸ Directive sur la Distribution en Assurance entrée en vigueur le 1^{er}/10/2018 dont les objectifs portent essentiellement sur la protection des consommateurs, l'harmonisation des dispositions au sein de l'UE et l'amélioration de la transparence vis-à-vis des assurés.

¹⁹ Amélioration de la Satisfaction Client.

²⁰ Indice Net de Recommandation (NPS en anglais).

les attestations, la possibilité de déclarer les sinistres, etc.), la signature électronique se développe (950.000 en 2018, 1.290.000 en 2019). Certaines entreprises du groupe développent des expérimentations de visio en agence ou d'agences mobiles (Groupama Car).

- **Indicateur de performance**

- proximité et accompagnement (critères : écoute, réponses claires, suivi des contrats et garanties adaptées), Groupama progresse et obtient le score de 13,6/20 points en 2019 (13,4 pts en 2018), mais le marché progresse plus vite (14,07/20 en 2019 ; 13,25 pts en 2018)
- qualité de la gestion des sinistres : Groupama reste stable en 2019 avec 47% de Très Satisfaits et 81% de Satisfaits et Très Satisfaits (enquête interne, sinistres de moins d'un an)

L'enjeu des besoins de protection (couverture d'enjeux sociétaux) : la capacité à répondre, avec des solutions soutenables dans la durée et économiquement abordables, aux nouveaux besoins/attentes des clients liés notamment aux défis de transition et à l'accessibilité, est un des éléments fondamentaux de notre utilité sociale.

Les enjeux de prise en compte (ou risque de non prise en compte) des besoins en termes de protection, liés aux défis aux évolutions de plus en plus rapides du monde (démographie/vieillesse, mobilités, numérique dont les cyber attaques, nouvelles formes du travail, violences urbaines, « avalanche » réglementaire²¹, judiciarisation de la société...) et d'adaptation aux capacités budgétaires des assurés, sont matériels. L'enjeu de l'accessibilité est plus d'ordre financier (la hausse des primes à moyen-long terme doit être maîtrisée) que physique, les implantations du groupe étant présentes sur tout le territoire, notamment en rural et le dispositif de distribution multi-canal est complet.

A noter que sur les aspects de zones géographiques, les réassureurs du marché, qui effectuent un suivi de l'évolution des portefeuilles de leurs cédantes, peuvent orienter la souscription, mais la part de ce risque dû à la réassurance reste cependant non matérielle.

Capter les attentes fait partie des impératifs de notre groupe et constitue une des conditions naturellement de son développement à long terme. L'analyse montre en fait que le risque n'est pas tant de passer à côté de la demande sociétale (des solutions peuvent être trouvées à la grande majorité des attentes - pour certains besoins, le problème de la taille de la base assurable peut cependant se poser) que de pouvoir maîtriser le risque de hausse des primes dans la durée, sachant qu'à ce stade l'assurance en France, vie ou dommages, est un des meilleurs marchés en Europe. Les progrès de la connaissance des données (grâce à la Data et à l'Intelligence Artificielle) renforce les possibilités d'appréhension et de tarification du risque au plus juste, tout en gardant le principe fondamental de la mutualisation. Enfin, nous nous devons d'être vigilant sur des catégories de la population (par ex. étudiants, retraités) dont les revenus sont davantage limités.

Autre facteur de risque à prendre en compte dans l'environnement : les taux d'intérêt négatifs qui se sont installés et qui vont obliger à repenser les produits notamment en Vie.

Proposer des solutions assurantielles 'achetables' par le plus grand nombre fait écho directement à notre raison d'être. Les évolutions sociétales sont intégrées dans nos plans stratégiques (piliers de Vision, Podiums...), comportant aussi notamment la mise en production plus rapide des offres.

Groupama dispose d'un maillage de terrain exceptionnel et d'élus (33.500 personnes) qui captent les attentes des sociétaires, supervisent les comptes des caisses locales, impulsent des actions de prévention... cf. point précédent sur la Satisfaction client. Tout est orienté vers une approche encore plus personnalisée des besoins des sociétaires/clients.

Les exemples de solutions assurentielles adaptées proposées par nos entreprises abondent : contrats jeunes conducteurs avec un stage de conduite sans surcoût, offre cyber – sans surcoût – dans les offres multi-risques pour les pros, en prévoyance-santé des formules « minis » avec une réflexion systématique sur l'impact tarifaire des offres, en Vie, généralisation des études clients (quantité et qualité) pour mieux comprendre et le cas échéant faire évoluer le positionnement de Groupama Gan Vie sur tel ou tel produit ; en Collectives Vie, partenariat Lunettes pour tous, etc.

Fin 2019, dans le prolongement de la nouvelle loi PACTE, Groupama Gan Vie a lancé avec succès sa gamme de Plans d'Épargne Retraite (PER) et de services associés (conseils, simulations...) et le programme HUG (épargner sans effort pour sa retraite).

Afin de renforcer le caractère responsable de nos offres, la stratégie RSE du groupe a prévu pour les prochaines années l'élaboration d'une grille interne de critères RSE qui pourrait servir de référence pour évaluer et le cas échéant 'upgrader' nos produits et services.

²¹ Le risque lié aux évolutions réglementaires est traité dans la partie 5. du document « URD ».

A noter l'importance de la réassurance qui soutient l'innovation produits, notamment sur les risques émergents (ex.: cyber risques, assurance stabilité chiffre d'affaires pour les agriculteurs, assurance des yaks pour lutter contre la pauvreté des paysans chinois).

Anticiper le risque : la prévention, une politique forte de Groupama depuis plus de 60 ans.

Portée par les convictions fortes des administrateurs mutualistes (les élus) et des salariés, elle privilégie l'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.).

Nos actions de prévention se regroupent dans cinq 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.

Focus sur les centres Centaure (onze centres dédiés à la sécurité routière dont Groupama est actionnaire à parité avec les sociétés d'autoroute et la Caisse des Dépôts) :

- Centaure avec Preventis Card Pro est reconnu par l'application gouvernementale dédiée au CPF²² lancée en 2019. Cette application gérée par la Caisse des Dépôts permet aux 30 millions de salariés de s'inscrire directement avec son compte personnel de formation aux formations certifiantes éligibles au CPF. Cette formation est la seule parmi les milliers de formations certifiantes consacrées à la sécurité routière, hors le permis de conduire ;
- Centaure a passé en 2019 un partenariat avec BMW Motorrad pour offrir aux motards une formation sur une journée pour perfectionner leur conduite au quotidien de leur moto. Cette offre d'ampleur nationale est unique en France. La confiance et la qualité de notre partenaire témoigne de l'ambition et de la capacité de Centaure à innover pour les années à venir dans ce nouveau domaine.

- **Indicateur de performance**

Nombre de personnes (en interne et externe) sensibilisées à des actions de prévention en 2019 : 94.083 (85.472 en 2018)

- **Indicateur Centaure (centres de conduite dédiés à la prévention)**

Nombre de stagiaires dans les centres de prévention routière Centaure en 2019 : 38.775²³ (37.733 en 2018)

L'enjeu de la protection des données des assurés est un élément clé de la confiance – et donc de perte potentielle de confiance en cas de réalisation du risque. Le contexte sociétal est porteur sur ce sujet, avec des

²² Compte Personnel Formation.

²³ Dont 660 opérations de contrôle technique.

sollicitations croissantes sur « l'exercice du droit des personnes » et la judiciarisation des relations qui est de plus en plus forte.

Le risque cyber (attaques des systèmes d'information du groupe), l'un des risques émergents les plus forts du secteur, est traité dans le cadre du dispositif Risques Majeurs du groupe.

Sur le risque de traitement non conforme des données : le code de conduite groupe précise que les entreprises 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.

Depuis l'entrée en application du RGPD²⁴ le 25 mai 2018, le Correspondant Informatiques et Liberté (CIL) Groupe a laissé la place au DPO France (Data Privacy Officer), qui prend également les missions du « Corporate Privacy Officer » CPO Groupe. Dans la perspective de l'entrée en vigueur du règlement, le groupe avait nommé un CPO Groupe dès 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 de Groupama Assurances Mutuelles. 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 CNIL²⁵. 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.).

En 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.

Les dispositifs de maîtrise, quelques exemples :

- Déploiement du dispositif Ethique (charte éthique, code de conduite, dispositif d'alerte éthique) : disponibles en cas notamment d'atteintes à la santé, sécurité des personnes,
- Déploiement général d'une campagne d'information sur le risque cyber dont une formation en *e-learning* à tous les collaborateurs,
- Idem pour la formation aux exigences du RGPD (*e-learning*),
- Mise en conformité vis-à-vis des exigences RGPD tant d'un point de vue traitement de la donnée (vis-à-vis des clients et en lien avec les entreprises tiers intervenant potentiellement sur de la donnée) que d'un point de vue processus (DPO, procédure, etc.).

L'indicateur de performance le plus adéquat est en cours de définition.

Sur les autres enjeux et risques associés (impact indirect des contrats, achats responsables, investissements socialement responsables²⁶) :

Au-delà du risque sur la protection des données, le risque d'impact indirect physique ou d'atteinte aux droits de l'homme du fait de nos contrats d'assurance est non matériel.

L'enjeu des achats responsables. Le groupe est un producteur de services, utilisant des bâtiments du secteur tertiaire. Les achats réalisés portent essentiellement sur quatre pôles : informatique et télécommunications,

²⁴ Règlement Général de Protection des Données.

²⁵ Commission Nationale Informatique et Libertés.

²⁶ Sur l'enjeu des engagements sociétaux en faveur du développement durable, voir partie 2.5.

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.

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.

Il existe une politique écrite de sous-traitance et d'externalisation des activités importantes et critiques.

Groupama a également signé la Charte Inter-entreprises (devenue Charte Relations Fournisseurs Responsables²⁷), 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 que nous avons élaborée 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.

Citons des exemples d'actions qui illustrent le pilotage de cet enjeu par le groupe : formation spécifique RGPD des acheteurs et des collaborateurs (100% des acheteurs de la Direction des achats de Groupama Supports et Services formés et 100% des caisses régionales formées en 2019). Groupama Supports et Services dispose d'un outil de suivi des risques fournisseurs (e-attestation), qui permet la surveillance de tous les fournisseurs avec lesquels des contrats ont été conclus. Au-delà des trois obligations (K-Bis, paiement des cotisations sociales et liste des salariés soumis à déclaration de travail), l'outil permet de suivre leur assurance, les certifications propres à chaque métier, etc. Cet outil devrait être déployé auprès des caisses régionales d'ici mi-2021.

L'enjeu de la mise en œuvre de la loi Sapin 2 - lutte contre la corruption et le trafic d'influence - est traité au point 2.6.

L'enjeu des investissements socialement responsables, à savoir la prise en compte de l'impact social/sociétal des sociétés dans lesquelles Groupama investit. Cet enjeu est appréhendé et maîtrisé depuis de nombreuses années chez Groupama et les travaux d'approfondissement de ces analyses se poursuivent.

Groupama, acteur financier du développement à long terme de l'économie, est en effet engagé depuis près de vingt 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 critères ESG (Environnement, Social, Gouvernance) à l'ensemble de sa gestion²⁸. Pour affirmer cet engagement, en 2018, Groupama Asset Management s'est doté d'une direction de la stratégie ESG dont la mission est d'accélérer l'intégration ESG dans l'ensemble des portefeuilles.

A noter également que Groupama Asset Management mène une politique d'engagement actionnariale active, en fonction des critères PRI²⁹, dont la société est signataire, et qu'elle respecte la politique d'exclusion conforme aux traités internationaux (Ottawa et Oslo).

Par ailleurs, la SICAV Euro Capital Durable (actions zone euro) et le fonds G Fund 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 depuis 2017, à la suite d'audits de suivi effectués par l'AFNOR, leurs deux labels être renouvelés.

2019 a vu la labellisation d'un nouveau fonds : G Fund Future for Generations (fonds diversifié ciblant les valeurs qui œuvrent pour des solutions aux enjeux sociétaux, dont la santé et la consommation durable).

²⁷ Conçue en 2010 par la Médiation des entreprises et le Conseil National des Achats.

²⁸ La politique d'intégration des critères ESG par Groupama Asset Management à la gestion financière des actifs du groupe s'applique progressivement à l'univers des actifs moyen-long terme européens (obligations souveraines et crédit, 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. A partir de 2010, cette intégration a été progressivement élargie à la gestion des obligations crédit (entreprises) et dettes souveraines (Etats) européennes. Le périmètre des encours intégrant une approche ESG (encours Investissement Responsable) porte ainsi sur la totalité des valeurs mobilières de placement et des fonds monétaires détenus directement ou indirectement.

²⁹ PRI : Principles for Responsible Investment.

Enfin, Groupama Asset Management a lancé en 2019 plusieurs fonds, thématique ou à impact, dont World Revolution (ciblant les valeurs innovantes actrices des mutations scientifiques, technologiques ou sociétales en cours) et G Fund Global Green Bonds (voir point 2.4.).

Ces trois nouveaux fonds sont accessibles dans le cadre du profil de gestion déléguée « équilibré durable », profil de gestion proposé depuis 2019 par Groupama Gan Vie aux épargnants.

Cette politique d'intégration s'applique progressivement à la gestion financière des actifs du groupe. En effet, le groupe 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).

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 133.000 salariés des 15.000 entreprises clientes. Elle propose en effet des fonds ISR (Investissements Socialement Responsables), labellisés par le Comité Intersyndical de l'Épargne Salariale (CIES). A fin 2019, l'encours des fonds ISR est d'environ 1,2 milliard d'euros.

Au cours de cette année, Groupama Épargne Salariale a élargi sa gamme de fonds en proposant, entre autres, les fonds G Fund Future for Generations et G Fund Global Green Bonds.

En parallèle, le nombre de relevés dématérialisés a progressé pour atteindre près de 25%. Groupama Épargne Salariale a également lancé, courant 2019, iGES, son nouvel espace partenaire permettant la souscription en ligne de l'ensemble de ses offres. Une souscription simple et rapide, 100% digitale.

Les avancées de la Loi Pacte, permettant notamment un meilleur partage de la valeur créée par les entreprises, ont pleinement été mises en valeur avec le lancement d'une nouvelle offre collective, le PERCOL (qui remplace le PERCO). Et pour mettre en avant les politiques sociales mises en place par les entreprises, Groupama Epargne Salariale propose également à ses entreprises clientes des Bilans Sociaux Individualisés, entièrement digitalisés via un partenariat avec la startup WinchApps.

En collaboration avec Groupama Gan Vie, Groupama Epargne salariale a participé à la création d'un ensemble d'outils à disposition des réseaux et des clients, pour valoriser l'expertise du groupe en Épargne et Retraite d'Entreprise : un site web dédié, le portail ERE (<http://ere.groupama.fr/>), une saga vidéo avec le personnage d'Esth'ERE, qui présente le nouveau Plan d'Épargne Retraite et chacun de ses produits et une newsletter "C'est dans l'ERE" à destination des réseaux. Enfin, pour aider les salariés et les chefs d'entreprises à estimer et préparer au mieux leur retraite, Groupama Epargne Salariale propose, avec la Fintech Sapiendo, des bilans retraite.

Le groupe a poursuivi son engagement à investir en faveur du financement de l'économie réelle, à un niveau se situant entre 1,5 et 2 milliards d'euros selon les années. 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.

2.4. Enjeux environnementaux et risques associés

Acteur financier engagé dans l'accompagnement des grands défis de transition, l'enjeu de la préservation de l'environnement et de la lutte contre le changement climatique est majeur ; entreprises du tertiaire, les risques du groupe dans ce domaine se situent le plus significativement non pas dans l'impact de ses implantations mais dans le domaine de ses investissements et de ses offres d'assurances, soit donc deux risques significatifs³⁰ :

L'enjeu environnemental et climat dans les investissements : l'année 2015 a marqué un véritable tournant sous l'influence d'une part de la COP 21 (Accord de Paris sur le climat) et d'autre part la publication des Objectifs de Développement Durable (ODD) de l'ONU. Les défis de la protection de l'environnement (et de la biodiversité) et de la lutte contre le changement climatique et de la transition énergétique sont devenus un enjeu majeur pour tous les acteurs, dont les investisseurs institutionnels, les gérants de fonds, les épargnants, qui sont ainsi parties prenantes de ces défis et pour lesquels les risques liés à (la non prise en compte de) ces évolutions sont significatifs.

A moyen terme, le risque de réchauffement climatique est un des plus élevés, avec des conséquences sur les actifs. Certes, en tant qu'investisseur sur la zone Euro essentiellement (pas sur les pays dits émergents), le risque est plus atténué pour Groupama.

³⁰ Voir tableaux récapitulatifs en annexe. Sur l'empreinte écologique du groupe, voir partie 3.

Ainsi la prise en compte du facteur environnement/climat dans nos choix d'investissements consiste, d'une part, à mesurer l'empreinte carbone des investissements afin d'identifier les secteurs et émetteurs les plus carbo-intensifs et les moins proactifs et d'autre part, à suivre le positionnement de marché des émetteurs en matière de produits et de services facilitant la transition vers une économie bas carbone. Groupama cherche ainsi à intégrer l'impact potentiel des risques physiques, réglementaires et de transition pesant sur la valeur des portefeuilles. Disposer d'une vision à long terme des conséquences de nos investissements, capable de conjuguer le couple rendement-risque aux mesures d'impact, demande des analyses fines en amont, souvent longues et complexes à mener.

Groupama (le groupe et ses filiales financières surtout) a lancé d'importants travaux depuis plusieurs années pour traiter cet enjeu et maîtriser ces risques ; mentionnons ainsi notamment :

- le développement d'une analyse environnementale des émetteurs en collaboration avec Groupama Asset Management [évaluer l'alignement de nos portefeuilles à un scénario de réchauffement climatique maximum de 2° (Accord de Paris) avec les méthodologies PACTA (basée sur les actifs réels comme les usines, etc.) et GEVA à partir des plans stratégiques des émetteurs] ;
- une politique de droit de vote active, c'est l'engagement actionnarial, en fonction critères PRI, dont Groupama Asset Management est signataire, ou autres critères ;
- la mise en œuvre d'une feuille de route Investissement responsable depuis novembre 2018 [Désengagement charbon et sables bitumineux ; 1 Md d'euros d'investissements verts en 3 ans ; Formation / pédagogie au sein du groupe (élus nationaux et locaux, comités opérationnels,...)] ;
- une politique de certification sur l'immobilier ;
- des investissements responsables dans des fonds de financement d'infrastructures et des *green bonds*.

A fin 2019, Groupama avait ainsi souscrit 468 millions d'euros de *green bonds*³¹.

Le groupe a pris une participation au capital de Predica Energies Durables (PED), filiale de CA Assurances dédiée aux investissements dans les actifs de production d'énergies renouvelables aux côtés d'Engie.

Et Groupama Asset Management a lancé en 2019 le fonds « G Fund Global Green Bonds », une nouvelle solution de *bond picking* investie en « obligations vertes » (valeurs offrant rendement et bénéfices environnementaux).

Tous ces aspects ainsi que les politiques mises en œuvre et les résultats sont présentés en détail dans le document publié chaque année par Groupama, le reporting dit de « l'art. 173 » (de la Loi de transition énergétique). La 3^e édition de ce document, disponible sur notre site Internet Groupama.com, est parue en juin 2019, la prochaine édition devrait intervenir en juin 2020.

- **Indicateur de performance**

Montant de l'investissement responsable - actifs gérés selon des critères ESG³² - par Groupama Asset Management : 76,1 Mds d'euros, soit 72% des encours totaux gérés au 31/12/2019 ; *en forte progression par rapport au niveau 2018 (24%) du fait de l'extension des critères ESG à la gestion obligataire.*

L'enjeu environnemental et climat dans les offres (produits et services) et la politique de souscription : le risque significatif associé est la non prise en compte des besoins des assurés en termes de résilience ou d'accompagnement de la transition énergétique ; c'est un enjeu de plus en plus fort sous l'effet notamment du changement climatique et cela tout en maintenant l'équilibre de notre modèle économique par une exposition maîtrisée ; à ce sujet s'ajoute la prise en compte de l'impact environnemental (le degré de pollution, dont l'émission carbone) de l'activité de nos assurés – et donc de l'impact indirect de notre activité d'assurance sur l'environnement.

De même qu'évoqué en point 2.3., être un assureur responsable et contributeur de la lutte contre le changement climatique et de la transition énergétique, c'est être un groupe capable de proposer des solutions aux assurés, abordables économiquement, face aux grandes évolutions de l'environnement et des changements climatiques.

Sur les expositions du groupe du fait des souscriptions :

Compte tenu des expositions de Groupama Assurances Mutuelles, la tempête reste l'aléa climatique qui présente le plus de risques. Afin d'évaluer l'évolution de ce risque face au changement climatique, Groupama Assurances Mutuelles utilise des modèles et des connaissances développées conjointement avec divers experts sur le climat : modèles climatiques globaux (GCM) et régionaux (RCM), et des scénarios du GIEC³³. On n'observe pas de

³¹ *Green bonds* – ou obligations vertes – détenus en direct dans les mandats France.

³² Critères environnementaux, sociaux et de gouvernance.

³³ Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat, GIEC, organisme intergouvernemental ouvert à tous les pays membres de l'ONU.

variation majeure liée au changement climatique sur la fréquence et la sévérité des tempêtes sur la France, mais plutôt l'augmentation de la chaleur, de la sécheresse, des précipitations dans certaines zones et des risques de submersion marine.

En climatique, les aléas naturels (CatNat³⁴, forces de la nature, tempêtes) sont déjà appréhendés dans les risques assurances (risques de souscription non-vie). L'application de la réglementation CatNat et la connaissance du risque à la souscription (vérification des zones inondables ...) font que le risque est bien maîtrisé.

Groupama dispose de fortes protections en réassurance et est d'ailleurs un groupe innovant en termes de solutions de couverture. A noter :

- qu'un scénario interne permettant d'évaluer l'impact d'une catastrophe environnementale à l'échelle du groupe a notamment été conçu ;
- l'efficacité concrète de nos structures de réassurance qui ont permis d'absorber une grande partie de la sinistralité observée dans le sud de la France en fin d'année 2019 (inondations, tremblement de terre).

Sur les expositions, nous évaluons les coûts de reconstruction ainsi que les pertes d'exploitation en cas de périls naturels ou *man-made*³⁵ avec une résolution cartographique au niveau des coordonnées GPS, ce qui permet ensuite des cartographies tenant compte de la criticité des risques.

Quoiqu'il en soit, l'assurabilité dans le temps des événements climatiques se pose et la solution concerne l'ensemble des acteurs économiques et sociaux.

Sur les impacts indirects des offres – à savoir l'activité de nos assurés :

Groupama est certes exposé à ce risque compte tenu de son activité (part de l'assurance dommages notamment) mais il reste fondamentalement maîtrisé grâce au respect des exigences réglementaires existantes ou nouvelles. Les directions métiers réalisent un suivi réglementaire et technique permanent pour adapter les offres. Le réseau de préventeurs du groupe (150 ETP³⁶ chez Groupama Assurances Mutuelles et les caisses régionales) sont mis à contribution. Citons par ailleurs quelques exemples, sur la RC³⁷ environnement : c'est une garantie souscrite obligatoirement en risques pros avec de la RC comportant des limites de garanties et conformément aux dispositions réglementaires ; en assurance entreprises et collectivités : proposition ou adjonction de RC environnement, avec le préjudice écologique...

A noter :

- les réassureurs n'imposent pas jusqu'à présent de clauses excluant certains risques environnementaux ;
- l'évolution de la réglementation en matière d'« actions de groupe » (depuis 2014) a mené à l'achat d'une réassurance spécifique pour se prémunir des conséquences économiques de ce type de procès ;
- une politique de suivi et de contrôle des accumulations de risques est menée au niveau du groupe (ex. sur les garanties incendies, qui peuvent par extension avoir un impact environnemental) ; à noter aussi sur les sinistres, le rôle d'alerte de la fonction sinistre sur la qualité du risque (cf. les sites classés Seveso...).

L'édition de normes en matière de pollution ou autres n'entre pas dans les compétences de Groupama ; fondamentalement, nous assurons les acteurs qui respectent les normes agréées.

Par ailleurs, il n'existe pas à ce jour de méthodologie officielle sur la mesure de l'empreinte carbone des principaux portefeuilles (assurance auto, habitation, agricole...). Des travaux sont menés actuellement au niveau européen (dans le cadre du CRO Forum³⁸) afin d'aboutir à un socle de méthodologie commune à ce sujet. La stratégie RSE du groupe prévoit pour les années à venir de démarrer une démarche de mesure de cette empreinte.

A noter :

- En multirisque habitation, les offres incluent la couverture des équipements d'habitation producteurs d'énergies renouvelables ainsi qu'une formule de rééquipement à neuf écologique pour les appareils ménagers nécessitant un remplacement.
- En auto, les centres Centaure ont permis en 2019 à 18.920 stagiaires de suivre un module d'éco-conduite, soit 49% des stagiaires Centaure.
- En dommages auto, Groupama contribue à l'économie du réemploi : réparation (et non remplacement) de 33,8% des pare-chocs et boucliers en 2019 (sur des voitures assurées Groupama et Gan).
- Groupama s'est associé à Exo Expert, pour accompagner le développement des drones, dans la protection du risque et le déploiement de nouveaux services aux agriculteurs. Les services développés permettront à

³⁴ Catastrophes Naturelles.

³⁵ Périls causés par l'homme.

³⁶ Equivalent Temps Plein.

³⁷ Responsabilité Civile.

³⁸ Forum des *Chief Risks Officers*.

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.

- L'assurance multirisque climatique (MRC) reste le principal outil de protection des cultures : en France, plus de la moitié des surfaces assurées en MRC le sont par Groupama (2,6 millions d'ha).
- Groupama est leader de l'assurance et de la prévention sur les activités de méthanisation, avec 60% des unités de méthanisation françaises assurées.
- 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, cette garantie est intégrée à nos offres RC environnementale.

Les risques tempêtes et les risques climatiques sur récolte (ou MRC) sont traités dans le cadre du dispositif « Risques Majeurs » du groupe.

- **Indicateur de performance**

Taux d'évolution du nombre de contrats auto « petit rouleur»³⁹ en portefeuille : 751.153 contrats (+2,5%/2018), soit 27% du portefeuille des caisses régionales

- **Autres indicateurs comportant une dimension « environnement »⁴⁰**

Nombre de contrats véhicules électriques : 11.960, dont 9.511 dans les caisses régionales (+16%/2018) et 2.449 chez Amaline (+20%/2018)

Nombre de contrats RC environnementale entreprises : 889 contrats Garden + 4,5% /2018 ; et garantie environnement dans la RC entreprise : présence dans environ 2.900 contrats

2.5. Les engagements sociétaux en faveur du développement durable

L'immersion et l'attention à l'éco-système local est historique, dans l'ADN de notre groupe et ses entreprises. Le risque d'impacts négatifs sur les territoires est non matériel pour Groupama.

Notre ambition est d'être un acteur incontournable de nos territoires en poursuivant une politique régionale forte de partenariats/mécénats avec l'éco-système local, en demeurant le leader des assurances des petites et moyennes collectivités, en maintenant l'ouverture des agences et les sites de gestion dans les régions ; Groupama est aussi l'assureur de toutes les agricultures.

Le maillage territorial mutualiste est notamment animé par le réseau de proximité que constituent les élus, qui interagissent avec les assurés et les acteurs des territoires. Le groupe favorise cette dynamique mutualiste, en développant la formation des élus, notamment à l'intelligence territoriale, en suscitant le partage de bonnes pratiques entre eux, en optimisant aussi les échanges avec les collaborateurs notamment ceux responsables de l'animation de la vie mutualiste et du développement commercial.

Quelques chiffres...

46,2 millions d'euros ont été versés aux collectivités territoriales au titre de la contribution économique territoriale (CET) en 2018 (le montant au titre de 2019 sera connu au printemps 2020).

11 milliards d'euros de prestations ont été payés en 2019⁴¹ à nos assurés leur permettant de préserver leur activité économique et leur vie familiale.

Pour l'emploi, le groupe et ses entreprises représentent 25.000 personnes salariées dans toute la France et des événements de recrutement sont organisés chaque année (en 2019 comme en 2018, dans 13 grandes villes).

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 600

³⁹ Moins de 8.000 ou 10.000 km.

⁴⁰ Comportant des caractéristiques environnementales ou des objectifs environnementaux.

⁴¹ La donnée exacte est 10,993 Mds, dont 9,3 Mds en France, périmètre combiné (France et International), hors frais de gestion des sinistres.

millions d'euros, dont 60 millions collectés en 2019. Les caisses régionales sont réassurées par la caisse nationale, Groupama Assurances Mutuelles.

Un mécénat territorial important...

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. La quasi-totalité des entreprises du groupe mène ainsi 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. En 2019 se développe un mécénat significatif sur la pratique du vélo dans les territoires.

Le montant du mécénat sociétal en 2019 s'élève à 7 millions d'euros,

- dont 1,1 million d'euros pour la lutte contre les maladies rares (recherche, soutien aux associations, information médicale, avec la fondation Groupama et les caisses régionales). Les Balades solidaires et événements organisés en 2019 ont permis par ailleurs de collecter 350 000 euros ;
- dont 560.000 euros de soutien au cinéma (soutien à la jeune création et à la distribution ainsi qu'à la Cinémathèque française avec la fondation Gan).

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.

2.6. La lutte contre la corruption, le trafic d'influence, le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme et l'évasion fiscale

Au niveau groupe, la mise en œuvre globale des mesures anticorruption et de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB/FT) est pilotée par la Direction Conformité Groupe – avec le concours notamment de la Direction juridique Groupe et de la DRH Groupe.

La Loi du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite Sapin 2, est entrée en vigueur le 1^{er} juin 2017. Elle instaure une obligation générale de prévention (avant réalisation des faits délictueux) contre les risques de corruption pour les entreprises de plus de 500 collaborateurs et leurs filiales situées en France ou à l'étranger. Cette obligation passe par la mise en œuvre opérationnelle de huit mesures précises.

Groupama dispose d'un code de conduite annexé au Règlement Intérieur et a déployé un dispositif de gestion des alertes éthiques.

Dès l'achèvement du processus d'approbation par les instances représentatives du personnel, une communication a été menée auprès de l'ensemble des collaborateurs sur les éléments annexés au Règlement Intérieur, à savoir sur le dispositif suivant :

- La charte éthique, qui reflète l'essence des valeurs et engagements pris par le groupe.
- Le code de conduite qui 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 et les sanctions disciplinaires correspondantes en cas de non-respect de ces règles.
- Le dispositif d'alerte éthique en place (au niveau de chaque entreprise du groupe) qui concerne le droit de tous les collaborateurs (salariés, mandataires ou agents généraux ainsi que les collaborateurs extérieurs et occasionnels) de signaler, via une adresse de messagerie sécurisée 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 s'appliquent à toutes les sociétés du groupe, en France et à l'International.

Le groupe a intégré en 2019 au sein de son programme de formation des modules visant spécifiquement la lutte contre la corruption et le trafic d'influence pour tous ses collaborateurs, y compris pour ceux les plus exposés (modules spécialisés selon les activités).

Le pilotage et le suivi de ces travaux se poursuivront en 2020 et 2021.

La lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme est également un enjeu important pour les entreprises assujetties du groupe. Le pilotage du dispositif est assuré par le groupe, au travers d'un réseau de responsables de la LCB/FT désignés dans l'ensemble de ces entités.

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 exposés à ces risques, détermine les modalités d'échanges d'information nécessaires à l'exercice de la vigilance.

La Direction juridique Groupe assure une veille juridique et réglementaire dédiée ainsi que l'interprétation des normes/sanctions.

La Direction Conformité est responsable du pilotage du dispositif LCB/FT du groupe.

Dans ce contexte, elle a pour mission de :

- Définir la politique de gestion du risque LCB/FT ;
- S'assurer du déploiement opérationnel des procédures et des outils correspondants ;
- Concevoir le plan de contrôle permanent et en vérifie la mise en œuvre afin d'avoir vision centralisée de la maîtrise du risque.

À cet effet, la Direction Conformité assure l'animation de la filière des responsables précités.

Des reportings sont réalisés régulièrement auprès de la Direction Générale de Groupama Assurances Mutuelles ainsi qu'envers les instances de gouvernance du groupe.

- **Indicateur de performance**

Formation à la prévention de la corruption. Nombre de collaborateurs formés au *e-learning* Ethique et lutte contre la corruption : 15.023 personnes, soit 67,85% de l'effectif

Formation à la LCB/FT. Nombre de personnes formées (sensibilisation des collaborateurs) : 4.663 formations réalisées en 2019

Ces formations ont été mises en œuvre à partir de début 2019.

Enfin, sur le volet fiscal, Groupama Gan Vie, filiale d'assurance-vie du groupe, ne souscrit pas d'affaires auprès de clients n'ayant pas la qualité de contribuables français, dans le cadre de ses activités. Toutefois, les processus de distribution de la société ont bien prévu, par l'intermédiaire de ses outils d'aide à la vente déployés auprès des réseaux de distribution, l'identification de clients fiscalement récalcitrants, afin de respecter les réglementations FATCA et CRS⁴².

3. Adaptation au changement climatique : l'empreinte écologique du groupe

Il s'agit d'une thématique RSE qui s'impose à tous les acteurs. Dans le cadre de sa stratégie RSE, le groupe a la volonté de réduire ses émissions de CO₂ et de 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 (dont les collaborateurs⁴³). Le groupe s'est fixé volontairement comme objectif de réduire de 15% les émissions carbone produites par son fonctionnement entre 2013 et 2021.

Dans son organisation, les leviers 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

⁴² FATCA, réglementation américaine visant à lutter contre la fraude fiscale des citoyens et résidents US ; CRS : accord multilatéral conclu avec la plupart des pays membres de l'OCDE concernant l'échange automatique de renseignements relatifs aux comptes financiers.

⁴³ Les impacts indirects liés aux offres, aux investissements ou aux achats sont évoqués en partie 2.

en partageant de l'information, en promouvant des actions communautaires, via notamment le partage de bonnes pratiques (par ex. sur la mobilité, les démarches décarbonées...) et en liaison avec le GT Logistique piloté par Groupama Supports et Services et dont font partie les caisses régionales.

Notre activité étant du domaine du tertiaire, 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.

En matière de protection de l'environnement, nos salariés sont régulièrement informés des enjeux environnementaux notamment grâce à la Semaine européenne du développement durable, et les efforts de communication/sensibilisation se poursuivent dans les entreprises du groupe par des actions diverses : information pédagogique, ateliers RSE, team-building vert, challenges, campagnes de sensibilisation à l'éco-conduite ou la mise en place du co-voiturage dans certaines entités. Des entreprises du groupe ont installé des ruches et des jardins urbains, et certaines promeuvent les circuits courts avec des ventes de producteurs locaux (Granvillage) sur leurs sites.

Le développement du *pull printing* - la reconnaissance de badge au niveau de l'imprimante - permet une gestion plus raisonnable des impressions et 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. Par ailleurs, nos centres informatiques Datacenter de Bourges et de Mordelles suivent les bonnes pratiques du *Green Grid* – l'optimisation des consommations énergétiques.

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 (éclairage LED avec détection de présence y compris pour deux tiers des éclairages parking, gestion optimisée de l'eau, etc.). En termes d'immobilier d'exploitation, les immeubles de Campus (WP6 en 2019) et les nouveaux travaux s'inscrivent dans cette dynamique.

A noter que Groupama Immobilier, installée à WP6, est le premier *asset manager* immobilier à avoir été certifié ISO 14001 en 2018 – certification renouvelée en 2019 –, la connaissance de son impact carbone lui permettant d'améliorer sa performance globale (dont celle de ses activités, en plus de celle de ses actifs).

3.1. 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 à Paris).

Les opérations *Happy Cleanings* menées par les entreprises déménageant vers Nanterre, ont permis, en mobilisant les collaborateurs, de collecter et recycler sur 2017-2018 163 tonnes de papier⁴⁴. Les opérations d'emménagement de 2019 ont permis de collecter et recycler 25 tonnes supplémentaires⁴⁵. Par ailleurs, du mobilier et des fournitures ont été donnés à des associations, en vue de leur réemploi et de leur valorisation. Une opération *Happy Cleaning Days* a été menée en 2019 à Groupama Centre Manche à l'occasion de réaménagements de locaux (démarche collaborative Ré-Unis, près de 10 tonnes collectées et 7 tonnes de papier/carton recyclées), des ateliers Eco-talents ont été organisés sur les sites de Groupama Nord-Est ainsi qu'un projet Zero Plastic pour les collaborateurs de Groupama Asigurari (Roumanie).

A noter, Groupama Immobilier est membre fondateur de l'Association Circolab aux côtés d'autres assureurs. Les membres de Circolab⁴⁶ souhaitent former une communauté d'acteurs engagés, publics et privés, dans l'économie circulaire au sein de l'industrie immobilière. Il s'agit de faire évoluer les réglementations en vue de favoriser le réemploi et la réutilisation des matériaux dans la construction.

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 mettent toutefois en place des actions au profit de la lutte contre le gaspillage alimentaire, comme des campagnes d'affichage, des événements de sensibilisation durant la Semaine européenne du développement durable, etc.

⁴⁴ Source : Groupama Supports et Services, résultats définitifs 2018.

⁴⁵ Source : idem, résultats communiqués début 2020.

⁴⁶ <http://circolab.eu/>

Utilisation durable des ressources

Consommation de papier

Grâce à la dématérialisation et au déploiement du *pull printing*, la baisse de la consommation de papier se poursuit à - 7,1% par rapport à 2018, la plus grande part se concentrant sur le papier de bureau à - 14,1%.

Consommation d'énergies

Avec une baisse globale de - 7,6% sur le total des consommations d'énergie, ce sont sur les postes chaleur et eau glacée que l'on constate le plus grand écart, à respectivement - 39,9% et - 7,5%. La poursuite du déménagement de plusieurs entités du groupe vers des immeubles moins énergivores explique ces évolutions.

Les principales sources d'énergie que sont l'électricité et le gaz enregistrent également une baisse sensible, à respectivement - 5,5% et - 6,5%.

Après une légère hausse des consommations d'énergie par ETP en 2018, le groupe renoue avec une baisse de ses consommations, enregistrant en 2019 un écart de - 15,5% depuis 2013.

Déplacements professionnels

Sur l'exercice, le nombre de km, tous transports confondus, est en baisse de 2,99%, notamment sur les déplacements en avion qui ont enregistré une baisse de km de 13,5% ; le report sur le train explique la hausse de l'ordre de 13,2% de ce mode de transport.

La voiture reste le plus gros 'consommateur' de km, ce qui s'explique par l'activité même du groupe et la part importante des commerciaux dans l'effectif. Il est à noter toutefois que ce mode de transport enregistre également une variation de - 4,8% en nombre de km du fait notamment par des réorganisations d'entreprises (Gan Assurances, Groupama Sigorta).

3.2. Changement climatique et protection de la biodiversité

Il s'agit d'une thématique RSE et non d'un risque pour notre organisation. La réduction des émissions carbone ou de gaz à effets de serre participe de la lutte contre le changement climatique et de la préservation de l'environnement.

Evolution des émissions de CO₂

Le groupe renoue avec une baisse marquée de ses émissions de CO₂ en 2019, avec 44.776,918 t_{éq} CO₂, contre 48.340,519 t_{éq} CO₂ en 2018. Le scope 2 (électricité, chaleur, eau glacée) enregistre la plus forte baisse à - 12%. Le scope 3 (voitures non détenues, avion, train) marque également une baisse notable de - 6,4%.

Le poids des voitures non détenues dans la part d'émission de CO₂ reste de loin la plus importante.

Les émissions annuelles du groupe en CO₂ sont à mettre en regard du stock de carbone et des émissions évitées par le patrimoine forestier de Groupama, 2^{ème} propriétaire forestier privé français – voir encadré ci-dessous.

- **Indicateur d'empreinte carbone du groupe**
Emissions de CO₂ en 2019/2018 : - 7,37%
Emissions de CO₂ en 2019/2013 : - 13,99%

Le groupe s'est fixé volontairement à moyen et long terme un objectif ambitieux de réduction de ses émissions carbone : -15% entre 2013 et 2021 (cf. Stratégie RSE Groupe).

Les forêts Groupama. Données pour 2019⁴⁷ :

Stock de carbone des forêts : stable, à 10 millions de t de CO₂ sur 20.933 ha⁴⁸

Accroissement annuel du CO₂ stocké (solde entre les plantations et les coupes + stockage de biomasse) : +353.162 t, soit + 0,25% par rapport à 2018

Emissions de CO₂ évitées : 75.570 t par l'utilisation du bois vendu (39.658 t en 2018).

⁴⁷ Source : EcoAct et If Consultants pour la Société Forestière Groupama.

⁴⁸ La donnée exacte est 10.063.895 t de CO₂.

TABLEAUX ET NOTE

Liste des entités prises en compte dans le périmètre de consolidation de la DPEF⁴⁹

Entités (pays)	Informations renseignées pour cette entité
Activités Immobilières* **	Sociales
Amaline Assurances	Sociales, environnementales et sociétales
Bask Groupama Emeklilik (Turquie)* **	Sociales, environnementales et sociétales
Bask Groupama Sigorta (Turquie)* **	Sociales, environnementales et sociétales
GAN Assurances	Sociales, environnementales et sociétales
GAN IA Hong-Kong* **	Sociales
GAN Patrimoine**	Sociales, environnementales et sociétales
GAN Prévoyance*	Sociales, environnementales et sociétales
Groupama Antilles-Guyane**	Sociales, environnementales et sociétales
Groupama Asfaltiki (Grèce)* **	Sociales, environnementales et sociétales
Groupama Asigurari (Roumanie)* **	Sociales, environnementales et sociétales
Groupama Asset Management* **	Sociales, environnementales et sociétales
Groupama Assicurazioni (Italie)* **	Sociales, environnementales et sociétales
Groupama Assurance-Crédit et Caution*	Sociales, environnementales et sociétales
Groupama Assurances Mutuelles	Sociales, environnementales et sociétales
Groupama Biztosito (Hongrie)* **	Sociales, environnementales et sociétales
Groupama Centre-Atlantique	Sociales, environnementales et sociétales
Groupama Centre Manche	Sociales, environnementales et sociétales
Groupama d'Oc*	Sociales, environnementales et sociétales
Groupama Epargne Salariale* **	Sociales, environnementales et sociétales
Groupama Gan Vie	Sociales, environnementales et sociétales
Groupama Grand Est	Sociales, environnementales et sociétales
Groupama Immobilier*	Sociales, environnementales et sociétales
Groupama Life Express* **	Sociales
Groupama Loire Bretagne*	Sociales, environnementales et sociétales
Groupama Méditerranée	Sociales, environnementales et sociétales
Groupama Nord-Est	Sociales, environnementales et sociétales
Groupama Océan Indien	Sociales, environnementales et sociétales
Groupama Outre-Mer Pacifique* **	Sociales
Groupama Paris Val de Loire	Sociales, environnementales et sociétales
Groupama Poist'ovna a. s.* **	Sociales
Groupama Protection Juridique*	Sociales, environnementales et sociétales
Groupama Rhône-Alpes Auvergne	Sociales, environnementales et sociétales
Groupama Supports et Services* **	Sociales, environnementales et sociétales
Groupama Zastrahovane (Bulgarie)* **	Sociales, environnementales et sociétales
Groupama Forêts Assurances (MISSO)* **	Sociales
Mutuaide*	Sociales, environnementales et sociétales
SPARA* **	Sociales
SPSE* **	Sociales

* Ces entités ont été exclues du périmètre pour l'indicateur formation à la LCB/FT

** ces entités ont été exclues du périmètre pour l'indicateur formation à la prévention de la corruption

⁴⁹ Sur les aspects d'analyse des risques, uniquement les sociétés opérant en France ont été prises en compte.

Tableau récapitulatif des risques, thématiques et des indicateurs clés de performance

Principaux risques	Point dans le texte	Indicateurs clé de performance
SOCIAL : Employabilité/Adaptation des compétences	Point 2.2.	-Taux de collaborateurs formés
SOCIAL : « Bien travailler ensemble »	Point 2.2.	-Taux d'absentéisme
SOCIAL : Parité	Point 2.2.	-Taux de femmes cadres -Taux de femmes cadres dirigeants
SOCIETAL : Qualité du conseil	Point 2.3.	-Taux d'affaires en gestion déléguée ou préconisée
SOCIETAL : Satisfaction client	Point 2.3.	-Note sur 20 pts -Gestion des sinistres : Taux de Très Satisfaits
SOCIETAL : Besoins de protection (couverture des enjeux sociétaux)	Point 2.3.	-Taux de personnes sensibilisées en externe (clients ou non-clients) et en interne à des actions de prévention/nombre de salariés
SOCIETAL : Protection des données des assurés	Point 2.3.	-Non disponible pour l'exercice 2019
ENVIRONNEMENT : Prise en compte de l'environnement et du climat dans les investissements	Point 2.4.	-Taux des actifs gérés avec critères ESG
ENVIRONNEMENT : Prise en compte de l'environnement et du climat dans les offres et la politique de souscription	Point 2.4.	-Taux d'évolution du nombre de contrats « petit rouleur »
Formation à la prévention de la corruption Formation à la LCB/FT	Point 2.6.	- Nombre de collaborateurs formés au e-learning Ethique et lutte contre la corruption - Nombre de collaborateurs formés (sensibilisation)

Autres risques	Point dans le texte	Indicateurs
SOCIAL : Respect des salariés	Point 2.2.	-
SOCIAL : Prise en compte des impacts sociaux en cas de restructuration/réorganisation de sites	Point 2.2.	-
SOCIETAL : Achats responsables	Point 2.3.	-
SOCIETAL : Investissements socialement responsables	Point 2.3.	-
SOCIETAL : Engagements sociétaux en faveur du développement durable (impact sur les territoires)	Point 2.5.	-
ENVIRONNEMENT : Impact environnemental de notre organisation	Point 3.	Voir ci-dessous
Thématiques RSE renseignées	Point dans le texte	Indicateurs
Adaptation au changement climatique (pour notre organisation)	Point 3.	- Taux d'évolution des émissions carbone
Droits de l'homme (Respect des conventions de l'OIT)	Points 2.2. et 2.3.	N/A

Tableaux des données extra-financières de Gan Assurances et de Gan Prévoyance

Indicateurs de performance extra financière Gan Assurances		
Informations sociales	2019	2018
Effectifs	1691	1 735
dont % femmes	62,60%	61,30%
dont % hommes	37,40%	38,70%
Embauches - tous contrats (hors CDD été), hors mobilités, transferts	397	453
dont embauches CDI (hors mobilités, transferts)	187	185
Départs CDI (hors mobilités, transferts)	167	174
% femmes CDI parmi les cadres	53,30%	52,40%
Nombre de salariés en situation de handicap	45	46
Rému moy de base (RAT) base salaire décembre en €	43 287	42 517
Nombre d'alternants	87	74
Taux de transfert des alternants en CDI	10,80%	8%
Informations environnementales	2019	2018
Consommation d'eau en m3	5 526,30	2 783
Consommation totale d'énergie en kwh	3 827 182,80	2 153 240
Consommation totale d'énergie en kwh par ETP	2 310,80	1 293,40
Déplacements en km	16 523 692	18 102 488
Déplacements en km par ETP	9 976,75	10 873,90
Emissions de CO2 teqCO2	2042,9	2 551
Emissions de CO2 teqCO2 par ETP	1,2	1,5
Consommation totale de papier en tonnes	315,6	355
Consommation totale de papier en kg/ETP	190,5	204,6
Information sociétales	2019	2018
Nombre de missions effectuées par les préventeurs	131	318
Nombre de personnes ayant reçu une action de formation ou sensibilisation (externe + interne)	387	116
Mécénat montants alloués aux maladies rares et hors maladies rares en euro	980 371	689 657

Groupama Assurances Mutuelles
Données au 31/12/2019

Indicateurs de performance extra financière Gan Prévoyance		
Informations sociales	2019	2018
Effectifs	746	791
dont % femmes	35,90%	35,30%
dont % hommes	64,10%	64,70%
Embauches - tous contrats (hors CDD été), hors mobilités, transferts	121	114
dont embauches CDI (hors mobilités, transferts)	112	109
Départs CDI (hors mobilités, transferts)	158	153
% femmes CDI parmi les cadres	25,20%	19,90%
Nombre de salariés en situation de handicap	22	32
Rému moy de base (RAT) base salaire décembre en €	45 349	45 101
Nombre d'alternants	1	4
Taux de transfert des alternants en CDI	-	-
Informations environnementales	2019	2018
Consommation d'eau en m3	193	79
Consommation totale d'énergie en kwh	548 510,70	344 222
Consommation totale d'énergie en kwh par ETP	734,7	435,20
Déplacements en km	16 180 140	17 224 245
Déplacements en km par ETP	21 674,08	21 775,30
Emissions de CO2 teqCO2	2314	2 475
Emissions de CO2 teqCO2 par ETP	3,1	3,1
Consommation totale de papier en tonnes	2,4	2,6
Consommation totale de papier en kg/ETP	322,8	330
Information sociétales	2019	2018
Nombre de missions effectuées par les préventeurs	-	-
Nombre de personnes ayant reçu une action de formation ou sensibilisation (externe + interne)	-	-
Mécénat montants alloués aux maladies rares et hors maladies rares en euro	2133	2 800,00

NOTE METHODOLOGIQUE

Cette note a pour objectif de rappeler la méthodologie de la DPEF de Groupama en matière de RSE ainsi que de préciser certains points quant au périmètre pris en compte et aux calculs effectués sur certains indicateurs.

Périmètre du reporting

Les 39 entités prises en compte dans le périmètre de la DPEF sont détaillées ci-dessus et représentent 100% de l'effectif au 31/12/2019.

Huit entités n'ont pas été retenues dans la consolidation environnementale en l'absence d'informations collectées (GAN IA Hong Kong, autres filiales immobilières, Groupama Life Express, Groupama Outre-Mer Pacifique, Forêts Assurances MISSO, Groupama Poist'ovna sa, SPARA et SPSE. Ces mêmes règles ont été appliquées dans le calcul des émissions de CO₂.

Politique d'exclusion du périmètre : les sociétés mises en équivalence dans les résultats comptables ne sont pas prises en compte en termes d'indicateurs sociaux et environnementaux ; ainsi Groupama Avic Property Insurances Company, la *jointventure* du groupe Groupama située en Chine, a été retirée du périmètre de Reporting extra-financier en 2013 pour plus d'adéquation entre le périmètre combiné financier et extra-financier.

Depuis 2016, l'entité GOM Antilles a été sortie du périmètre car ses éléments sont aujourd'hui intégrés dans les comptes de la caisse Groupama Antilles-Guyane.

La couverture du périmètre de collecte de chaque indicateur environnemental et sociétal est le ratio du nombre d'ETP des entités ayant fourni des informations validées par la Direction Communication interne et RSE pour cet indicateur sur le nombre d'ETP total du périmètre combiné. Les ETP ont été fournis par la DRH Groupe à date 30 novembre 2019.

Indicateurs

Choix des indicateurs : le groupe a choisi à partir de cette année de retenir 13 indicateurs clés de performances liés aux principaux risques portant sur les aspects : social, sociétal, environnement et changement climatique, lutte contre la corruption et l'évasion fiscale. Ces indicateurs ont pour objectif d'une part de permettre le suivi des engagements pris par le groupe et d'autre part de répondre aux exigences réglementaires.

Sur les aspects d'analyse des risques, uniquement les entreprises opérant en France ont été prises en compte dans ce premier exercice au format « DPEF ».

Référentiels et définitions des indicateurs : les indicateurs collectés et publiés dans la partie RSE du Rapport de gestion ont été élaborés conformément à l'article R. 225-105-1 du Code de commerce et en cohérence avec les orientations de la stratégie RSE de Groupama.

Un Référentiel de Reporting groupe en vigueur depuis l'exercice 2010 est remis à jour chaque année. Il clarifie les règles de collecte, explique le fonctionnement du logiciel et précise notamment le périmètre pris en compte.

La liste des indicateurs environnementaux collectés, ainsi que les méthodes de calcul de ces indicateurs sont définies dans un glossaire de définitions remis à jour chaque année. Les méthodes de calcul des émissions de CO₂ sont également définies dans ce document et réalisées a posteriori par la Direction Communication interne et RSE. Les facteurs d'émissions utilisés proviennent de la base carbone ADEME et sont remis à jour chaque année.

La collecte des indicateurs sociétaux s'appuie également sur un glossaire de définitions remis à jour pour chaque période de Reporting et mis à disposition des contributeurs avant chaque nouvelle campagne.

Les informations liées au respect du bien-être animal et à l'alimentation responsable, équitable et durable sont exclues de la DPEF car elles ne sont pas pertinentes par rapport à l'activité de Groupama.

Période de Reporting

La période de Reporting a été déterminée afin de pouvoir répondre aux délais de vérification et de publication des informations requis par l'article R. 225-105-1 du Code de commerce.

Ainsi, les indicateurs sociétaux et environnementaux sont collectés depuis 2012 par année glissante, du 1er novembre N-1 au 31 octobre N. Lorsqu'il est impossible d'obtenir une donnée à valoir pour cette période, une extrapolation par prorata ou une estimation (selon les méthodes définies par le Référentiel de Reporting ou bien en cohérence avec les valeurs des années précédentes) peuvent être effectuées et la méthode employée est précisée par les contributeurs.

A noter, deux des indicateurs sociétaux et environnementaux sont collectés par année civile : l'indicateur sur les centres Centaure ainsi que les données sur l'investissement responsable.

En ce qui concerne les informations sociales, elles sont collectées sur une année civile. Les informations relatives à l'absentéisme sont reportées sur une année glissante de décembre 2018 à novembre 2019.

Modalités de collecte, consolidation et contrôle des données

Modalités de collecte des données : les informations publiées dans le Rapport de gestion, présent dans le Document « URD » de Groupama Assurances mutuelles, sont collectées grâce aux contributions du réseau des correspondants DPEF du groupe.

La liste des contributeurs à la DPEF est remise à jour chaque année avant le début de la campagne et des formations à l'utilisation de l'outil SCOOP (le logiciel de collecte de la société Enablon) et au processus de la DPEF en général sont proposées par la Direction Communication interne et RSE aux contributeurs le cas échéant.

La plupart des données environnementales et sociétales sont remontées par les entités concernées via SCOOP qui est entièrement dédié à la DPEF RSE au sein du groupe. Les données sociales sont recueillies à partir de plusieurs sources de données selon qu'il s'agisse :

- d'entreprises françaises ou internationales,
- d'indicateurs consolidés ou non,
- d'indicateurs concernant des données ou populations gérés ou non dans les SI d'entreprise,
- d'indicateurs pouvant être réalisés à partir des données remontées mensuellement dans un infocentre groupe appelé SIPGRH (voir ci-après), uniquement pour certaines entreprises françaises.

Certaines données environnementales et sociétales, de par leur spécificité (lorsqu'elles ne concernent qu'une entité du groupe par exemple) ou pour des raisons pratiques (difficulté d'accès à l'outil, respect des délais), sont directement recueillies auprès des correspondants ou des directions concernées par la Direction Communication interne et RSE.

Groupama Assurances Mutuelles

Données au 31/12/2019

Le Système d'Information et de Pilotage Groupe de Ressources Humaines (SIPGRH), mis en place en 2003, constitue l'unique base de données RH au niveau du groupe. Cet infocentre est alimenté mensuellement et contient 99,6% des données individuelles des salariés du groupe en France et 94% des données individuelles du groupe y compris les filiales internationales.

Concernant le périmètre France, le SIPGRH est alimenté tous les mois des données individuelles d'environ 97% des salariés du groupe issues des systèmes d'administration du personnel des entreprises françaises et tous les trimestres pour les autres entreprises françaises.

Dans la mesure où la transmission et le contrôle de ces indicateurs par un organisme tiers sont des obligations récentes, le processus de collecte des données RSE évolue chaque année pour d'une part, tenir compte des recommandations faites par les commissaires aux comptes, et d'autre part améliorer la qualité des indicateurs transmis et fiabiliser les données publiées.

Ainsi, depuis décembre 2015, un nouvel outil, le datahub, a été mis en place pour collecter les informations individuelles de manière sécurisée pour les petites structures françaises et les filiales de l'international. Elles y déposent trimestriellement leur fichier de données qui sont formatées et contrôlées en temps réel (au chargement dans le datahub) pour correspondre aux règles de gestion existantes dans le SIPGRH. Lorsque tous les contrôles sont levés, les entreprises transmettent via la connexion le fichier à la DRHG qui, après validation, le transfère automatiquement pour être chargé dans le SIPGRH au même titre que les fichiers mensuels.

Les données de toutes les entreprises sont désormais disponibles dans un seul et même environnement, le SIPGRH et la DRH Groupe peut réaliser à partir d'un outil unique ses travaux avec des données fiables et harmonisées sur la totalité du groupe ou presque puisque l'Asie n'est pas concernée.

A noter que seule une vingtaine de données individuelles est prise en compte pour ces entreprises : il s'agit essentiellement de données contractuelles permettant notamment le suivi des effectifs et des mouvements.

Toutefois, certaines données ou certaines populations (handicap, mandataires/agents généraux, intérimaires ...) ne sont pas systématiquement présentes dans l'infocentre, les indicateurs correspondants sont dans ce cas demandés auprès des entreprises au travers d'une maquette Excel transmise par mail en fin d'année. Il en est de même pour les indicateurs consolidés tels que le nombre d'accidents de travail/trajet et ceux relatifs à la formation.

Concernant, les indicateurs relatifs à la formation professionnelle et pour les entreprises entrant dans le périmètre de gestion de l'outil communautaire de formation LMS (déployé auprès des entreprises du groupe), ils sont déterminés en central par le secteur Formation Groupe. Pour les autres entreprises françaises et celles de l'International, ils sont intégrés dans les maquettes Excel. Ces indicateurs, au nombre de 3, sont les suivants :

- salariés formés par sexe et par catégorie,
- heures de formation par sexe et par catégorie,
- coûts de la formation.

Consolidation des données. La consolidation est réalisée au niveau groupe par la Direction Communication interne et RSE. Les données environnementales et sociétales sont consolidées via l'outil SCOOP (Enablon) dédié au groupe.

Contrôle des données :

Données environnementales : l'outil SCOOP intègre des contrôles de cohérence automatiques afin d'éviter les erreurs de saisie. Elle permet également de joindre des fichiers sources et d'insérer des commentaires explicatifs. Chaque correspondant en entreprise vérifie les données saisies avant la consolidation. La Direction Communication interne et RSE effectue un deuxième niveau de contrôle des données. Les incohérences et erreurs relevées sont revues avec les entreprises concernées et corrigées le cas échéant.

Données sociales : des contrôles sont réalisés par la MOA SIPGRH de la DRH Groupe chaque mois au moment des chargements. Des tests fonctionnels sont également effectués pour s'assurer de la cohérence des résultats relatifs aux effectifs et mouvements de personnel (effectifs inscrits mois N = effectifs inscrits N-1 – sorties du mois + entrées du mois).

Par ailleurs, des comparaisons sont effectuées au fil de l'eau entre les travaux réalisés par les entreprises et ceux de la DRH Groupe à partir des bilans sociaux notamment qui regroupent un nombre d'indicateurs significatifs.

Et au moment de la réalisation des travaux spécifiques à la RSE, les données de l'année N sont comparées à celles de l'année N-1 par le secteur Etudes de la DRH Groupe.

Après consolidation d'un indicateur, la valeur totale finale et le ratio par ETP sont comparés avec ceux du Reporting de l'année précédente.

Précisions sur les définitions et modes de calcul des indicateurs

Précisions sur le calcul des émissions de CO₂ : les émissions de CO₂ sont publiées selon les 3 scopes définis par le GHG Protocol et selon la méthode de consolidation du contrôle opérationnel dont voici le détail :

- **scope 1, émissions directes** liées aux consommations de gaz et de fioul et aux déplacements professionnels en véhicules terrestres détenus par les entités du groupe,
 - **scope 2, émissions indirectes** liées aux consommations d'électricité, de chaleur et d'eau glacée,
 - **scope 3, autres émissions indirectes** liées aux déplacements professionnels en avion, en train et en véhicules terrestres non détenus par les entités (véhicules en leasing, remboursement de frais kilométriques).
- Les facteurs d'émission ont été mis à jour pour la DPEF 2019 à partir de la base carbone de l'ADEME. Les facteurs prennent en compte les émissions liées à la combustion simple et non à l'amont de la production. Quelques précisions pour certains facteurs d'émission :
- **pour l'électricité**, les facteurs d'émission utilisés pour les entités présentes dans les DOM-TOM ont été calculés de la manière suivante à partir de la base de l'ADEME : pour GOM Antilles (intégré dans Groupama Antilles-Guyane), la moyenne entre les facteurs d'émissions de la Guadeloupe et la Martinique.
 - **pour les consommations de vapeur et d'eau glacée**, la Direction Communication interne et RSE a utilisé une moyenne des différents facteurs fournis par l'ADEME pour les villes dans lesquelles Groupama est implanté,
 - **pour les déplacements en avion**, la Direction Communication interne et RSE a utilisé le facteur d'émission d'un trajet de capacité moyenne et de distance moyenne (de 100 à 180 sièges et de 2000 à 3000 km). Le ratio utilisé pour la conversion des dépenses en euros en km est de 0,23 (ADEME).
 - **pour les déplacements en train en France**, la Direction Communication interne et RSE a utilisé comme facteur d'émission la moyenne du train grande ligne en France et ce facteur prend en compte l'amont, car la différenciation n'était pas possible pour les autres pays. Le ratio utilisé pour la conversion des dépenses en euros en km est de 0,16 (ADEME).

Groupama Assurances Mutuelles

Données au 31/12/2019

Précisions sur le calcul des taux figurant dans les données sociales

- **Taux d'absentéisme en France** = Nombre de jours ouvrés d'absence / [effectif moyen mensuel CDI & CDD * (nombre jours ouvrés payé d'un contrat soit 262 JO. Les données de Groupama Life Express ne sont pas incluses dans ce calcul.
- **Taux de fréquence des accidents** = nombre d'accidents de travail et de trajet avec arrêt * 1000 000/ heures théoriques travaillées annuelles,
- **Taux de gravité des accidents** = jours perdus (ouvrés) pour accidents de travail et de trajet avec arrêt * 1000 / heures théoriques travaillées annuelles.
- Le nombre de jours d'arrêts maladie n'inclut pas les longues maladies
- **Taux de formation** : pour ce calcul ont été retirés les effectifs des entreprises n'ayant pas remonté d'information (GOM, Groupama Life, SPSE).

Précision sur les missions de prévention. Depuis 2016, l'indicateur ne porte plus sur un nombre de journées de missions mais sur un nombre de missions, pour faciliter la comptabilisation des missions par les entreprises.

Données sur les actifs IR/ISR

Critères de définition des fonds :

- **Les encours des fonds et mandats classés en ISR** : Ils répondent au process de gestion ISR spécifique qui repose sur l'application d'une méthodologie d'analyse extra-financière commune aux actions et au crédit selon une approche *best in class* ; les titres de l'univers disponible sont analysés par nos équipes et classés en 5 quintiles (la détention des titres appartenant au 5ème quintile est interdite). Sont concernés notamment les fonds labellisés par le label public ISR et les FCPE labellisés par le CIES (Conseil Intersyndical de l'Epargne Salariale).
- **Les encours de fonds et mandats classés en intégration ESG** : nous classons dans cette catégorie des fonds ou mandats qui, sans être gérés selon une approche *best in class*, intègrent notamment deux types de critères ESG : la liste des grands risques ESG (controverses, etc.) ainsi que les aspects liés à la qualité de gouvernance (pilier G) des émetteurs de l'univers 'investissable'. En outre, s'agissant du pilier E (environnemental) si le fonds ou le mandat géré ne se donnent pas de cible précise en matière de réduction d'empreinte carbone, des outils de pilotage de la donnée et du suivi de son exposition ex post sont à disposition des gérants.
- **Les encours de l'ensemble de la gamme monétaire classés en intégration ESG monétaire** qui pratique l'exclusion systématique de toute opération de titrisation complexe et de toute structure enregistrée dans des paradis fiscaux. L'univers 'investissable' est déterminé lors d'un comité spécifique, le Comité Monétaire, suite à la prise en compte de la liste des grands risques ESG (controverses etc.) et d'éléments ESG impactant la recommandation globale de l'émetteur.