



**BÂTIR UN LEADER EUROPÉEN
D'ASSURANCE ET DE BANQUE
HUMANISTE ET DURABLE**

 **Rapport d'activité 2010**



Groupama

SOMMAIRE

- 06 "Le mutualisme porteur d'avenir"
Dialogue entre le Président –
Jean-Luc Baucherel et le Directeur général –
Jean Azéma

10

NOTRE IDENTITÉ

- 12 Fiche d'identité
14 À la conquête de nouveaux territoires
16 Chiffres clés du groupe
18 Chiffres clés de Groupama S.A.
20 110 ans d'histoire
22 L'innovation comme levier de développement
24 Tour du monde des innovations Groupama
26 Un mode de gouvernance fondé sur
des valeurs du mutualisme

36

NOTRE AMBITION

- 38 Stratégie : Groupama garde le cap
et prépare l'avenir
44 Panorama des activités
46 Activités assurances
62 Activités bancaires
64 Activités financières

68

NOTRE ENGAGEMENT

- 70 Ressources humaines
76 Prévention
82 Fondations et Sponsoring
88 La responsabilité sociale d'entreprise
90 Indicateurs RSE
100 Adresses du groupe





Pointe-à-Pitre

➤ novembre

Parti de Saint-Malo, le navigateur français Franck Cammas, à la barre du trimaran géant Groupama 3, remporte la Route du Rhum le 31 octobre, en 9 jours, 3 heures et 14 minutes.

2010 : UNE ANNÉE DE CHALLENGES

Deux fois vainqueur en 2010, le "Team Groupama", mené par Franck Cammas, a porté avec succès les couleurs et les valeurs de Groupama : bâtisseur de projets ; humaniste animé par l'esprit d'équipe ; durable par la ténacité de son engagement. Tandis qu'il poursuivait son cap en 2010 sur tous les océans du monde, les collaborateurs de Groupama traçaient aussi leur route en France et à l'international : ce rapport annuel, conçu comme un journal de bord, retrace les étapes de ces deux itinéraires.

An aerial photograph of the Groupama sailing boat, a white hull with an orange stripe and green accents. The boat is on the water, and several crew members in red and black gear are visible on the deck. A green map of France is overlaid on the image, with a red square marking the location of Brest. The text 'Brest' is written in large white letters, and 'janvier' is written in green below it. A paragraph of text describes the boat's mission.

Brest

janvier

Au moment de s'élancer de Brest pour gagner la ligne de départ du Trophée Jules Verne à Ouessant, Franck Cammas se fixe comme premier objectif d'atteindre l'équateur en moins de six jours.



BAROMÈTRES AU BEAU FIXE

Groupama se place au 3^e rang des assureurs pour sa notoriété (baromètre Sofres de notoriété) et le baromètre d'opinion groupe 2010 confirme le fort engagement et le niveau de confiance qui animent les collaborateurs (89 % d'entre eux croient en l'avenir du groupe).

LE MUTUALISME, PORTEUR D'AVENIR



➤ DIALOGUE ENTRE...
Jean-Luc Baucherel
Président de Groupama
et Jean Azéma
Directeur général de Groupama

■ **Jean-Luc Baucherel** : Je vous propose d'établir ensemble le bilan de l'exercice 2010. Nous avons enregistré des **résultats satisfaisants** et un **développement soutenu** en dépit d'une conjoncture difficile...

■ **Jean Azéma** : ...marquée, de fait, par de nombreux sinistres climatiques et un contexte économique et financier défavorable avec, notamment, la crise des dettes souveraines. 2010 est également une année compliquée

sur le plan technique. Nous observons une dégradation de la sinistralité sur le marché automobile pour l'ensemble des assureurs en France. Nous avons gagné plus de 120 000 véhicules assurés au cours de cette année, soit une croissance de +3,1% et plus de 60 000 contrats d'assurance habitation. En santé individuelle, marché sur lequel nous sommes un des leaders, la croissance est significative avec plus de 48 000 nouveaux contrats en 2010, et nous restons bien sûr en pole

position sur le marché agricole. Groupama Banque a franchi, cette année, le cap des 500 000 clients, quant à Amaguiz, il dépasse aujourd'hui les 100 000 contrats à la fois en automobile et en assurance habitation, soit le double de nos ambitions initiales.

■ **Jean-Luc Baucherel** : Soulignons aussi, à l'actif de 2010, **la montée en puissance des partenariats** qui est un véritable accélérateur de développement...

■ **Jean Azéma** : ... en France comme à l'international car **cette stratégie d'ouverture, porteuse de croissance**, se décline aussi hors hexagone. Alors que la majorité des pays étaient affectés par la crise, le développement de nos filiales reste extrêmement soutenu

■ **Jean Azéma** : Le contexte actuel ne fait que confirmer **la pertinence d'une stratégie** forte et clairement expliquée, **qui s'inscrit dans la durée**. Une stratégie de croissance rentable et durable. À nous de rassembler les moyens nécessaires pour poursuivre cette

❖ Les valeurs mutualistes de Groupama ont démontré leur efficacité et leur performance. Le groupe a toujours su trouver les voies du développement et de la rentabilité. ❖



avec une croissance supérieure à 5 % dans l'ensemble de nos implantations.

■ **Jean-Luc Baucherel** : Cette performance s'explique par le fait que notre projet d'entreprise est largement partagé par les élus et les collaborateurs. Le baromètre de satisfaction interne témoigne de cette cohésion : **89 % des salariés affirment pleinement leur confiance dans l'avenir du groupe et 86 % sont fiers d'y travailler.**

stratégie, et aussi **améliorer notre performance opérationnelle** : cet axe est notre principal challenge pour 2011...

■ **Jean-Luc Baucherel** : ... et la condition indispensable pour atteindre notre objectif : **faire partie du "top ten" des assureurs européens**. Cette ambition partagée par les élus, les salariés et le management montre à quel point le mutualisme est porteur d'avenir. Les valeurs mutualistes de Groupama ont

démontré leur efficacité et leur performance. Le groupe a toujours su trouver les voies du développement et de la rentabilité. Et c'est avec cette volonté de performance durable et rentable que nous abordons les défis du futur. Cela sera nécessaire pour assurer l'indépendance et la pérennité du groupe et faire de Groupama un des leaders européens de l'assurance et de la banque, **mais aussi un leader bâtisseur, humaniste, durable.**



Le Cap

février

Groupama 3 passe le Cap de Bonne-Espérance à 10h02, heure française, avec une avance d'un jour, sept heures et quarante-neuf minutes sur le précédent record établi par Orange 2 en 2005, soit le deuxième meilleur temps de l'histoire.



Groupama



EN ROUTE VERS LE TOP TEN

Offres à valeur ajoutée, partenariats stratégiques, distribution multicanal : Groupama, en route vers le top ten européen, se donne les moyens de poursuivre sa trajectoire.

À l'international, la dynamique d'innovation bat son plein

Grèce, Italie, Roumanie, Turquie, Chine...
Dans tous les pays, partenariats et nouveaux produits agissent comme de puissants leviers de développement.



Tasmanie



février

L'équipage enregistre le meilleur temps de la traversée de l'Océan Indien en 8 jours, 17 heures et 29 minutes. Le trimaran oblique vers le Nord pour éviter une forte dépression annoncée avec 9 mètres de creux.

NOTRE IDENTITÉ

Un groupe bâtisseur, humaniste et durable

*Pour Groupama, performance et responsabilité sont indissociables. Ses 110 ans d'**histoire** en témoignent : ses principes d'action mutualistes - inhérents à son mode de **gouvernance** - le conduisent à une croissance à la fois durable et rentable à l'**échelle internationale**. L'objectif est de réussir à **faire fructifier** l'entreprise et à la **transmettre** aux générations futures. Un projet ambitieux qui nécessite toujours plus d'anticipation et d'**innovation**.*



38 500

collaborateurs
dont 10 500
à l'international

16 millions

de sociétaires
et clients



1^{re}

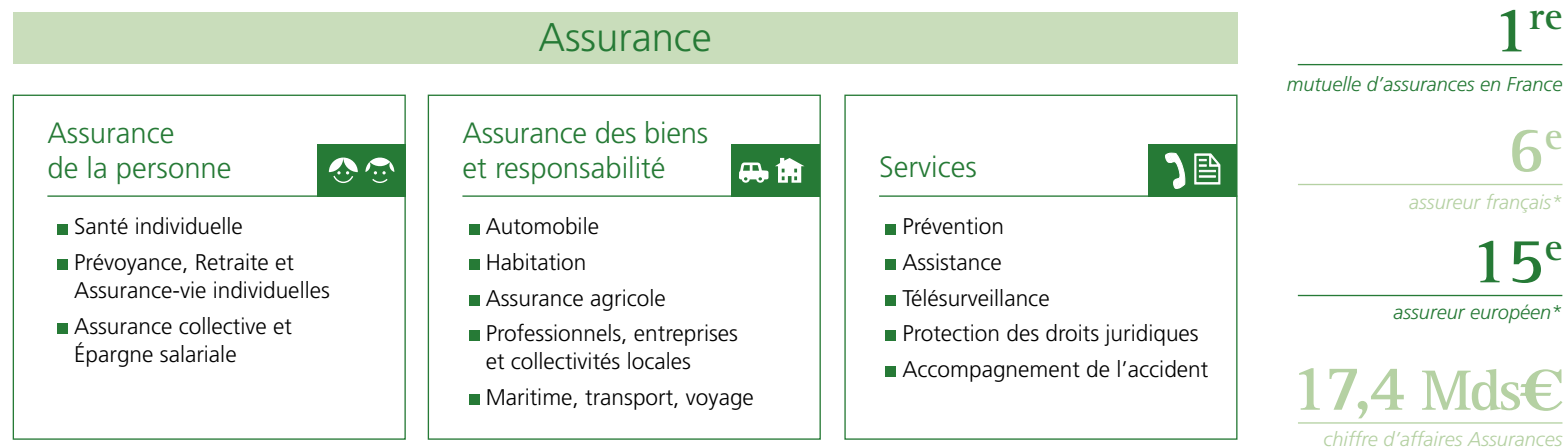
mutuelle
d'assurance
en France

FICHE D'IDENTITÉ

Un acteur de référence de l'assurance et de la banque

Présent sur tous les segments de l'assurance...

Groupama détient, en France, une position de leader sur plusieurs domaines d'activité (agriculture, santé, dépendance...). Sa croissance est significative à l'international.



Groupama en France : une stratégie de distribution multicanal

3 marques commerciales et 5 grands réseaux pour satisfaire l'ensemble des besoins des clients.

Pour mieux répondre aux attentes de chacun de ses interlocuteurs, tout en combinant efficacement les métiers de l'assurance et des services financiers, le groupe Groupama s'appuie sur 3 marques commerciales : Groupama, Gan et Amaguiz et 5 grands réseaux complémentaires de proximité.



Groupama, distribuée par les agences des caisses régionales :

Ce réseau généraliste, qui distribue une offre complète de produits d'assurance et bancaires, a été renforcé dans les zones urbaines.

Son enracinement économique et social repose sur près de 2 200 agences et 7 800 commerciaux.

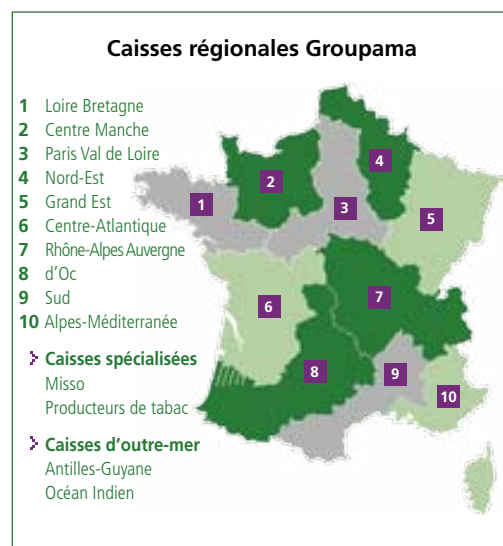
CA 2010 : 7,0 Mds€**



Gan, distribuée par ses filiales :

■ **Gan Assurances** : Avec 1 000 agents généraux et 345 chargés de mission, ce réseau généraliste, 5^e en France, est surtout implanté dans les villes de taille moyenne et distribue une offre complète d'assurances et de banque auprès des particuliers et des professionnels. **CA 2010** : 2,5 Mds€**

Groupama poursuit son développement sur les marchés de l'assurance, de la banque et des services financiers, en France et à l'international. **Son offre s'adapte constamment** pour accompagner les évolutions de la société, l'évolution des comportements et les opportunités technologiques. **Sa gamme couvre l'ensemble des besoins** des particuliers, des entreprises, des professionnels, des associations et des collectivités locales.



... et sur l'ensemble des métiers de la banque et des services financiers

Son offre est réunie au sein d'un établissement bancaire - Groupama Banque et de ses filiales.

Banque et Services Financiers

Un établissement
bancaire unique pour :



- Les particuliers
- Les professionnels et les entreprises
- La clientèle patrimoniale
- Les entreprises du groupe

Des services financiers



- Gestion d'actifs
- Gestion immobilière
- Capital investissement

533 000

clients Groupama Banque

89,9 Mds€

d'encours gérés par Groupama
Asset Management

277 M€

chiffre d'affaires activités
financières et bancaires

■ **Gan Eurocourtage** : 3^e acteur en France, Gan Eurocourtage distribue via son réseau de 2 000 courtiers des solutions d'assurance collective et d'assurance dommages pour les entreprises et les particuliers.
CA 2010 : 1,6 Md€**

■ **Gan Patrimoine** : Spécialiste de la gestion de patrimoine dans le groupe. Les 620 mandataires de Gan Patrimoine

proposent, à une clientèle haut de gamme, des solutions de diversification et d'optimisation patrimoniale.

CA 2010 : 646 M€**

■ **Gan Prévoyance** : Les 1 200 conseillers salariés de Gan Prévoyance proposent des solutions de prévoyance, de retraite et de santé, en particulier pour la clientèle de professionnels. **CA 2010** : 576 M€**

amaguiz.com
C'est comment l'assurance maintenant ?

Amaguiz.com, la marque de Groupama exclusivement dédiée à la vente directe d'assurance (Auto, Habitation, Santé) par Internet. Fin 2010, 2 ans et demi après son lancement, Amaguiz comptait près de 100 000 contrats en portefeuille et est devenu l'un des premiers acteurs de la vente directe d'assurances en France.

(**) incluant l'activité assurance de la personne abritée dans la structure Groupama Gan Vie

■ À LA CONQUÊTE DE NOUVEAUX TERRITOIRES

Outre la France, Groupama est présent dans 13 pays et a pour ambition de faire partie des dix premiers assureurs européens, en conjuguant croissance organique et acquisitions.

Fidèle à sa vision humaniste et durable, sa stratégie hors hexagone s'inscrit dans une logique de développement sur la durée : implantation à long terme et intégration pleine et entière des filiales internationales créées ou nouvellement acquises.

L'accent est mis sur la transversalité et l'exploitation des synergies à l'échelle du groupe grâce à :

- la convergence des systèmes d'information ;
- le partage des expertises et des meilleures pratiques ;
- l'analyse partagée des marchés et des risques ;
- la professionnalisation des réseaux de distribution.

Les filiales internationales sont ainsi fortement impliquées dans la dynamique d'amélioration de la performance opérationnelle qui est l'un des objectifs majeurs pour 2011.

10 500
collaborateurs
hors hexagone

➤ EN CHIFFRES

- Près de **30%** du chiffre d'affaires de Groupama S.A. consolidé
- **1 600** recrutements en 2010

EUROPE

- Présent dans **12 pays d'Europe**, ainsi qu'en **Chine** et au **Vietnam**.
- Une position forte en Europe du Sud et en Europe Centrale

3 830
agences
à l'International

ROYAUME-UNI

CA 2010 : 549 M€
ABR* : 467 M€
AP** : 82 M€



HONGRIE

CA 2010 : 338 M€
ABR* : 156 M€
AP** : 183 M€



SLOVAQUIE

CA 2010 : 9 M€



ROUMANIE

CA 2010 : 192 M€
ABR* : 176 M€
AP** : 15 M€



BULGARIE

CA 2010 : 7 M€



GAN OUTRE-MER

CA 2010 : 101 M€
ABR* : 95 M€
AP** : 6 M€



ESPAGNE

CA 2010 : 956 M€
ABR* : 769 M€
AP** : 187 M€



PORTUGAL

CA 2010 : 124 M€
ABR* : 9 M€
AP** : 115 M€



TUNISIE

Participation de 35 % dans le 1^{er} assureur de Tunisie, la STAR.

ITALIE

CA 2010 : 1 505 M€
ABR* : 1 057 M€
AP** : 448 M€



TURQUIE

CA 2010 : 373 M€
ABR* : 299 M€
AP** : 74 M€



GRÈCE

CA 2010 : 195 M€
ABR* : 129 M€
AP** : 65 M€



HONG-KONG

CA 2010 : 26,1 M€



CHINE

CA 2010 : 7,6 M€



VIETNAM

CA 2010 : 0,87 M€



(*) ABR : Assurance de Biens et Responsabilité

(**) AP : Assurance de la Personne

INDICATEURS ET CHIFFRES CLÉS - GROUPE

Les comptes combinés du groupe comprennent l'ensemble des activités du groupe (activité des caisses régionales et celle des filiales consolidées dans Groupama S.A.).

➤ RÉSULTATS 2010

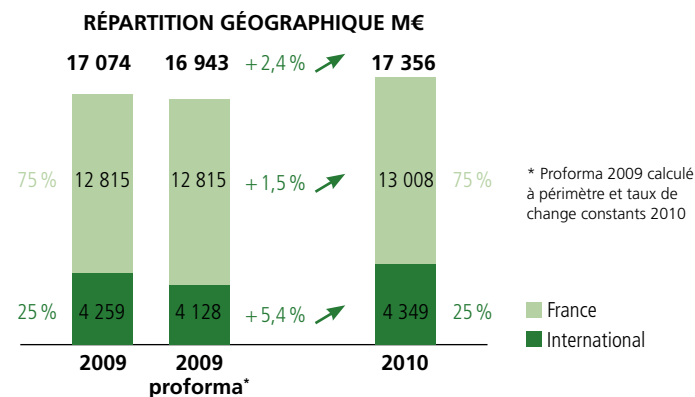
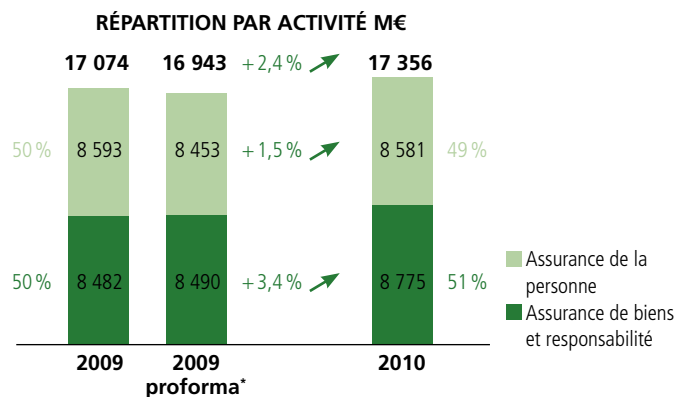
- **17,6 Mds€** chiffre d'affaires +2,3 % (en variation constante)
- **104,9 %** ratio combiné - 1 point (102,6 % hors tempêtes)
- **398 M€** résultat net - 35,8 %

■ COMPTES COMBINÉS

(M€)	2009	2010	VARIATION
Chiffre d'affaires	17 362	17 633	+ 1,6 %*
Résultat opérationnel économique ⁽¹⁾	275	39	- 85,80 %
Résultat net	620	398	- 35,80 %
Ratio combiné (ABR)	105,90 %	104,90 %	- 1,0 pt
hors tempêtes	102,00 %	102,60 %	+ 0,6 pt
Capitaux propres	7 233	7 041	- 2,70 %
Marge de solvabilité ⁽²⁾	180 %	130 %	- 50 pts
Plus ou moins values latentes ⁽³⁾	3 291	1 304	- 60,40 %
Ratio d'endettement (hors Silic)	22,80 %	17,20 %	- 5,6 pts
ROE (hors effet juste valeur) ⁽⁴⁾	9,30 %	6,00 %	- 3,3 pts

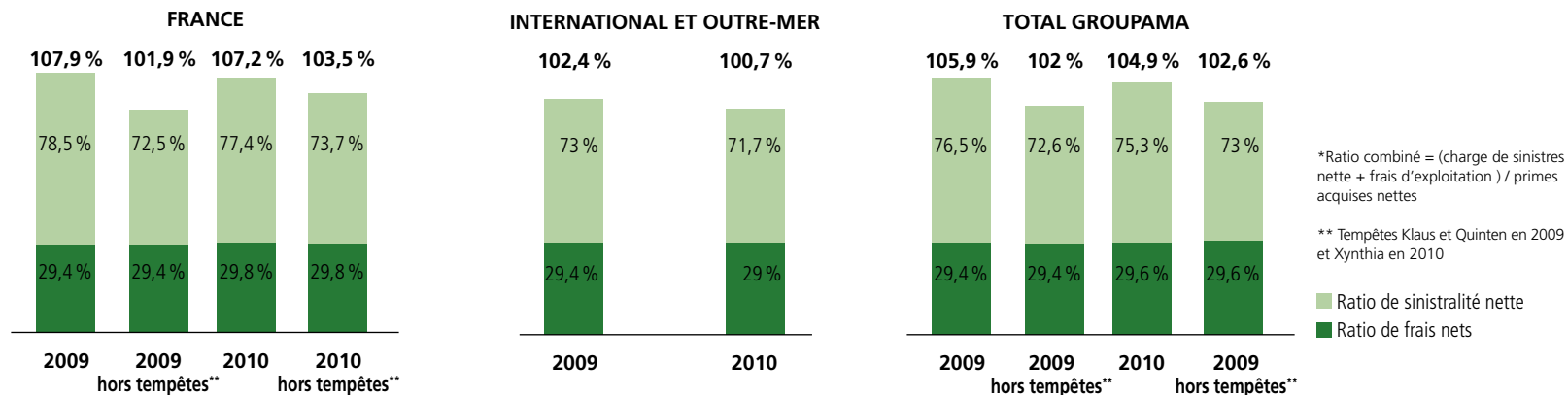
⁽¹⁾ Résultat opérationnel économique, y compris tempêtes (en 2009 : - 205 M€ au titre de Klaus et Quinten ; en 2010 : - 128 M€ au titre de Xynthia), ⁽²⁾ Selon Solvency I, ⁽³⁾ Part revenant aux actionnaires : 860 M€ en 2010 contre 1,44 Md€ en 2009, ⁽⁴⁾ Sur fonds propres moyens, ^(*) + 1,6 % en variation courante et + 2,3 % en variation constante.

■ CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCE EN HAUSSE : +2,4 % (EN VARIATION CONSTATE)

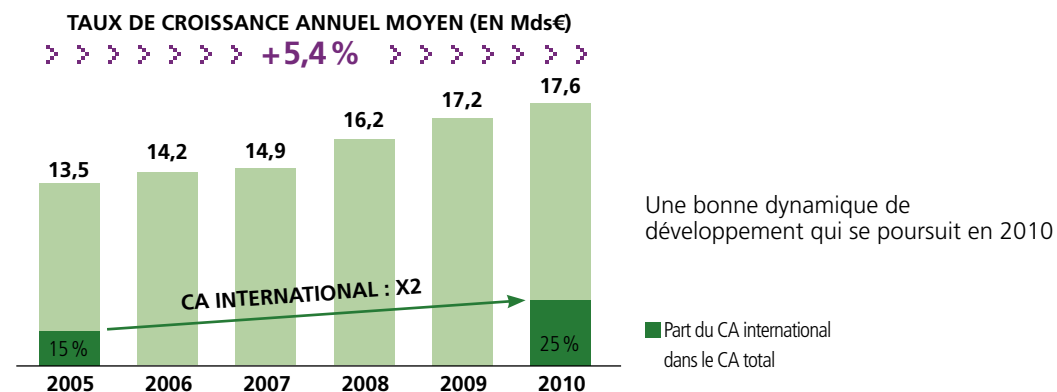


Bonne résistance dans un environnement difficile.
Poursuite de la croissance en France et à l'international.

■ RATIO COMBINÉ* ABR AFFECTÉ PAR LES SINISTRES CLIMATIQUES EN FRANCE ET EN NETTE AMÉLIORATION À L'INTERNATIONAL



■ CHIFFRE D'AFFAIRES GROUPE EN HAUSSE : +2,3 % (EN VARIATION CONSTANTE)



+1,3 Md€
collecte nette positive en épargne-retraite France

INDICATEURS ET CHIFFRES CLÉS - GROUPAMA S.A.

Les comptes consolidés de Groupama S.A. comprennent l'activité de l'ensemble des filiales ainsi que la réassurance interne (soit 40 % environ du chiffre d'affaires des caisses régionales cédés à Groupama S.A.).

➤ RÉSULTATS 2010

- **14,659 Mds€** chiffre d'affaires + 2,3 % (en variation constante)
- **103,2 %** ratio combiné - 1,5 point (101,4 % hors tempêtes)
- **387 M€** résultat net - 41,4 %

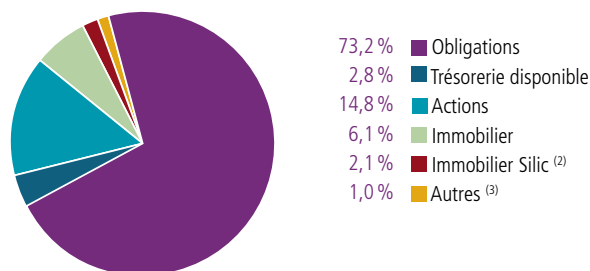
■ COMPTES CONSOLIDÉS

(M€)	Périmètre consolidé Groupama S.A.	
Chiffre d'affaires Assurance France	10 032	+ 1,2 %
Chiffre d'affaires Assurance International	4 349	+ 2,1 % *
Gestion d'actifs et Activités financières	278	- 3,7 %
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	14 659	+ 1,4 % **
Résultat opérationnel⁽¹⁾	117	- 67,3 %
Ratio combiné (Assurance de Biens et Responsabilité)	103,2 %	- 1,5 pt
hors tempêtes	101,4 %	-
RÉSULTAT NET	387	- 41,4 %
Capitaux propres	4 268	- 6,6 %
Marge de solvabilité réglementaire groupe ⁽²⁾	130 %	- 50 pts
Plus ou moins values latentes ⁽³⁾	701	- 73,9 %
Ratio d'endettement (hors Silic)	23,4 %	- 8,0 pts
ROE (hors effet juste valeur) ⁽⁴⁾	9,7 %	- 7,2 pts

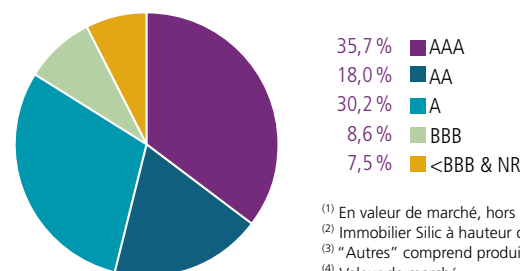
(⁽¹⁾) résultat opérationnel économique ; (⁽²⁾) selon Solvency I ; (⁽³⁾) part revenant aux actionnaires : 460 M€ en 2010 contre 970 M€ en 2009 ; (⁽⁴⁾) sur fonds propres moyens ; (*) + 2,1 % en variation courante et + 5,4 % en variation constante ; (**) + 1,4 % en variation courante et + 2,3 % en variation constante

■ UN PORTEFEUILLE D'ACTIFS SAIN ET LIQUIDE

VENTILATION DU PORTEFEUILLE D'ACTIFS⁽¹⁾



VENTILATION DU PORTEFEUILLE OBLIGATAIRE⁽⁴⁾



(⁽¹⁾) En valeur de marché, hors unités de compte

(⁽²⁾) Immobilier Silic à hauteur de la part groupe, 42,36 %

(⁽³⁾) "Autres" comprend produits dérivés et prêts & créances

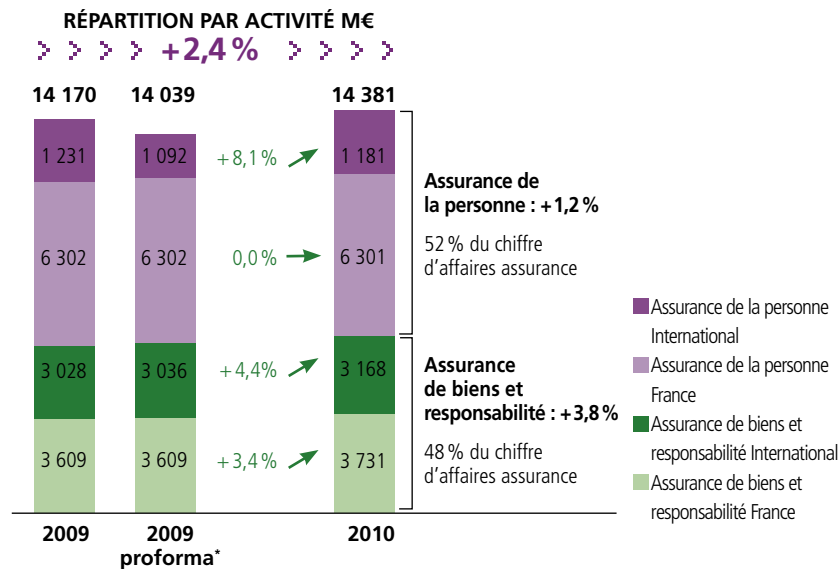
(⁽⁴⁾) Valeur de marché

■ RÉSULTAT NET SIGNIFICATIF PROCHE DE 400 M€

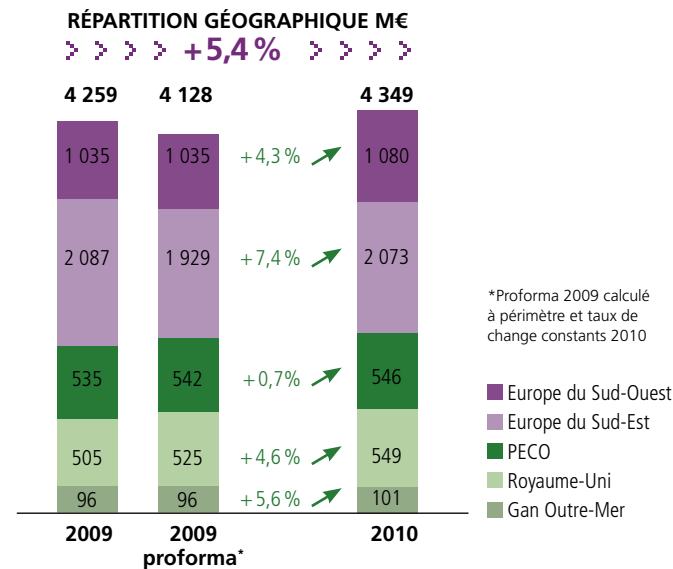
(M€)	2009	2010	VARIATION
Résultat opérationnel hors tempêtes ¹	489	192	-60,7 %
Tempêtes	- 131	- 75	na
Résultat opérationnel économique	358	117	-67,3 %
Plus values réalisées nettes ²	520	220	- 300 M€
Dotation aux provisions pour dépréciations à caractère durable ²	- 22	- 109	- 87 M€
Gains ou pertes sur actifs financiers comptabilisés à la juste valeur ²	17	- 18	- 35 M€
Autres charges et produits	- 214	178	392 M€
Résultat net	660	387	-41,4 %

(¹) Résultat opérationnel économique ; (²) Après Participations aux bénéfices et IS

■ CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCE EN HAUSSE : +2,4 % (EN DONNÉES CONSTANTES)



■ CHIFFRE D'AFFAIRES À L'INTERNATIONAL EN PROGRESSION : +5,4 % (EN DONNÉES CONSTANTES)



Les résultats annuels complets du groupe et de Groupama S.A. sont consultables sur le site www.groupama.com

110 ANS D'HISTOIRE

Une projection sur l'avenir



1900 ➤ 1963

NAISSANCE DU PREMIER ASSUREUR AGRICOLE EUROPÉEN

Les premières caisses d'entraide du monde rural se structurent progressivement autour des AMA (Assurances Mutuelles Agricoles). Le point de départ est la loi du 4 juillet 1900 qui a permis l'organisation du mouvement mutualiste agricole. Créées pour protéger et servir les agriculteurs, les AMA ont compris très vite la nécessité de s'adapter, de s'ouvrir vers les autres marchés de l'assurance.

1963 ➤ 1986

UN ASSUREUR MULTI-MÉTIERS

Les AMA étendent leurs activités en s'adressant à de nouvelles clientèles : collectivités locales, artisans, commerçants, petites entreprises. Progressivement l'offre se diversifie pour répondre à leurs besoins. L'assurance-vie est lancée en 1972.

1986 ➤ 1995

UN GROUPE UNIFIÉ, TOURNÉ VERS SES CLIENTS ET SOCIÉAIRES

La naissance de la marque Groupama (Groupe des Assurances Mutuelles Agricoles) est une étape décisive. Le groupe est désormais adapté aux conditions nouvelles de l'économie et à l'internationalisation des marchés financiers. Tous les assurés de Groupama deviennent des sociétaires de leur mutuelle à part entière.



1995 ➤ 2002

LE CHOIX DE LA CROISSANCE EXTERNE

Groupama fait le choix de la croissance pour assurer son indépendance et sa pérennité. Il acquiert le Gan en 1998. Il se réorganise et opère des rapprochements entre les caisses régionales pour optimiser son modèle économique. Il réalise une première opération de croissance externe avec l'acquisition de Plus Ultra en Espagne.

2002 ➤ 2007

ASSUREUR ET BANQUIER, GROUPAMA POURSUIT SON OUVERTURE

Les caisses régionales se lancent dans le déploiement d'une offre bancaire auprès des sociétaires tandis que, hors hexagone, le groupe ouvre sa première succursale en Chine. Avec la création des deux pôles au niveau du pilotage national du groupe - Groupama S.A. et la Fédération nationale Groupama - il établit un mode de gouvernance en phase avec ses objectifs de croissance et sa culture mutualiste.

2007 ➤ 2009

DES AVANCÉES DÉCISIVES À L'INTERNATIONAL ET EN FRANCE

L'expansion s'accélère en Europe : Grande-Bretagne, Espagne, Turquie, Grèce, Roumanie, Slovaquie, Bulgarie, Hongrie, Italie... Groupama fait une première avancée au Maghreb avec l'acquisition de 35 % de la société Tunisienne STAR. Avec les offres 100 % Internet Amaguiz et Click Seguros, le groupe ouvre de nouveaux canaux de distribution. Groupama consolide ses structures avec la création d'un pôle bancaire unifié et d'une société vie unique en France.

➤ 2011...

EN ROUTE VERS LE "TOP TEN" DES ASSUREURS EUROPÉENS

Développement d'offres à valeur ajoutée, partenariats stratégiques, distribution multicanal... Groupama s'est donné les moyens de poursuivre sa trajectoire. Il est en route vers le "top ten", en affirmant toujours sa vraie différence : son identité mutualiste qui place l'homme au cœur de la croissance.



L'INNOVATION COMME LEVIER DE DÉVELOPPEMENT

Dans un environnement très concurrentiel, Groupama poursuit sa trajectoire, en France et à l'international. Fidèle à son image de bâtisseur, il est porté par une dynamique d'innovation qui est un véritable vecteur de développement et de fidélisation.



Se différencier par une offre à forte valeur ajoutée

Pour Groupama, innover, c'est savoir décrypter les changements de société, pour mieux anticiper les risques et fidéliser les clients. Le groupe poursuit sa croissance et assure sa pérennité en transformant ces idées nouvelles

en produits et services. Couverture des aléas climatiques, prise en charge du risque sismique, gamme de services pour les assurés auto (Auto Nuevo, Auto Presto), Anesis (en Grèce), garanties énergies renouvelables, "Pay as you drive"... l'ambition de Groupama est d'avoir toujours une longueur d'avance pour mieux servir ses clients.

Le numérique au cœur de la stratégie

Groupama mise sur le numérique et la distribution multicanal, en assurance comme en banque. Deux ans et demi après sa création, la marque d'**assurance directe** Amaguiz dépasse les 100 000 contrats. Comme Click Seguros en Espagne, elle représente un modèle précurseur qui sera déployé dans d'autres pays d'Europe. **Blogs et web TV** élargissent ses réseaux de communication et de promotion.

Les **applications "Smartphone"** se multiplient pour accéder à des conseils en cas de sinistre, effectuer des virements ou suivre ses remboursements de santé : pour le client, une manière simple d'interagir sur ses comptes et ses contrats, en toute liberté.

Les partenariats comme relais de croissance

Mutualiser les moyens, partager les objectifs, rechercher les complémentarités entre réseaux ou bases de clientèles, enrichir les offres : tels sont les enjeux des partenariats stratégiques établis par Groupama. Accord stratégique de 20 ans avec **OTP Bank** sur les PECO (Pays d'Europe Centrale et Orientale), création d'une joint-venture avec le groupe industriel **AVIC** en Chine, collaboration étendue avec **Cegid** vers les TPE et les collectivités locales,



coopération avec **La Banque Casino**, création de la plate-forme Sévéane avec **PRO BTP** : ces partenariats sont de nouveaux leviers de croissance en France comme à l'international.

En veille sur les comportements et les réformes de société

En tant qu'acteur économique responsable, Groupama est constamment à l'écoute des évolutions sociétales et de consommation à court, moyen et long terme. Ces évolutions

impliquent un aménagement des process existants et représentent aussi de véritables **opportunités pour l'avenir**. Retraite, dépendance, évolution des contrats collectifs, réforme des catastrophes naturelles, pilotage et cartographie des risques climatiques : autant de sujets sur lesquels Groupama est en veille permanente. Il participe aux travaux menés par les pouvoirs publics sur les aspects réglementaires et anticipe, par des produits et services innovants, pour répondre aux attentes des consommateurs (Climats pour les exploitants agricoles, nouvelle couverture dépendance, refonte de la gamme retraite, cartographie des risques d'inondation, incitation à l'achat d'équipements à faible consommation énergétique...).

Cette veille s'exerce aussi par des **enquêtes annuelles de satisfaction** auprès de la clientèle. Elles s'adressent notamment aux entreprises, et aux particuliers sur les offres et après chaque sinistre auto et habitation. D'autres études sont menées localement et participent ainsi à ce processus constant d'adaptation et d'amélioration du service apporté au client.



Groupama attache une importance primordiale à la protection des libertés individuelles de ses salariés, de ses sociétaires et de ses clients. Le Correspondant Informatique et Libertés (CIL), poste créé au sein même du groupe, veille au respect de la loi informatique et libertés, en liaison directe avec la CNIL.

■ TOUR DU MONDE DES INNOVATIONS GROUPAMA

Hors hexagone, les filiales participent pleinement à la dynamique d'innovation et à cet esprit bâtisseur qui caractérise le groupe. Voici quelques exemples de leurs succès 2010.



➤ Grèce

Avec Anesis, innovation rime avec services : cette gamme de services gratuits déclinée de l'offre Auto Presto proposée en France (réparation prioritaire, nettoyage...). Un bel exemple de transversalité groupe et de partage d'expériences. Cette innovation à valeur ajoutée emporte l'adhésion des clients grecs avec 95 % de taux de satisfaction.

➤ Italie

En Italie, zone à risque sismique élevé, il n'existe pas d'assurance habitation couvrant les risques incendie et catastrophes naturelles habitation. Avec son nouveau produit QuiAbito Casa, la filiale italienne prend position sur ce marché. Cette offre inclut une garantie facultative tremblement de terre.



➤ Roumanie

Le partenariat entre l'assureur Groupama et le constructeur automobile Dacia agit comme un vrai levier de développement : Dacia devient un distributeur de l'offre assurance auto de Groupama. Déjà, plus de la moitié du portefeuille auto de la filiale roumaine concerne des véhicules sortis des concessions Dacia.



➤ Turquie

L'assurance agricole turque est en plein développement : la production 2010 dépasse largement les résultats 2009. La collaboration avec l'union des coopératives turques TKK, associée à un dispositif de prévention agricole, devrait permettre à la filiale turque de Groupama d'accompagner plus de 230 coopératives d'ici 2 ans.



➤ Chine

Le taux de croissance de l'assurance en Chine est de 25 % par an. Groupama compte sur la joint venture avec le groupe chinois AVIC pour devenir l'un des acteurs principaux sur le marché de l'agriculture, des entreprises et des particuliers.



Et aussi...

➤ **Hongrie...** Une assurance voyage dans les caddies des hypermarchés Cora.

➤ **Portugal...** Succès des produits vie "anti-crise" avec un taux de croissance de + 13,9%. ➤ **Espagne...** Une gamme étendue de services sur "iPhone®" grâce au partenariat avec l'App Store d'Apple. ➤ **Vietnam...**

Une assurance moto en phase avec la demande de la clientèle et une expérimentation également en micro-assurance avec l'aide du BIT*.

➤ **Pacifique...** "Votre fidélité, on est fan" : un programme original boosté par une efficace campagne de communication. ➤ **Grande-Bretagne...** Prix du "meilleur service client" décerné par les Health Insurance Awards. ➤ **Slovaquie...** Un réseau réorganisé pour être au plus près d'une clientèle à 60 % rurale et semi-urbaine. ➤ **Bulgarie...** Un centre de compétence informatique mutualisé pour toutes les filiales d'Europe Centrale et Orientale. ➤ **Outre-Mer...** L'offre santé individuelle en plein essor avec + 28,5 % de croissance.

(*) Bureau International du Travail

■ UN MODE DE GOUVERNANCE FONDÉ SUR LES VALEURS DU MUTUALISME

Le sociétaire : le client au cœur de la gouvernance

Le mode de gouvernance de Groupama est à la fois original et moderne puisque sa pierre angulaire est le sociétariat : ses sociétaires sont unis par des intérêts communs et partagent les mêmes valeurs. Fondé sur cette organisation solide et pérenne, qui place l'humain au cœur de ses actions et préoccupations, le groupe peut inscrire son développement dans la durée.



La gouvernance de Groupama repose sur trois valeurs clés :

Proximité

Les administrateurs, élus des caisses locales et régionales, **s'impliquent sur le terrain**. Ils relient en permanence la mutuelle et ses sociétaires dont ils connaissent précisément les besoins.

Responsabilité partagée

Les représentants des assurés, à tous les niveaux (local, régional ou national) sont **responsables de leurs décisions** et de leurs conséquences devant ceux qui les ont mandatés.

Solidarité, financière et humaine

Elle se décline à **chaque niveau de décision** : élaboration des offres, prévention, traitement et règlement des sinistres... Le principe de la **réassurance interne** illustre ce principe solidaire puisque chaque échelon bénéficie de la protection financière du niveau supérieur.

Le rôle fondamental de l'échelon local

La vie de la mutuelle repose, avant tout, sur l'échelon local et régional :

- Près de **60 000 administrateurs** sont élus par les sociétaires des 4 300 caisses locales fortement ancrées dans les territoires. Ces bénévoles assurent le relais entre les



L'organisation décentralisée de Groupama témoigne de sa dimension humaniste propre au mutualisme. Avec le principe “un homme, une voix”, l'homme est toujours au centre de ses préoccupations et de ses actions.

sociétaires et l'entreprise pour améliorer la qualité des offres, des services et des prestations.

- Ils élisent à leur tour les **administrateurs régionaux** qui représentent 10 caisses régionales métropolitaines ; 2 caisses régionales d'outre-mer ; 2 caisses régionales spécialisées : la Misso et les Planteurs de tabac.



- Eux-mêmes élisent les **membres de la Fédération nationale**.

Chaque année, plus de 300 000 sociétaires participent aux assemblées générales des caisses locales.

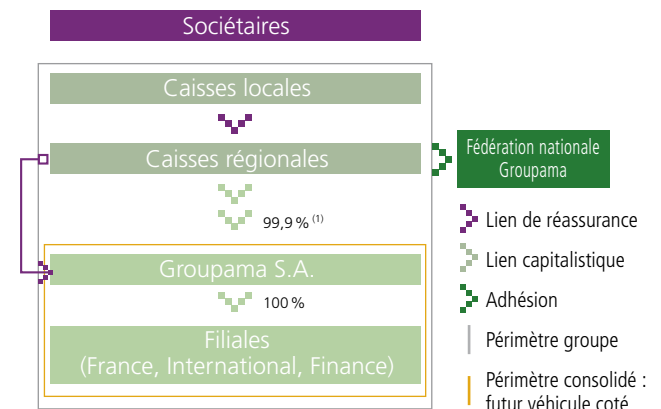
Ils approuvent les comptes, sont informés sur les nouvelles offres et nouveaux services proposés par Groupama. Ils peuvent prendre la parole pour formuler leurs remarques et suggestions.

Un groupe contrôlé par ses administrateurs-sociétaires.

Les administrateurs sont directement associés aux réflexions et aux décisions et nomment les représentants du management chargés de gérer les activités opérationnelles.

Ils veillent à la **performance économique** du groupe, ainsi qu'à l'**attractivité** et à la **compétitivité de l'offre**. Leurs propositions sont sources d'innovation, de croissance et de développement.

■ Organigramme simplifié du groupe



(1) détention des caisses régionales dans Groupama S.A. via des holdings de contrôle et 0,1 % du capital de Groupama S.A. détenu par les salariés et mandataires.

Les comptes combinés sont relatifs au groupe, constitué de l'ensemble des caisses locales, des caisses régionales, de Groupama S.A. et des filiales. Les comptes consolidés de Groupama S.A. intègrent la réassurance cédée par les caisses régionales (40 % de leur chiffre d'affaires) ainsi que l'activité des filiales. Ce périmètre est appelé à être coté si la croissance future du groupe le nécessite.

La Fédération nationale Groupama

La Fédération nationale Groupama est une association qui regroupe les caisses régionales. Elle est représentative des sociétaires de Groupama. La mise en œuvre des décisions du Conseil d'administration et la gestion de la Fédération sont assurées par le Directeur général de Groupama S.A. qui est également Directeur général de la Fédération.

Ses missions sont au nombre de quatre :

- définir les orientations générales du groupe ;
- vérifier leur mise en application ;
- exercer le rôle d'Organisation Professionnelle Agricole au niveau national (OPA) ;
- veiller au développement de la vie mutualiste au sein du groupe.

Le Conseil d'administration :

47 membres tous issus des caisses régionales. Les fonctions d'administrateur sont exercées gratuitement, mais donnent lieu au versement d'indemnités compensatoires du temps passé et au remboursement des frais.

Comité des présidents et membres du bureau



1 JEAN-LUC BAUCHEREL
Président
Groupama Loire Bretagne

2 ANNIE BOCQUET
Vice-Présidente Déléguée
Groupama Nord-Est

3 FRANCIS AUSSAT
Président Délégué
Groupama d'Oc

4 MICHEL BAYLET
Vice-Président
Groupama Centre-Atlantique

5 JEAN BALIGAND
Vice-Président
Groupama Rhône-Alpes
Auvergne

6 JEAN-MARIE BAYEUL
Vice-Président
Groupama Centre Manche

7 JÉRÔME ZANETTACCI
Membre du Bureau
Groupama Alpes-Méditerranée

8 FRANÇOIS SCHMITT
Vice-Président
Groupama Grand Est

9 RÉGIS BLONDY
Membre du Bureau
Groupama Centre-Atlantique

10 AMAURY CORNUT-CHAUVIN
Vice-Président Secrétaire
Groupama Sud

11 FRANÇOIS DESNOUES
Vice-Président Trésorier
Groupama Paris Val de Loire

12 DANIEL BOITTIN
Membre du Bureau
Groupama Centre Manche

13 GEORGES CHARRON
Membre du Bureau
Groupama Loire Bretagne

14 JEAN-PIERRE DECOOL
Membre du Bureau
Groupama Nord-Est

15 JEAN-JACQUES ROZIER
Membre du Bureau
Groupama
Rhône-Alpes Auvergne

16 MICHEL HABIG
Membre du Bureau
Groupama Grand Est

17 CHRISTOPHE BUISSET
Membre du Bureau
Groupama Paris Val de Loire

18 JEAN-MARC FABRE
Membre du Bureau
Groupama d'Oc

Administrateurs



19 JEAN-LOUIS BARTHOD
Groupama Grand Est

20 MONIQUE ARAVECCHIA
Groupama Alpes-Méditerranée

21 GUY BERNARDIE
Groupama d'Oc

22 JEAN-YVES DAGÈS
Groupama d'Oc

23 ALAIN BRUNET
Groupama Paris Val de Loire

24 OLIVIER DE BAGLION
Groupama Centre-Atlantique

25 DOMINIQUE GOURRAS
Groupama Sud

26 MARIE-ANGE DUBOST
Groupama Centre Manche

27 JEAN JARNAC
Groupama Antilles-Guyane

28 JEAN-CLAUDE NIGON
Groupama Rhône-Alpes Auvergne

29 YVES PERRIN
Groupama Centre-Atlantique

30 JEAN-LOUIS PIVARD
Groupama Rhône-Alpes Auvergne

31 GUY PELLETIER
Groupama Centre Manche

32 PASCAL POMMIER
Groupama Paris Val de Loire

33 DIDIER FOUCQUE
Groupama Océan Indien

34 JOËL LAFONTAINE
Groupama Centre Manche

35 JEAN-LOUIS LAFFRAT
Groupama Nord-Est

36 JEAN-PIERRE RAMAGET
Groupama Grand Est

37 RÉMY LOSSER
Groupama Grand Est

38 DIDIER LALUET
Groupama Groupama d'Oc

39 PATRICK SEGUIN
Groupama Rhône-Alpes Auvergne

40 BERNARD ROUSSEAU
Groupama Nord-Est

41 JEAN-PAUL NIEUTIN
Groupama Paris Val de Loire

42 JEAN-YVES LE DROMAGUET
Groupama Loire Bretagne

43 LIONEL VEQUAUD
Groupama Centre-Atlantique

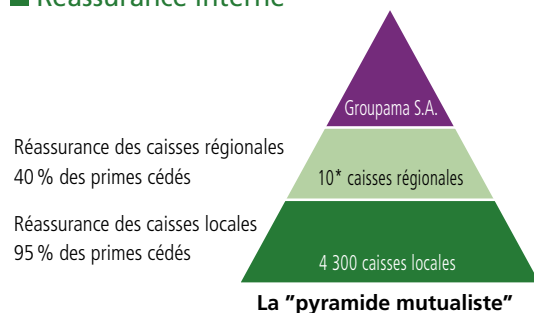
44 JEAN-YVES LHÉRIAU
Groupama Loire Bretagne

45 MICHEL L'HOSTIS
Groupama Loire Bretagne

46 HUGUES DAZARD
Groupama Nord-Est

47 JEAN-LUC HENRY
Groupama Sud

■ Réassurance interne



* 10 caisses régionales métropolitaines, 2 caisses régionales d'Outre-mer et 2 caisses spécialisées

Groupama S.A.

Groupama S.A. met en œuvre la stratégie opérationnelle du groupe dans le cadre des orientations fixées par la Fédération nationale Groupama et pilote le système de réassurance de l'ensemble des entités. Le Directeur général exécutif de Groupama S.A. (Jean Azéma depuis sa création) représente Groupama S.A. et agit en son nom, dans les limites fixées par le Conseil d'administration.

Les missions de Groupama S.A. :

- définir et mettre en œuvre la stratégie opérationnelle de Groupama dans le cadre des orientations fixées par la Fédération nationale ;
- réassurer les caisses régionales et mettre en place le système de réassurance externe de l'ensemble du groupe ;
- piloter l'ensemble des filiales ;
- gérer une activité d'assurance directe ;
- établir les comptes consolidés et combinés.

Ses actionnaires sont :

- les caisses régionales pour 99,9 % de son capital, à travers les sociétés Groupama Holding ;
- les mandataires et salariés, anciens ou actuels, de Groupama S.A. qui détiennent 0,1 % de son capital.

Le Conseil d'administration de Groupama S.A. est composé de 17 administrateurs :

- onze représentants nommés par l'assemblée générale des actionnaires ;
- quatre administrateurs extérieurs indépendants ;
- deux représentants des salariés.

Les travaux du Conseil d'administration sont préparés par trois comités spécialisés :

- Comité d'audit et des comptes ;
- Comité des conventions qui contrôle les conventions, notamment la réassurance interne du pôle mutualiste passée entre Groupama S.A., les caisses régionales et les filiales ;
- Comité des rémunérations et des nominations.



- 13 FRÉDÉRIC LEMOINE**
Administrateur extérieur
- 14 PHILIPPE VASSOR**
Administrateur extérieur
- 15 HENRI DURAND**
Administrateur salarié Groupama S.A.
- 16 ANNE BOUVEROT**
Administrateur extérieur
- 17 BRIGITTE HOMO**
Administrateur salarié Groupama S.A.

- 1 JEAN-LUC BAUCHEREL**
Président
Groupama Loire Bretagne
- 2 ANNIE BOCQUET**
Administrateur
Groupama Nord-Est
- 3 FRANCIS AUSSAT**
Administrateur
Groupama d'Oc
- 4 MICHEL BAYLET**
Vice-Président
Groupama Centre-Atlantique

- 5 JEAN BALIGAND**
Administrateur
Groupama Rhône-Alpes
Auvergne
- 6 JEAN-MARIE BAYEUL**
Administrateur
Groupama Centre Manche
- 7 JÉRÔME ZANETTACCI**
Administrateur
Groupama Alpes-
Méditerranée
- 8 FRANÇOIS SCHMITT**
Administrateur
Groupama Grand Est

- 9 AMAURY CORNUT-
CHAUVINC**
Administrateur
Groupama Sud
- 10 FRANÇOIS DESNOUES**
Administrateur
Groupama Paris Val de Loire
- 11 MICHEL HABIG**
Administrateur
Groupama Grand Est
- 12 JEAN SALMON**
Administrateur extérieur



Mise en œuvre de la stratégie : les instances exécutives



DES EXPERTS AU SERVICE DU COMITÉ EXÉCUTIF

Les COMOP, comités opérationnels spécialisés contribuent à l'instruction des dossiers pour le Comité Exécutif Groupe. Ils ont pour mission de mettre en œuvre les orientations du CEG. Ils couvrent les métiers de l'assurance, de l'informatique, de la finance et des ressources humaines.

Comité Exécutif Groupe : cohérence et coordination

Le Comité Exécutif Groupe (CEG) participe à l'élaboration et au suivi opérationnel de la stratégie du groupe qu'il met en œuvre en assurant la coordination opérationnelle des activités.

- il est composé des Directeurs généraux des caisses régionales et des principaux dirigeants de Groupama S.A. ;
- il est présidé par le Directeur général de Groupama S.A. ;
- il se réunit une fois par mois.

1 GÉRARD JOALLAND

Directeur général
Groupama d'Oc

3 CLAUDE DOLLÉ

Directeur général
Groupama Grand Est

2 JEAN AZÉMA

Directeur général
Groupama S.A.

4 OLIVIER BLONDEL

Directeur général
Groupama Paris Val de Loire

5 THIERRY MARTEL

Directeur général
Assurance et Banque France
Groupama S.A.

6 CHRISTIAN COCHENNEC

Directeur général
Groupama Loire Bretagne



7 DANIEL GABORIAU

Directeur général
Groupama Nord-Est

8 ALAIN KAHN

Directeur général
Groupama Sud

9 CHRISTIAN COLLIN

Directeur général Finance
et Risques
Groupama S.A.

10 HELMAN le PAS de SÉCHEVAL

Directeur général
Groupama Centre-Atlantique

11 PHILIPPE CARRAUD

Directeur général
Secrétariat général
Stratégie & RH groupe
Groupama S.A.

12 YVES EVENO*

Directeur général
Groupama
Alpes-Méditerranée

13 FRANÇOIS GOUTAGNEUX

Directeur général
Groupama Rhône-Alpes
Auvergne

14 FRANCIS THOMINE

Directeur général Systèmes
d'Information, Logistique &
Achats groupe
Groupama S.A.

15 PIERRE LEFÈVRE

Directeur général
International
Groupama S.A.

16 JEAN-PAUL HUE

Directeur général
Groupama Centre Manche

Comité de Direction Générale de Groupama S.A.

Le Comité de Direction Générale (CDG) assiste le Directeur général de Groupama S.A. dans ses missions de management de la société.

Ses missions sont les suivantes :

- mettre en œuvre la stratégie de Groupama S.A. dans le cadre des orientations générales du groupe ;

- piloter les filiales françaises et internationales ;
- préparer et valider les décisions opérationnelles de Groupama S.A. ;
- fixer les axes prioritaires de travail des différentes directions ;
- contrôler leur application.

Depuis début 2010, le Comité de Direction Générale, composé de 9 membres qui représentent les grandes directions de Groupama S.A., se réunit deux fois par mois.

Ses membres ont bénéficié en 2010 d'une rémunération brute y compris avantages en nature de 5 021 943 euros dont 1 122 350 euros de rémunération variable.

1 MAURICE FAURE
Directeur de la
Fédération nationale
Groupama

2 FRÉDÉRIQUE GRANADO
Directrice de la
Communication
Externe groupe

3 PIERRE LEFÈVRE
Directeur général
International

4 JEAN AZÉMA
Directeur général
Groupama S.A.

5 THIERRY MARTEL
Directeur général
Assurance et Banque
France

6 PHILIPPE CARRAUD
Directeur général
Secrétariat général
Stratégie & RH groupe



Comité Stratégique de Groupama S.A.

Cette nouvelle instance créée début 2010 est composée de membres du Comité de Direction Générale et de représentants des directions métiers, secrétariat

général – stratégie et ressources humaines, réassurance et pilotage, comptabilité, ainsi que des filiales banque et assurance France. Il examine les sujets suivants :

- stratégie ;
- planification stratégique opérationnelle ;
- définition des objectifs annuels du groupe et leur suivi.

7 CHRISTIAN COLLIN
Directeur général
Finance et Risques

8 RENÉ CADO
Directeur Audit
et Actuariat groupe

9 FRANCIS THOMINE
Directeur général
Systèmes d'Information,
Logistique & Achats groupe



Équateur

■ mars

Passé à l'équateur avec 400 milles de retard sur Orange 2, détenteur du Trophée Jules Verne, Grouper 3 accélère la cadence.



VENT PORTANT POUR LES ACTIVITÉS FINANCIÈRES

Groupama Banque atteint le cap des 500 000 clients et vise le cap du million de clients à l'horizon 2012. Groupama Asset Management, crée une direction dédiée à l'international.



La dynamique du partenariat

Groupama continue d'élargir son maillage de partenariats avec des acteurs du marché qui partagent les mêmes valeurs : placer les assurés au cœur de leurs préoccupations.



Ouessant



mars

À moins de mille milles de l'arrivée, le skipper de Groupama 3 ne ménage pas ses efforts par vent de Nord-Est, pour se trouver en permanence sur la meilleure route, tirant bord sur bord sous grand voile et trinquette.

NOTRE AMBITION

Figurer au top ten des assureurs européens

Groupama garde le cap de ses **ambitions stratégiques** : figurer au top ten des assureurs européens. Il inscrit sa trajectoire sur le long terme et prépare l'avenir en confortant ses positions sur les différents **marchés de l'assurance et de la banque** et en diversifiant ses risques. Il s'appuie sur **quatre leviers de développement** : la valeur ajoutée de son offre, la qualité de ses partenariats, une dynamique volontariste à l'international et l'amélioration de sa performance opérationnelle en valorisant la transversalité et les synergies internes. **Un projet largement partagé** par ses collaborateurs et ancré sur les **valeurs du mutualisme**.



15^e
assureur européen

3 830
agences
à l'international

30%
part de l'international
dans le chiffre d'affaires
(Groupama S.A.
consolidé)

■ STRATÉGIE

Groupama garde le cap et prépare l'avenir



Dans un contexte économique et financier complexe et volatile, Groupama garde le cap sur ses ambitions stratégiques : **figurer parmi les 10 premiers assureurs européens**. Sa solidité, sa capacité d'adaptation et d'anticipation, lui permettent d'inscrire résolument sa trajectoire sur le long terme et de préparer l'avenir.

Les difficultés conjoncturelles mettent en évidence, plus que jamais, la force du projet d'entreprise de Groupama et la pertinence de sa stratégie.

Ce projet est largement partagé par tous ses collaborateurs et profondément ancré sur les valeurs du mutualisme : des valeurs vivantes, modernes, ouvertes sur les autres et sur l'avenir, porteuses d'un esprit d'innovation et d'anticipation.

Le groupe a montré une fois de plus, en 2010, sa capacité à conforter ses positions sur ses différents marchés en dépit du contexte mondial.

L'action de Groupama en 2010 s'inscrit pleinement dans la ligne directrice du Plan Stratégique Opérationnel (PSO) 2010-2012 :

- accélérer la croissance en France en consolidant ses positions de leader, par le renforcement de ses réseaux et le développement de nouveaux canaux de distribution ;
- devenir un acteur majeur en Europe en développant ses implantations, pour figurer dans le top ten européen à l'horizon 2012 ;
- renforcer sa rentabilité et son efficacité opérationnelle, en optimisant les coûts et les synergies.

Groupama a poursuivi son développement et franchi des étapes importantes dans un contexte difficile :

- événements climatiques de grande ampleur au cours desquels les équipes se sont mobilisées



pour accompagner les sinistrés sur le plan matériel et psychologique (les inondations du Var, la tempête Xynthia...);

- dégradation de la sinistralité en automobile et en incendie ;
- évolutions réglementaires importantes en France comme à l'international (Solvabilité 2) qui renforcent les exigences de rentabilité ;
- réforme des retraites en France ;
- impact des réformes de la Politique Agricole Commune, de la prise en charge des risques climatiques, de la dépendance.

Autant de contraintes nouvelles qu'il faut transformer en opportunités par l'adaptation de l'offre de produits et services.

Son action s'est portée dans quatre directions complémentaires :

1 L'innovation comme levier de différenciation et de leadership, notamment dans les services à valeur ajoutée.

Les initiatives qui se sont concrétisées en 2010 témoignent du dynamisme des entreprises et des marques du groupe. **L'offre numérique s'est étoffée** avec le lancement de nouveaux services sur "Smartphone".

Grâce à l'activation de ce nouveau canal, les clients de Groupama Banque, peuvent consulter leurs comptes et faire des virements en toute liberté. Plusieurs applications accessibles sur "iPhone®" ont été lancées par les caisses régionales.

Les offres en ligne se développent en France avec la croissance continue d'Amaguiz. Le blog sur la protection

sociale et la web TV de Gan Eurocourtage, mise à disposition des courtiers, continuent de remporter un vif succès. Deux autres web TV sont en projet : l'une sur la prévention, l'autre sur le sponsoring. Ces quelques exemples parmi d'autres témoignent de la créativité de Groupama.



■ STRATÉGIE

➤ EN CHIFFRES

- Résultat net : **398 M€**
- Marge de solvabilité : **130 %**

Chiffre d'affaires

17,6
Mds€
+2,3 % vs 2009

Groupama a eu la fierté de recevoir le **prix de l'Innovation Collaborative** décerné par Bearing Point et l'Expansion pour récompenser le logiciel d'animation retraite en 3D développée avec Dassault Aviation.

2 En 2010, le groupe a continué d'étoffer son maillage de partenariats stratégiques qui sont autant de leviers de développement pour l'avenir, en France et à l'international.

La filiale bancaire de Casino a choisi Groupama pour son offre d'assurances dommages Amaline qui est désormais commercialisée en grande distribution et sur le site Internet de **Banque Casino**. La gamme a été complétée en 2010 par des assurances scolaire, voyage, neige, téléphone et Internet en cas de chômage.

- Avec **Pro BTP**, le groupe a lancé la plateforme Sévéane dédiée au pilotage des réseaux de santé. 5 000 opticiens et chirurgiens-dentistes disposent ainsi d'un portail Internet pour la gestion de leurs dossiers patients.

Cette réalisation d'envergure, entre une institution de prévoyance et un assureur, illustre le partage des mêmes valeurs et cette volonté commune de placer les assurés



au cœur de leurs préoccupations. Sévéane va permettre à 6 millions d'assurés santé de bénéficier de services à valeur ajoutée en optique comme en dentaire.

- **Cegid** et Groupama se sont associés pour mettre à la disposition des experts-comptables une large gamme de produits et services : à travers eux, Groupama devient ainsi l'interlocuteur privilégié des PME et TPE.
- L'accord conclu avec la **Banque Postale** est un levier de développement pour les

activités de vente à distance (automobile, habitation et protection juridique).

- Hors hexagone Groupama a engagé un partenariat prometteur avec **AVIC** en Chine (Aviation Industry Corporation of China) pour les assurances entreprises, particuliers et agricoles.

- Grâce à l'accord-cadre engagé avec **Europ Assistance**, Groupama devient un acteur incontournable de l'assurance voyage en Europe.

3 Une stratégie volontariste et des succès à l'international.

Après avoir procédé à l'intégration de ses filiales européennes acquises en 2008, Groupama a poursuivi ses investissements de développement. Objectifs : densifier et diversifier ses réseaux de distribution et adapter sa gamme aux attentes des consommateurs. Les résultats sont encourageants et les réussites significatives dans la plupart des pays d'Europe, ainsi qu'en Turquie et en Chine. (Ces exemples sont développés en page 25 de ce document).

4 Le renforcement de l'efficacité opérationnelle passe par la mise en œuvre des synergies entre les différentes entreprises et le partage des meilleures pratiques : 2010 a été une année déterminante sur ce terrain.

La fusion de Groupama Gan Vie, opérationnelle au 1^{er} janvier 2010, améliore la lisibilité de la gamme et génère des économies d'échelle et de rationalisation puisqu'une seule et même société fédère aujourd'hui tous les portefeuilles d'assurance-vie en France.

Groupama Banque rassemble aujourd'hui dans un **établissement unique** l'ensemble de l'offre du groupe pour les particuliers, les professionnels et les entreprises.

Groupama Alsace et Groupama Grand Est ont finalisé leur rapprochement, portant à 10 le nombre de caisses régionales métropolitaines.

Groupama Systèmes d'Information, mutualise les besoins et travaille activement à la maîtrise des coûts



informatiques. Même démarche à la **Direction Achats et Logistique**, qui capitalise pleinement sur la taille du groupe pour optimiser les synergies et les économies d'échelle.

Groupama Systèmes d'Information poursuit sa politique de rationalisation après avoir mis en œuvre une modernisation des systèmes d'information associée aux innovations technologiques : poursuite du programme Rivage (Vie individuelle).

■ STRATÉGIE



Les assurances santé, automobile et habitation ont connu un développement soutenu en 2010.

À l'international, les réseaux ont été rationalisés en Espagne, Roumanie, Turquie et Grèce.

Enfin, plusieurs **programmes transversaux** sont en cours de déploiement parmi lesquels le projet Apogée (Amélioration des Processus Opérationnels de Groupama Et des Entreprises).

Un développement satisfaisant, dans un contexte difficile

Cette année encore, **Groupama a poursuivi son développement** et confirmé sa croissance malgré la sinistralité accrue en automobile, les aléas climatiques et la volatilité des marchés financiers.

Amaguiz affiche des progrès significatifs et **Groupama Banque** a enregistré son 500 000^e client sur le marché des particuliers.

À l'international, l'activité de Groupama continue de progresser, avec un chiffre d'affaires en hausse de + 5,4 % en variation constante à 4 349 millions

d'euros. La progression est aussi bien marquée en assurance de la personne (+8,1 %) qu'en assurance de biens et responsabilité (+4,4 %). La branche automobile est le moteur principal de cette croissance en IARD.

2010 est une année de réalisations qualitatives, de développement et de poursuite des investissements pour préparer l'avenir, conformément à la stratégie définie.

Horizon 2012, la recherche de la performance opérationnelle

En 2011, l'**amélioration de la performance opérationnelle** de l'entreprise, condition indispensable pour se hisser parmi les leaders européens, sera renforcée.

Optimiser les synergies internes passe par l'amélioration de la **transversalité et la mutualisation des moyens**, au niveau du groupe et des caisses régionales. La rationalisation des frais généraux et la maîtrise des coûts vont se poursuivre en 2011.

Groupama prouve sa capacité d'adaptation permanente en accompagnant les évolutions de la société. Il s'associe aux réflexions des pouvoirs publics sur les **problématiques de dépendance**, et de maîtrise des risques. Il anticipe les réformes de la Politique Agricole Commune et de la fiscalité pour s'adapter aux conditions nouvelles du marché et innover pour le bénéfice de ses clients.

Il a déjà anticipé les exigences nouvelles de **Solvabilité 2** qui va profondément modifier le business modèle de l'assurance.

L'environnement financier, les règles prudentielles dans le secteur assurantiel et bancaire vont également changer les conditions d'exercice du métier. En 2011, année de cadrage stratégique pour l'exercice 2013-2015, **Groupama fixera le cap de ses ambitions** en animant des groupes de réflexion et en dégagant des pistes d'actions nouvelles visant à mieux cerner les attentes des professionnels.



Groupama poursuit ses **programmes d'investissement stratégiques** : développement de ses partenariats et de ses réseaux, lancement de produits innovants comme l'offre santé Amaguiz, mise en œuvre d'opportunités nouvelles liées à la protection sociale (réseaux de soins, offre dépendance), évolution du business modèle de l'assurance vie...

Il s'implique dans de grands projets, tous porteurs d'amélioration de la performance opérationnelle.

Accompagner, anticiper, innover, en banque et en assurance : trois actions pour poursuivre la croissance en France et à l'international. Le développement du groupe prend appui sur ses atouts clés : la force de son réseau, la notoriété de ses trois marques et la diversité de sa gamme.

Ses leviers de croissance sont et resteront la puissance de ses réseaux commerciaux, l'innovation, ses capacités de développement à l'international, la qualité de ses services à valeur ajoutée et son maillage de partenariats stratégiques.

Comme le montre le dernier Baromètre RH* groupe, 89% des collaborateurs de Groupama ont une vision positive de l'avenir du groupe. Élus, collaborateurs, structures nationales et caisses régionales : tous font preuve de leur confiance et de leur cohésion autour de cette stratégie qui est portée par des équipes solidaires partageant les valeurs communes du mutualisme.

AMAGUIZ.COM, SUCCÈS DU MULTI-CANAL

Deux ans et demi seulement après son lancement, Amaguiz comptait près de 100 000 contrats en portefeuille. Dotée d'une offre auto et MRH, Amaguiz va lancer une offre santé en 2011. La filiale fait partie des leaders de la vente directe d'assurance en France.



(*) 76% des collaborateurs ont participé au baromètre (+2 points par rapport à 2008)

PANORAMA DES ACTIVITÉS

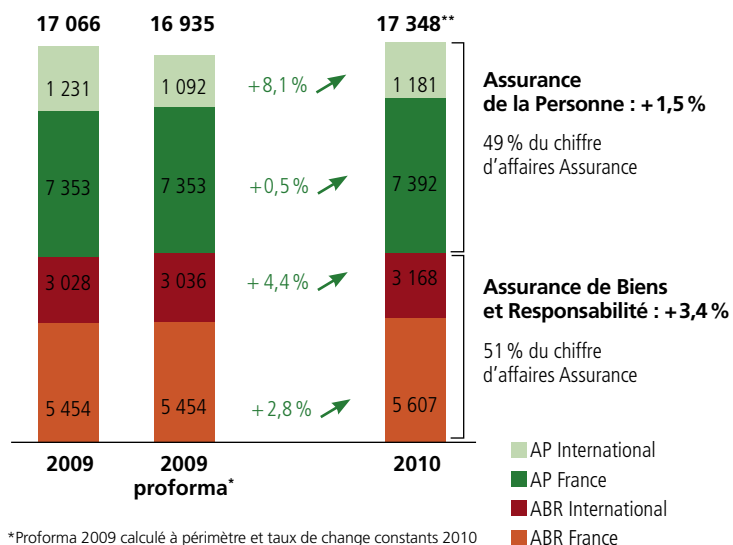
Une croissance durable au service de la satisfaction des sociétaires et des clients

ASSURANCE

CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCE EN HAUSSE : +2,4 % (EN VARIATION CONSTANTE)

RÉPARTITION PAR ACTIVITÉ (M€), PÉRIMÈTRE GROUPE

➤ ➤ ➤ ➤ +2,4 % ➤ ➤ ➤ ➤



*Proforma 2009 calculé à périmètre et taux de change constants 2010

** Hors activités non poursuivies

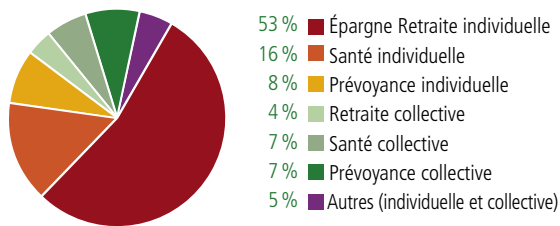
Le chiffre d'affaires de l'assurance de la personne est stable, avec des évolutions contrastées selon les branches. Le chiffre d'affaires de l'assurance de biens et responsabilité est en hausse de +3,4 %, dans un contexte fortement concurrentiel, et affiche une croissance supérieure à celle du marché (+1,5 % source FFSA à fin décembre 2010).

EN FRANCE, UN LEADER AUX POSITIONS FORTES ET DIVERSIFIÉES

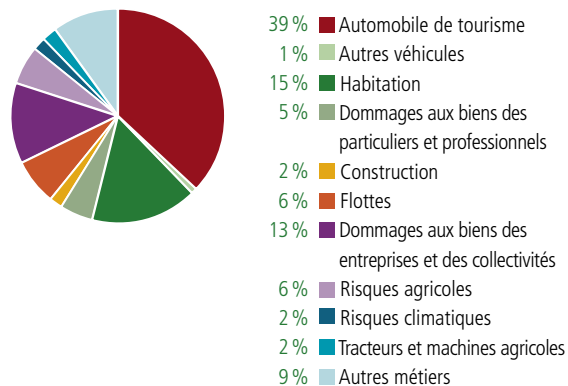
- 1^{er}** Assureur agricole, et des collectivités locales, santé individuelle, garantie des accidents de la vie, protection juridique en France
- 2^e** Assureur habitation, maritime et transport en France
- 3^e** Assureur automobile et des entreprises en France

■ UNE PRÉSENCE SUR TOUS LES MÉTIERS

RÉPARTITION DU CA ASSURANCE DE LA PERSONNE
PAR MÉTIER

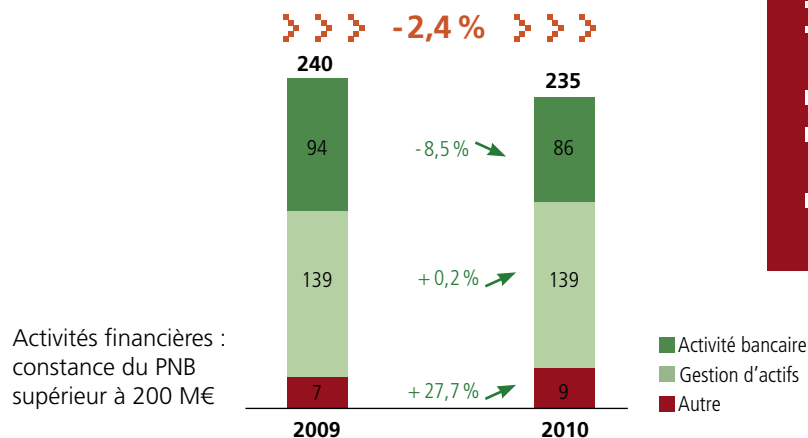


RÉPARTITION DU CA ASSURANCE DE BIENS ET
RESPONSABILITÉ PAR MÉTIER



■ ACTIVITÉS BANCAIRES ET FINANCIÈRES

RÉPARTITION DU PRODUIT NET BANCAIRE (M€)



GROUPAMA BANQUE

- 533 000 clients
- 1,5 Md€ d'encours de dépôt
- 1,1 Md€ d'encours de crédit

RÉPARTITION DES ACTIFS SOUS GESTION PAR FILIALE

- 89,9 Mds€ Groupama Asset Management (valeurs mobilières)
- 4,2 Mds€ Groupama Immobilier (immobilier)
- 1,8 Md€ Groupama Private Equity (non-coté)

ASSURANCE INDIVIDUELLE SANTÉ, PRÉVOYANCE, RETRAITE, VIE

Un pôle unique et fédérateur

PORTUGAL

Groupama Seguros a reçu le prix de la meilleure compagnie d'assurance-vie décerné par le magazine Exame.

Assurance santé individuelle

Un leadership conforté

Sur ce marché de plus en plus concurrentiel et dans un contexte marqué par les difficultés de financement de la Sécurité sociale, le groupe conforte son leadership. Le développement de son portefeuille (+3,9 %) témoigne de la qualité de son offre phare **Groupama Santé Active**, primée pour la 8^e année consécutive par le label d'excellence des Dossiers de l'Épargne.

Groupama et PRO BTP ont lancé, comme prévu et avec succès, **Sévéane**, structure commune dédiée au pilotage des réseaux de professionnels de santé. Opérationnelle depuis janvier 2010, Sévéane a pour objectif d'apporter aux 6 millions d'assurés santé des deux groupes, des services à valeur ajoutée en optique et dentaire en limitant leur reste à charge et en éclairant les pratiques

des professionnels de santé. Le portail **seveane.com** facilite le dialogue entre les **5 000 opticiens et chirurgiens dentistes** partenaires et les assureurs, pour le traitement des dossiers de leurs clients et patients. Cette réalisation illustre le partenariat entre deux acteurs engagés qui partagent les mêmes valeurs et le même objectif : le service à leurs assurés allié à la maîtrise des dépenses de santé.

EN CHIFFRES

- Chiffre d'affaires 2010 : **1,3 Md€**
- Parts de marché en France : **7 %**
- **1,28** million de contrats (+41 000)
- **2** millions de bénéficiaires

Le projet "Pays de santé", lancé en zone rurale avec la Mutualité Sociale Agricole, est entré dans une phase pleinement

opérationnelle. Il contribue au maintien sur les territoires ruraux d'une offre de soins adaptée aux besoins de la population qui participe activement à sa définition.

Épargne retraite individuelle et assurance vie

Une activité essentielle

L'activité sur ce segment de marché est conforme aux objectifs du plan opérationnel. Elle s'appuie sur le dynamisme de l'offre et l'efficacité des actions commerciales menées dans les différents réseaux du groupe.

Gan Assurances étoffe sa gamme destinée à une clientèle aux revenus élevés. Celle-ci connaît déjà un succès significatif dans les réseaux des caisses régionales et de Gan Patrimoine, aussi bien en capitalisation qu'en assurance vie.





Un réseau de 250 conseillers en gestion de patrimoine et de 130 conseillers financiers propose des solutions adaptées à la clientèle haut de gamme Groupama. Cette offre s'articule autour de services et de conseils sur mesure, fondés sur une vision globale des besoins et des objectifs du client.

Gan Prévoyance lance également, début 2011, un nouveau produit grand public (Gan Prévoyance Épargne Active), assurance vie multi supports avec garanties de prévoyance.

EN CHIFFRES

- Chiffre d'affaires 2010 : **4,5 Mds€** dont **647 M€** à l'international
- Parts de marché en France : **3,2 %**

Grâce à la politique de gestion financière sécuritaire du groupe, les assurés qui ont fait confiance à Groupama ont vu leur épargne bien protégée de l'inflation, avec des performances sur le long terme supérieures à celles du marché.

2011 sera marquée par une évolution des offres, notamment sur les unités de comptes, ainsi que par la mise en place d'offres plus globales Vie et Banque.

Prévoyance

Le marché de la dépendance en perspective

2010 a été marquée par la création d'une gamme de produits convergents à l'échelle du groupe. Les offres destinées aux professionnels (Capital Santé et Énergie Prévoyance) ont été aménagées pour les caisses régionales avec de nouvelles garanties comme les "Indemnités Journalières Pics d'activité", communes aux deux contrats.

Le groupe participe activement aux réflexions des pouvoirs publics sur la dépendance avec des textes attendus au 2^e semestre 2011. Les réflexions en cours sur l'accompagnement de la dépendance des personnes âgées laissent entrevoir un rôle plus important de l'assurance privée.

EN CHIFFRES

- Chiffre d'affaires 2010 : **718 M€** dont **123 M€** à l'international
- Parts de marché en France : **11,8 %**

DEPUIS 2010, GROUPAMA GAN VIE

rassemble, en une seule société, les activités et portefeuilles de Groupama Vie, Gan Assurances Vie, Gan Eurocourtage Vie, Gan Patrimoine et Gan Prévoyance. Tous les marchés et métiers des assurances de la personne sont représentés dans cette nouvelle entité qui optimise les ressources et les savoir-faire du groupe.

Après une année exceptionnelle en 2009, cette activité a connu une croissance en phase avec celle du marché dans un contexte économique complexe, néanmoins soutenue par le dynamisme des réseaux spécialisés et du courtage. Le chiffre d'affaires est de 5,6 milliards d'euros en 2010.

HONGRIE

Groupama Garancia Biztosító a lancé "Royal", un contrat vie à primes périodiques avec une protection du capital à l'échéance, une vraie nouveauté sur le marché hongrois pour répondre au besoin de sécurité des assurés aux prises avec la crise économique.

ASSURANCE COLLECTIVE ET ÉPARGNE SALARIALE

Une offre socialement responsable

Dans un contexte économique peu favorable, Groupama maintient le cap en assurances collectives. L'activité santé a particulièrement nourri la croissance 2010. Sur le marché très porteur de l'épargne salariale, Groupama a continué de gagner des parts de marché. Il se situe au 10^e rang par le montant des actifs sous gestion.



LA DIFFÉRENCE PAR L'INNOVATION

- Gan Eurocourtage a créé l'événement en créant une Web TV destinée spécifiquement aux courtiers et décideurs d'entreprise.
- Tout détenteur d'un contrat santé collective peut suivre ses remboursements sur "Smartphone".

Assurances collectives

Une gamme renouvelée

Pour répondre de manière toujours plus précise aux attentes des entreprises, Groupama a renouvelé ses offres santé destinées aux gérants majoritaires et aux salariés. Cette gamme rénovée répond, plus que jamais, aux impératifs de maîtrise des coûts de protection sociale en proposant une couverture complète et modulaire.

Les services constituent de plus en plus un élément majeur de différenciation sur ce marché. En 2010, Groupama a mis à disposition de ses clients et affiliés des services Internet. Cette offre sera étendue en 2011 avec des services personnalisés, plus particulièrement pour les grandes entreprises.

L'actualité réglementaire a été particulièrement riche avec la réforme

EN CHIFFRES

- Chiffre d'affaires 2010 : **1,5 Md€**, dont près de 600 M€ en Santé Collective
- Parts de marché (source FFSA) :
 - Santé : **12,6 %**
 - Prévoyance : **4,3 %**
 - Retraite : **3,3 %**

des retraites, la création de nouvelles taxes et la poursuite du désengagement de la Sécurité sociale. Ces évolutions ont eu un impact sur les opérations, mais elles représentent aussi de réelles opportunités de développement qui seront exploitées en 2011 dans trois directions :

- lancement d'une nouvelle offre dépendance collective qui prévoit, en cas de dépendance lourde survenant

pendant la période d'activité, le versement d'un capital ou d'une rente au moment de la retraite ;

- création d'un produit indemnités de fin de carrière en unités de compte ;
- refonte des gammes retraite et mise en œuvre de versements individuels et facultatifs.

Épargne salariale

Une montée en puissance

Les mesures votées fin 2010 sont favorables au développement de ce marché. Dans ce contexte porteur, la croissance s'est poursuivie en 2010 grâce à la qualité d'une offre adaptée à la problématique de chaque entreprise et à forte dominante d'ISR (Investissement Socialement Responsable).

EN CHIFFRES

- Collecte : **148 M€**
- **1,7 Md€** d'actifs sous gestion dont **880 M€** gérés par Groupama Asset Management.
- 8 800 entreprises clientes : **+10 %**
- **89 %** d'épargnants satisfaits (enquête 2010)

L'année a été marquée par...

- l'élargissement des réseaux partenaires (Gan Prévoyance, Dexia...), stratégie qui sera poursuivie en 2011 pour augmenter le nombre d'apporteurs ;
- une nouvelle offre dédiée aux TPE, dans laquelle figurent 6 fonds d'épargne responsable labellisés par le Comité Intersyndical de l'Épargne Salariale (CIES) ;
- la création d'une gamme adaptée aux courtiers de Gan Eurocourtage avec une sélection des meilleurs fonds du marché.

L'amélioration de la qualité de service apportée au client est une priorité :

outil de traçabilité des demandes pour des réponses réactives, structure dédiée aux relations avec les réseaux commerciaux, renforcement de l'équipe dédiée aux PME-TPE et du nombre de télé-conseillers.

Groupama a poursuivi sa stratégie de promotion des ISR (Investissements Socialement Responsables) par une campagne de communication et la mise en avant de la gamme Groupama Épargne Responsable auprès de l'ensemble du portefeuille clients. Une fusion de plusieurs gammes de fonds est prévue en 2011 pour renforcer les encours labellisés par le CIES.

Le segment des TPE fera, à nouveau, pour Groupama Épargne Salariale l'objet d'un effort commercial spécifique pour continuer à conforter sa position sur ce marché.

Économie sociale

Des partenariats renforcés

- **Avec Réunica, partenaire historique** : développement accéléré d'accords croisés de distribution : santé-prévoyance collective, épargne-retraite supplémentaire

collective et individuelle, épargne salariale, dépendance, services à la personne.

- **Avec Pro-Btp** : mise en commun de réseaux partenaires de santé sous la marque Séveane, pour diminuer le reste à charge des 6 millions d'adhérents bénéficiaires du service et répondre à leurs exigences de qualité.
- **Avec Agrica** : développement des accords collectifs de branche dans le domaine agricole et para-agricole, le déploiement des services d'assistance et de gestion des devis optiques et dentaires pour les adhérents des contrats d'Agrica.
- **Avec l'Anips** (Institution de prévoyance réassurée et distribuée par Groupama/Gan) : développement des accords collectifs d'entreprise et de branche dans le cadre d'une gouvernance paritaire.

Ces différents partenariats sont animés par la Direction de l'Économie Sociale de Groupama.

ROYAUME-UNI

La filiale santé de Groupama UK a reçu le prix du meilleur service client lors des "Health Assurance Awards" 2010. Groupama "Healthcare" avait déjà remporté le prix du meilleur prestataire de couverture médicale collective.



■ ASSURANCE AUTOMOBILE

Coup d'accélérateur en France et en Europe

3^e assureur automobile en France, Groupama poursuit sa dynamique de développement. Le nombre d'affaires nouvelles en net de résiliations est le plus élevé du secteur.

À L'INTERNATIONAL

Une longueur d'avance

- **Hongrie et Grèce :** une offre inspirée d'Auto Presto ;
- **Turquie :** 5 jours seulement pour le paiement des sinistres ;
- **Vietnam :** la moto intégrée dans la gamme.



Maintenir le rythme

Dans un contexte pourtant difficile (forte concurrence, baisse des aides gouvernementales sur les véhicules neufs, hausse de la sinistralité...), Groupama dispose d'atouts déterminants pour accélérer son développement en France et à l'international :

- une gamme complète aux tarifs compétitifs qui inclut des services à valeur ajoutée comme Auto Nuevo (aide à la recherche de véhicules neufs), Auto Presto (prêt de véhicule et suivi des réparations) et Desirio (offre de financement en synergie avec Groupama Banque) ;
- l'étendue de son réseau de distribution et le développement rapide de la vente sur Internet ;

- une stratégie de communication active sur les trois marques, qui associe assurance, financements et services, ("Je change de voiture", campagne mars 2010) ;
- le développement de partenariats commerciaux (La Banque Postale, Casino) ou techniques pour être encore plus présents au quotidien auprès des assurés (Rent a Car, Autosur, Centaure...) ;
- l'innovation avec la création d'offres composées de garanties et de services qui répondent aux grandes tendances de consommation, comme la garantie "panne mécanique complète" qui élargit la couverture et les critères d'acceptation et dont le tarif est encore plus compétitif.

Cette stratégie payante s'est concrétisée par la confirmation du développement du portefeuille automobile en 2010.

Chiffre d'affaires en 2010
(hors flottes et 2 roues)

3,3
Mds€
dont 1,9 Md€
à l'international

EN CHIFFRES

- **+ 120 000** véhicules en France
(+ 3,1 %)
- Parts de marché en France : **10,2%**
- **9,4 millions** de véhicules,
dont 5,4 à l'international



Une offre responsable

Groupama poursuit son engagement dans la prévention des risques routiers à travers les centres Centaure de sensibilisation aux risques routiers (40 000 stagiaires par an). Plusieurs formules conformes aux enjeux sociaux et environnementaux répondent aux attentes des ménages en termes de coût

et de développement durable, comme le "Pay as you drive" sous la marque Amaguiz et l'offre "moins de 8 000 kms". Groupama va continuer dans cette direction en 2011 avec des offres économiques et écologiques qui favorisent les véhicules à faible émission de CO₂. 2011 sera également axée sur le renforcement des partenariats et la promotion des ventes sur Internet (groupama.fr et amaguiz.com).



L'innovation Auto Nuevo
Groupama facilite l'achat d'une voiture neuve ou d'occasion : un engagement de réponse sous 24 heures.



■ ASSURANCE HABITATION

Une longueur d'avance sur son marché

2^e assureur habitation du marché français en volume, et 3^e en nombre de contrats, Groupama maintient et conforte ses positions grâce à la qualité de sa gamme et de ses tarifs. Son réseau de distribution est également l'un des plus étendus du secteur.

■ EN CHIFFRES

■ Parts de marché en France :
13 %

■ **3,7 millions** de contrats
en France

Chiffre d'affaires 2010

**1,3
Md€**

(+5,5 % en constant) dont
431 M€ à l'international

Sa stratégie offensive lui assure une croissance supérieure à celle du marché appuyée par une politique de communication très active sur les trois marques Groupama, Gan et Amaguiz. Elle lui permet de contrecarrer efficacement les tendances négatives du marché : baisse du pouvoir d'achat, intensification de la concurrence, baisse des aides gouvernementales (abandon du crédit d'impôt sur les intérêts d'emprunt, abandon de la loi Scellier, réduction des aides à l'équipement d'installations d'énergies propres...) et multiplication des événements climatiques de grande ampleur, notamment la tempête Xynthia en 2010 et les inondations du Var du 15 juin.





L'innovation, booster d'activité

Groupama innove constamment pour répondre aux besoins de ses clients et à l'évolution des tendances de consommation.

Trois nouveaux produits et services ont été lancés ou préparés en 2010 :

- la garantie **"énergies renouvelables"** qui concerne les panneaux photovoltaïques, les éoliennes et les pompes à chaleur ;
- le lancement du service **"Prévention vols et incendies"**, dans l'offre habitation d'Amaguiz, qui a obtenu le label d'excellence des Dossiers de l'Épargne ;

- le déploiement de l'offre **"Pannes des appareils électroménagers et audiovisuels"** qui favorise le remplacement des équipements par des matériels moins consommateurs d'énergie.

L'environnement, opportunité et veille

Groupama suit de près la cartographie en cours, réalisée par la **Mission des Risques Naturels**, qui apporte davantage de lisibilité sur le risque inondation. Ce travail se poursuit sur les risques sismiques et de subsidence. L'objectif est d'améliorer le pilotage des événements naturels, d'améliorer la connaissance des risques climatiques et d'apprécier l'exposition du portefeuille aux tempêtes et catastrophes naturelles.

Protéger ses droits

Avec un chiffre d'affaires de 168 millions d'euros en 2010, réalisé tant par les caisses régionales que par Groupama Protection Juridique, Groupama est un acteur majeur du marché de la protection juridique. Groupama Protection Juridique, filiale spécialisée,

intervenant comme assureur PJ au sein des filiales de Groupama S.A. et à l'extérieur du groupe, est en croissance régulière (+ 7 % / 2009) et démontre qu'un développement relativement important peut se marier avec une performance et un service, au sociétaire et au client, de qualité et constants. Elle propose des formules à la carte pour défendre les droits individuels dans toutes les situations personnelles ou professionnelles.

ITALIE

QuiAbito Casa

Ce nouveau produit habitation, inédit en Italie, propose une garantie facultative tremblement de terre qui couvre 100 % de la somme assurée par la garantie incendie du bâtiment. Il s'agit de la première assurance habitation 100 % sismique.

■ ASSURANCE AGRICOLE

Groupama en pole position

Avec 60 % de parts de marché, Groupama est le premier assureur des agriculteurs : cette activité est son territoire d'origine. Il y a puisé les valeurs du mutualisme liées à la responsabilité, la solidarité et la proximité. Ce secteur connaît des évolutions profondes que Groupama accompagne pas à pas par le renouvellement en profondeur de son offre de produits et services.

À L'INTERNATIONAL

- **En Espagne**, Groupama Seguros est membre (5,43 %) du pool Agroseguro (régime de coassurance pour la couverture de l'ensemble des risques agraires).
- **En Italie**, Groupama Assicurazioni a poursuivi son développement sur le métier agricole suite à la refonte commerciale complète du produit "Agrirama", opérée en 2009 et distribué par le réseau des agents sur l'ensemble du territoire italien.
- **En Turquie**, Groupama Sigorta déploie sa gamme de produits auprès des coopératives grâce à un partenariat efficace engagé avec TKK, union des coopératives agricoles turques. D'ici 2012, Groupama devrait accompagner plus de 230 coopératives.

Un contexte difficile

L'année 2010 a été marquée par une conjoncture économique difficile, des événements climatiques de grande ampleur (Xynthia, épisodes neigeux en Bretagne, inondations du Var...). La baisse tendancielle du revenu agricole (même si, en 2010, le revenu des grandes cultures est en forte hausse), la concentration des exploitations, la réforme en cours de la Politique Agricole Commune ont un impact déterminant sur les problématiques de gestion des risques.

Après Titane Pro et Climats : "Référence"

Groupama accompagne et anticipe ces évolutions par la rénovation complète de son offre. Pour compléter les deux premiers volets de sa nouvelle gamme - Climats, qui couvre 13 aléas climatiques et Titane Pro, assurance des tracteurs et du matériel agricole -



Groupama a pleinement déployé son nouveau produit "Référence" en 2010.

Cette multirisque agricole modulable s'adapte à toutes les activités, à la taille de l'exploitation et aux niveaux de garanties souhaités. Elle se décline pour les céréaliers, les éleveurs

CLIMATS, LA MULTIRISQUE QUI SÉCURISE LES RENDEMENTS

- **13** aléas couverts
- **62 000** contrats
- **90%** de parts de marché



Chiffre d'affaires 2010

915
M€

dont 102 M€
à l'international

EN CHIFFRES

Parts de marché
en France

60%

et les viticulteurs. Elle apporte trois plus indéniables : le rééquipement à neuf, le Jocker Franchise et la perte d'exploitation. Elle tient compte des dernières évolutions réglementaires dans les domaines environnemental et sanitaire, et des problématiques de diversification. Elle est complétée d'un pack complet de services d'accompagnement : aide juridique, conseil de prévention, accompagnement à la diversification.

Une veille constante

Groupama poursuit également une veille active sur le développement et l'évolution des réglementations et la mutualisation des risques.

Il concrétise son engagement à long terme auprès des agriculteurs en travaillant sur deux axes complémentaires :

- la mise au point de solutions innovantes d'assurance pour pallier toujours plus efficacement les risques économiques et climatiques ;
- l'optimisation de la relation client pour répondre au plus près aux attentes de l'exploitant.

Toujours plus proche des agriculteurs

Groupama poursuit ses partenariats engagés dans quatre directions pour tisser de vraies relations de proximité avec les agriculteurs :

- la prévention routière avec les opérations "10 de conduite" ;
- l'enseignement scolaire agricole : de nouvelles actions pédagogiques ont pour objectif de valoriser la découverte des métiers de l'agriculture et de la viticulture ;
- la réduction des risques d'exploitation (gaz d'élevage, incendie, conformité des installations d'énergie renouvelable...) ;
- la formation à la gestion des risques agricoles, module de formation mis au point avec quatre organisations professionnelles agricoles nationales.

La Charte Terre Entreprise correspond à un véritable engagement auprès des jeunes agriculteurs pour faciliter leur installation, les aider à construire durablement leur avenir et leur simplifier leur vie familiale et professionnelle.

Une démarche constructive et innovante

Groupama continuera de participer activement en 2011 aux réflexions des pouvoirs publics dans deux directions : l'extension de l'assurance multirisque climatique sur récoltes avec une politique de soutien adaptée et garante de la pérennité du dispositif ; la recherche d'une réponse pertinente et fiable d'assurances sur les fourrages et le chiffres d'affaires. Dans le secteur viticole, l'exclusion du périmètre d'intervention des "calamités agricoles", des pertes de rendement consécutives aux aléas climatiques va intensifier la demande des assurés.

LE GROUPE AGRICA ET GROUPAMA

et son institution de prévoyance partenaire, l'**Anips**, ont étendu leur partenariat pour améliorer les produits et services proposés aux salariés agricoles. Garanties adaptées, accès au réseau de tiers payant et diminution du reste à charge : autant d'avantages concrets qui améliorent de manière significative la protection sociale des salariés.

■ ASSURANCE DES PROFESSIONNELS, DES ENTREPRISES ET DES COLLECTIVITÉS LOCALES

Une approche ciblée, des gammes sur-mesure



Sur ces secteurs touchés par les difficultés économiques et les événements climatiques, Groupama se différencie par son ancrage territorial et une adaptation continue aux spécificités de la collectivité, à la vocation de l'association ou au métier de l'entreprise. Malgré le contexte, le groupe conforte ses positions sur ces différents marchés.

PME/PMI

Pérennité de l'entreprise et protection du dirigeant

Entrepreneur individuel, dirigeant mandataire social, gérant majoritaire, artisan, commerçant... : Groupama, 3^e assureur des PME-PMI, dispose pour chacun d'entre eux d'une gamme complète qui apporte le complément indispensable à leur protection sociale et de santé, et préserve leur niveau de retraite tout en optimisant leur fiscalité.

L'objectif est également de garantir le développement et la pérennité de l'entreprise par la couverture des risques et les pertes éventuelles d'exploitation. À ce titre, les outils innovants développés en partenariat avec Cegid, permettent à Groupama d'apporter aux experts-comptables l'ensemble des

solutions (juridiques, fiscales et sociales) dont leurs clients, dirigeants, ont besoin dans toutes les étapes de vie de leur entreprise.

En 2010, pour contrecarrer les effets de la conjoncture et des aléas climatiques, Groupama a anticipé la demande avec des offres innovantes, notamment sur le secteur des flottes automobiles (23 % de part de marché), sur les risques environnementaux et la couverture des installations d'énergies renouvelables. La dynamique commerciale "Objectif Entreprises" s'est poursuivie en direction des PME.

Artisans et commerçants

Une approche partenaire

Groupama développe une stratégie spécifiquement ciblée sur les artisans,

commerçants et prestataires de services (près de 3 millions d'entreprises en France), marché sur lequel il occupe la 3^e place. Son contrat multirisque est en progression constante. Très concurrentiel et hétérogène mais néanmoins très porteur, ce domaine fait l'objet d'une approche spécifique fondée notamment sur un réseau de partenaires.

Associations

La souplesse de l'offre

La France compte 1,2 million d'associations dont 178 000 sont employeurs (10 % des salariés du privé). Un français sur deux fait partie d'une association. L'offre de Groupama couvre tous les risques liés à la vie associative de ceux qui y participent (qu'ils soient dirigeants, bénévoles ou

■ Géolocaliser
l'exposition aux risques :
un chantier 2011 pour
répondre aux exigences
réglementaires
de Solvency 2.

adhérents) et tous les types de situations. La souplesse de la gamme est adaptée à la diversité des cas et des pratiques. Alors que la création d'associations est en recul en 2010, l'activité de Groupama a continué de progresser au cours de l'exercice. En 2011, le groupe commercialisera, sur groupama.fr, un nouveau contrat destiné aux très petites associations.

Collectivités locales

S'adapter aux risques d'aujourd'hui

Protection des édifices, dommages causés aux tiers, flotte de véhicules, sécurité des aires de jeux, gestion des situations de crise...

Groupama, 1^{er} assureur des collectivités, connaît de près leurs besoins. Il assure également les risques liés à la responsabilité personnelle de l'élu et met en avant des solutions de prévention adaptées aux risques actuels (sécurité routière, gestion de crise, risques climatiques...).

Un nouveau service Internet a été ouvert en 2010 en partenariat avec **Cegid** : "macollectivite.com", portail d'information, de services de gestion et de prévention. Groupama innove aussi avec des modules

de formation pour les élus locaux dans le domaine des risques professionnels. Groupama va équiper les 18 000 communes assurées d'un dispositif de prévention du risque d'inondation, grâce au partenariat exclusif signé avec **Predict Services**.

Assurance Construction

Une bonne performance sur un marché incertain

Groupama maintient son niveau de performance, supérieure à celle du marché impacté par des évolutions techniques.

Cette performance s'explique, sur le volet des résultats techniques, par une maîtrise des risques et des frais de gestion, facilitée par l'utilisation d'un système unique de gestion des sinistres construction par les caisses régionales, Gan Assurances et Gan Eurocourtage. Par ailleurs, la gamme déployée en 2010 (Construire 2 pour les caisses régionales et Gan Construction pour Gan Assurances) illustre la politique d'adaptation constante de l'offre et représente de réelles opportunités de développement. L'enjeu pour 2011 est l'adaptation, de l'offre et des tarifs, au nouveau cadre réglementaire issu du Grenelle de l'Environnement.

ASSURANCE-CRÉDIT

Seul assureur spécialisé de toutes les filières agroalimentaires, Groupama déploie une gamme complète qui va du contrat forfaitaire (Visibilis, Déclit) pour les professionnels et les PME jusqu'aux formules avec couverture du risque politique (Mondopolis) pour les grands groupes exportateurs.

EN CHIFFRES

- Chiffre d'affaires 2010 : **1,7 Md€**, dont 555 M€ à l'international
 - > Entreprises et Collectivités : **1,1 Md€**, dont 431 M€ à l'international
 - > Flottes automobiles : **535 M€**, dont 124 M€ à l'international
- En France :
 - > Professionnels : **421 M€**
 - > Construction : **216 M€**
 - > Associations : **28 M€**
 - > Assurance-Crédit : **34 M€**

SERVICES

Groupama, créateur de solutions globales et innovantes

Pour Groupama, le service fait partie intégrante de son approche d'assureur global et responsable. Sa palette de services est vecteur de croissance et de fidélisation d'une clientèle dont elle veut toujours être plus proche au quotidien. Cette stratégie s'appuie sur des filiales captives aux savoir-faire spécifiques depuis plusieurs années.

L'ASSISTANCE À L'INTERNATIONAL

Un partenariat exclusif depuis début 2010 entre Groupama et Europ Assistance dans huit pays européens.



Toutes les formes de l'assistance en France et dans le monde entier

Mutuaide couvre tous les domaines de l'assistance, 24h/24 et 7j/7, dans le monde entier : au véhicule, à la personne, à son domicile ou en déplacement, à la résolution de sinistres. Elle a connu une croissance soutenue

de son activité en 2010 (+ 16 % en nombre de dossiers traités).

La surveillance du domicile et l'aide à la personne :

- **Activeille** : un spécialiste de la télé et vidéo surveillance et du contrôle d'accès, une palette de solutions pour sécuriser les actifs, les biens et les proches. Depuis 2010, une nouvelle offre de télésurveillance des biens est proposée aux particuliers, en option du contrat multirisque habitation d'Amaguiz ;
- **Présence Verte** : service de téléassistance pour le maintien à domicile des personnes âgées et dépendantes ;
- **Fourmi Verte** : toute une gamme de services à la personne pour faciliter la vie quotidienne.

La réparation en nature, un axe de développement privilégié :

- **CapsAuto** a été pionnier sur ce terrain avec le service d'Accident Management Auto Presto qui prend en charge l'ensemble des opérations post-sinistres

UNE NOUVELLE MARQUE



Cette seule marque regroupe aujourd'hui l'offre voyage du groupe portée par Gan Eurocourtage, Présence Assurance Tourisme et Mutuaide. Ce regroupement place Groupama au troisième rang des acteurs du secteur.



en s'appuyant sur son réseau de 780 réparateurs partenaires. En 2010, CapsAuto a lancé **le service "Auto Nuevo"**, pour la recherche de voiture neuve ou d'occasion (financement, assurance). Cette innovation a été largement saluée par la presse : nommée aux Trophée de l'innovation produit et Trophée de l'assuré, décernés par les Trophées de l'Assurance.

En 2010, 350 installateurs CapsAuto ont posé 16 000 boîtiers pour le compte d'Amaguiz (assurance au kilomètre).

- avec **FMB** (France Maintenance Bâtiment) la réparation en nature (recherche d'artisans, validation de devis, réalisation des travaux, prise en charge) en cas de sinistre habitation, assure clés en mains la gestion des travaux de réparation (dans le prolongement du financement et de l'assurane).

La prévention des risques routiers : les centres Centaure.

Les 12 centres Centaure font vivre le risque pour mieux l'éviter. En 2010, plus de 40 000 stagiaires (dont la moitié sont des salariés d'entreprises) ont été formés à une conduite plus apaisée et plus sûre.

Eco-conduite et éco-réparation : l'engagement durable

L'éco-conduite enseignée par le réseau **Centaure** vise à la réduction de consommation de carburant, la limitation des gaz à effet de serre et à la réduction des accidents.

Le centre de recherche **Cesvi-France**, auquel Groupama est associé, privilégie la réparation au remplacement des pièces. Il forme les réparateurs référencés du réseau CapsAuto.

POINTS DE REPÈRES 2010

- **Mutuaide** :
150 M€ de chiffre d'affaires,
+ 11,2 % / 2009,
654 000 dossiers traités (+ 16 %)
- **Présence Verte** :
115 000 abonnés
- **Centaure** :
10 M€ de chiffre d'affaires,
40 000 stagiaires formés
- **CapsAuto** :
160 000 missions gérées,
150 M€ de réparations auprès de
780 réparateurs.
- **FMB** : 33 000 missions de réparations
effectuées par 1000 entreprises
référéncées.
- **Activeille** : Près de 27 000 abonnés
(3 650 clients équipés en 2010)

■ ASSURANCE MARITIME, TRANSPORT, LOGISTIQUE, AVIATION

Une stratégie volontariste

Groupama est le 2^e assureur français sur ce marché, avec 300 collaborateurs dédiés et un réseau de délégations dans le monde entier. Cette activité a réussi à accroître ses parts de marché et son niveau d'activité malgré le contexte économique.

À L'INTERNATIONAL

- *Première implantation sur le continent américain avec l'ouverture du bureau de Montréal.*
- *Levier de croissance hors hexagone : participation au sein de la FFSA à la mise en place d'une nouvelle police française conçue pour les corps maritimes, après 2 ans de concertation avec les armateurs, courtiers et assureurs.*

Des solutions forfaitaires et sur-mesure

L'activité de Groupama Transport concerne tous les métiers du transport maritime et terrestre : armateurs, plaisance, pêche, portuaire, fluvial, transport terrestre-logistique et cargo, sous forme de solutions packagées, forfaitaires ou sur-mesure.

Sa gamme de services, téléphoniques 7j/7 et extranets pour une souscription en ligne, simplifie la gestion administrative.

Cette activité s'appuie sur un réseau de plus de 650 commissaires d'avaries et d'experts, répartis dans 200 pays.

Groupama Transport développe chaque année sa présence internationale dans plusieurs bassins stratégiques (Europe, Asie et DOM-TOM) pour proposer à ses clients la meilleure

adaptation aux législations locales et aux spécificités réglementaires locales.

Stratégie payante

La conjoncture 2010 s'inscrit dans la continuité de l'année précédente. La situation de crise dans les échanges internationaux se traduit par une diminution des volumes transportés, une surcapacité navale et une baisse des taux.

Dans ce contexte pourtant difficile, Groupama Transport a maintenu et même accru son niveau d'activité grâce à sa stratégie d'implantation à l'international et en gagnant des parts de marché.

Cette agressivité commerciale s'est révélée payante puisqu'elle a contribué à compenser l'érosion des primes.

Chiffre d'affaires 2010

318
M€

dont 236 M€ Marine
et 82 M€ Aviation

EN CHIFFRES

N°2

du marché français

L'innovation comme levier de développement

Ses produits et ses services innovants répondent à l'évolution des besoins de la clientèle, avec plusieurs créations en 2010 :

- "GT Global Ferroviaire" ;
- "GT Yachting Optimum" pour les concessionnaires, incluant pièces et main-d'œuvre ;
- "GT Fluvial bateaux marchandises" et "Fluvial bateaux passagers", packagés et ciblés sur les professionnels du fluvial, résultat d'un travail de concertation avec l'association Entreprendre pour le fluvial, en suite directe du Grenelle de l'Environnement ;
- un **extranet de souscription** pour les clients de la plaisance à l'international.

2011 sera une année de développement de niches porteuses, en particulier sur les secteurs portuaire et ferroviaire.



GROUPAMA BANQUE

Le vent en poupe

Groupama Banque réunit aujourd'hui, au sein d'un établissement bancaire unique, l'ensemble de l'offre bancaire de Groupama pour les particuliers, les professionnels et les entreprises, et les entités du groupe. Dans une conjoncture économique et financière pourtant difficile, Groupama Banque a poursuivi son développement sur tous ses marchés.



Pour les particuliers

Une offre souple et économique

Innovante par nature, la banque de détail Groupama Banque a été conçue dès l'origine sur un modèle multicanal : en complément du conseil en agence, tous les clients bénéficient d'un accès en ligne à leur gamme de produits et services, simple et performant. Groupama Banque est une banque à taille humaine, porteuse d'une offre complète, claire et lisible, aux meilleurs tarifs, accessible 24h/24.

L'activité bancaire a poursuivi son développement en s'appuyant sur ces fondamentaux. Elle a été à nouveau récompensée par quatre labels d'Excellence des Dossiers de l'Épargne pour la formule bancaire Astréa 2, la tarification du compte courant et

➤ EN CHIFFRES

- **533 000** clients, dont 525 000 particuliers
- **+ 35 000** nouveaux clients
- PNB : **44 M€** (+ 10 % / 2009)
- **96 %** de clients satisfaits*

du compte titres et pour le crédit renouvelable Compléo. Sa démarche d'intégration, avec les activités assurances de Groupama, a déjà permis des actions concrètes sur le marché auto.

La simplification de l'offre - en phase avec les tendances de consommation -, interviendra début 2011 et vise à l'amélioration continue de l'accueil du client et à l'enrichissement de la gamme avec un nouveau compte sur livret à taux progressif : Élancio.

Banque privée

Des experts en gestion de patrimoine

Pour Groupama Banque, la gestion de patrimoine repose sur la qualité du dialogue qu'elle instaure avec chacun de ses clients. Son expertise reconnue s'adresse aux particuliers, chefs d'entreprises et cadres dirigeants ainsi qu'aux associations. C'est sur la base de cette connaissance clients et en mobilisant les expertises de la banque et de ses filiales, qu'elle bâtit, avec eux

➤ EN CHIFFRES

- PNB : **4,4 M€** (+ 9,7 % / 2009)
- Production de crédits : **150 M€** (+43 %)
- **98 %** de clients satisfaits*

* Enquêtes téléphoniques réalisées par INIT du 6 septembre au 1^{er} octobre 2010 auprès d'un échantillon représentatif de 550 clients particuliers, 66 clients de la Banque Privée, 100 clients professionnels, 14 clients entreprises et 75 clients entreprises du groupe.

➤➤➤ Labels d'Excellence
des Dossiers de l'Épargne

➤➤➤ Corbeille d'Or
Mieux Vivre Votre Argent



PNB 2010 :

113
M€

(+ 15,7 %)

■ EN CHIFFRES

- **533 000** clients
- Encours de dépôt : **1,5 Md€**
- Encours de crédit : **1,1 Md€**
- **75 millions** d'opérations de moyens de paiement

et pour eux, des solutions sur mesure pour pérenniser et optimiser leur patrimoine.

Le rythme de croissance est resté soutenu en 2010, malgré la conjoncture, avec une forte production de crédits et un repositionnement sur une clientèle haut de gamme. Les résultats de gestion affichent des performances supérieures aux indices de référence.

Le lancement du compte à taux progressif a rencontré un succès significatif (54 millions d'euros de souscription en 6 mois).

Professionnels et entreprises

Un incontournable

Groupama Banque accompagne les professionnels et les chefs d'entreprises tout au long de leur vie professionnelle, et participe au succès de leur activité. Son offre "Incontournables Banque Pro" s'adresse à l'ensemble des secteurs économiques (agricole et agro-alimentaire, industriel et tertiaire) en s'adaptant à leurs spécificités.

Cette activité a poursuivi son développement en 2010 ainsi que sa réorientation stratégique vers les secteurs coopératifs et agro-alimentaires. Une nouvelle offre sera lancée en 2011 pour les commerçants, les artisans et les prestataires de service.

■ EN CHIFFRES

- PNB : **2,6 M€** (+ 27 % / 2009)
- Encours de dépôts : **56 M€**
- Encours de crédits : **29 M€**
- **95 %** de clients satisfaits*

Pour les entreprises du groupe

Un partenaire certifié

En tant que banque de groupe, Groupama Banque assure les services bancaires de l'ensemble des entreprises de Groupama. Cette activité s'exerce dans des conditions de qualité et de productivité optimales, certifiées et reconnues par ses clients qui se déclarent satisfaits à plus de 98 %. 2010 a été une année d'activité

intense auprès des caisses régionales et des filiales du groupe. Le service de télécollecte des chèques sera opérationnel fin 2011.

■ EN CHIFFRES

- PNB : **24,9 M€** (+ 4 % / 2009)
- **103 Mds€** de conservation titres
- **50 M€** d'opérations moyens de paiement
- **98 %** de clients satisfaits*

UNE BANQUE POUR TOUS, y compris pour les jeunes et étudiants

La banque a renforcé sa position auprès des jeunes en devenant le partenaire unique choisi par la mutuelle étudiante **SMEREP**. Une offre complète composée de formules bancaires, de livrets d'épargne ou encore de solutions de crédit est proposée aux jeunes, exerçant ou non une activité salariée. Les adhérents accèdent aux services de la banque 24h/24, 7j/7 au sein d'un espace personnalisé dédié, ils peuvent également télécharger sur leur mobile l'application Groupama Banque Mobile. Enfin, un conseiller Groupama Banque est à leur disposition via un numéro de téléphone dédié.

■ ACTIVITÉS FINANCIÈRES

Un investissement pérenne et socialement responsable

■ EN CHIFFRES

- Groupama Asset Management
> **7^e** société française de gestion d'actifs
> **89,9** Mds€ d'actifs sous gestion
- Groupama Private Equity
> **1,8** Md€ d'encours sous gestion
- Groupama Immobilier
> **4,2** Mds€ de patrimoine immobilier

UN GESTIONNAIRE ACTIVEMENT RESPONSABLE

“La gestion responsable, notre engagement” est la nouvelle signature portée par l'ensemble des collaborateurs de Groupama Asset Management dans leur pratique quotidienne, au service de la performance, dans une vision à long terme.

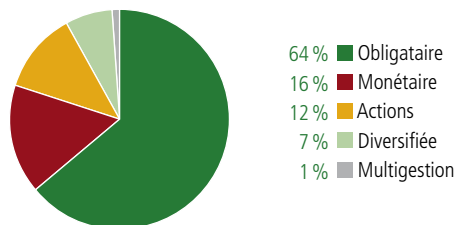
Groupama Asset Management

Une fois de plus récompensée

Groupama Asset Management est la 7^e société française de gestion d'actifs, spécialisée dans la gestion long terme sur la zone Europe. Ses processus de gestion sont tournés vers la recherche de performances régulières et une maîtrise efficiente des risques.

Groupama Asset Management est régulièrement récompensée pour la qualité de sa gestion : début 2011, elle a été classée par Eurofonds-FundClass - pour la 5^e année consécutive - 1^{er} gestionnaire français de sa catégorie pour la régularité de ses performances. Elle intègre pleinement les

■ Répartition des encours (89,9 Mds€)



valeurs de l'ISR (Investissement Socialement Responsable) dans ses critères de gestion. En 2010, Groupama Asset Management a reçu un prix “Talents de la gestion” pour son approche ISR et la Sicav Euro Capital Durable obtient le label ISR de l'agence de notation Novethic. En 2010, elle a enregistré une baisse de sa collecte, liée à la conjoncture, mais les performances de sa gestion sont au rendez-vous.



Groupama Immobilier

Un regain d'activité en 2010

Ce pôle d'expertise exerce deux activités complémentaires : la gestion patrimoniale d'actifs (ou "Asset Management") et la gestion locative (ou "Property Management"). Concrètement, ses missions principales couvrent tous les métiers spécifiques de l'immobilier parmi lesquels :

- la commercialisation et l'administration de biens (gestion locative et technique) ;
- la gestion patrimoniale des actifs immobiliers par la conduite d'opérations de cessions ou d'acquisitions ou encore par la réalisation de travaux.

Les cessions réalisées par Groupama Immobilier pour le compte des entités propriétaires du groupe en 2010 se sont déroulées dans un environnement plutôt favorable, marqué par un regain d'activité pour les transactions immobilières et un bon niveau de valorisation des actifs.

Groupama Immobilier se prépare à intégrer les contraintes de Grenelle II en matière d'économie d'énergie sur le patrimoine géré.

Groupama Private Equity

L'expertise en capital-investissement

Cette société de gestion de portefeuilles pour le compte de tiers, agréée par l'AMF, est exclusivement dédiée au capital investissement. Elle conseille les investisseurs pour la définition et la gestion d'allocation d'actifs non cotés, la sélection de fonds et d'équipes de gestion, le diagnostic et le monitoring de portefeuilles.

Ses activités concernent les fonds de fonds (offre Quartilium), les opérations de transmission/développement (offre Acto Capital), les opérations de mezzanine sponsor et sponsorless (offre ActoMezz).

L'activité a connu une certaine reprise en 2010. La création du fonds Quartilium dédié aux pays émergents élargit son champ d'action géographique. Groupama Private Equity intègre progressivement les thèmes du développement responsable et de l'ISR dans sa stratégie d'investissement et de gestion de ses participations.



Groupama Asset Management, Groupama Immobilier et Groupama Private Equity, filiales de gestion d'actifs, interviennent pour le compte de leur propre clientèle, mais aussi en appui des différentes activités de Groupama Banque.

L'OUVERTURE EUROPÉENNE

Une gamme d'OPCVM de Groupama Asset Management est disponible dans la plupart des filiales internationales du groupe. Cette entité renforce son activité européenne à travers sa filiale italienne Groupama Sgr dont la collecte a été positive en 2010 sur toutes les classes d'actifs.

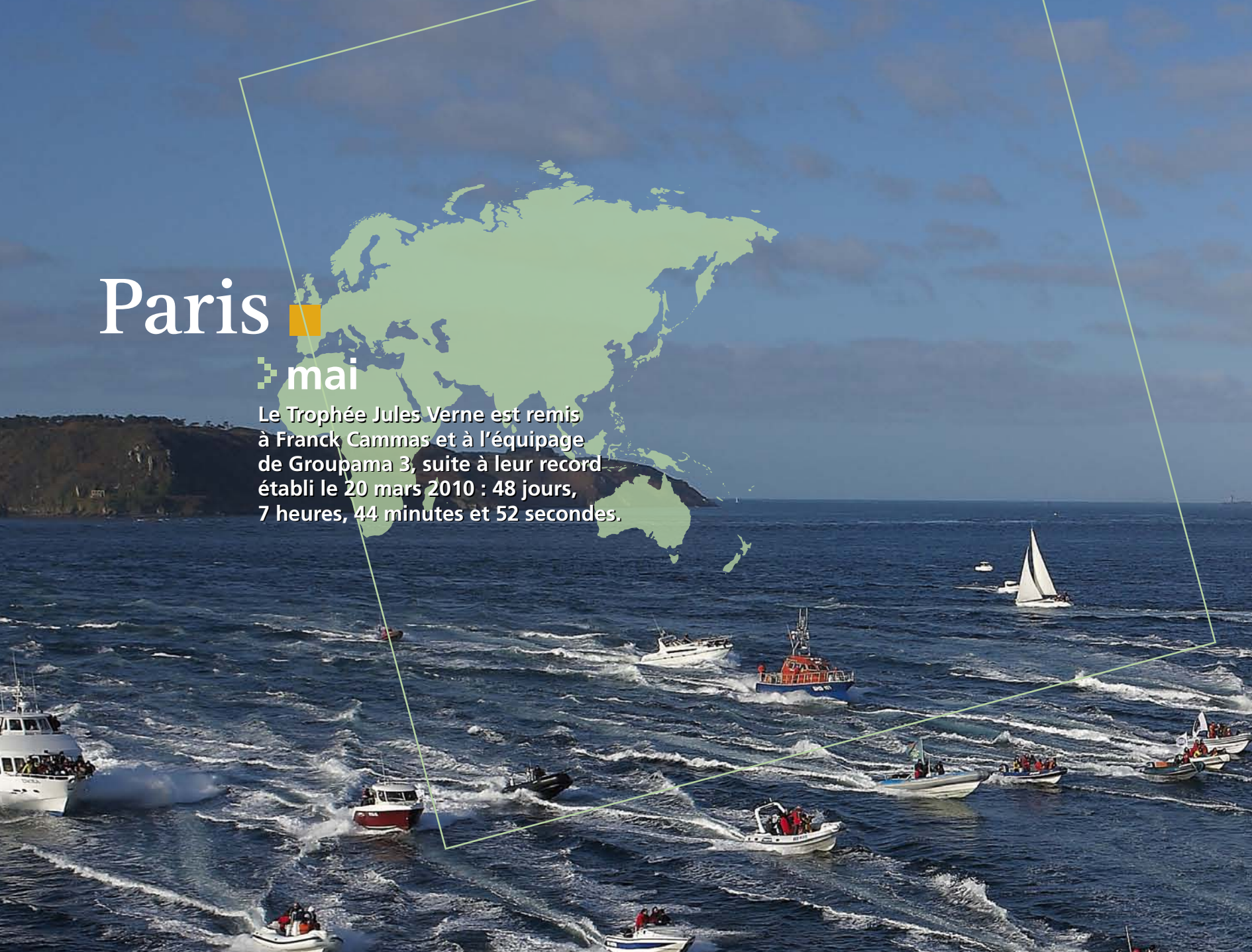
La progression des encours sous gestion pour le compte de la clientèle externe a été forte à l'international : + 55 %

Paris



mai

Le Trophée Jules Verne est remis
à Franck Cammas et à l'équipage
de Groupama 3, suite à leur record
établi le 20 mars 2010 : 48 jours,
7 heures, 44 minutes et 52 secondes.





TOUTES VOILES DÉPLOYÉES POUR LA RECHERCHE

Depuis 10 ans la Fondation Groupama pour la santé redonne l'espoir aux patients atteints de maladies rares. 200 projets soutenus pour rompre l'isolement des familles.



Nouveaux horizons pour les collaborateurs

Avec 5000 nouveaux collaborateurs en 2010, Groupama confirme sa position de premier recruteur de l'assurance en France. La priorité : développement personnel et mobilité.



Lorient



septembre

Franck Cammas prépare la Route du Rhum, avec le trimaran Groupama 3 spécialement aménagé pour la course en solitaire. Un défi audacieux pour Franck qui va devoir skipper seul un géant des mers.



NOTRE ENGAGEMENT

*La solidarité, la responsabilité et la proximité
comme principes d'action*

Groupama est responsable par nature et par conviction. Son humanisme se traduit, au quotidien, par des engagements inscrits sur le long terme et fondés sur les principes de proximité, de responsabilité et de solidarité : gestion responsable des **ressources humaines** qui vise à l'épanouissement de ses collaborateurs et au respect de la diversité ; culture de la **prévention** qu'il développe largement dans tous ses domaines d'activité ; implication durable dans ses actions de **sponsoring** et de **mécénat**.

10 ans d'engagement
contre les maladies rares
20 ans d'engagement
pour le cinéma

3 M€/an
investis dans la
prévention routière

1^{er}
recruteur
de l'assurance
en France

RESSOURCES HUMAINES

Un employeur responsable et solidaire

Pour conduire sa stratégie de croissance rentable et durable, Groupama investit prioritairement dans le développement de ses collaborateurs et mène une politique de ressources humaines fondée sur l'engagement et la confiance de ses 38 500 collaborateurs, l'innovation et la responsabilité sociale.

Chaque année, près de
130 000 candidatures sur le site
groupama-gan-recrute.com.
Groupama attire les nouveaux talents.



Chacune des entreprises gère au plus près du terrain ses ressources humaines et sa politique sociale, en cohérence avec les principes d'action et les orientations définis pour le groupe. La Direction des ressources humaines groupe, pilote et anime les politiques et programmes corporate, au service de la stratégie du groupe.

Un groupe fort de la confiance et de l'engagement de ses collaborateurs

Le baromètre d'opinion 2010* confirme le fort niveau de confiance, d'engagement et de fidélité qui animent les collaborateurs de Groupama. 89 % d'entre eux croient en l'avenir du groupe ; 86 % sont fiers de travailler pour lui. Résultats d'une politique RH dynamique et engagée, les progrès sont significatifs par rapport à l'édition 2008

de cette enquête. Ces résultats servent de base aux programmes d'actions qui seront développés en 2011, notamment sur la communication, le management et la qualité de vie au travail.

1^{er} recruteur de l'assurance en France

Dans la continuité des années précédentes, plus de 5 000 nouveaux collaborateurs ont rejoint le groupe en 2010, dont 3 500 en France et 1 600 à l'international.

Cette dynamique de recrutement soutenue va se prolonger en 2011 et 2012. Elle correspond aux objectifs de croissance définis par le plan stratégique : développement de nouvelles agences à Paris et dans les grandes agglomérations, renforcement des réseaux commerciaux, des expertises et des équipes managériales.

* Étude IPSOS 2010 auprès de tous les salariés de Groupama, en France et à l'international, 76% de taux de participation.

5 000

recrutements,
dont 1 600
à l'international

38 500

collaborateurs,
dont 10 500
à l'international

En 2010, Groupama a ouvert une nouvelle version de son site de recrutement : groupama-gan-recrute.com. Sur la web TV Canal Groupama Gan, les candidats découvrent concrètement, à travers des témoignages, la diversité des métiers et des parcours professionnels proposés par le groupe. Ses partenariats avec les écoles se développent. En 2010, par exemple, le groupe a intensifié son implication



dans la **Fondation du Risque** (avec l'Université Paris-Dauphine, dans le cadre de la chaire "Les particuliers face aux risques").

Priorité au développement personnel et à la mobilité

La mobilité est conçue, pour les collaborateurs comme un moyen d'enrichir leur parcours professionnel, et pour le groupe comme un vecteur d'enrichissement des compétences dont il a besoin pour mener à bien sa stratégie de croissance. La mobilité favorise aussi la confrontation des expériences et la diffusion de l'innovation.

En 2010, elle a concerné 1 500 collaborateurs en France sur une base de plus de 5 000 candidatures internes. Le site intranet Mouvy se présente comme un véritable site de recrutement interne en ligne. Depuis 2009, les journées Groupama Gan Rencontres ont réuni plus de 1 100 collaborateurs qui ont découvert les métiers et opportunités d'une vingtaine d'entreprises du groupe.

Un accord groupe a été signé le 7 mai 2010 pour favoriser et accompagner les mobilités inter-entreprises, en France.



La performance économique est compatible avec le développement personnel des collaborateurs. C'est une question de volonté et de culture d'entreprise. 

Jean Azéma
Directeur général de Groupama

■ RESSOURCES HUMAINES



La formation pour tous

Après avoir créé son Référentiel des 130 métiers, le groupe a construit en 2010 le volet RH de sa Planification Stratégique Opérationnelle, fondement du pilotage de sa stratégie RH. La formation est clairement définie comme une priorité.

En 2010, 50 millions d'euros ont été investis dans la formation soit près de 6 % de la masse salariale. Elle a concerné plus de 3 salariés sur 4 dans toutes les catégories professionnelles. La "e-formation" poursuit sa montée en puissance : 11 000 collaborateurs en France ont été formés en ligne, ce qui représente 30 000 heures de formation au total.

Des formations managériales centrées sur la stratégie, les synergies, la performance et l'ouverture internationale du groupe

La 3^e édition de Groupama Demain a réuni en 2010 les 1 350 cadres supérieurs et dirigeants du groupe, dont près de 200 issus de l'international, autour de trois lignes de force : la stratégie, le management et l'innovation. Dans son prolongement, les entreprises du groupe ont poursuivi le déploiement du programme Mobilisation des

Managers d'Équipe, dont l'objectif est d'élargir la vision des managers sur le groupe et son adaptation. La 2^e édition de Vision Groupama, rencontre annuelle de 150 managers juniors pour échanger avec les dirigeants sur la stratégie et la performance, s'est tenue en juin 2010.

La première promotion en anglais de la Formation Supérieure des Managers a été ouverte en 2010 en partenariat avec l'École de Management de Lyon.

Le fonctionnement du groupe, constitué d'entreprises à taille humaine, repose sur un modèle de management fondé sur l'écoute, la proximité et l'accompagnement, qui s'exprime notamment dans des démarches comme Apogée et Optimisation de la Performance Commerciale, visant à renforcer l'efficacité du service et de la relation client, tout en favorisant le bien être des collaborateurs et leur qualité de vie au travail.

Formation :

6 %

de la masse salariale,
plus de 3 salariés
sur 4 chaque année

56 %

des nouveaux recrutés en
France sont des femmes
(59 % à l'international)

Préparer les dirigeants de demain

Pour repérer et fidéliser les talents indispensables à la conduite de la stratégie du groupe, l'applicatif Groupama Talents est déployé progressivement à toutes les catégories de collaborateurs et des revues de personnel ont été menées en 2010 dans chaque entreprise. Par ailleurs, 80 managers supérieurs sélectionnés par le Comité Technique des Carrières, ont participé au programme Objectif Dirigeants pour les préparer à occuper demain des fonctions stratégiques.

L'internationalisation grandissante des ressources humaines

Aujourd'hui, plus d'un salarié de Groupama sur quatre travaille à l'international.

Pour accompagner cette dynamique, un plan en 4 volets a été engagé en 2010 :

- l'enrichissement des programmes de formation pour préparer les cadres supérieurs aux défis internationaux ;

- la poursuite des expatriations de cadres supérieurs et dirigeants, avec un dispositif d'accompagnement personnalisé ;
- le déploiement de missions de courte durée (4-6 mois) *International Staffing*, pour les jeunes cadres à potentiel, avec une trentaine de missions déjà effectuées dans 10 pays différents et une dizaine d'autres projets identifiés ;
- le développement d'une culture internationale via les différents supports de communication interne (Kiosque, Université, Odyssée International...).

Un engagement réaffirmé d'employeur responsable

Le groupe s'est attaché en 2010 à conduire un dialogue social responsable dans l'ensemble des entreprises et des instances sociales du groupe et à concrétiser ses engagements en matière de responsabilité sociale et de lutte contre les discriminations.

Ainsi, Groupama propose à l'ensemble de ses collaborateurs un projet social et humain dans la durée, en cohérence avec ses principes d'actions et dans le cadre maintenant fixé par la Charte éthique, que les entreprises ont toutes déployée.

RÉSULTATS DU BAROMÈTRE D'OPINION GROUPE 2010

- **76 %** des collaborateurs ont participé (+2 points/2008)
- **89 %** ont confiance dans l'avenir du groupe (+6 points)
- **86 %** sont fiers de travailler pour le groupe (+6 points)
- **86 %** ont des objectifs clairs, fixés dans le cadre des entretiens individuels (+3 points)
- **80 %** se déclarent disposés à en faire plus pour la réussite de leur entreprise (=)
- **78 %** recommanderaient leur entreprise à un ami en recherche d'emploi (+5 points)
- **74 %** sont satisfaits de leurs avantages sociaux (+2 points)

■ RESSOURCES HUMAINES



Un statut social de qualité

Le groupe propose à l'ensemble de ses collaborateurs des systèmes de santé, prévoyance, épargne salariale et retraite, leur permettant de faire face aux aléas de la vie et de cotiser, notamment via une épargne de moyen ou long terme (PEE, PERCO...) en vue de la retraite. Ainsi, en France, plus de 12 000 salariés ont adhéré au PERCO groupe, avec abondement de l'employeur.

Pour un dialogue social responsable

Le dialogue social actif s'est traduit en 2010, dans toutes les entreprises du groupe, par la conclusion d'accords sur l'emploi, le temps de travail et les salaires. En France, la négociation salariale 2011 a été anticipée et s'est concrétisée, fin 2010, par la conclusion d'accords dans la majorité des entreprises.

Deux autres accords de niveau groupe issus de ce dialogue ont été conclus en 2010 :

sur la mobilité inter-entreprises et sur la mise en place d'un plan d'épargne groupe (PEG), préalable à une éventuelle opération d'actionnariat salarié.

Le groupe propose à tous ses collaborateurs un projet de développement professionnel inscrit dans la durée, en cohérence avec ses principes d'action et dans le cadre de la Charte éthique déployée en 2009.

Mieux concilier vie professionnelle et vie privée

Groupama poursuit le développement, dans les accords temps de travail, des formules permettant de concilier vie professionnelle et vie personnelle. Une négociation groupe sur la qualité de vie au travail, menée en 2010, a été conclue début 2011. Dans cet esprit, le groupe a signé fin 2010, la Charte de la parentalité afin d'aider les collaborateurs à mieux concilier vie privée et vie professionnelle.

3 500

recrutements en France,
dont plus de 2 000
en CDI et 500 contrats
en alternance



Favoriser la diversité, lutter contre les discriminations

En phase avec la Charte de la diversité signée en 2007, et l'accord groupe de 2008 sur la Diversité et l'Égalité des Chances, Groupama a continué à concrétiser ses engagements en matière de responsabilité sociale et de lutte contre les discriminations :



- mise en place d'un correspondant Diversité dans chaque entreprise ;
- déploiement de formation sur les risques de discrimination et la promotion de la diversité ;
- participation active aux forums de recrutement "diversité" ;
- poursuite de l'engagement dans le plan Espoir banlieues : en 3 ans, Groupama a ainsi recruté plus de 1600 personnes issues des Zones Urbaines Sensibles. Il a d'ailleurs reçu, fin 2009, le prix de l'Assemblée nationale "Action en faveur des jeunes des quartiers" ;
- implication dans la semaine du handicap.

Les initiatives se sont multipliées pour recruter et favoriser l'insertion des travailleurs handicapés. Sur 6 ans, plus de 700 collaborateurs handicapés ont été recrutés en CDI, CDD, stages ou intérim par les entreprises françaises du groupe. Les offres d'emploi seront désormais diffusées sur le site Internet de l'Agefiph.

ÉGALITÉ FEMME/HOMME : DES PROGRÈS SIGNIFICATIFS

En 2010, dans les entreprises du groupe en France :

- 54 % des passages en catégorie cadre ont concerné des femmes ;
- les femmes représentaient 42 % des cadres et 19 % des cadres de direction.

Groupama a également poursuivi l'identification et l'appréciation des écarts de rémunération, à partir desquels chaque entreprise met en oeuvre les voies et moyens de résorber les écarts constatés et se dote des budgets nécessaires.

En 2010, la fréquence d'augmentation de salaire individuelle a été plus élevée pour les femmes que pour les hommes.

■ PRÉVENTION

Une approche responsable du métier d'assureur

Engagé dans la prévention depuis plus de 55 ans, Groupama conduit des actions innovantes pour la sécurité de tous : ses sociétaires, ses salariés et le grand public. Cet engagement se traduit par une constante adaptation de ses offres et par des investissements conséquents dans des actions de prévention qui concernent tous ses domaines d'activité : agriculture, sécurité routière, santé, habitat, entreprises et collectivités locales...



Mieux gérer le risque en agriculture

C'est une des missions historiques de Groupama. Pour aider les agriculteurs à prendre les bonnes décisions, Groupama s'engage sur tous les fronts. Il propose, par exemple :

- un **guide**, "Attitude Prévention" et un nouveau module formation créé avec cinq organisations professionnelles, pour identifier, maîtriser et gérer les risques d'exploitation ;
- la **Charte** qualité gaz en élevage, ensemble de recommandations sur les risques d'incendie, la conformité des installations d'énergies renouvelables ;

- des **conseils** pour la protection et la maintenance des constructions hydrauliques ;
- le **document "amiante"** sur la déconstruction des bâtiments contenant de l'amiante-ciment.

Avec la Charte Terre Entreprise, Groupama leur apporte un accompagnement personnalisé à la conception et à la mise en œuvre de leurs projets, y compris dans la dimension gestion des risques. Toute l'année, 120 "préventeurs" Groupama sillonnent les régions pour être aux côtés des exploitants dans leurs problématiques de prévention et leur apporter des conseils opérationnels.

Groupama accompagne les agriculteurs et les professionnels de l'agro-alimentaire



dans la sécurisation des process de production et de transformation des aliments : aide à la gestion de crise, assurance Contamination innovante.
Un accès leur est réservé sur le site de veille sanitaire @malys.news.

La sécurité routière

Véritable priorité nationale, la sécurité routière constitue un axe de prévention essentiel pour Groupama. Le groupe y consacre un peu plus de 3 millions d'euros par an.

- **Le réseau des Centres Centaure** regroupe 12 centres de formation à la sécurité routière sur l'ensemble du territoire français. L'originalité de la méthode consiste à sensibiliser le conducteur en faisant vivre aux stagiaires, dans une voiture spécialement équipée, un véritable accident grandeur nature sur des plateaux d'exercice. Chaque session inclut, en outre, un module d'éco-conduite. 40 000 stagiaires sont ainsi formés chaque année dont 15 000 bénéficient d'une prise en charge financière par Groupama.

ROUMANIE

Groupama Asigurari s'est fortement engagé sur le terrain de la prévention en 2010 :

- *organisation d'un évènement de sensibilisation à la sécurité routière pour le grand public et les membres des clubs auto ;*
- *mise en place d'un partenariat avec la police locale de Piatra Neamt pour une sensibilisation de la population sur les vols avec effraction ;*
- *participation à la course Cross Casiopeea, destinée à collecter des fonds pour la recherche contre le cancer.*

■ PRÉVENTION



La nouvelle web TV dédiée à la prévention.



- **L'opération "10 de conduite"**, se décline sous différentes formules :

"10 de conduite Jeune" : en partenariat avec la Gendarmerie nationale, cette formation initie chaque année 10 000 jeunes de 16 à 18 ans à l'environnement automobile, combinant cours théoriques et découverte de la conduite sur circuit.

"10 de conduite Rurale" : devenue une référence de la formation agricole, cette opération éducative unique en son genre, se déplace dans les établissements

scolaires agricoles. Plus de 460 000 jeunes ont ainsi été formés à la sécurité au volant des véhicules agricoles.

- **Les journées pédagogiques post-permis** concernent 25 000 jeunes par an.

- Groupama a également lancé un **programme destiné aux seniors** : "Il n'y a pas d'âge pour bien conduire". Il comprend deux volets : la prévention du risque d'accident de la route et la formation à la fonction d'animateur à la sécurité routière.

La prévention des risques climatiques et environnementaux

Groupama s'engage auprès des agriculteurs et des industriels.

Son offre s'adapte constamment pour accompagner la montée en puissance des aléas climatiques.

Quatre contrats innovent en matière de pollution environnementale et d'aléas climatiques :

- **"Climats"**, qui couvre l'exploitation en cas de perte de rendement lié à un événement climatique (70 cultures sur pieds contre 13 événements climatiques) ;
- **"Garden"**, qui inclut les frais de réparation des dommages environnementaux ;
- **"Référence"**, dont les garanties sur mesure associées à une politique de prévention active permettent la couverture des risques environnementaux spécifiques aux différentes activités agricoles ;

- **Assurance des risques environnementaux** pour les entreprises des secteurs à risques.

La prévention passe aussi par l'incitation des assurés à adopter des comportements écologiques vertueux. C'est le cas de produits comme le **"Pay As You Drive"** (assurance au kilomètre) ou la Multirisque Habitation qui propose une formule de rééquipement à neuf écologique et la couverture des équipements producteurs d'énergies renouvelables.

Groupama pratique une politique tarifaire favorable en dommage/ouvrage pour les constructions HQE ou pour celles qui bénéficient d'un label énergétique.

Prévention habitation

Amaguiz innove en 2010 avec son Service Prévention. Celui-ci assure une protection complète 24h/24 et 7j/7 contre les risques d'intrusions, les débuts d'incendies et les problèmes électriques. L'assuré est immédiatement informé via un système

UN PACTE POUR L'ENVIRONNEMENT

Groupama adhère depuis 2007 au Pacte Mondial des Nations-Unies. Il renouvelle pour 2010-2011 son engagement à respecter et mettre en œuvre les dix principes du Pacte, en particulier ceux qui concernent l'approche de précaution et de responsabilité en matière d'environnement.

d'alarme et peut alors agir très rapidement ou demander à l'équipe d'intervention de se déplacer à domicile pour sécuriser les proches et les biens.

Cette offre complète la gamme de services d'accompagnement de proximité déjà proposée par Mutuaide, Activeille, Présence Verte et Fourmi Verte pour la lutte anti-intrusion, le service à la personne et l'aide au maintien des personnes âgées à domicile.



■ PRÉVENTION

ESPAGNE

Groupama Seguros propose, aux personnes ayant 40 ans et souscrit le contrat "Salud Integral", un bilan de santé annuel gratuit.

Ces bilans comprennent des visites médicales et des examens : électrocardiogramme, analyse de sang, radio du thorax, dépistage des cancers du colon et du sein, etc.

246 bilans de santé ont été réalisés en 2010

Avec "Te puede pasar" (ça peut t'arriver) et "Road Show", Groupama Seguros soutient deux programmes de sensibilisation des adolescents aux dangers de la route mené par **Aesleme**, association espagnole.

Santé

Groupama aide ses assurés à rester en bonne santé tout au long de leur vie.

Sur ce terrain, ses actions d'incitation, d'information et de sensibilisation revêtent des formes multiples et complémentaires :

- son offre **Groupama Santé Active** inclut une gamme de garanties et services centrés sur la prévention et le bien être. En effet, outre la prise en charge complémentaire des actes remboursés par les régimes obligatoires, elle prévoit par exemple le remboursement de tous les vaccins prescrits par les médecins, du sevrage tabagique et de nombreux actes de prévention bucco-dentaires ;
- dans la dynamique du Programme National Nutrition Santé, le nouveau site dédié à la nutrition **Bien manger pour mieux vivre**, apporte conseils, bilans personnalisés et consultations diététiques. Un espace privé est dédié aux assurés Groupama ;
- des conférences Prévention Santé sont organisées partout en France sur l'importance de l'alimentation, du sommeil ou de l'exercice

physique dans l'acquisition ou la conservation d'une bonne santé. Elles regroupent chacune plusieurs centaines de participants, sociétaires de Groupama ou même grand public. Un kit de présentation a été élaboré pour permettre à des non médecins de traiter directement de ces questions ;

- pour maintenir l'accès aux soins sur tout le territoire, Groupama et la Mutualité Sociale Agricole (MSA) ont lancé, l'expérimentation **Pays de Santé**. A la demande des médecins et pour faciliter leur exercice, des services opérationnels sont mis en place, telles des actions



d'éducation thérapeutique destinées aux assurés atteints de maladies cardio-vasculaires ou un service de télémedecine dans le domaine de la protection des yeux pour les patients diabétiques ;

- pour le grand public et notamment les 7-12 ans, Groupama s'associe à la SNSM (Société Nationale de Sauvetage en Mer) pour développer, au travers de l'opération **Sauvegarde Junior**, les réflexes de sauvegarde face aux risques de noyade et d'exposition prolongée aux rayons du soleil.

Collectivités locales

Les collectivités locales sont confrontées à des risques croissants : le rôle de Groupama est de les aider à les identifier, les prévoir et mieux les anticiper.

L'objectif est d'améliorer la protection des communes sensibles aux risques climatiques et d'enrichir la gamme avec des services de prévention à valeur ajoutée.

Dans le guide **Info-maires**, 50 fiches apportent des conseils opérationnels aux élus locaux. Groupama a engagé un partenariat avec

Predict Services, pour la prévention des risques majeurs, en particulier les inondations. La gamme de services proposée concerne la réalisation de plans de sauvegarde, l'aide à la décision en cas de sinistre, l'information des populations, et le suivi en ligne et en temps réel de l'évolution des situations hydrologiques locales.

En interne

Chez Groupama, la stratégie de prévention comporte trois volets principaux :

- auprès des collaborateurs, une campagne de sensibilisation aux maladies cardio-vasculaires à travers des conseils de nutrition et d'information sur "les gestes qui sauvent" ;
- l'intégration de critères "socio-environnementaux" dans la politique d'achats du groupe et une sensibilisation de tous ses collaborateurs concernés à cette approche responsable des appels d'offres ;
- une meilleure maîtrise des consommations énergétiques sur tous les sites et le recyclage des matériels en fin de vie.



Gan Eurocourtage a lancé une Web TV spécifiquement dédiée à la prévention.



Lutter contre les maladies rares, promouvoir le 7^e art dans toutes ses formes et protéger ainsi le patrimoine cinématographique, accompagner les exploits d'un marin de haut niveau : tels sont les trois engagements de Groupama dans le cadre de sa stratégie de sponsoring et de mécénat. Ces choix reflètent les valeurs d'un groupe, qui place l'homme au cœur de ses préoccupations et qui s'engage, de manière durable, auprès de ceux qui lui font confiance.

FONDATION GROUPAMA POUR LA SANTÉ

Dix ans d'engagement contre les maladies rares



3 millions de malades en France, 30 millions en Europe sont touchés par les maladies rares : "rares" car chacune de ces 7 000 pathologies touche moins de 30 000 patients. Mais, au total, elles concernent 1 personne sur 20. Groupama s'est engagé dès 2000 dans cette cause qui s'inscrit en parfaite cohérence avec sa stratégie de prévention, sa mission d'assureur responsable et ses principes d'action mutualiste.

La Fondation Groupama pour la santé a été créée en 2000.

Ses missions : soutenir la recherche, rompre l'isolement des patients et diffuser l'information.

Sa vocation : accompagner les associations qui travaillent sur le terrain et les jeunes chercheurs qui préparent une thèse.

A l'occasion de son 10^e anniversaire, elle tire un bilan positif de son engagement qui s'inscrit dans la durée.

Les trois axes de la Fondation

- **diffuser de l'information** pour faciliter le diagnostic des maladies rares, en aidant les associations à communiquer sur ces maladies par la réalisation de leur site Internet, la diffusion de leurs supports de communication, l'organisation de forums "maladies rares".

Le site de la Fondation Groupama

pour la santé reçoit, quant à lui, en moyenne 10 000 visiteurs par mois ;

- **contribuer à rompre l'isolement** des malades et de leurs familles, à travers le soutien des enfants hospitalisés, l'aide à la scolarisation en milieu hospitalier, ou l'achat de matériel informatique pour l'autonomie des malades ;

- **soutenir la recherche médicale** en attribuant, chaque année, une Bourse

DIX ANS D'ENGAGEMENT

Depuis 2000, la Fondation Groupama pour la santé a soutenu :

- 105 associations de patients ;
- 250 projets ;
- 24 jeunes chercheurs.

Cet investissement représente au total 5,5 M€.

de l'Espoir d'un montant de près de 100 000 euros sur 3 ans à un jeune chercheur. En 2010, la 24^e Bourse de l'Espoir a été accordée à Cécile Hubsch pour ses travaux engagés contre la dystonie (dérégulation du tonus musculaire).



La Fondation Groupama pour la santé intervient en soutenant des projets locaux d'associations, comme Le Rire Médecin, les Petits Princes, l'Envol. Elle est également en relation avec les organismes de référence, principalement

les entités de la Plateforme Maladies Rares : Alliance Maladies Rares (collectif de 202 associations), Institut des Maladies Rares, Eurordis, Maladies Rares Info Services et Orphanet.

Les axes d'engagement et la sélection des projets sont définis par le Conseil d'administration où siègent des personnalités reconnues du monde de la santé : ils apportent leurs

compétences et valident les choix de la Fondation. La Fondation reste, à ce jour, la seule en France exclusivement dédiée à cette lutte aux côtés des associations, du corps médical, des organismes de santé et des pouvoirs publics.

Aujourd'hui, la lutte contre les maladies rares est devenue une priorité de santé publique. Le second plan national contre les maladies rares a été lancé le 28 février 2011. La Fondation Groupama pour la santé va poursuivre son action avec toujours le seul et le même objectif : **continuer à s'engager pour redonner espoir.**

Baromètre "Médecins et maladies rares"

Réalisé pour la première fois en 2010 auprès de 500 médecins (250 généralistes et 250 spécialistes), ce baromètre révèle que :

- les médecins ont besoin de repères pour s'orienter dans le champs de l'information des maladies rares ;
- la Fondation Groupama pour la santé est perçue comme légitime pour agir dans ce domaine.



En 2011, la Fondation Groupama pour la santé lance le 1^{er} Prix de l'insertion sociale.

Ce prix sera remis à l'une des 350 associations de personnes atteintes de maladies rares, dont le projet au caractère innovant permet de recréer du lien social pour les enfants et les adultes isolés par la maladie.

BIENVENUE À BORD AVEC FRANCK CAMMAS

La Fondation Groupama pour la santé, partenaire du **Tour de Belle Ile à la Voile**, a permis à une trentaine d'enfants venus de plusieurs CHU bretons de passer une journée en mer avec Franck Cammas et de participer à l'événement (mai 2010). Cette action vient en soutien du programme **Appel d'Air** créé par l'organisateur de cette course en mer.

(*) Réalisé par la société Kantarhealth, ce baromètre sera effectué tous les 2 ans.

FONDATION GROUPAMA GAN POUR LE CINÉMA

Des valeurs à partager



Depuis plus de 20 ans, la Fondation Groupama Gan pour le cinéma, devenue aujourd'hui l'un des principaux mécènes du 7^e art, accompagne le cinéma d'hier, d'aujourd'hui et de demain. Elle participe ainsi à la sauvegarde du patrimoine cinématographique mondial et au soutien du cinéma contemporain. Accompagner, soutenir, sauvegarder pour mieux transmettre, ... valeurs qui animent Groupama dans la conduite de ses actions au quotidien, et dans la volonté d'inscrire ses actions sur le long terme.

Un esprit pionnier

Produire un long-métrage est un véritable challenge. Entre l'écriture du premier scénario et la première projection, il ne faut pas moins de 3 à 4 ans d'effort. La Fondation octroie chaque année une aide à la production pour 5 ou 6 projets de premiers films sélectionnés sur scénario. Elle travaille avec un collectif de professionnels de l'industrie du cinéma.

Ces cinéastes sont pluriels et la diversité de leurs œuvres enrichit chaque année le "catalogue" de la Fondation. En résonance avec la dynamique créatrice de Groupama, ils ont en commun de mettre l'originalité au cœur de leur démarche artistique. Parmi les artistes encouragés par Groupama, on peut citer Régis Wargnier, Gabriel Aghion, Marie de Medeiros, Gabriel Le Bomin, Tran Anh Hung, Cyril Collard, Bernard Giraudeau... Groupama intervient en amont du montage financier pour permettre au producteur de développer pleinement son projet avec d'autres partenaires. 75 % des films lauréats sont sortis en salle moins de deux ans après le dépôt du scénario. Aujourd'hui, ce soutien est considéré comme un label de qualité.

Se rencontrer pour partager

Sans le regard d'un public, un film n'existe pas. Grâce à son soutien financier et aux prix qu'elle décerne dans le cadre de festivals dont elle est partenaire, la Fondation est ainsi en phase avec l'une des valeurs fondamentales du groupe : la proximité.



2010, Groupama devient Grand Mécène de la Cinémathèque française pour son engagement pérenne dans la sauvegarde de la mémoire du cinéma.

De Gindou dans le Lot à Chengdu au cœur de la Chine, d'Angers à Bucarest, la Fondation s'internationalise. Au travers d'une région ou d'un pays, elle aide son public à découvrir les formes les plus variées du cinéma. Chaque année, la Fondation est partenaire d'une trentaine de manifestations auxquelles elle apporte une aide financière significative.

Elle y organise des projections exceptionnelles ou décerne des prix, comme le Prix du Public et le Prix du Jury au Festival d'Angers ou le Prix "Opening Shot" qui favorisent l'émergence de nouveaux cinéastes.

CINQ JEUNES RÉALISATEURS SÉLECTIONNÉS EN 2010

Mathieu Demy, Cyril Mennegun, Eve Deboise, Stéphane Cazès et Michale Boganim.

Ils reçoivent chacun une subvention de 67 000 euros pour développer leur projet de long-métrage.

En 2011, elle participera chaque mois à un festival différent : Istanbul, Hong Kong, Lisbonne...

Pérenniser la mémoire du cinéma

De nombreux chefs d'œuvre du cinéma sont dans un état précaire. Depuis les origines du cinéma (les premières bandes restaurées datent de 1880) jusqu'à Jacques Tati, une trentaine de films mythiques ont déjà été sauvés grâce au concours de la Fondation : l'Age d'or de Buñuel, les 400 coups de Truffaut ou les Carrosses d'Or de Jean Renoir...

En 2010, l'œuvre de Pierre Etaix a été réhabilitée dans son intégralité. Groupama, au travers de sa Fondation, a également pérennisé le talent du portugais Manoel de Oliveira, des turcs Erden Kiral et Lufti Ajad, des russes Tourjansky et Volkoff...

La Fondation s'attache ensuite à ce que ces films fassent l'objet de la plus grande diffusion possible.

LA FONDATION GROUPAMA GAN EN CHIFFRES, DEPUIS 1987

- 150 scénarios reçus chaque année ;
- 3 000 scénarios lus depuis la création de la Fondation ;
- 140 premiers longs métrages soutenus ;
- 75 % des films lauréats sortis en salles moins de 2 ans après le dépôt du scénario ;
- 26 millions de spectateurs pour les films soutenus.



SPONSORING SPORTIF

Un engagement à long terme couronné de succès

TROPHÉE JULES VERNE, DES SUPPORTERS TRÈS MOBILISÉS

- 2 millions de connexions sur les sites cammas-groupama.com et cammas.mobi
- 5 millions de pages vues
- 1 million de vidéos téléchargées
- Sur Facebook : 20 000 fans, 60 000 inscrits au jeu en ligne



2010 a été une année victorieuse pour Franck Cammas et son équipe : le trimaran Groupama 3, armé et sponsorisé par le groupe, a remporté, la même année, deux victoires prestigieuses.

Mais au-delà du succès médiatique, les fondements mêmes du sponsoring sportif, vu par Groupama, en sortent grandis et renforcés : ils reposent sur une collaboration solide et pérenne, fondée sur la confiance réciproque, à l'image des valeurs de Groupama. Pour preuve, Groupama s'est vue doublement récompensée le 10 février 2011 au Grand Prix "Top Com Corporate", en recevant, pour son engagement, sa fidélité, et la qualité de sa politique de communication liée au sponsoring, le Grand Prix et le Prix Spécial.

12 novembre 2010 à 16 heures et 16 minutes, le maxi trimaran Groupama 3, skippé par Franck Cammas, franchissait, en vainqueur, la ligne d'arrivée de la transatlantique en solitaire : **la Route du Rhum**. Quelques mois auparavant, le bateau avait remporté le **Trophée Jules Verne**, tour du monde par les trois caps sans escale et en équipage, bouclé en 48 jours 7 heures 44 minutes et 52 secondes, faisant ainsi descendre ce record pour la première fois en dessous de la barre mythique



des 50 jours. Ces succès reflètent la qualité d'un partenariat qui conjugue défi sportif et enjeu d'entreprise.

Le choix de la voile de compétition

Depuis 1997, Groupama a choisi la voile comme support principal de son engagement dans le sponsoring sportif.

La voile de compétition illustre la ténacité, le goût de l'action, le risque maîtrisé et le sens de l'innovation qui font partie intégrante de l'identité de Groupama. Elle représente un



défi technique et humain dont la réussite tient à la coopération harmonieuse entre trois piliers : un équipage soudé qui recherche le top de la performance, des équipes à terre pour le support, et l'armateur qui soutient et garantit la pérennité du projet.

Cette coopération correspond à la culture collective et solidaire du groupe et au principe mutualiste de mise en commun des moyens.

Vers de nouveaux horizons

Depuis 13 ans, élus et collaborateurs soutiennent Franck Cammas et son équipe, y compris dans les moments difficiles. Cette relation stable, fondée sur la fidélité est reconduite jusqu'en 2015 et illustre ainsi le principe d'engagement à long terme qui caractérise le groupe.

Groupama renouvelle sa confiance au skipper et lui confie un nouveau programme de grande ampleur : l'engagement dans la **"Volvo Ocean Race"**, tour du monde en équipage avec escales, sur monocoque, à fort impact international. Cette aventure humaine

et technologique s'inscrit dans la continuité de ce qui a été construit jusqu'à présent et porte les nouvelles ambitions du groupe hors de l'hexagone. Le départ sera donné à Alicante en novembre 2011.

Sports d'équipe, un engagement de proximité

En complément de ce programme ambitieux et international, Groupama a lancé par l'intermédiaire de ses caisses régionales et de ses filiales, des partenariats

sportifs régionaux centrés sur les sports d'équipe pour renforcer la proximité sur le terrain régional et accompagner le développement urbain.

Groupama accroît ainsi sa présence auprès des grands clubs locaux et s'adresse à un public jeune et urbain, amateurs de football et de rugby. 2010 est une année importante sur ce plan avec le renforcement du partenariat avec l'**Olympique de Marseille** et la signature de deux nouveaux contrats avec l'**Olympique Lyonnais** et l'**AJ. Auxerre**.

LA MER COMME TERRITOIRE D'ENGAGEMENT

Porté par le dynamisme de Franck Cammas et son équipe, le groupe soutient d'autres projets autour de la mer qui correspondent à ses engagements de société :

- Sauvegarde Junior, avec la Société Nationale de Sauvetage en Mer. Ces sessions de prévention sont déployées l'été sur 11 plages françaises et dans 600 centres de loisirs ;
- le Tour de Belle Ile, baptême en mer pour des enfants malades, collaboration entre Franck Cammas et la Fondation Groupama pour la santé ;
- distribution de kits de sensibilisation à l'univers de la mer dans les écoles bretonnes.

LA RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE

Vécue au quotidien

L'homme est au cœur même de la vocation du groupe. Depuis son origine, Groupama inscrit sa mission au cœur des grands enjeux de société : prévention des risques, santé et environnement. Groupama, est socialement responsable, de par sa mission même :

- *Le soutien face aux aléas de la vie, professionnelle ou privée ;*
- *La manière de faire son métier.*

Son histoire, ses origines, ses principes d'action, sont autant d'arguments qui démontrent que Groupama s'inscrit naturellement, presque génétiquement, dans une démarche de développement durable au quotidien : ce principe fondamental guide sa trajectoire depuis 110 ans.

La prévention comme vecteur essentiel de son développement économique

Sa politique active de prévention se décline dans tous ses domaines d'activité : sécurité routière, santé, sécurité de l'habitat, dans la vie privée, dans les entreprises et les collectivités locales (voir les pages 76 à 81 de ce rapport annuel).

Dès le début des années 2000, le groupe a été novateur en matière d'Investissement Socialement Responsable (ISR). Par sa stratégie de gestion d'actifs, il promeut le développement d'une épargne longue et responsable pour une économie durable.

La lutte contre les discriminations et l'exclusion au cœur de sa politique sociale

Au sein de l'entreprise, Groupama promeut l'égalité des chances. En phase avec la Charte de la Diversité signée en 2007 et l'accord de 2008 sur la Diversité et l'Égalité des Chances, Groupama concrétise ses engagements en matière de responsabilité sociale



et de lutte contre les discriminations. Les initiatives se multiplient pour recruter et favoriser l'insertion des travailleurs handicapés. (voir chapitre Ressources Humaines – Pages 70-75)



DES MICRO-CRÉDITS POUR LUTTER CONTRE L'EXCLUSION BANCAIRE

En partenariat avec l'ADIE (Association pour le Droit à l'Initiative Économique), Groupama favorise la diffusion du micro-crédit dans les zones rurales françaises défavorisées : une initiative qui participe efficacement au développement des régions dévitalisées.

Un engagement déterminé dans la prévention des risques environnementaux :

- par une offre de produits innovants : couverture des aléas climatiques, encouragement aux comportements de conduite vertueux, tarifs avantageux pour les bâtiments HQE...
- par une gestion responsable des sites du groupe (démarche HQE, audit énergétique, réduction de la consommation de papier, renouvellement de la flotte automobile...).

La Direction de l'éthique et du développement durable de Groupama S.A., chargée d'impulser

cette dynamique RSE, bénéficie d'une forte capacité d'action et de mobilisation. Elle s'appuie sur un réseau de correspondants dans l'ensemble des entités, en France et à l'international.

En 2010, Groupama s'est impliqué dans :

- la semaine du développement durable organisée par le ministère de l'Écologie sur le thème : "Changeons nos comportements" ;
- la 1^{ère} édition des Foulées de l'Assurance aux côtés de l'association "Les assureurs ont du cœur" qui lutte contre les affections cardio-vasculaires ;
- la semaine du handicap aux côtés de l'ADAPT (insertion des personnes handicapées).

La Fondation Groupama pour la santé : vaincre les maladies rares

Depuis dix ans, la Fondation Groupama pour la santé se consacre à la lutte contre les maladies rares.

Au total, 250 projets ont été financés en 10 ans, pour un total de 5,5 millions d'euros.



Trois principes d'action pour Groupama :

- Proximité humaine et de service
- Responsabilité individuelle et collective
- Solidarité réfléchie

SOLIDARITÉ AVEC MADAGASCAR

Depuis 14 ans, l'association **Action Madagascar**, créée par Groupama, soutient le développement rural et la scolarisation des enfants de la Grande Ile, avec l'appui des caisses régionales et des Aînés ruraux. Plus de 20 projets sont en cours de développement dans ce pays qui est l'un des plus pauvres au monde.

INDICATEURS

¹ Le nombre des administrateurs des 12 caisses régionales (métropole et outre-mer) est compris dans celui des caisses locales puisqu'ils en sont tous issus. En 2010, le nombre des caisses locales est de 4 344. Le nombre de caisses locales et d'élus est en évolution constante.

■ INDICATEURS DE RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE

■ INDICATEURS DE GOUVERNANCE

INDICATEURS DE GOUVERNANCE	UNITÉ	2009	2010
Nombre total d'administrateurs dans les structures mutualistes (caisses locales) ¹	Chiffre en valeur absolue	61 080	58 030
Composition et structure du Conseil d'administration de Groupama S.A.	Groupama S.A. se réfère au code de gouvernement d'entreprise Afep-Medef de décembre 2008.		
INFORMATIONS DE GOUVERNANCE COMPLÉMENTAIRES			
Rémunération totale et avantage de toute nature versés à chaque mandataire social	Voir le document de référence de Groupama S.A.		
Rémunération totale et avantage de toute nature que chacun de ces mandataires a reçu durant l'exercice de la part des sociétés contrôlées au sens de l'article L233-16	Voir le document de référence de Groupama S.A.		
Liste de l'ensemble des mandataires et fonctions exercées dans toute société par chacun de ces mandataires durant l'exercice	Voir le document de référence de Groupama S.A.		

■ INDICATEURS MÉTIERS

INDICATEURS MÉTIERS	UNITÉ	2010	PÉRIMÈTRE
PRATIQUES COMMERCIALES VIS-À-VIS DES CLIENTS :			
Taux de satisfaction des clients (satisfaits et très satisfaits) ²	%	caisses régionales Groupama : 89 Gan Assurances : 94	France ³
PRÉVENTION :			
Nombre de journées de missions effectuées par les préventeurs, dont :	Chiffre en valeur absolue	14 191	groupe ⁴ (86 % des ETP mondiaux) ⁵
- Particuliers Auto		769	
- Particuliers MRH		867	
- Agricole		3 701	
- Santé		200	
- Entreprises et Collectivités		6 941	
- Collectives		1 713	
Nombre de personnes en interne ayant bénéficié d'actions de sensibilisation, d'information ou de formation à la prévention ou la sécurité, dont :	Chiffre en valeur absolue	2 684	groupe (96 % des ETP mondiaux)
- Particuliers Auto		474	
- Particuliers MRH		311	
- Agricole		99	
- Santé		703	
- Entreprises et Collectivités		319	
- Collectives		588	
Nombre de personnes externes ayant bénéficié d'actions de sensibilisation, d'information ou de formation à la prévention ou la sécurité, dont :	Chiffre en valeur absolue	129 238	groupe (89 % des ETP mondiaux)
- Particuliers Auto		65 545	
- Particuliers MRH		5 998	
- Agricole		34 793	
- Santé		7 658	
- Entreprises et Collectivités		4 362	
- Collectives		10 882	
Nombre de jours de formation effectués par les animateurs Centaure	Chiffre en valeur absolue	5 263	France
		2008	2009
Nombre de stagiaires formés à la prévention et à l'éco-conduite dans les centres Centaure ⁶	Chiffre en valeur absolue	37 864	39 706
			2010
			40 504
			France

■ INDICATEURS MÉTIERS

INDICATEURS MÉTIERS	UNITÉ	2008	2009	2010	PÉRIMÈTRE
PRODUITS ET SERVICES :					
Encours ISR au 31/12/2009 (groupe et hors groupe) ²	euros	n.d.	3 700 860 102	6 402 410 696	
Encours ISR/ Total encours (hors actifs monétaires)	%	n.d.	5,6	8,4	
Nombre de prêts accordés au titre du microcrédit, dans le cadre du partenariat de Groupama Banque avec l'ADIE	Chiffre en valeur absolue	162	253	76	France
Montant des lignes de crédit accordées au titre du microcrédit, dans le cadre du partenariat de Groupama Banque avec l'ADIE, pour l'année considérée	euros	250 000	500 000	750 000	France
SINISTRES :					
Part des pare-chocs et boucliers plastiques réparés dans la branche automobile, plutôt que remplacés	%			34	France
CONTRIBUTION SOCIO-ÉCONOMIQUE :					
Montants alloués au titre du mécénat	euros			3 903 480	groupe (93 % des ETP mondiaux)
Nombre de recrutements effectués dans les zones urbaines sensibles ⁸	Chiffre en valeur absolue	500	552	581	France
2010					
Contribution socio-économique en régions :					France
- nombre d'emplois pourvus par l'entreprise dans la région	Chiffre en valeur absolue				
- poids de l'entreprise dans le bassin d'emploi ⁹	%				
- Alsace			740 emplois (0,15 %)		
- Aquitaine			1 565 emplois (0,21 %)		
- Auvergne			666 emplois (0,23 %)		
- Basse-Normandie			566 emplois (0,17 %)		
- Bourgogne			950 emplois (0,26 %)		
- Bretagne			1 955 emplois (0,27 %)		
- Centre			1 378 emplois (0,23 %)		
- Champagne-Ardenne			810 emplois (0,27 %)		
- Corse			24 emplois (0,04 %)		
- Franche-Comté			186 emplois (0,07 %)		
- Haute-Normandie			640 emplois (0,14 %)		
- Île-de-France			7 357 emplois (0,18 %)		
- Languedoc-Roussillon			1 297 emplois (0,26 %)		
- Limousin			316 emplois (0,21 %)		
- Lorraine			415 emplois (0,09 %)		
- Midi-Pyrénées			1 231 emplois (0,18 %)		
- Nord-Pas-de-Calais			884 emplois (0,10 %)		
- Outre-Mer			397 emplois		
- Provence-Alpes-Côte d'Azur			1 223 emplois (0,13 %)		
- Pays de la Loire			1 636 emplois (0,42 %)		
- Picardie			626 emplois (0,16 %)		
- Poitou-Charentes			1 067 emplois (0,09 %)		
- Rhône-Alpes			2 036 emplois (0,12 %)		

² Enquête réalisée en juin 2009 et couvrant tous les risques IA, dont la santé, hors entreprises et collectivités. ³ Le périmètre France inclut Groupama S.A., les filiales France et les caisses régionales. ⁴ Le périmètre groupe inclut la France et l'international. ⁵ Cet indicateur a été collecté sur un périmètre couvrant 86 % des ETP (Equivalent Temps Plein) du groupe. ⁶ Les 40 504 stagiaires ont tous reçu des notions d'éco-conduite au travers de messages dispensés en salle de cours et sur plateaux d'exercice lors de l'utilisation des véhicules Centaure et personnels. ⁷ La politique d'intégration des critères ESG à la gestion financière des actifs du groupe s'applique progressivement à l'univers des actifs moyen long terme européens (obligations crédit et

actions). Dans un premier temps, cette intégration a été mise en œuvre pour la gestion actions Euro/Europe au sein des OPCVM ouverts ou dédiés uniquement gérés par Groupama Asset Management et détenus par les entités du Groupe Groupama et/ou diffusés auprès de la clientèle externe. En 2010, cette intégration a été progressivement élargie à la gestion obligations crédit. Il s'agit donc du total des encours des valeurs mobilières de placement **hors actifs monétaires** détenus directement ou indirectement.

Périmètre d'encours ISR :

- Univers d'actifs européens (actions et obligations crédit)

- Actifs moyen long terme du groupe à l'exclusion des actifs monétaires
- Actifs des OPCVM ouverts ou dédiés
- Encours ISR détenus directement ou indirectement via d'autres OPCVM

⁸ Il s'agit de recrutements en CDI, CDD, contrats de formation alternée ou de stages. ⁹ Il s'agit de la part des emplois pourvus par Groupama dans la région sur le total de la population active de la région (emploi salarié dans les secteurs essentiellement marchands, hors agriculture). Source des chiffres de l'emploi par région : INSEE (estimations d'emploi en fin de 2^e trimestre 2010, France métropolitaine).

■ INDICATEURS SOCIAUX

INDICATEURS SOCIAUX/SOCIÉTAUX	UNITÉ	2008	2009	2010	PÉRIMÈTRE
Taux de satisfaction des collaborateurs ¹⁰	%	71	-	72	groupe ¹¹
Effectif total	Chiffre en valeur absolue	38 417	38 852	38 335	groupe
Nombre de recrutements total de CDI	Chiffre en valeur absolue	4 242 ¹²	4 054 ¹²	3 654 ¹³	groupe
Répartition homme/femme dans l'effectif total	Femmes en %	59	59	59	groupe
	Hommes en %	41	41	41	
Répartition des effectifs par tranche d'âge :		France	France	groupe	
- moins de 30 ans :	%	18,7	19	18,2	groupe
- de 30 à 49 ans :	%	56,1	55,6	56,6	
- 50 ans et plus :	%	25,2	25,4	25,2	
Proportion de salariés handicapés dans l'effectif total	%	n.d.	1,9	2,2	France ¹⁴
Nombre de recruteurs formés à la Diversité	Chiffre en valeur absolue	n.d.	186	70	France
Proportion de la masse salariale consacrée à la formation	%	6	6	6,1	France
Proportion des salariés ayant bénéficié d'une formation	%	71,8	72,3	75,2	France
Nombre d'accords collectifs signés	Chiffre en valeur absolue	n.d.	172	140	France

■ INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

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

¹⁰ Taux de satisfaction obtenu grâce au baromètre d'opinion mené avec Ipsos en 2010 auprès de tous les salariés en France et à l'international. Le taux de réponse était de 76 % en 2010 (contre 74 % en 2008). Le baromètre d'opinion est réalisé tous les deux ans.

¹¹ Le périmètre groupe inclut la France et l'international. ¹² Y compris les mobilités groupe. ¹³ Hors mobilités groupe (215).

¹⁴ Le périmètre France inclut Groupama S.A., les filiales France et les caisses régionales. ¹⁵ Le périmètre groupe inclut la France et l'international.

¹⁶ Cet indicateur a été collecté sur un périmètre couvrant 85 % des ETP (Equivalent Temps Plein) du groupe.



INFORMATIONS SOCIALES COMPLÉMENTAIRES - ANNÉE 2010

Départs en CDI

1 810 départs

Heures supplémentaires effectuées

48 967 heures supplémentaires effectuées

Volume de la sous-traitance

104 millions d'euros

Organisation, durée du temps de travail pour les salariés à plein temps

La durée hebdomadaire s'échelonne de 32 h 12 à 35 h.

Salariés à temps partiel (des effectifs CDI)

11 %

Dispositifs d'épargne salariale

Ces dispositifs englobent les systèmes d'intéressement et de participation mis en place au sein des entreprises françaises du groupe. Ainsi, plus de 46 millions d'euros ont été distribués en 2010.

Relations professionnelles et bilan des accords collectifs

En France, la négociation collective des entreprises a connu une activité soutenue. Les sujets sont variés : ajustements des organisations et des statuts sociaux, emploi et durée du travail, fonctionnement des instances représentatives du personnel, insertion professionnelle et maintien dans l'emploi des personnes handicapées, intéressement, négociation annuelle sur les salaires, égalité professionnelle...

Instances sociales groupe

Les échanges au cours des deux réunions ordinaires du **Comité de Groupe** ont permis d'examiner, en mars et octobre

2010, les grands projets du groupe (déploiement d'APOGEE, développement de l'activité d'Amaline, fusion de Groupama Banque, PSO 2010/2012, partenariats du groupe avec la **Banque Postale**, avec **ProBTP**, avec **Casino...**), ainsi que les comptes combinés et leur analyse par l'expert auprès de cette instance.

Une présentation des résultats du Baromètre d'Opinion Groupe 2010, qui a bénéficié d'un taux de participation élevé de 76 %, a été effectuée. Les indicateurs sont en progression (confiance dans le groupe, grande fidélité, fierté d'appartenance et un haut niveau d'engagement professionnel des collaborateurs).

Dans le prolongement des travaux initiés depuis quelques années, ont été également présentés le rapport sur l'emploi (stabilité des effectifs, répartition CDI/CDD, taux de promotion...), ainsi qu'une actualisation 2010 du bilan Emploi et Métier Groupe (référentiel Métier Groupe / répartition de l'effectif par famille de métiers / zoom sur la famille commerciale).

Enfin, la mise en place d'un Plan d'Épargne Groupe (PEG), dispositif d'épargne salariale ouvert à l'ensemble des collaborateurs du groupe en France et à l'international, a donné lieu à une présentation tant devant le Comité de Groupe que devant le Comité d'Entreprise Européen.

Les deux réunions plénières du **Comité d'Entreprise Européen**, en octobre à Paris et en juin à Madrid, ont permis, au-delà de l'actualité du groupe et de l'activité à l'International, d'évoquer les chiffres clefs des résultats semestriels 2010, la crise

financière et ses impacts sur l'activité du groupe, les résultats du Baromètre d'Opinion Groupe 2010 France et International. Il a ensuite été réalisé un point de situation sur les dossiers d'intégration des filiales récemment acquises, ainsi que sur les effectifs du groupe à l'international et sur le déploiement de la Charte éthique dans le Groupe.

Sur le terrain du dialogue social, la **Commission de dialogue social groupe** s'est réunie en 2010 pour négocier sur divers sujets :

- **La mobilité.** La négociation a donné lieu à un **accord groupe du 7 mai 2010 portant sur les conditions de la mobilité interentreprises au sein du groupe.**

Les partenaires sociaux se sont fixés pour objectif d'en faciliter les modalités, favorisant ainsi le développement des compétences des collaborateurs et la capitalisation de l'expérience au sein des entreprises du groupe.

- **La mise en place d'un Plan d'Épargne Groupe. L'accord groupe du 3 décembre 2010, relatif à la mise en place d'un Plan d'Épargne Groupe** (PEG), traduit la volonté d'associer les salariés au développement du groupe en leur permettant d'acquérir des actions et d'entrer au capital de Groupama S.A. dans l'hypothèse d'une éventuelle introduction en bourse de Groupama S.A. Comme le PEE et le PERCOI, le PEG est un dispositif d'épargne salarial collectif ; il permet aux salariés d'entreprises d'un même groupe de bénéficier, avec le concours de leur employeur, du cadre fiscal et social favorable de l'épargne salariale. Le PEG complètera les dispositifs PEE et PERCO existants dans les entreprises du groupe

et constituera le véhicule juridique commun à toutes les entreprises du groupe pour investir et détenir des actions de Groupama S.A.

- **La qualité de vie au travail.** Cette négociation a donné lieu à la signature d'un accord, à l'unanimité des organisations syndicales, le 28 février 2011. Cet accord a pour objet d'améliorer la qualité de vie au travail de l'ensemble des collaborateurs du groupe en France et, dans ce cadre, prévenir, traiter et, le cas échéant, éliminer, les éventuels problèmes liés aux risques psychosociaux. Dans cette perspective, l'accord porte sur les 3 principaux axes suivants :

- 1 consolider au niveau du groupe, dans le cadre d'un bilan annuel, les indicateurs permettant de dépister les risques de mal-être au travail (absentéisme, accidents du travail, horaires atypiques...) ;

- 2 mettre en place des actions de prévention pour :
 - former aux risques psychosociaux les dirigeants, managers et l'ensemble des collaborateurs ;
 - sensibiliser à l'amélioration du bien-être au travail (cycle du sommeil, nutrition, relaxation, postures...) ;
 - mener des actions de prévention et d'accompagnement des collaborateurs en cas d'incivilités ou d'agression venant du public ;

- 3 proposer des mécanismes de régulation interne parmi lesquels un centre d'écoute psychologique PSYA ouvert à l'ensemble des collaborateurs (gratuit, anonyme, confidentiel et accessible 24h/24) et un mécanisme de recherche de solution concertée pour tout événement susceptible d'affecter la santé physique et/ou mentale d'un collaborateur.



INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES COMPLÉMENTAIRES - ANNÉE 2010

Mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique

GIE Logistique

Immeuble MICHELET

- création d'un "espace éco'logic" qui fait la promotion des systèmes d'économie d'énergie ;
- amélioration du confort thermique pour les occupants, tout en progressant sur les consommations énergétiques.

Pôle de LA DÉFENSE

- déploiement de luminaires moins énergivores et intégrant des détecteurs de présence et de luminosité ;
- réflexion en cours avec un cabinet spécialisé sur les possibilités d'économies d'énergie électrique.

Sites PARIS et MARNE

- relamping en lampes basse consommation quand cela est possible ;
- optimisation du fonctionnement de la climatisation, du chauffage et de l'éclairage via la GTC (Gestion Technique Centralisée) ;
- contrôle de l'éclairage par capteurs d'ensoleillement et détecteurs de présence ;
- mise en place d'un contrat d'entretien et de maintenance multi-technique avec des objectifs de réduction de la facture énergétique globale.

Groupama Immobilier (actions sur les immeubles de placement)

Généralisation de la mise en place de détecteurs de présence dans les parties communes.

Groupama Systèmes d'Information

Site de BOURGES

- poursuite du confinement air chaud/air froid dans les salles informatiques afin d'améliorer l'efficacité énergétique ;
- investissement dans la supervision technique pour améliorer le suivi des consommations d'énergie ;
- déploiement ponctuel d'éclairage individuel basse consommation ;
- en prévision : étude pour l'amélioration thermique de la structure des étages de bureaux (isolation murs et plafonds) ;
- en prévision : remplacement de l'éclairage extérieur et mise en place d'éclairage basse consommation avec détecteur de présence dans les zones de passage.

Groupama Insurances (Royaume-Uni)

Installation de lampes à interrupteur crépusculaire et détecteur de mouvement dans les bureaux de Croydon, Portsmouth, Borehamwood et Londres.

Groupama Assicurazioni (Italie)

Baisse de 6,5 % de la consommation d'électricité en 2010 :

- mise en place d'ampoules basse consommation dans le garage du siège de l'entreprise ;
- diminution du nombre d'imprimantes ;
- extinction des lumières au siège de l'entreprise deux heures avant l'horaire pratiqué dans le passé ;
- campagne de sensibilisation sur l'utilisation des ascenseurs et l'extinction des lumières dans les bureaux.

Groupama Seguros (Espagne)

Réduction de la consommation d'énergie des équipements informatiques (PC, imprimantes, écrans...) :

Objectifs :

- informer et sensibiliser les collaborateurs sur la consommation d'énergie provenant des équipements informatiques, et sur les conséquences pour l'environnement et pour Groupama Seguros ;
- encourager l'arrêt des ordinateurs lorsqu'ils ne sont pas utilisés ;
- optimiser l'utilisation des écrans ;
- contrôler la consommation et le nombre d'ordinateurs allumés en dehors des horaires de travail.

Actions :

- communiqué au personnel sur l'Intranet ;
- diffusion d'une vidéo :
 - intervention du Directeur Général et de plusieurs collaborateurs invitant à éteindre les ordinateurs en fin de journée ;
 - messages clés relatifs à la consommation d'énergie due aux équipements informatiques.

Groupama Seguros (Portugal)

Substitution des lampes standard par des lampes basse consommation. Exploitation des espaces avec lumière naturelle pour le placement des zones de travail.

Groupama Phoenix Asfaltistiki (Grèce)

Utilisation d'ampoules basse consommation dans tous les bâtiments de la filiale.

Mesures prises pour diminuer les rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant l'environnement

GIE Logistique :

Pôle de LA DÉFENSE :

Mise en place de mobilier fabriqué à partir d'éléments recyclés et recyclables à 99 %.

Sites PARIS et MARNE :

Restaurant : traitement biologique des hottes de cuisine et échangeur cyclonique pour dégraisser et désodoriser les rejets dans l'air ; pour le bac à graisse, traitement biologique des eaux usées de la restauration.

Immeuble BORDEAUX LACS :

Pose d'économiseurs d'eau sur l'ensemble des robinets du site.

Groupama Systèmes d'Information :

Site de BOURGES :

Traitement et entretien écologique des espaces verts

Groupama Insurances (Royaume-Uni)

Téléconférence

Groupama UK intensifie l'utilisation de la visioconférence entre les collaborateurs des différents sites afin d'éviter au maximum les déplacements professionnels en voiture.

Vélo pour les trajets domicile/travail

Groupama UK encourage ses collaborateurs à utiliser le vélo comme moyen de transport pour se rendre au bureau. Des locaux à vélos sont mis à disposition. Cela permet la réduction des émissions de carbone et favorise l'exercice physique des collaborateurs.

Groupama Assicurazioni (Italie)

Baisse de 50 % de la consommation d'eau courante

Déplacements des employés

Nouvelles normes qui préconisent :

- la priorité de l'utilisation des transports en commun dans le cadre de leurs déplacements professionnels,
- la priorité de l'utilisation du train, des navettes puis de l'avion, selon les distances entre les villes,
- une forte limitation de l'utilisation des taxis.

> Impacts de ces nouvelles normes sur l'utilisation des moyens de transport au cours du 2^e semestre 2010 par rapport au 2^e semestre 2009 :

- taxi (- 26 %)
- voiture d'entreprise et privée (- 13 %)
- trains, navettes, métro, bus (+91 %)
- avions (+ 4 %)

Mesures prises pour diminuer les déchets

GIE Logistique

Sites Île-de-France :

- contrat de ramassage et de recyclage des poubelles de bureaux et du restaurant ;
- convention de ramassage et de recyclage des cartouches d'encre.

Immeuble MICHELET :

- mise en place d'un "centre de tri" et promotion du recyclage des déchets dans l'espace Eco'Logic.

Groupama Immobilier (Actions sur les immeubles de placement)

Le tri sélectif est opérationnel dans la quasi-totalité des immeubles pluri locataires équipés de locaux adéquats. Contrôle in situ de la présence des différents bacs et de l'affichage.

Groupama Systèmes d'Information

Site de Bourges :

- rénovation plutôt que destruction/rachat d'environ 40 sièges de salles de réunion ;
- mise en place de bannettes de tri sélectif.

Groupama Insurances (Royaume-Uni)

Chaises recyclables

La majorité des sites de Groupama UK sont munis de chaises dont les matériaux seront recyclés, lorsque les chaises seront remplacées.

Recyclage de meubles

Lors d'un déménagement ou d'une rénovation, les meubles non-utilisés sont recyclés ou donnés à d'autres entreprises du groupe ou à des organisations caritatives.

Utilisation de tasses au lieu de gobelets plastiques

Plus de la moitié des bureaux n'utilisent plus les gobelets en plastique - chaque employé a sa propre tasse. Le nombre de gobelets utilisés/recyclés a connu une baisse de 47 % depuis la mise en œuvre de cette initiative.



INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES COMPLÉMENTAIRES - ANNÉE 2010

Recyclage de déchets

Chaque site de Groupama UK possède des poubelles dédiées au recyclage des bouteilles et des canettes. Sont également recyclés le papier, le carton, les cartouches d'encre, les piles, les téléphones portables, les ordinateurs et les tasses en plastique. Cette action d'éco-responsabilité est menée par les collaborateurs, qui s'impliquent en allant jusqu'à amener directement leurs déchets aux centres de recyclage.

Groupama Insurances travaille avec une organisation qui plante des arbres selon son montant de papier recyclé.

Économiser l'encre et le papier

Les imprimantes sont programmées pour imprimer en recto-verso et en qualité "brouillon", diminuant ainsi la consommation d'encre et de papier.

Retrait de poubelles

Toutes les poubelles individuelles dans les bureaux de Manchester et de Londres ont été retirées et remplacées par des poubelles communes pour diminuer les déchets.

"Graduate Challenge"

Il a été demandé aux nouvelles recrues jeunes diplômées de développer des idées pour améliorer nos systèmes de recyclage.

Groupama Seguros (Espagne)

Projet Impulsa

Baisse de 24 % de la consommation de papier :

- lancement du projet via un communiqué au personnel avec 12 conseils pour réduire la consommation de papier (Eco gestes) ;

- diffusion de 12 vidéos sur Groupama Seguros TV pour indiquer aux salariés les gestes permettant de réduire la consommation de papier ;
- affichage en permanence d'un banner sur l'intranet (Flash animé) ;
- rappel permanent via des autocollants "20 % de papier en moins" collés sur les imprimantes et sur tous les PC des collaborateurs.

Durant la semaine du développement durable :

- installation sur les sites de points recyclages plastiques (en plus des points recyclage papier et piles déjà installés) ;
- organisation d'un Conseil d'administration sans version papier ni lumière artificielle, comme symbole d'implication de la Direction.

Groupama Sigorta et Groupama Emeklilik (Turquie)

Les matériels informatiques, les cartouches, piles et autres rejets sont récupérés et envoyés à des centres de recyclage.

Groupama Phoenix Asfalistik (Grèce)

Dans la majorité des bureaux : mise en place de serveurs et photocopieurs multitâches avec fonction scan pour archiver les documents ; impressions recto-verso ; mise à disposition sur l'intranet de tous les documents à usage interne ; recyclage du papier ; dons du vieux mobilier de bureau à des écoles et autres organismes publics.

Les démarches d'évaluation ou de certification entreprises en matière d'environnement

GIE Logistique

Sites Ile de France :

Mise en place d'un contrat d'entretien maintenance multitechnique avec des objectifs HQE.

Groupama Immobilier (actions sur les immeubles de placement)

- Groupama Immobilier a lancé une **démarche "Green rating"** (notation verte) avec un prestataire spécialisé pour des immeubles majeurs du patrimoine immobilier du groupe : 4 audits réalisés, 2 en cours.
- L'objectif d'obtention de la **démarche HQE exploitation** a été introduit dans les nouveaux contrats de gestion multi-technique mis en place par Groupama immobilier en collaboration avec la direction achats groupe pour le compte des propriétaires (6 immeubles importants pluri locataires sont concernés : 6 études de faisabilité réalisées).
- Toutes les forêts gérées par Groupama Immobilier sont certifiées PEFC (label international de qualité environnementale).

Groupama Insurances (Royaume-Uni)

Certification pour le recyclage de papier. Par ailleurs, la société a reçu le label "Or" de "Investors in People".

Groupama Seguros (Espagne)

Groupama Seguros a réalisé un audit énergétique pionnier au niveau mondial. L'audit, mené à bien par CREARA, a été certifié (par AENOR) conforme à la norme UNE 216501 relative aux Audits d'économie d'énergie: il s'agit de la première norme au monde qui garantit la qualité de ce type d'étude.

Les mesures prises, le cas échéant, pour assurer la conformité de l'activité de la société aux dispositions législatives et réglementaires applicables en cette matière

GIE Logistique

Département "Risques Immeubles d'Exploitation", qui suit les interventions des bureaux de contrôles et d'entreprises spécialisées (audit tours aéroréfrigérantes, diagnostics amiante, analyses d'air et d'eau, etc ...)

Groupama Insurances (Royaume-Uni)

Un groupe de travail interne prépare l'indexation de la filiale au "BiTC Environmental Index".

La formation et l'information des salariés sur la protection de l'environnement

En 2010, le groupe Groupama a participé pour la 3^e fois à la Semaine du Développement Durable : 23 entreprises du groupe ont participé à l'évènement, incitant ainsi leurs collaborateurs à adopter des comportements quotidiens responsables.

GIE Logistique

Immeuble MICHELET :

- indications graphiques sur les murs pour expliquer comment trier les déchets ;
- des indicateurs de performance écologique ont été mis en place et communiqués via des environnements interactifs installés aux accueils, pour sensibiliser les collaborateurs.

Groupama Systèmes d'Information

Site de Bourges :

Sensibilisation par affichage mensuel de l'indicateur de consommation d'énergie du DATACENTER (Écran multi-sites qui affiche l'état des applicatifs).

Groupama Immobilier

Communication sur les engagements durables de Groupama Immobilier à l'ensemble des collaborateurs lors de réunions plénières.

Groupama Insurances (Royaume-Uni)

Un "comité RSE" composé de "Champions" de chaque bureau se réunit régulièrement afin de discuter de projets RSE ou environnementaux.

Les moyens consacrés à la réduction des risques pour l'environnement

Groupama Immobilier (Actions sur les immeubles de placement)

Campagne de "prévention eau" conduite dans les immeubles résidentiels de type haussmannien : 12 immeubles ont été traités. Objectif de 18 immeubles en 2011.



■ TABLE DE CORRESPONDANCE DES RÉFÉRENTIELS DD

- La colonne de gauche présente les principaux éléments figurant dans les référentiels et benchmarks.
- Les numéros indiqués pour chaque référentiel renvoient au numéro de paragraphe du référentiel concerné.

DOMAINES/RÉFÉRENTIELS	CHARTÉ ÉTHIQUE GROUPE	PACTE MONDIAL	LOI NRE DÉCRET 2002-221	CHARTÉ DD DE L'AFA	PARAGRAPHES DU RA 2010 GROUPAMA
VISION ET STRATÉGIE DD					
Vision et stratégie de l'organisation quant à sa contribution aux enjeux DD	1 et préambule			1	"La Responsabilité Sociale d'Entreprise vécue au quotidien"
GOVERNANCE DU GROUPE					
Principes d'action	1			1-1	"La gouvernance de Groupama repose sur trois mots-clés : Proximité, Responsabilité partagée, Solidarité financière et humaine"
Organisation	1			1-1	"Le mutualisme, porteur d'avenir"
Champs et périmètre DD	1			1-4	"La Responsabilité Sociale d'Entreprise vécue au quotidien"
Gouvernance	2-2	1 et 2		1-1	"Un groupe contrôlé par ses administrateurs-sociétaires", Organigramme simplifié du groupe
Dialogue entre les parties prenantes et engagements	2		148 - 2 -9°	1-2 et 1-3	"Le sociétaire : le client au cœur de la gouvernance"
INDICATEURS MÉTIERS					
Pratiques commerciales vis-à-vis des clients (métiers)	1				Charte éthique, "En veille sur les comportements et les réformes de société"
Etude de satisfaction clients	1, 2-1			3-4	Reporting RSE "Groupama Banque : un partenaire certifié"
Performance économique	1				Chiffres clés du groupe/Résultats
Prévention	1			2-2, 2-3, 3	"Prévention, une approche responsable du métier d'assureur", "Groupama, engagé dans la prévention des risques climatiques et environnementaux", Réseau des Centres Centaure Reporting RSE
Labellisation produits verts (ISR, PAYD, Micro crédit)		9		2-2, 3-1, 3-2, 4-1, 4-3, 4-2 5-3	"Assurance automobile : une offre responsable", "Services : Eco-conduite et éco-réparation : l'engagement durable" Assurance habitation : rééquipement à neuf écologique, garantie énergies renouvelables, "assurance 100 % sismique" "L'environnement, opportunité et veille" Offres fluviales de Groupama Transport Label ISR de Novethic Groupama Epargne Responsable
Sinistres	1	8 et 9		3.1 et 5.3	"Assurance automobile : à l'international, une longueur d'avance" "Collectivités locales : s'adapter aux risques d'aujourd'hui", Predict Services "La réparation en nature, un axe de développement privilégié"

DOMAINES/RÉFÉRENTIELS	CHARTÉ ÉTHIQUE GROUPE	PACTE MONDIAL	LOI NRE DÉCRET 2002-221	CHARTÉ DD DE L'AFA	PARAGRAPHERS DU RA 2010 GROUPAMA
CONTRIBUTION SOCIO-ÉCONOMIQUE					
Équipement en produits adaptation dépendance	Préambule			3-3	"Prévoyance, le marché de la dépendance en perspective" "Assurance collective, une gamme renouvelée", "La surveillance du domicile et l'aide à la personne", Services d'accompagnement de proximité
Vieillesse de la population et Accidents de la vie	Préambule			3-2 3-3 3-4	"Assurance individuelle santé, prévoyance, retraite, vie - Un pôle unique et fédérateur"
Nombre de recrutement dans le cadre du plan banlieues	1			1-2	"Favoriser la diversité, lutter contre les discriminations", Reporting RSE
Sous-traitance avec impact des filiales à l'étranger sur le développement régional et les populations locales	2-8		148 – 2-9°	1-2	Reporting RSE
POLITIQUE RH FONDÉE SUR L'ENGAGEMENT RESPONSABLE					"Ressources humaines : un employeur responsable et solidaire"
Emploi, relations sociales	2-3	1-2-3 (4-5)	148 - 2	3-3	"1 ^{er} recruteur de l'assurance en France"
Formation des collaborateurs	2-3		148 - 2	5-5	"La formation pour tous"
Diversité et égalité des chances	1	6	148 - 2	5-4	"Favoriser la diversité, lutter contre les discriminations"
Dialogue social	1, 3		148 - 2	5-4	"Un engagement réaffirmé d'employeur responsable", "Pour un dialogue social responsable", Reporting RSE
Respect des accords et règlements nationaux et internationaux	2-4, 2-5, 2-8	10	148 - 2-9°		Charte éthique, Reporting RSE
UN ASSUREUR ENGAGÉ DANS LA SOCIÉTÉ					
Favoriser le développement économique en favorisant le financement des PME	Préambule			4-4	"Assurance des professionnels, des entreprises et des collectivités locales : une approche ciblée, des gammes sur mesure" "Des micro-crédits pour lutter contre l'exclusion bancaire"
Montants alloués au mécénat Contribution à la société civile	2-6	7, 8 et 9		1-2	"Dix ans d'engagement contre les maladies rares" "Avec le cinéma - Des valeurs à partager" "La mer comme territoire d'engagement" Reporting RSE
ENVIRONNEMENT					
Politique environnementale (matières premières, énergie, eau, biodiversité, émissions et déchets)	2-7	7, 8 et 9	148-3-1°-2° 148-3-6°	5-5, 2-1, 2-2, 5-1 5-2	"Un engagement déterminé dans la prévention des risques environnementaux : offre de produits innovants et gestion responsable des sites du groupe" "Critères socio-environnementaux dans la politique d'achats du groupe" Reporting RSE
Politique des filiales à l'étranger	2-8	9	148-3-9°		Reporting RSE

■ ADRESSES DU GROUPE (au 31/03/2011)

CAISSES RÉGIONALES

Site Internet : www.groupama.fr

Groupama Alpes-Méditerranée

24, Parc du Golf - BP 10359
13799 Aix-en-Provence
cedex 03

Tél. : 04 42 16 26 06

Fax : 04 42 16 26 01

Président

Jérôme ZANETTACCI

Directeur général

Yves EVENO

Groupama Antilles-Guyane

10, lotissement Bardinot
Dillon - BP 559
97242 Fort-de-France Cedex

Tél. : 05 96 75 70 36

Fax : 05 96 75 06 78

Président

Jean JARNAC

Directeur général

Didier COURIER

Groupama Centre- Atlantique

2, avenue de Limoges
BP 8527

79044 Niort Cedex 9

Tél. : 05 49 28 67 69

Fax : 05 49 28 65 38

Président

Michel BAYLET

Directeur général

Helman le PAS de SÉCHEVAL

Groupama Centre Manche

Parc Tertiaire du jardin
d'Entreprises
10, rue Blaise Pascal
BP 20337

28006 Chartres Cedex

Tél. : 02 37 88 38 38

Fax : 02 37 35 52 28

Président

Jean-Marie BAYEUL

Directeur général

Jean-Paul HUE

Groupama d'Oc

14, rue Vidailhan
BP 93105

31131 Balma Cedex

Tél. : 05 61 99 46 62

Fax : 05 61 99 46 96

Président

Francis AUSSAT

Directeur général

Gérard JOALLAND

Groupama Grand Est

101, route de Hausbergen
BP 30014 Schiltigheim

67012 Strasbourg Cedex

Tél. : 03 88 81 52 00

Fax : 03 88 33 48 76

Président

François SCHMITT

Directeur général

Claude DOLLÉ

Groupama Loire Bretagne Groupama Rhône-Alpes Auvergne

23, boulevard Solférino
CS 51209

35012 Rennes Cedex

Tél. : 02 99 29 57 02

Fax : 02 99 29 57 99

Président

Jean-Luc BAUCHEREL

Directeur général

Christian COCHENNEC

Groupama Nord-Est

2, rue Léon Patoux
BP 1028

51686 Reims Cedex 2

Tél. : 03 26 04 46 92

Fax : 03 26 04 76 20

Présidente

Annie BOCQUET

Directeur général

Daniel GABORIAU

Groupama Océan Indien

7, rue André Lardy - BP 103

97438 Sainte-Marie

Tél. : 02 62 90 85 73

Fax : 02 62 41 26 83

Président

Didier FOUCQUE

Directeur général

Bernard VEBER

Groupama Paris Val de Loire

161, avenue Paul Vaillant

Couturier

94250 Gentilly

Tél. : 01 49 85 54 94

Fax : 01 49 85 58 81

Président

François DESNOUES

Directeur général

Olivier BLONDEL

Groupama Rhône-Alpes Auvergne

50, rue Saint-Cyr

69251 Lyon Cedex 09

Tél. : 04 72 85 53 44

Fax : 04 72 85 59 00

Président

Jean BALIGAND

Directeur général

François GOUTAGNEUX

Groupama Sud

Maison de l'Agriculture
Bâtiment 2 - Place Chaptal

34261 Montpellier Cedex 2

Tél. : 04 67 34 78 99

Fax : 04 67 34 82 82

Président

Amaury CORNUT-CHAUVINC

Directeur général

Alain KAHN

Misso

32, allées d'Orléans
33000 Bordeaux

Tél. : 05 56 52 85 28

Fax : 05 56 48 14 11

Président

Jean-Yves DAGÈS

Directeur général

Jean-Luc THIBAUT

STRUCTURES NATIONALES

Site Internet : www.groupama.com

Fédération nationale Groupama

8-10 rue d'Astorg
75008 Paris

Tél. : 01 44 56 69 51

Président du Conseil d'administration

Jean-Luc BAUCHEREL

Président Délégué

Francis AUSSAT

Directeur général

Jean AZÉMA

Groupama S.A.

8-10 rue d'Astorg
75383 Paris cedex 08

Tél. : 01 44 56 69 51

Président du Conseil d'administration

Jean-Luc BAUCHEREL

Directeur général

Jean AZÉMA

FILIALES

Groupama Gan Vie

Immeuble Michelet
4-8, cours Michelet

92082 Paris La Défense cedex

Tél. : 01 70 94 20 00

Fax : 01 70 94 21 30

Adresse web :

www.groupama.fr

Président du Conseil d'administration

Amaury CORNUT-CHAUVINC

Directeur général

Benoît MAES

Gan Assurances

Immeuble Michelet
4-8, cours Michelet

92082 Paris La Défense Cedex

Tél. : 01 70 94 20 00

Fax : 01 70 94 21 30

Adresse web :

www.ganassurances.fr

Président du Conseil d'administration

Francis AUSSAT

Directeur général

Eric GELPE

Gan Eurocourtage

Immeuble Elysées La Défense
7, Place du Dôme

92099 La Défense Cedex

Tél. : 01 70 96 60 00

Fax : 01 70 96 67 87

Adresse web :

www.gan-eurocourtage.fr

Président du Conseil d'administration

François DESNOUES

Directeur général

Baudouin CAILLEMER

Gan Patrimoine

150, rue d'Athènes
59882 Lille Cedex 9
Tél. : 03 20 63 37 00
Fax : 03 20 63 37 99
Adresse web :
www.ganpatrimoine.fr

Président du Conseil d'administration

Jean BALIGAND

Directeur général

Thierry MARTEL

Directeur général délégué

Eric GELPE

Gan Prévoyance

Immeuble Michelet
4-8, cours Michelet
92082 Paris La Défense
Tél. : 01 70 94 20 00
Fax : 01 70 94 22 99
Adresse web :
www.ganprevoyance.fr

Président du Conseil d'administration

Michel BAYLET

Directeur général

Eric GELPE

Amaline Assurances

"Amaguiz"
130, avenue Claude-Antoine Peccot
44700 Orvault
Tél. : 02 40 13 69 71
Adresse web :
www.amaline-assurances.com

Président

Thierry MARTEL

Directeur général

Michel LUNGART

Directeur général adjoint

Nelly BROSSARD

FILIALE ASSURANCE MARITIME ET TRANSPORT

Groupama Transport

25, Quai Lamandé - BP 1403
76067 Le Havre Cedex
Tél. : 02 32 92 92 92
Fax : 02 35 21 38 04
Adresse web :
www.groupama-transport.com

Président du Conseil d'administration

Jean-Marie BAYEUL

Directeur général

Bernard PETIT

FILIALES FINANCES

Groupama Banque

67, rue Robespierre
93107 Montreuil
Tél. : 01 55 86 40 11
Fax : 01 55 86 53 84
Adresse web :
www.groupama-banque.fr

Présidente

Annie BOCQUET

Directeur général

Bernard POUY

Directeur général délégué

Christian MAUJEAN

Groupama

Épargne Salariale

67, rue Robespierre
93558 Montreuil cedex
Tél. : 01 55 86 55 55
Adresse web :
www.groupama-es.fr

Président du Conseil d'administration

Bernard POUY

Directeur général

Benoît DUVAL

Directeur général délégué

Catherine CHARTIER

Groupama

Asset Management

58 bis, rue de la Boétie
75008 Paris
Tél. : 01 44 56 76 76
Fax : 01 56 59 41 86
Adresse web :
www.groupama-am.fr

Président

Christian COLLIN

Vice-Présidente

Annie BOCQUET

Directeur général

Francis AILHAUD

Directeur général délégué

Jean-Marie CATALA

Groupama Immobilier

21, boulevard Malesherbes
75008 Paris
Tél. : 01 55 07 40 00
Fax : 01 55 07 40 01
Adresse web :
www.groupama-immobilier.fr

Président

Christian COLLIN

Vice-Présidente

Annie BOCQUET

Directeur général

François NETTER

Groupama Private Equity

148, Boulevard Haussmann
75008 Paris
Tél. : 01 53 93 51 51
Fax : 01 53 93 51 52
Adresse web :
www.finama-pe.fr

Président du Conseil d'administration

Christian COLLIN

Directeur général

Pierre-Michel DELÉGLISE

Directeur général délégué

Didier LEVY-RUEFF

FILIALES ASSURANCE ET SERVICES FRANCE

Cesvi France

Zone d'activité de Chalembert
Rue Evariste Gallois
BP 23
86130 Jaunay-Clan
Tél. : 05 49 30 37 00
Adresse web :
www.cesvifrance.fr

Président

Stéphane DUROULE

Président du Comité de surveillance

Philippe FRANCESCHI

CapsAuto

9, rue des Pommerots
78400 Chatou
Tél. : 01 30 09 75 75
Président du Conseil d'administration
Michel LUNGART

Directeur général

Geneviève ROUDIER

Association Nationale Centaure

3, rue Edmond Valentin
75007 Paris
Tél. : 01 49 55 33 60
Fax : 01 45 55 84 88
Adresse web :
www.centaure.com

Vice-Président du Conseil d'administration

Jean-Charles COURTOIS

Délégué général

Claude LEGENDARME

Mutuaide Assistance

8-14, avenue des Frères Lumière
94368 Bry-sur-Marne cedex
Tél. : 01 45 16 63 30
Adresse web :
www.mutuaide.fr

Président du Conseil d'administration

François SCHMITT

Directeur général

Nicolas GUSDORF

Présence Verte S.A.

8-14, avenue des Frères Lumière
94368 Bry-sur-Marne cedex
Tél. : 01 45 16 67 14
Adresse web :
www.presenceverte.fr

Vice-Président du Conseil de surveillance

Francis AUSSAT

Président du directoire

Jérôme GRASSIN

Cofintex 6

"Activeille"

5, avenue des Frères Lumière
94350 Villiers sur Marne
Tél. 01 49 31 96 00
Adresse web : www.activeille.fr

Président Directeur général

Nicolas GUSDORF

France Maintenance

Bâtiment

8-14, avenue des Frères Lumière
94360 Bry-sur-Marne
Tél. : 01 45 16 71 90
Fax : 01 45 16 71 99

Président

Michel LUNGART

Directeur général

Geneviève ROUDIER

Groupama Assurance-Crédit

1-3, rue des Remparts
93199 Noisy-le-Grand Cedex
Tél. : 01 49 31 24 92
Fax : 01 49 31 31 99
Adresse web :
www.groupama-ac.fr

Président du Conseil d'administration

Jean-Marc VERVELLE

Directeur général

Serge PAILLAUGUE

Groupama Protection Juridique

45, rue de la Bienfaisance
75008 Paris
Tél. : 01 56 88 64 00
Fax : 01 56 88 64 64
Adresse web :
www.groupama-pj.fr

Président du Conseil d'administration

Michel LUNGART

Directeur général

Rose-Marie PARDO

■ ADRESSES DU GROUPE (au 31/03/2011)

FILIALES INTERNATIONALES

Bulgarie

Groupama Zastrahovane

Sofiiski Geroi St. 1
1612 Sofia

Tél. : (00 359 2) 915 88 88

Président du Conseil d'administration

Erik NAGY

Directeur général

Ognian YORDANOV

Espagne

Groupama Seguros

8 plaza de las Cortes
28014 Madrid

Tél. : (00 34 91) 589 91 53

Adresse web :

www.groupama.es

Président du Conseil d'administration

Pierre LEFEVRE

Administrateur délégué

Florent HILLAIRE

Grande-Bretagne

Groupama Insurances

6th Floor One America
Square 17 Crosswall

London EC3N 2LB

Tél. : (00 44) 207 264 2706

Adresse web :

www.groupama.co.uk

Président du Conseil d'administration

Pierre LEFEVRE

Directeur général

François-Xavier BOISSEAU

Grèce

Groupama Phoenix Asfalistiki

2 Omirou street,

Athènes GR-105 64, Grèce

Tél. : (00 30) 210 329 5111

Fax : (00 30) 210 3228 229

Adresse web :

www.groupama-phoenix.com

Président du Conseil d'administration

Pierre LEFEVRE

Directeur général

Bertrand WOIRHAYE

Hongrie

Groupama Garancia Biztosito

Oktober 6 u. 20

H - 1051 Budapest

Tél. : (00 36 1) 37 37 500

Adresse web :

www.groupama-garancia.hu

Président du Conseil de surveillance

Pierre LEFEVRE

Directeur général

Yann MENETRIER

Italie

Groupama Assicurazioni SpA

via Massimi, 158

00136 Roma, Italie

Tél. : (00 39 06) 30 18 32 65

Adresse web :

www.groupama.it

Président du Conseil d'administration

Pierre LEFEVRE

Administrateur délégué / Directeur général

Christophe BUSO

Portugal

Groupama Seguros

24 D Avenida de Berna

1069-170 Lisboa

Tél. : (00 351 21) 792 31 00

Fax : (00 351 21) 792 32 32

Adresse web :

www.groupama.pt

Président du Conseil d'administration

Florent HILLAIRE

Administrateur délégué

Joao QUINTANILHA

Roumanie

Groupama Asigurari

Str.Mihai Eminescu Nr. 45

Sector 1, Bucuresti 010513

Tél. : (00 40) 213 058 122

Adresse web :

www.groupama.ro

Président du Conseil d'administration

Pierre LEFEVRE

Président du Conseil de surveillance

Pierre LEFEVRE

Directeur général

Sandra NICOARA

Slovaquie

Groupama Poistovna

Mileticova 21

82005 Bratislava

Tél. : (00 421) 2 59 79 55 05

Président du Conseil d'administration

Erik NAGY

Directeur général

Erik NAGY

Tunisie

Star

Square "avenue de Paris"

1000 Tunis

Tél. : (216) 71 34 08 66

Adresse web : star.com.tn

Représentant

de Groupama auprès du Président

Patrick COURTOT

Turquie

Groupama Emeklilik

Groupama plaza Eski

Büyükdere Cad. 2

34398 Maslak - Istanbul

Tél. : (00 90 212) 36 76 103

Fax : (00 90 212) 36 76 104

Adresse web :

www.groupama.com.tr

Président du Conseil d'administration

Pierre LEFEVRE

Directeur général

Yilmaz YILDIZ

Groupama Sigorta

Groupama plaza Eski

Büyükdere Cad. 2

34398 Maslak - Istanbul

Tél. : (00 90 212) 36 76 767

Fax : (00 90 212) 36 76 868

Adresse web :

www.groupama.com.tr

Président du Conseil d'administration

Pierre LEFEVRE

Directeur général

Yilmaz YILDIZ

Asie-Chine

Groupama Insurance

Succursale Gan Iard

26 th Floor Asia Orient

Tower, Town Place

33 Lockhart Road

Wanchai, Hong Kong

Tél. : (00 852) 25 30 02 88

Fax : (00 852) 28 77 42 81

Adresse web :

www.groupama.com/hk

Directeur général

Hang-Kit KWOK

Groupama S.A. Chengdu Branch

16 th Floor

Western China Business

Tower, N°19

N°19 section 4,

South Renmin Road

Post Code 610041

Chengdu

Tél. : (00 86 28) 852 688 06

Fax : (00 86 28) 852 686 11

Adresse web :

www.groupama.com.cn

Directeur général

Viviane-Yan QIN

Asie-Vietnam

Groupama Vietnam

Sailing Tower - 111 A Pasteur

Ben Nghe Ward, District 1

Ho Chi Minh City

Tél. : (00 84 8) 3827 0124

Fax : (00 84 8) 3827 0125

Adresse web :

www.groupama.vn

Président du Conseil d'administration

Yu-Yi FANG

Directeur général

Vankhoa BUI

Outre-Mer

Gan Outre-mer Iard

Président du Conseil d'administration /

Directeur général

Charles de TINGUY

Zone Antilles

30, boulevard du Général

de Gaulle

BP 421

97204 Fort de France Cedex

Tél. : 05 96 71 30 07

Fax : 05 96 63 33 56

Directeur général

Didier COURIER

Zone Pacifique

Nouvelle-Calédonie

Immeuble Le Centre - Ducos

30, route de la Baie

des Dames

BP 7953

98801 Nouméa Cedex

Tél. : 00 687 24 30 70

Fax : 00 687 27 88 84

Directeur général

Patrick RAYNAUD



Le Rapport d'activité 2010
Le Document de Référence 2010
Le Cahier des Comptes 2010 du groupe
(comptes combinés)
sont disponibles sur www.groupama.com

Document réalisé par la Direction de la Communication Externe de Groupama, qui remercie les collaborateurs du groupe ayant bien voulu prêter leur concours pour l'illustration du Rapport d'activité.

Conception / Création : TBWA\CORPORATE

Crédits photos : Groupama groupe ; Groupama Rhône-Alpes - Dumesny Pierre ; Groupama Chine ; Groupama Seguros ; Groupama Sigorta ; Fondation Groupama Gan pour le cinéma ; Groupama Transport - Fotolia ; Gan Eurocourtage ; Amaguiz ; Groupama Asset Management - Philippe Abergel ; Groupama - Labat Jean-François - Bruno Paget ; Groupama - Zedda Yvan ; Franck Cammas ; Cesvi-France ; Studio Zedda - Zedda Yvan ; Mynolas Manolo ; Baltz Romain ; Gault Adam ; Phovoir ; Goodshoot droits réservés ; Digital Vision - Ellis Dylan ; Iconotec ; Image 100 ; Saint-Georges José ; pf30 ; Shutterstock - Nyulaszi Zsolt ; Monkey Business Images ; Shutterstock - Pack-Shot ; Shutterstock - Volfoni ; Matton Images DR ; Bananastock LTD - Jupiter Images ; DigitalVision ; Stockbyte ; Imagesource ; PhotoAlto - Lannie Téó ; ORC ; Karine Moreau - Predict Services ; Getty images - Griffin Ciaran.
Campagnes Cerise : ODEKA - Agence Christophe.

Le Groupe Groupama participe à la protection de l'environnement en sélectionnant des imprimeurs référencés "Imprim'Vert" ainsi que des papiers issus de forêts gérées durablement.

Document imprimé sur du papier certifié PEFC avec des encres végétales par l'imprimerie Dride.



2011, départ de la Volvo Ocean Race à Alicante...

... L'esprit d'équipe au service de la performance...
Groupama Sailing Team, élus et collaborateurs
du groupe, en route vers de nouveaux horizons.

Ref: 3350 - 223762 - 022011 - avril 2011



Groupama

Siège social : 8-10, rue d'Astorg - 75383 Paris Cedex 08 - 306 522 616 RCS Paris
www.groupama.com