

**Déclaration de Performance Extra-Financière 2022
de Groupama Gan Vie**

Contenu

1.	Note méthodologique	3
2.	Description du modèle d'affaires	4
3.	Identification des risques principaux	9
3.1	Méthodologie	9
3.2	Enjeux stratégiques RSE identifiés	10
3.2	Maîtriser les risques identifiés dans le domaine social	12
3.3	Maîtriser les risques identifiés dans le domaine sociétal	38
3.4	Maîtriser les risques liés aux conséquences du changement climatique identifiés dans le domaine environnemental	48
4	Tableau récapitulatif des risques et des indicateurs clés de performance	54

1. Note méthodologique

Groupama Assurances Mutuelles n'est pas soumise à la réglementation de la Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF), du fait qu'elle est une société d'assurance mutuelle (SAM).

Groupama Assurances Mutuelles effectue un exercice volontaire de publication de données extra-financières consolidées/combinées, et intègre donc les données de Groupama Gan Vie (GGVie) dans sa consolidation.

Un exercice volontaire de publication n'exempte pas les filiales soumises à une obligation réglementaire.

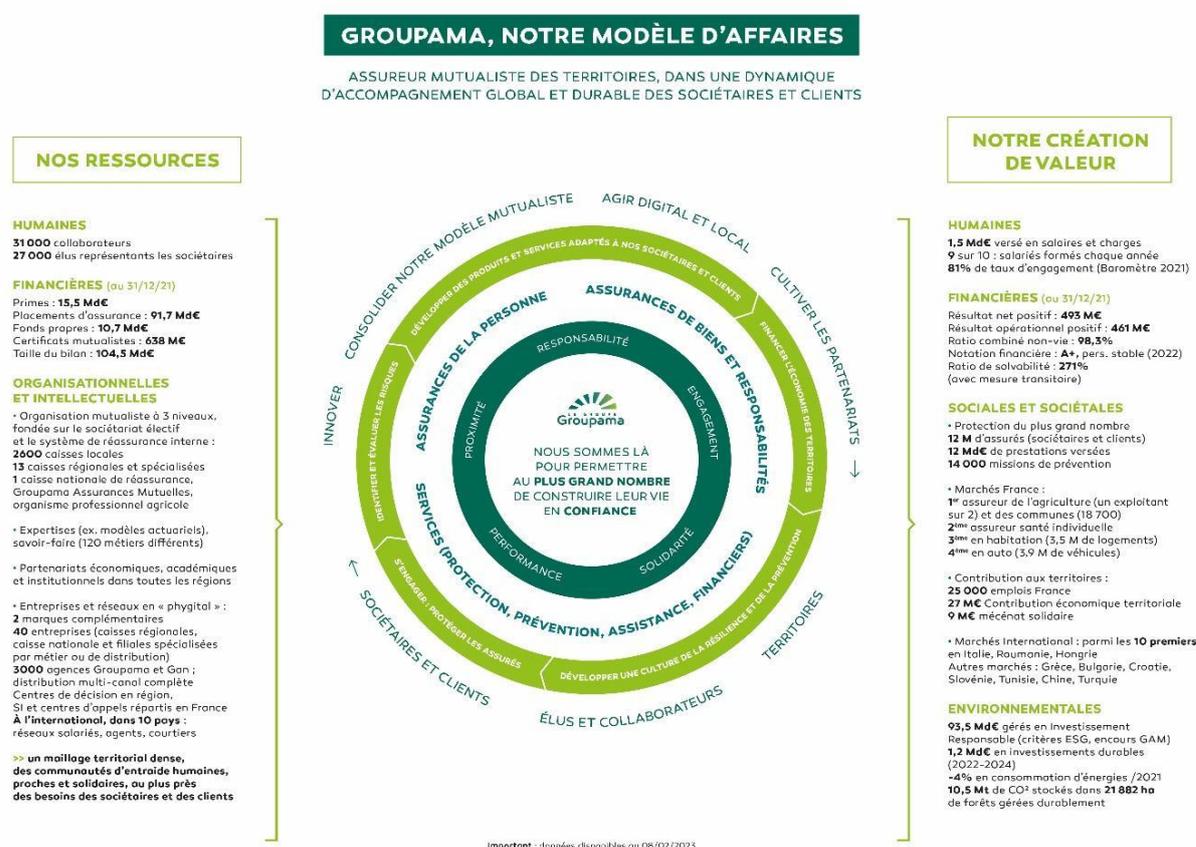
Groupama Gan Vie dépasse les seuils de la réglementation de la DPEF. Groupama Gan Vie doit donc produire, communiquer une DPEF et la faire vérifier par un organisme tiers indépendant, pour respecter la stricte application de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce et ses décrets d'application.

2. Description du modèle d'affaires

Groupama Gan Vie est la filiale assurance vie du Groupe Groupama opérant en France, en assurance directe et en réassurance acceptée sur les branches pour lesquelles elle est détentrice des agréments¹. Elle est détenue à hauteur de 97,48% par Groupama Holding Filiales et Participations et 2,52% par Gan Assurances.

En tant que filiale du Groupe Groupama, notre société s'inscrit pleinement dans les valeurs et la raison d'être décrites dans le modèle d'affaires présenté dans la DPEF volontaire du Groupe².

Schéma illustrant le modèle d'affaires du Groupe :



¹ Branches 1, 2, 20, 22, 24, 25 et 26, soit accidents, maladie, capitalisation, assurances individuelles et groupes ouverts (temporaires, épargne PU, mixtes PP), assurances collectives (temporaires, épargne et retraite), gestion de fonds collectifs, contrats en unités de compte, contrats associatifs, contrats PERP et PERE.

² Cf. rapport de gestion de Groupama Assurances Mutuelles et le document d'enregistrement universel.

Nos ressources :

En 2022, Groupama Gan Vie a généré un chiffre d'affaires de 4 807 Meuros.

Les placements de la société sont gérés pour partie par la filiale de gestion d'actifs du Groupe, Groupama Asset Management, dont l'engagement dans la promotion de l'Investissement Socialement Responsable (ISR) date du début des années 2000.

Plus de 85% de l'activité du groupe est réalisée en France³ ; sur le total du chiffre d'affaires en 2021, l'assurance de personnes représente 48,2%, l'assurance des biens et responsabilités 50,2%, les activités financières 1,6%. L'effectif du groupe est de 31.000 salariés⁴ dont 80% travaillent en France

Groupama Gan Vie se compose de 1925 collaborateurs, répartis géographiquement sur 5 sites principaux⁵ : Nanterre (1105 collaborateurs), Bordeaux 505 collaborateurs), Lille (119 collaborateurs), Poitiers (77 collaborateurs) et Angers (78 collaborateurs). Le rôle de ces collaborateurs est de participer à la création de nouvelles offres innovantes et à la gestion de l'ensemble des contrats souscrits par nos clients, en respect des engagements contractuels et du cadre réglementaire français et européen.

D'un point de vue organisationnel, la société se structure autour de 4 directions, dont 2 directions métiers (i.e. Direction Individuelles et Direction Collectives) et 2 directions transverses. Chaque direction métier est en charge notamment de la conception de l'offre produit, du pilotage de l'activité et des équilibres techniques mais également de la gestion des contrats et de la relation clients ; en outre, chacune héberge des équipes informatiques dédiées, chargées de développer et de maintenir les outils d'aide à la vente ainsi que les outils de gestion.

Groupama Gan Vie ne dispose pas d'effectifs commerciaux en direct mais elle s'appuie sur 5 réseaux de distribution, dont 4 sont des entités juridiques appartenant au Groupe et 1 réseau externe :

- Caisses Régionales Groupama : 11 entités, dont 9 situées en métropole et 2 outre-mer
- Gan Assurances, via son réseau de 858 agents généraux
- Gan Patrimoine, via son réseau de 405 mandataires indépendants
- Gan Prévoyance, via son réseau de 536 salariés⁶
- Réseau de courtiers indépendants via la marque Gan Eurocourtage.

³ Outre la France, Groupama est présent en Italie, Turquie, Hongrie, Roumanie, Slovaquie, Bulgarie, Grèce, Tunisie (participation de 35% dans un groupe), Chine (sous forme de *Joint Venture*) et depuis 2020 en Croatie.

⁴ Soit en ajoutant à l'effectif du périmètre combiné stricto sensu les effectifs des sociétés CIGAC, Cofintex 6, SDGAC, Centres Centaure, CapsAuto, SPSE, SPARA, Chine.

⁵ Autres petits sites implantés en régions : 41 collaborateurs.

⁶ Nombre de conseillers en prévoyance inscrits.

Nos métiers/nos offres :

Groupama Gan Vie est une société anonyme, proposant une offre complète en assurance de personnes (santé, prévoyance, vie, épargne et retraite). Nos garanties sont proposées à des prix compétitifs et notre gestion des sinistres est respectueuse de nos engagements pris auprès de nos clients.

Notre création de valeurs :

En 2022, Groupama Gan Vie a enregistré un montant de primes de 4.806,6 M€. La stabilité de la collecte entre 2021 et 2022 résulte d'une diminution des individuelles et d'une augmentation des collectives.

Groupama Gan Vie est une société rentable avec, à fin 2022, un résultat net social positif de 256,1 Meuros (résultat technique de 244,9 Meuros et non technique de 32,6 Meuros). Le bilan est de 66,6 Mrds d'euros (dont 61,8 Mrds d'euros de placements).

Groupama Gan Vie compte près de 3 millions de clients assurés.

La société marque son engagement environnemental : en 2022, l'encours d'investissement responsable de Groupama Gan Vie représente 37,2 Mrds€ d'actifs gérés selon des critères ESG⁷.

Groupama Gan Vie s'engage également vis-à-vis de ses collaborateurs en les formant tout au long de leur carrière : en 2022, 90% des collaborateurs ont été formés.

Principales réalisations :

GGVie a réalisé en 2022 un certain nombre de projets de recherche et développement, notamment sur les sujets suivants :

- **Modernisation des outils de gestion et d'aide à la vente** : dans la lignée de 2020 et 2021, travaux en vue d'apporter des modernisations techniques, fonctionnelles et métiers aux principaux outils d'aide à la vente, de gestion et de relation clients existant. Un OAV ("iPrev"), sera livré en mars 2023.
- **« Pitchboy » dispositif innovant en termes de formation des réseaux commerciaux avec un simulateur d'entretien de vente Retraite** : outil basé de l'intelligence artificielle et de la reconnaissance vocale permettant aux conseillers commerciaux de réaliser des entretiens de vente en langage naturel avec une cliente virtuelle ; l'objectif étant de travailler l'argumentation commerciale et la réponse aux objections pour améliorer la performance des entretiens de vente.
- **"Boost'Me et l'activité augmentée"** : conception, développement (en "low code"), recette et mise en production (Octobre 2022 pour Gan Prévoyance) d'un outil permettant, en lien avec leurs disponibilités en agenda, de proposer aux commerciaux des activités ciblées sur des prospects ou leurs clients en portefeuille. Une grande partie de ces activités est obtenue en exploitant de nouvelles données externes. Avec ce projet, GGVie a de nouveau été classé (2nde place) au challenge "POCAIMON" du groupe sur l'Intelligence Artificielle.

⁷ Critères environnementaux, sociaux et de gouvernance.

- **Lancement du programme d'open innovation Volt'Terre** : la culture de l'idée par Groupama. Pour le développement de l'innovation au niveau Groupe et en collaboration avec le monde des startups, ouverture de 5 accélérateurs sur l'ensemble du territoire, dont celui dédié à l'Épargne / Retraite, piloté par les équipes de GGvie.
- **Reconnaissance et Lecture Automatique de Documents** : livraison de la reconnaissance et lecture automatique des CNI et Passeports.
- **IFRS 17** : ateliers normatifs et méthodologiques en vue de produire les états financiers consolidés IFRS, ainsi que le prévisionnel associé.
- **Application Mass Affluent** : poursuite des travaux de mise à disposition d'un espace client réinventé, dédié aux Mass Affluent. Elle embrassera notamment des fonctionnalités telles que les actes de gestion, des podcasts, la prise de RDV, l'accès à des webinaires ou aux avantages.
- **Fiabilisation Rivage** : Programme composé de chantiers organisés autour de 3 axes. (1) La sécurisation de la gestion courante avec des travaux d'optimisation des traitements de masse. (2) Le développement de services exposables à des partenariats extérieurs, l'extension de la disponibilité des actes et la fiabilisation des données pour les avais. (3) L'adaptation de l'architecture technique aux exigences du nouvel écosystème informatique de Groupama à horizon 2025
- **2M1** : sur la numérisation des prestations santé. Les premiers lots ont été livrés fin 2022

Éléments de stratégie et perspectives :

En 2022, l'augmentation des taux d'intérêt et de l'inflation renforce la pertinence des objectifs d'élargissement de la gamme de produits, d'évolution de la gestion d'actifs et de l'accompagnement accentué des forces de vente. Dans ce contexte, les opérations de transformation du portefeuille, les offres packagées et adaptées au profil du client, dans le cadre d'allocations préconisées ou de la gestion déléguée, ainsi que l'approche commerciale digitalisée, sont tout à fait alignées avec les objectifs stratégiques de Groupama Gan Vie.

Les Unités de Comptes (UC) restent soumises à une pression réglementaire importante (transparence accrue mettant une pression à la baisse sur les niveaux de rétrocessions) et à l'incertitude de l'évolution des marchés financiers.

La croissance du portefeuille de retraite reste un élément stratégique important, la retraite constituant un métier à fort enjeu sociétal et à fort potentiel de développement et de rentabilité. Le succès rencontré par le Plan Épargne Retraite Individuel depuis son lancement fin 2019 en est l'illustration : il s'agit d'entretenir la dynamique notamment au travers du développement de la gamme de services et la conquête des clients professionnels et agricoles, afin de devenir un référent sur la Retraite.

Par ailleurs, la réforme des retraites entraînera des conséquences sur la branche retraite avec de possibles opportunités de développement.

Les actions de transformation des portefeuilles engagées depuis 2019 pour renforcer la solvabilité se poursuivent, dans le strict respect des exigences en matière de conseil.

L'incertitude liée au contenu final de la réforme des retraites avec un report de l'âge de départ aura également un impact sur les branches arrêt de travail et invalidité. Ces effets pourraient être atténués en fonction de la progressivité de la réforme, la potentielle adaptation des tarifs et un possible décalage entre l'âge de départ en retraite des invalides et des actifs.

A noter que dans l'environnement de hausse de taux, les fonds pour participation aux bénéfices renforcés par le passé offrent quelques marges de manœuvre pour le pilotage des taux servis futurs.

3. Identification des risques principaux

L'ensemble des risques identifiés est recensé dans un tableau récapitulatif en page 47 de ce document.

3.1 Méthodologie

Au vu du contexte de la Covid-19 qui s'est poursuivi sur 2022, les risques et leur cotation ont été réexaminés. Cette situation conjoncturelle n'a pas modifié de manière significative les risques identifiés et les cotations prudentes établies lors de l'exercice 2021. La liste des risques de l'exercice 2022 s'appuie donc sur les mêmes éléments que ceux de 2021.

Pour rappel, l'identification des risques s'était appuyée sur les réflexions d'un groupe de travail ad hoc composé de collaborateurs de la Direction des Ressources Humaines et de la Direction Risques et Conformité de Groupama Gan Vie.

En particulier, il avait été élaboré une méthodologie classique d'inventaire des situations susceptibles de représenter un risque dans l'exercice des activités conduites par la société, selon 4 catégories requises par la réglementation en lien avec l'établissement de la présente déclaration : économique, environnementale, sociale et sociétale.

Dans ce cadre, la constitution d'un tableau avait permis de passer en revue 52 sujets, en évaluant pour chacun, son caractère applicable au cas d'espèces de Groupama Gan Vie, la description du risque et les conséquences de celui-ci, le dispositif déployé au sein de la société ainsi que l'évaluation du risque brut, en termes de sévérité (impact et probabilité). Début 2023, le groupe de travail ad hoc s'est réuni une nouvelle fois : des modifications ont été réalisées, notamment au niveau de la cotation de l'impact de risques.

Les échelles d'impact et de probabilité comportent respectivement 4 et 3 niveaux. La criticité de chaque risque a été déterminée par le produit des deux.

Les sujets applicables au cas d'espèces de Groupama Gan Vie (41 parmi 52) et prenant en compte la réglementation, son modèle d'affaires et ses relations d'affaires ont ainsi été classés par niveau décroissant de criticité, pour ne retenir que ceux présentant une criticité strictement supérieure à 6 : Cette méthodologie a permis d'établir une liste de 11 sujets répartis en 6 axes (gestion des talents, qualité, sociétal, climat, diversité et conformité).

Cette liste se présente comme suivant :

N°	Sujet des risques	Impact	Probabilité	Criticité	Axe
1	Les politiques mises en œuvre en matière de formation	4,00	3,00	12,00	Gestion des talents
2	La qualité et la satisfaction client	4,00	3,00	12,00	Qualité
3	L'impact de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional	4,00	3,00	12,00	Sociétal
4	Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	4,00	3,00	12,00	Qualité
5	Les embauches	4,00	2,00	8,00	Gestion des talents
6	L'adaptation aux conséquences du changement climatique - 1	4,00	2,00	8,00	Climat
7	L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et les démarches d'évaluation ou de certification en matière environnement - 2	4,00	2,00	8,00	Climat
8	L'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	4,00	2,00	8,00	Diversité
9	Les actions engagées pour prévenir la corruption et l'évasion fiscale	4,00	2,00	8,00	Conformité
10	La politique de lutte contre les discriminations	4,00	2,00	8,00	Diversité
11	Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	4,00	2,00	8,00	Diversité

Les parties suivantes détaillent pour chacun des domaines les risques associés, les politiques ou moyens déployés pour les gérer et les indicateurs clés de performance.

Nota bene : comme exigé par la loi L.225-102-1, les thématiques de l'économie circulaire, de la lutte contre le gaspillage et la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal ainsi que l'alimentation responsable, équitable et durable ont été intégrées à la démarche d'évaluation des risques RSE. Elles n'ont pas été retenues parmi les risques principaux RSE du Groupe à la suite de la cotation des risques.

3.2 Enjeux stratégiques RSE identifiés

Au niveau du Groupa Groupama : Les actions RSE sont réalisées dans le cadre de la stratégie RSE Groupe par rapport à nos 5 engagements (piliers ou socles selon notre dénomination) :

- Une relation client humaine, attentive et responsable : dans les enjeux/risques sociétaux (qualité du conseil et du service/satisfaction client, modalités d'interaction avec les sociétaires et clients) ;
- Des solutions de protection répondant à l'évolution de l'environnement et des modes de vie : dans les enjeux/risques sociétaux (prise en compte des besoins de protection et des risques de nos sociétaires et clients, prévention) et dans les risques environnementaux (adaptation ou atténuation par rapport au changement climatique) ;
- Une contribution active au développement durable de la vie locale : dans les engagements sociétaux en faveur du développement durable (acteur des territoires, dans les dimensions économiques et sociétales) ;
- Une politique d'épargne et de placements durables claire, publique et commune à l'ensemble du groupe : dans les enjeux/risques sociétaux (les critères « ESG » dans les investissements et

l'offre d'épargne durable) et les risques environnementaux (actions liées aux engagements en matière de gestion responsable des actifs par rapport au réchauffement climatique) ;

- Un groupe engagé où chacun agit avec fierté en cohérence avec nos valeurs : réduction de l'empreinte carbone évoquée dans la partie adaptation de notre organisation au changement climatique (l'empreinte écologique du groupe), management responsable (enjeux et risques sociaux), approche RSE 'native' (dans notamment enjeux et risques sociétaux, ainsi le développement de la politique d'achats avec des critères RSE).

Au niveau de Groupama Gan Vie : la démarche RSE de Groupama Gan Vie s'inscrit pleinement dans cette stratégie RSE Groupe. En 2021/2022 un groupe de travail RSE (GT RSE) a été chargé de structurer une démarche RSE dans le cadre du nouveau projet d'entreprise de GG Vie, UnisVers 2025. Représentatif de toutes les directions, ce GT a été missionné avec l'appui de deux sponsors membres du CODIR GG Vie.

La démarche a fait l'objet d'une co-construction. Des ateliers de travail ayant mobilisé une soixantaine de collaborateurs et managers ont fait émerger les 3 ambitions phares de la démarche.

RSE by GG Vie. Basées sur les 3 piliers du développement durable, et en lien avec la mission de GG Vie, « Acteur partenaire pour le futur », ces 3 ambitions sont :

- Acteur partenaire pour un avenir durable
- Acteur partenaire pour l'épanouissement de chacun
- Acteur partenaire pour des relations et des solutions durables

Le GT RSE a été épaulé dans son action par une communauté de 36 ambassadeurs RSE répartis partout dans l'entreprise, levier essentiel à la diffusion de la culture et à l'action. Autre communauté très active chez GG Vie, les « early adopters », qui sont plus de 150.

Un sondage à l'échelle de l'ensemble des collaborateurs a ensuite été organisé pour choisir les 12 engagements (4 par ambition) de GG Vie. L'objectif était d'identifier des plans d'actions par métier correspondant à chacun de ces engagements.

Cette démarche RSE a été présentée à l'ensemble des collaborateurs en mai 2022. A l'issue de ses travaux, le GT RSE a laissé la place en septembre 2022 à une équipe RSE dédiée, en charge de la mise en œuvre et du déploiement, à compter de l'année 2023, de notre démarche RSE.

Une feuille de route 2022-2025 a ainsi été définie, comprenant 35 plans d'action, dont 24 initiés en 2023. Aux côtés de l'équipe constituée, les 36 ambassadeurs RSE de GG Vie contribueront à la mise en œuvre et au suivi de ces plans d'actions, faisant de la démarche RSE de GG Vie une démarche sincère, concrète et dans tous les métiers.

3.2 Maîtriser les risques identifiés dans le domaine social

3.2.1. Garantir l'employabilité et l'adéquation des compétences avec les évolutions des métiers afin de réduire le risque d'inadéquation des compétences avec l'évolution des métiers

Engagement RSE : être une entreprise qui maintient l'employabilité de ses collaborateurs tout en leur permettant d'évoluer et qui permet ainsi son développement durable et par ailleurs réduire le risque d'inadéquation des compétences avec l'évolution des métiers.

→ Notre Politique en matière de formation

Au sein du Groupe Groupama :

En matière de responsabilité d'employeur, les objectifs ont été, au cours de la crise qui est survenue en 2020 et qui s'est poursuivie en 2022, de préserver en premier lieu la santé des collaborateurs, de maintenir la cohésion des équipes et assurer la permanence de l'activité.

La gestion des ressources humaines est un des piliers de notre modèle. Dans ce domaine, le Groupe Groupama a identifié trois risques⁸ significatifs dans le domaine social, qui correspondent chacun à un enjeu de notre politique d'employeur responsable, dont :

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

Des métiers sont en tension forte, du fait de la rareté interne et externe des compétences, comme les *datascientists*, les experts sur les assurances entreprises ou sur les pros (dans le domaine du cyber-risque par exemple). Sur les marchés de masse, apparaissent aussi :

- Un besoin de plus en plus accentué sur l'ensemble des métiers commerciaux du fait de la concurrence exacerbée sur le marché de l'emploi.
- Un besoin de compétences sur la conception de produits et services liées aux nouvelles mobilités ou de compétences en gestion de sinistres : le métier du gestionnaire sinistres évolue fortement vers davantage de conseil et de proactivité vers le client. Des nouveaux parcours clients sont en cours d'élaboration en dommages aux biens et en auto et la notion de gestionnaire 'augmenté' prend forme. Par ailleurs, de nouveaux risques (ex. cyber-risque) et de nouveaux services se développent afin d'accompagner le client (réparation en nature, gré à gré, accompagnement de la victime en corporel...).

⁸ Les deux autres risques sont : celui de non prise en compte dans la politique sociale de la pression subie due aux exigences de résultats, des RPS et des aspirations sociales et le risque d'une rupture d'égalité de traitement concernant certaines catégories identifiées au cours de leur vie professionnelle et d'isolement par rapport à des forces vives de la société.

Au sein de Groupama Gan Vie :

Malgré la crise sanitaire liée à la Covid en 2020 qui s'est poursuivie en 2021 et début 2022, notre ambition demeure d'être une entreprise qui maintient l'employabilité de ses collaborateurs tout en leur permettant d'évoluer, grâce notamment à la mise en œuvre d'une politique de formation adaptée qui veille en permanence à renforcer les savoir-faire et les expertises en tenant compte de la stratégie, des activités, des métiers, de la pyramide des âges, etc. de l'entreprise.

La diversité, les talents et l'implication des collaborateurs sont une force pour l'entreprise. Ceci est d'autant plus vrai que face à la crise en 2020 et 2021 Groupama Gan Vie a pu compter sur l'entraide, la solidarité et la bienveillance dont a fait preuve l'ensemble des collaborateurs. Il est essentiel d'accompagner le développement des compétences, tout en adaptant les ressources humaines à l'évolution des métiers, afin que chaque collaborateur, à son niveau, contribue à la performance de Groupama Gan Vie et à la satisfaction des clients. C'est pourquoi Groupama Gan Vie se fixe comme objectif de maintenir un taux de formation de l'ensemble des collaborateurs d'au moins 80% en 2023.

Les orientations générales du Plan de formation de développement des compétences 2020-2022 ont été construites autour de 3 axes, issus de la consultation des différentes Directions de Groupama Gan Vie, à savoir :

- Favoriser la professionnalisation et l'expertise métier des collaborateurs et des équipes pour assurer la meilleure qualité de service à nos clients
- Renforcer et développer les pratiques managériales et accompagner les collaborateurs pour pérenniser la posture client dans l'entreprise
- Accompagner les engagements d'employeur responsable de l'entreprise et du Groupe.

Ces orientations ont été maintenues dans le Plan de développement des compétences 2021-2023.

→ Nos Actions mises en œuvre

Au sein du Groupe Groupama :

L'engagement concernant l'employabilité et la formation ont été maintenus pendant cet exercice, c'est un enjeu essentiel pour le développement durable de l'entreprise :

- Politique d'investissements significatifs en formation : développement d'une politique de GPEC⁹ mises à jour dans les entreprises et désormais une GPEC Groupe (2021) dans le cadre d'une négociation d'un accord de niveau Groupe installant une commission de suivi annuelle et une actualisation triennale incluant la politique de formation professionnelle ;
- Des actions de fond : revue de dirigeants (et plan de succession) et de personnel ; respect de la tenue des Entretiens Annuels (EAE et EP) ; formation des gestionnaires et des commerciaux (produits, nouveaux outils, réglementation...notamment en Vie) (contexte de mise en œuvre de la DDA¹⁰) ; concentration de pôles de compétences spécialisées ;

⁹ Gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences, GPEC.

¹⁰ Directive sur la Distribution en Assurance (réglementation européenne).

- Elaboration de programmes : Expert Projet (afin de développer les compétences en matière de management de projet) ; bagages de formation communautaires sur des thématiques ciblées (pros, RGPD¹¹...) ; programme Compétences [une cartographie des compétences clés actuelles et futures des métiers en forte transformation (systèmes d'information en 2021, puis en 2022 gestion des sinistres, comptables) puis une plateforme de gestion dynamique des compétences ouverte aux collaborateurs] ;
- Des innovations sur les moyens de formation, pour poursuivre et améliorer les impacts de la formation, notamment en période de télétravail et de crise liée à la Covid-19 ;
- Campagnes de communication sur la marque employeur pour faire connaître les métiers, notamment ceux en tension et recruter.

Focus 2022 sur l'enjeu de l'employabilité :

- **Signature de l'accord triennal sur la GPEC et la formation le 3 mars 2021 permettant de développer une politique commune au sein des entreprises du Groupe**
Ainsi, les orientations de la GPEC Groupe constituent l'aiguillon des GPEC des entreprises. Il s'agit également d'un outil d'animation du dialogue social au travers de la commission annuelle de suivi de l'accord qui réunit les partenaires sociaux.
- **Renouvellement de l'accord sur la mobilité interentreprises Groupe le 18 octobre 2021**
Il met en place des règles communes à minima à tout transfert de salarié entre les entreprises du Groupe, en vue de favoriser le développement de la mobilité interentreprises volontaire et individuelle des salariés, en leur permettant d'être acteurs de leur évolution professionnelle et au groupe d'accompagner ses projets stratégiques et de s'adapter/ anticiper les évolutions du secteur.
- **Poursuite du développement de la qualité de l'intégration des nouveaux arrivants.**

Au sein de Groupama Gan Vie :

- **Mise en œuvre du projet stratégique Univers 2025**



Le projet stratégique EnVie 2020 est arrivé à terme. Le nouveau projet stratégique a été élaboré dans le courant de l'année 2021 par le Comité de Direction avec les Manag'Leaders. Basé sur l'ADN de GG Vie, il a été présenté à l'ensemble des collaborateurs lors d'une convention fin 2021, de façon à donner à chacun les repères indispensables pour comprendre le sens de sa mission, élément nécessaire au maintien et au renforcement de son engagement.

Au travers de cette nouvelle étape de GG Vie, l'entreprise souhaite :

- Se projeter encore plus loin en donnant du sens à ses actions.
- Continuer sur sa lancée en capitalisant sur ce que l'entreprise a déjà bâti.
- Garder l'opérationnel toujours en ligne de mire et établir des objectifs ambitieux et réalistes.

¹¹ Règlement Général de Protection des Données.

Le projet Univers2025 devra répondre aux 3 grands défis identifiés par des ambitions précises sur nos métiers.

3 défis composent ce projet :

- Être un acteur de référence dans nos métiers au service du Groupe
- Être une entreprise humaine et responsable
- Réinventer la relation client et les solutions métiers



3 DÉFIS PRINCIPAUX qui convergent



La mission de GGVIÉ au service du Groupe se définit ainsi :

Acteur partenaire pour le futur

Parce que vous faites face à un environnement complexe rythmé par des changements incessants, nous devons transformer notre métier. Les femmes et les hommes de GGVIÉ relèvent ce défi et sont à vos côtés, pour vous accompagner.

Acteur partenaire pour le futur, nous travaillons chaque jour à imaginer des réponses, au-delà même de nos expertises traditionnelles, pour éclairer vos décisions et vous donner les moyens d'agir.

Acteur partenaire pour le futur, nous avons à cœur de construire, dans la durée, des relations fortes et sincères.

Portés par une culture profondément humaine, nous joignons et développons nos talents, avec audace et enthousiasme, au service de cette mission.

➤ **Projet APEE Culture – Happy Client**

Le projet APEE Culture – Happy Client tient en deux enjeux importants pour GGVié. Un premier enjeu externe en lien avec l'évolution de l'activité de l'entreprise : face au monde qui évolue très vite autour de nous, la capacité à évoluer dans le sens des attentes clients est clé. Pour garantir une expérience client optimale, en termes de services, de contacts, de produits, l'entreprise doit être capable de s'adapter à moyen/long terme pour répondre aux attentes évolutives des clients.

Le second enjeu interne est d'améliorer la qualité des interactions et de fluidité des échanges tout au long de la chaîne de valeur pour permettre :

- De garder une forme d'harmonie, en créant les conditions de gestion des irritants, (amélioration des conditions de travail collectif)
- De valoriser le travail de chacun et d'augmenter le niveau de reconnaissance des individus et du collectif, des équipes et de l'ensemble de l'entreprise. (RSE personnel et collectif)

L'objectif principal de ce projet est que chaque service, chaque collaborateur se remette en question et fasse évoluer ses comportements et modes de fonctionnement pour une évolution globale de l'entreprise.

Un pilote au sein de la DRH mis en place au dernier trimestre 2020, afin de pouvoir le déployer, à moyen terme, auprès de l'ensemble des collaborateurs a été suivi par d'autres pilotes dans le courant de l'année 2021 à la Direction Collective au sein du service Marketing Communication Digital.

Après une intensification des journées tests avec 4 groupes pilotes au cours des 3 premiers trimestres 2022, le lancement du programme APEE Culture – Happy Client a été effectif en octobre 2022. Le programme prévoit 4 journées en présentiel et en équipe, mais également des intersessions incluant des e-learning et des APEE défis à réaliser individuellement et collectivement.

Au 31 décembre 2022, 29 groupes avaient réalisé leur première journée, soit 1075 collaborateurs embarqués dans le parcours :

- 12 groupes de la Direction Collectives
- 4 groupes de la Direction Finances et Risques
- 12 groupes de la Direction Individuelles
- Le groupe de la Direction des Ressources Humaines et Communication

Le taux de satisfaction de ces journées était en moyenne de 4,2/5.

Le déploiement du programme APEE va se poursuivre en 2023/2024.

➤ Développement de la Relation client

D'une relation client le plus souvent inexistante, réactive ou mercantile, nous devons accentuer nos démarches pour créer une relation plus humaine, plus proactive, plus attentionnée et personnalisée, qui ira parfois au-delà de nos métiers.

GGVie souhaite assurer un service client au standard du marché et développer une **approche singulière pro-active, humaine, régulière.**



UN MOMENTUM POUR FAIRE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT UN ÉLÉMENT DIFFÉRENCIANT

Nous devons nous appuyer sur la digitalisation de nos process et à travers de nouveaux outils, mais de simples démarches par téléphone et la réflexion plus autour des attentes clients devra être poursuivie. Nous devons faire de cette relation un élément qui différenciera GGVie de ses principaux concurrents.

➤ Poursuite du parcours de formation managériale « Manag'Up »

Initié en septembre 2017, ce dispositif permet de consolider les compétences de l'ensemble de la ligne managériale notamment en matière d'accompagnement opérationnel des équipes et de conduite du changement. Commun à l'ensemble de la ligne managériale, ce parcours intègre un « fil rouge » sur les comportements managériaux associés aux valeurs de GGVie, ainsi que sur le management de la qualité de vie au travail. Ce parcours très complet, dure 9,5 jours répartis sur une durée de 18/24 mois, traitant de l'ensemble des thématiques liées au rôle de manager. L'ensemble des managers de GGVie a suivi ce parcours de formation qui est désormais proposé à chaque nouveau manager.

Depuis 2018, les nouveaux managers, qui intègrent GGVie ou les collaborateurs qui deviennent managers, sont invités à une session de présentation des valeurs de l'entreprise et des comportements managériaux attendus, Manag'In, afin de pouvoir constituer de nouvelles promotions du parcours Manag'Up commun.

En 2022, nous avons lancé 3 nouvelles promotions de Manag'Up initiées à l'attention d'une trentaine de nouveaux managers au sein de Groupama Gan Vie, qui vont se déployer sur 2022/2023.

En complément et en fonction des besoins, certaines actions individuelles pourront également être mises en œuvre. Ainsi un programme en management qualifié de « Figures libres » a été mis en place pour renforcer ou compléter les apports du parcours Manag'Up et permettre une prise en compte individualisée des besoins des managers.

Enfin, les formations « Corporate » coordonnées par l'Université Groupama sont poursuivies et proposées comme le cursus Mission Manager et le cursus Formation Supérieure des Managers.

➤ **Renforcement de l'expertise et professionnalisation des collaborateurs**

En 2022, des formations « Métiers » se poursuivent pour permettre à tous nos collaborateurs de conserver ou développer un niveau d'expertise élevé est essentiel pour GG Vie, car il s'agit d'un axe fort de différenciation par rapport à nos concurrents.

Au-delà du digital Distribution, protection des données personnelles, normes comptables... les nouveaux règlements publiés ou annoncés imposent à tous les métiers d'actualiser leurs connaissances très régulièrement dans des domaines variés comme :

- **Renforcement des compétences techniques** des collaborateurs : Développement des unités de compte ; Retraite individuelle et collective, afin d'accompagner l'ambition du Groupe d'être l'acteur de référence sur la retraite pour les prochaines années, etc.
- **Mise à jour des expertises** en matière réglementaire, fiscale et juridique notamment :
 - Risques, Actuariat, Fiscalité, Retenue à la source, etc.
 - RGPD, Réglementation de la dématérialisation ;
 - IFRS 17 : nouvelle norme comptable concernant une grande partie de la direction financière ;
 - Evolutions réglementaires en santé, Poursuite de la mise en œuvre de la loi PACTE, Réforme des régimes de retraite à venir, etc.
 - Sensibilisation à la DDA nécessaire pour tous les collaborateurs des Directions Individuelles et Collectives, qui doivent en connaître le contenu. En outre, les inspecteurs commerciaux, technico commerciaux, et assistantes commerciales du réseau Gan Eurocourtage bénéficient d'au moins 15 h de formation chaque année sur des thèmes liés à la protection de la clientèle et au devoir de conseil ;

➤ **Mise en place d'une filière Conseil**

Groupama Gan Vie a mis en place début 2020 la « filière Conseil » destinée à proposer aux salariés un parcours alternatif à la filière management, valorisant les compétences et les aptitudes « différenciantes ». Il s'agit ainsi de créer une autre voie de réussite au sein de l'entreprise, qui s'appuie sur l'expertise, la capacité à transmettre, la capacité à innover.

Ainsi, les Conseils doivent répondre à 3 types de missions clés :

- Accompagner les équipes dans l'analyse et la résolution de problèmes complexes via une connaissance approfondie d'un ou de plusieurs domaines de conseil particuliers, en sachant mobiliser les équipes, localement ou plus transversalement ;

- Développer l'innovation et l'amélioration continue pour augmenter la performance ;
- Capitaliser, transmettre les connaissances et valoriser les domaines de conseil.

Cette démarche a pour enjeu de fidéliser les salariés actuels et d'attirer les nouveaux talents.

Elle doit également permettre d'anticiper et de développer les conseils nécessaires face aux évolutions du marché pour accompagner les évolutions métiers. C'est pourquoi les Conseils bénéficient d'un parcours de formation appelé Conseil Academy. Son objectif est de donner à chaque Conseil un niveau homogène de connaissances sur les savoir-faire correspondant aux connaissances méthodologiques nécessaires, et sur les savoir-être liés aux compétences relationnelles et comportementales. Il doit aussi favoriser le partage d'expérience et la transversalité au sein de GG Vie. Aussi, en décembre 2022, les Conseils ont été réunis pour un séminaire de formation de 2 jours au cours duquel ils ont pu réfléchir et échanger sur leur rôle au sein de GG Vie, et partager certaines de leurs expériences. Ce type de rencontre et d'échange sera organisé régulièrement de façon à continuer à développer les compétences des Conseils dans un esprit de communauté.

→ Nos Résultats et notre indicateur clé de performance

Face à ces enjeux d'accompagnement des collaborateurs dans le développement de leurs compétences la formation des collaborateurs représente :

- **49 462 heures de formation**, soit 6 499 jours de formation dispensés en 2022.

Le nombre d'heures de formation en 2022 est en forte hausse par rapport à 2021 qui s'explique par un nombre plus important de formations effectuées par salarié.

- **1 874 salariés formés** (certains salariés ayant suivi plusieurs stages), contre 1985 salariés formés en 2021, ce qui représente une légère baisse de 5,6% du nombre de salariés formés.

- **26 heures par salarié formé**, nombre en hausse qui s'explique par une hausse significative du nombre de formations suivies par collaborateur.

Objectif : former 80% de l'ensemble des collaborateurs

Indicateur clé de Performance (KPI) : 90%

Il s'agit du pourcentage de salariés (CDI, CDD et alternants) de Groupama Gan Vie formés au 31/12/2022, la formation étant prise en compte au prorata du temps de présence du collaborateur dans l'entreprise.

L'objectif de 80% demeure largement dépassé, le taux est toutefois en légère baisse par rapport à 2021 qui a été l'année de rattrapage des formations non dispensées en 2020 en raison de la crise sanitaire.

3.2.2. Garantir l'attractivité de l'entreprise en matière d'emploi et de développement régional afin de réduire le risque de pénurie de main d'œuvre compromettant la réalisation des opérations

Engagement RSE : être une entreprise attractive en matière d'emploi qui contribue au développement régional.

→ Notre Politique d'emploi et de développement régional

En matière d'emploi :

Dans un contexte de forte mutation du marché de l'Assurance, Groupama Gan Vie a pour ambition de développer une politique de l'emploi innovante qui prend en compte les contraintes externes comme la Transformation digitale, le contexte économique fortement concurrentiel, les évolutions réglementaires constantes pour les transformer en opportunités, ainsi que la relation client qui devient l'élément le plus important de la chaîne de valeur. En outre, afin de favoriser la stabilité des ressources nécessaires à la mise en œuvre de cette politique d'emploi, Groupama Gan Vie se fixe pour objectif de maintenir un taux de turn-over inférieur à 10%.

Le déploiement du télétravail au sein de Groupe et plus particulièrement de Groupama Gan Vie est l'une des mesures qui contribue à l'amélioration des conditions de travail des collaborateurs et a fortiori à l'attractivité en matière d'emploi de l'entreprise.

Après un premier accord conclu à titre expérimental le 4 juin 2017 pour une durée allant jusqu'au 31 août 2019, un nouvel accord relatif au télétravail au sein des établissements de l'UES a été conclu le 25 juillet 2019 pour une période allant jusqu'au 31 août 2023.

En matière de développement régional :

Aujourd'hui, Groupama Gan Vie s'engage avec le Groupe Groupama en adoptant un comportement responsable dans ses relations avec ses diverses parties prenantes locales et en contribuant au maintien du tissu d'embauches locales et régionales.

Elle a pour ambition de continuer à être un acteur de référence dans le maintien des emplois locaux situés dans les sites régionaux de Groupama Gan Vie à Lille, Poitiers, Angers et Bordeaux dans lesquels des difficultés en matière d'embauche de personnel qualifié au regard de nos nombreuses offres d'emploi (en CDI et en CDD) sont apparues. Pour cela, Groupama Gan Vie a mis en place et poursuit ses diverses actions locales pour favoriser le recrutement de personnes en privilégiant l'embauche en CDI.

Groupama Gan Vie se fixe pour objectif de maintenir une répartition de l'ordre de 40% de salariés en province et 60% de salariés en région parisienne à +/- 4% près.

→ Nos actions mises en œuvre

En matière d'emploi :

Soucieuse de la bonne intégration des nouveaux arrivants, Groupama Gan Vie accompagne chaque collaborateur dans les premiers mois qui suivent son embauche.

Lancées en avril 2016, les journées d'intégration sont devenues incontournables dans le parcours d'accueil des nouveaux collaborateurs. En 2017, en capitalisant sur les retours constructifs et positifs des participants, Groupama Gan Vie a introduit dans le programme de ses journées d'intégration des séquences digitales interactives (quiz, nuage de mots, storytelling, questions en live...).

Début 2021 a été lancée au sein de Groupama Gan Vie une application pour smartphone dénommée « welcome@GGVIE » permettant au salarié nouvellement embauché de découvrir de manière concrète et ludique le Groupe et GGvie.

Le parcours d'intégration prévoit deux rencontres entre la fonction RH, le management et le salarié embauché au cours de sa première année de fonction.

La désignation, si besoin, d'un salarié dit « référent d'accueil » a été mise en place. Ce référent d'accueil est désigné par le manager en lien avec la DRH lors de l'embauche du salarié et est issu du même métier ; sa mission dure 2 mois et a pour objectif principal de faciliter l'intégration du salarié en lui permettant de mieux connaître l'entreprise, son environnement de travail, son poste et ses collègues. Le « référent d'accueil » est un salarié volontaire ; il est informé de son rôle et des moyens mis à sa disposition.

Afin de réaliser un bilan sur l'intégration des collaborateurs nouvellement embauchés et d'identifier les axes d'amélioration des procédures liées au recrutement, à l'intégration, à la relation client et aux modes de communication, il est mis en place un rapport d'étonnement.

Afin de favoriser le recrutement de nouveaux collaborateurs, en juillet 2022 est lancé le programme « Cooptation » qui consiste à permettre à tous collaborateurs de GGvie de coopter une connaissance, un ami, etc. pour un poste ouvert ou pour une candidature spontanée auprès du service Recrutement de la DRHC. En contrepartie d'une embauche réalisée, une prime de cooptation est versée au collaborateur qui a coopté le nouvel embauché.

Par ailleurs, afin de favoriser l'accès à la formation et à l'emploi des salariés embauchés les moins qualifiés, une évaluation du niveau d'acquisition des compétences est réalisée pendant le parcours d'intégration afin d'identifier les besoins prioritaires du salarié embauché en termes de formation et l'orienter, le cas échéant, vers un dispositif de formation qualifiante.

Essor du télétravail : Contribuant grandement à l'attractivité de l'emploi et également à l'amélioration des conditions de travail, le télétravail a été déployé à Groupama Gan Vie dans le cadre d'un projet pilote entre mars et juillet 2017, puis proposé à une partie des collaborateurs en septembre 2017.

Au cours de l'année 2018, Groupama Gan Vie a permis progressivement d'augmenter le nombre de services de l'entreprise éligibles au télétravail en œuvrant pour surmonter les contraintes techniques qui limitaient son déploiement sur certains sites géographiques comme à Lille où il a pu être déployé.

À la suite du nouvel accord relatif au télétravail conclu le 25 juillet 2019, une campagne d'avenants individuels de télétravail, permettant aux salariés de GGvie de bénéficier d'une formule de télétravail, a été menée entre juillet 2020 et octobre 2020. En 2020, cette campagne d'avenants télétravail a été entièrement digitalisée ; pour cela une nouvelle application « e.télétravail » a été mise à disposition des salariés. En 2021, une nouvelle campagne, sous forme digitalisée, a été mise en place à effet du 1^{er} septembre. Il a été recensé lors de cette campagne, 1 456 salariés en télétravail (844 à Nanterre, 88 à Lille, 67 à Poitiers, 389 à Bordeaux, 52 à Angers et 16 sur les autres sites). En 2022, une nouvelle campagne, toujours sous forme digitalisée a été mise en place à effet du 1^{er} septembre. Il a été ainsi recensé lors de cette campagne, 1 449 salariés en télétravail (830 à Nanterre, 90 à Lille, 64 à Poitiers, 390 à Mérignac, 57 à Angers et 18 sur les autres sites).

Des points réguliers sur le déploiement ont été faits auprès du Comité Social et Economique de Groupama Gan Vie qui a pu constater avec satisfaction le nombre de bénéficiaires du télétravail.

En matière de développement régional :

- Acteur local dans sa participation aux actions locales :

Groupama Gan Vie participe aux forums des métiers des écoles en Assurances locales comme L'IFPASS. Elle participe également à des salons de recrutement.

- Favoriser l'attractivité des emplois locaux en matière de développement durable :

Tout au long de l'année 2021 les travaux concourant à la création d'un campus sur Mérignac regroupant certaines entreprises du Groupe dont GGvie au sein d'un immeuble éco responsable remplissant les exigences RSE se sont poursuivis. L'emménagement dans ces nouveaux locaux pour GGvie a été effectif à partir de juin 2022.

➔ Nos résultats et nos indicateurs clés de performance

En matière d'emploi :

L'effectif de Groupama Gan Vie au 31 décembre 2022 s'établit à 1925 salariés. Les données 2022 font apparaître 563 embauches (tous types de contrats confondus) et 148 départs CDI dont 16 licenciements.

On remarque qu'en 2022 un maintien d'un nombre très important de salariés bénéficiaires du télétravail (hors effet Covid-19) ce qui confirme l'intérêt pour les collaborateurs d'une telle mesure qui contribue à l'attractivité de l'entreprise. On passe ainsi de 240 bénéficiaires à la fin de 2017 à 411 au 31 décembre 2018, à 743 au 1^{er} novembre 2019, 1 199 bénéficiaires au 10/11/2020, 1 456 au 1^{er} septembre 2021 et enfin 1 449 au 1^{er} septembre 2022.

Sur ces 1 449 télétravailleurs, on compte :

- 726 salariés appartenant à la Direction des Collectives
- 453 salariés appartenant à la Direction des Individuelles
- 208 salariés appartenant à la Direction Finances et Risques
- 49 salariés appartenant à la Direction Ressources Humaines et Communication
- 13 salariés appartenant à la Direction Générale
- 841 en jours fixes, 602 en jours variables et 6 en flexible (2 jours par mois)
- 112 sur 1 jour (jours fixes et variables) et 1 331 sur 2 jours (jours fixes et variables) et 6 en flexible à 2 jours.

L'attractivité de l'emploi au sein de Groupama Gan Vie se constate également au regard du taux de turn-over relativement bas. En 2022, on constate que ce taux reste stable à Groupama Gan Vie par rapport à 2021 où il était de 6,8%. Même si la tendance est à une légère augmentation sur 2022 après une diminution sur les 2 dernières années du taux de turn-over, cela s'explique par la fin des effets de la crise sanitaire et par un marché du recrutement plus tendu. On constate que ce taux est revenu au même niveau qu'en 2019, avant Covid.

Objectif : maintenir un taux de turn-over inférieur à 10%.

Indicateur clé de Performance (KPI) : 9,1%

Il s'agit du taux de turn-over global en 2022 à Groupama Gan Vie qui comprend tous type de départs en CDI en 2022, y compris les départs en retraite et les décès, par rapport aux effectifs CDI 2022

L'objectif est donc atteint. On note toutefois une augmentation significative du turn-over en 2022 qui revient à un niveau similaire à celui des années avant la crise sanitaire (turn-over de 6,8% en 2021).

En matière de développement régional :

La répartition géographique des salariés par site se présente de la manière suivante :

Site	2022			2021		
	CDI	CDD	Total	CDI	CDD	Total
CAMPUS	965	140	1105	954	151	1105
BORDEAUX	447	58	505	416	82	498
LILLE	116	3	119	110	5	115
POITIERS	72	5	77	69	6	75
ANGERS	57	21	78	53	23	76
NANTES	10	1	11	10	1	11
MARSEILLE	9	1	10	9	2	11
LYON	9	4	13	8	3	11
STRASBOURG	3	1	4	2	1	3
METZ	2	1	3	2	1	3
Effectif total	1690	235	1925	1633	275	1908

Site	2022		2021	
	Nbre	%	Nbre	%
Bordeaux	505	26%	498	26%
Paris	1105	57%	1105	58%
Régions	315	16%	305	16%
Effectif total	1925	100%	1908	100%

L'effectif total est en très légère **augmentation de 0,9%** par rapport au 31 décembre 2021 (1908 salariés), soit un solde net positif entre les entrées et les sorties de +17 collaborateurs.

Plus particulièrement en province :

Groupama Gan Vie demeure un **acteur local significatif**, avec **42,6% de ses effectifs en région**, contre 57% dans l'agglomération parisienne, principalement sur le site de Campus à Nanterre. L'entreprise ne délocalise aucune de ses activités hors du territoire national.

En 2022, on note une stabilité des effectifs en province qui se confirme sur trois années consécutives (42% de salariés vs 41% en 2021).

Objectif : maintenir une répartition de l'ordre de 40% de salariés en province et 60% de salariés en région parisienne à +/- 4% près.

Indicateur clé de Performance (KPI) : 42,6%

Il s'agit du taux des effectifs de GGvie implantés en province en 2022.

L'objectif est donc atteint et demeure stable par rapport à 2021 (42% de salariés en province en 2021).

Groupama Gan Vie mène également une politique en matière d'emploi des jeunes en alternance et en matière d'emploi des personnes en situation de handicap.

3.2.3. Prévenir tout risque de discrimination en veillant à la Diversité

Engagement RSE : être une entreprise qui promeut les catégories discriminées économiquement et qui est soucieuse d'être en adhérence avec la composition réelle de la société.

➔ Notre politique en matière de Diversité

Au sein du Groupe Groupama :

L'enjeu porte sur la diversité et la parité, à savoir la non-discrimination.

Prévenir ce risque est un objectif permanent qui impose à notre groupe d'avoir mis en place des process visant à exclure tout risque dans ce domaine. Plusieurs types de discriminations peuvent

apparaître : à l'embauche, dans la sélection de candidats, dans la gestion des carrières également, par exemple au cours d'un process de mobilité. Il existe près d'une trentaine de critères de discrimination. Outre par les process, l'occurrence de ce risque est atténuée de façon sous-jacente par notre caractéristique d'employeur attentionné, avec une implantation territoriale forte, attentif donc aux évolutions et aspirations des divers groupes sociaux.

Les leviers de maîtrise du risque.

Des politiques et actions sont également mises en œuvre depuis plusieurs années :

- Mise en place de process visant à limiter ou exclure ce risque : parcours de formation (e-learning "recruter sans discriminer"), des fonctions (un Correspondant Diversité/Handicap est en place dans chaque entreprise) visant à déployer les politiques de prévention destinées à éliminer ou réduire fortement ces risques.
L'objectif : démontrer par ces procédures d'une part son exemplarité (par exemple dans ses process de recrutement, avec des formations obligatoires pour les managers et chargés/responsables de recrutement), d'autre part son attachement à l'intégration de toutes les compétences ;
- Le groupe a signé la Charte de la Diversité et négocié depuis plusieurs décennies, et en dernier lieu le 4 juin 2021, dans des accords volontaristes pour l'intégration des personnes en situation de handicap, mais a aussi intégré dans ses accords (cf. notamment Accord sur la diversité et l'égalité des chances, revu en 2021¹²) des mesures sur la parentalité en entreprise, sur 'l'intergénérationnalité', en faveur de l'égalité Femmes/Hommes (dont le mentoring), sur la gestion des parcours professionnels des salariés investis de mandats électifs ou syndicaux, ou des mesures pour accompagner ses salariés en situation d'aidants familiaux ;
- Ouverture et soutien aux jeunes (maintien du recrutement alternants et stagiaires, concours innovations pour les étudiants... et actions solidaires en faveur des jeunes, dont soutien aux associations, adhésion au PAQTE¹³ en 2021...).

Focus 2022 sur l'enjeu de la diversité :

- **Poursuite du déploiement du nouvel accord signé en 2021 au niveau du groupe**, avec un plan de communication renforcé (articles chaque trimestre sur le Kiosque, intranet Groupe) en lien avec les accords ou plans d'actions existants (les plans UDSG et UES), qui met particulièrement l'accent sur l'aide aux collaborateurs confrontés au handicap, soit directement, soit indirectement à travers un proche (enfant ou conjoint¹⁴) avec notamment l'octroi de journées d'absence spécifiques rémunérées et la mise en place d'une allocation pour le parent d'un enfant handicapé (jusqu'à 20 ans) pouvant aller jusqu'à 1200€ annuels.
Un bagage d'accompagnement a été transmis aux entreprises afin de permettre la meilleure compréhension et communication autour de cet accord et de ces enjeux (guide parentalité, guide sur les aidants familiaux, plan de communication tout au long de l'année 2022, etc.).
- **Les initiatives comme celle de la semaine du handicap** ont été poursuivies et renforcées dans le cadre des réseaux des correspondants et des équipes de la communication interne.

¹² Qui se substitue à l'Accord sur la Diversité et l'Égalité des Chances de 2008 et ses deux avenants de 2011 et 2015, ainsi qu'à l'accord UDSG de 2010 et au plan d'actions triennal UDSG 2016-2018.

¹³ PAQTE, Pacte avec les Quartiers pour Toutes les Entreprises.

¹⁴ Le conjoint du salarié s'entend comme la personne avec laquelle le salarié est marié, lié par un pacte civil de solidarité (PACS), ou en concubinage, peu important l'orientation sexuelle.

- **Le soutien aux aidants et le volet d'assistance sociale** ont été valorisés dans le cadre du dispositif de soutien psychologique groupe Cela, notamment en renforçant les actions de communication et de sensibilisation.

Au sein de Groupama Gan Vie :

S'ajoute à la politique et aux accords Groupe en matière de Diversité au sein de Groupama Gan Vie :

- **Accord du 26 février 2021** de gestion des emplois et des parcours professionnels et sur la mixité des métiers applicable au sein de Groupama Gan Vie. Il reprend et complète les dispositions de l'ancien accord du 22 septembre 2016 prévoyant des mesures en matière d'embauche, de formation et de maintien dans l'emploi en faveur des salariés dits « séniors » et des salariés en situation de handicap. Il intègre également tout un volet de mesures consacrées à la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences.

Groupama Gan Vie s'inscrit pleinement dans le cadre de la stratégie RSE du Groupe pour les années 2019 – 2021 afin de promouvoir la diversité au service du progrès du Groupe en reprenant les engagements suivants dans le cadre de l'axe Employeur attentionné et engagé pour la réussite collective :

- Maintenir l'engagement des collaborateurs en renforçant leur employabilité, dans un cadre de travail modernisé
- Engager les collaborateurs dans une dynamique collaborative en prenant en compte leurs avis
- Promouvoir l'éthique et la diversité - recruter, intégrer, accompagner- pour être en adhérence avec la société

Groupama Gan Vie se fixe pour objectif d'obtenir au moins 75 points, sur un maximum de 100, relatifs aux indicateurs en matière d'égalité salariale femmes-hommes (tels que définis par la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel du 5 septembre 2018 et le décret n°2019-15 du 8 janvier 2019).

Groupama Gan Vie se fixe également pour objectif d'atteindre au moins 23% des effectifs de salariés seniors (50 ans et plus).

Groupama Gan Vie se fixe pour objectif d'atteindre un quota d'alternant supérieure de 0,5 point au minimum légal (5%).

Groupama Gan Vie se fixe pour objectif d'atteindre le seuil légal d'emploi de salariés handicapés (6%).

➔ Nos actions mises en œuvre

➤ **En faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes**

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

A noter, en 2022, Groupama est présent au classement Universum¹⁵ 2022 des entreprises les plus attractives. Et cela à deux reprises puisque les étudiants et les cadres nous ont reconnus comme un employeur de choix.

En juin, par les expérimentés Bac +5 : 1ère place du classement dans la catégorie "Développement et Formation Professionnelle" des cadres business qui est un des éléments forts de notre proposition de valeur employeur.

En octobre, par les Bac +2/3 : le groupe a été reconnu par Universum comme partie des employeurs préférés des étudiants en Bac +2/3. Une autre distinction pour notre groupe : il fait également partie du Top 10 des entreprises qui favorisent l'équilibre vie pro/vie perso pour les actifs Bac + 2/3.

En 2021, Groupama était à nouveau dans le Top 3 des entreprises préférées des étudiants et jeunes diplômés (catégorie assurances/mutuelles). Ce palmarès réalisé par EPOKA et Harris Interactive en partenariat avec l'Etudiant, mesure l'attractivité de près de 250 entreprises de secteurs d'activité différents, auprès de 8 000 étudiants et jeunes diplômés des Grandes Ecoles et Universités.

Groupama était retenu dans le classement *HappyIndex AtWork/Women* des entreprises de + de 5000 collaborateurs et classé 8è dans le Top40, nous sommes le 1er assureur où les femmes se sentent le mieux.

Et pour la première fois en 2021, le groupe compte 6 entreprises certifiées Top Employer : 3 en France (Groupama Assurances Mutuelles, Groupama Nord-Est, Groupama Loire Bretagne) et 3 à l'international (Groupama Assicurazioni, Groupama Asigurari et Groupama Sigorta). La certification Top Employer est un audit des pratiques RH, qui vient les comparer aux meilleures pratiques reconnues dans chaque pays. Pour être certifiée, l'entreprise doit compléter une enquête détaillée, à travers le référentiel "HR Best Practices Survey" (600 pratiques RH).

Et en 2022 le groupe compte 5 entreprises certifiées Top Employer : 2 en France (Groupama Nord-Est, Groupama Loire Bretagne) et 3 à l'international (Groupama Assicurazioni, Groupama Asigurari et Groupama Sigorta). La certification Top Employer est un audit des pratiques RH, qui vient les comparer aux meilleures pratiques reconnues dans chaque pays. Pour être certifiée, l'entreprise doit compléter une enquête détaillée, à travers le référentiel "HR Best Practices Survey" (600 pratiques RH).

Par ailleurs, la mise en place depuis près de 10 ans d'une enveloppe financière destinée à réduire les écarts de salaires entre hommes et femmes a permis de réduire fortement le risque en matière de rupture d'égalité salariale homme/femme, mesure dont bénéficie Groupama Gan Vie depuis sa création en 2010.

Pour 2022 une enveloppe de 80 000 € a été allouée, identique à celle de 2021 pour l'ensemble des entreprises de l'UES. Pour 2023, une enveloppe d'un montant de 100 000€ est prévue.

➤ **En faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées**

Au sein du Groupe Groupama, afin de concrétiser ses engagements sur l'insertion et le maintien dans l'emploi des collaborateurs en situation de handicap, le Groupe :

¹⁵ Universum est un institut de Communication RH - Marque employeur. Leader mondial de la marque employeur, Universum est présent dans plus de 20 pays pour permettre aux employeurs d'attirer les talents grâce à l'analyse de données.

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

L'enjeu de la diversité a été intégré à toutes les formations management. Il existe également une formation « accompagner une personne en situation de handicap ».

Le Groupe Groupama poursuit ses actions dans ce domaine, ainsi par exemple : signature d'un accord Diversité du 4 juin 2021¹⁶) qui intègre, notamment, tout un volet sur le handicap, guide « être aidant familial » mis à jour chaque année et à disposition des salariés – L'évolution de la comptabilisation, plus exigeante encore depuis 2020, de l'emploi des personnes en situation de handicap (TH) nous a amené à renforcer notre politique de recrutement/reconnaissance de TH.

Au sein du Groupama Gan Vie, à signaler que chaque année, des salariés des entreprises du Groupe et leur entreprise participent aux courses *Special Olympics*, qui permettent de récolter des fonds destinés à financer des actions de soutien aux handicapés via le sport. En 2022, GG Vie a participé aux diverses courses solidaires organisées sur les sites de Lille, Nanterre et Bordeaux par l'Association *Special Olympics* en faveur du handicap mental.

Les salariés de Groupama Gan Vie en situation de handicap ainsi que ceux parents d'enfants handicapés ou aidants familiaux bénéficient d'un suivi individualisé par le référent Handicap de l'entreprise.

Chaque salarié est reçu en entretien et invité à s'exprimer sur sa situation personnelle. A partir des difficultés qu'il rencontre, sont identifiées des besoins spécifiques auxquels sont apportées des réponses concrètes et adaptées, au travers des différents accords UES et Groupe, et d'un accompagnement médico-social.

Groupama Gan Vie poursuit également ses actions d'aménagement des postes à la suite des préconisations du médecin du travail, notamment par la mise en place de télétravail (hors impossibilité de mise en œuvre liée par exemple au caractère confidentiel des données traitées par le salarié - données à caractère médical par exemple). En 2022 comme en 2021, avec l'explosion du télétravail depuis 2020 pour faire face à la crise sanitaire, GG Vie a poursuivi les aménagements de poste en télétravail et sur site à destination des salariés en situation de handicap.

¹⁶ Qui se substitue à l'Accord sur la Diversité et l'Egalité des Chances de 2008 et ses deux avenants de 2011 et 2015, ainsi qu'à l'accord UDSG de 2010 et au plan d'actions triennal UDSG 2016-2018.

L'entreprise communique régulièrement en interne sur le handicap auprès de ses collaborateurs à travers différentes actions (ateliers de sensibilisation, présentation d'associations...). En novembre 2022, Groupama Gan Vie a sensibilisé l'ensemble des collaborateurs en communiquant sur le handicap en invitant les collaborateurs à se porter volontaires pour faire découvrir leur métier, pendant une journée, à une personne en situation de handicap en participant au DUODAY. Cette journée de sensibilisation a été l'occasion de recevoir des personnes en situation de handicap sur les différents sites de GGvie que sont Nanterre, Angers, Poitiers et Bordeaux. A la suite de cela, deux personnes en situation de handicap se sont vues proposer un poste en CDD sur le site d'Angers.

La semaine de l'emploi européenne des personnes en situation de handicap a été une semaine de sensibilisation sur le handicap à travers l'organisation sur les 5 sites de l'entreprise d'animations de sensibilisation.

➤ Pour le maintien dans l'emploi des seniors et l'insertion des jeunes

Au sein du Groupe Groupama, en 2021, les entreprises du Groupe ont poursuivi leurs engagements en matière de maintien dans l'emploi des seniors en menant les actions suivantes :

Anticiper les évolutions professionnelles par rapport à la gestion des âges, en maintenant un nombre équivalent de seniors.

Organiser la coopération intergénérationnelle et la transmission des savoirs et des compétences : création de binômes d'échange entre des seniors et des jeunes de l'entreprise, valorisation du parcours du collaborateur et des compétences acquises.

Développer les compétences et qualifications des seniors : actions de formation, entretien de seconde partie de carrière,

Aménager les fins de carrière et la transition entre activité et retraite : formations de préparation à la retraite.

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

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

Soutien des jeunes : les entreprises du Groupe sont également très impliquées dans l'insertion des jeunes. Elles agissent depuis de nombreuses années dans les divers aspects de la construction de leur vie, souvent via des partenariats avec des associations ; ainsi sur le soutien scolaire, comme avec Proximité, l'accès ou la formation au numérique (ex. Becomtech), accompagnement vers la vie professionnelle avec des séances de découverte des métiers, ou d'accompagnement pendant les premières années (prêt de locaux pour start-ups, mécénat de démarrage, etc.) et le mécénat financier apporté à des écoles, associations sportives, etc. Certaines entreprises ont signé la Charte Entreprises & Quartiers devenue le PAQTE en 2018.

Au sein de Groupama Gan Vie, le maintien dans l'emploi des seniors est un objectif constant. Ainsi une attention particulière est apportée à l'amélioration des conditions de travail et la prévention des

situations de pénibilité pour les salariés de 55 ans et plus notamment par l'adaptation des matériels et outils de travail sur recommandation du médecin du travail.

Groupama Gan Vie poursuit l'aménagement en fin de carrière pour faire la transition entre l'activité professionnelle et la retraite mis en place, par l'accord contrat de génération de 2016 ayant pris fin en 2019, pour les salariés de 58 ans et plus, qui ont la possibilité de bénéficier de formules de temps partiel spécifiques destinées à favoriser le maintien dans l'emploi par un allègement du rythme de travail. En effet, ce dispositif a été repris dans le cadre de l'accord GPEC signé le 26 février 2021, donc l'application se poursuit en 2022.

Groupama Gan Vie est aussi acteur de la formation des jeunes. Son engagement en faveur de l'insertion des jeunes répond à un double objectif :

- Offrir une structure d'accueil aux jeunes qui ont besoin de trouver un employeur pour poursuivre leurs études post-bac. Afin de réaliser au mieux cet accompagnement, Groupama Gan Vie a développé des formations spécifiques destinées aux tuteurs.
- A l'issue de leur formation, favoriser le recrutement des jeunes sur les postes à pourvoir au sein de Groupama Gan Vie ou du Groupe Groupama.

➔ Nos résultats et nos indicateurs clés de performance

En faveur de l'égalité hommes femmes

Points sur les objectifs 2022 : **Parité et part des femmes chez les cadres et cadres dirigeants** (objectifs sur le périmètre Groupe)

- 50,9% de femmes cadres en 2022
Le pourcentage de femmes dans l'effectif des cadres a dépassé l'objectif de 48% (le taux reste stable par rapport à fin 2021, il était de 50,06%).
- 26,2% de femmes cadres de direction en global sur le Groupe en 2022
Concernant **le nombre de femmes cadres de direction**, le taux est désormais de 26,2% (contre 26,8% à fin 2021).
- **Indicateurs complémentaires sur la Diversité :**
 - 980 alternants, taux de transformation en CDD ou CDI des alternants : 24,2% (31,4% en 2020)
 - 1 117 salariés handicapés, soit 4% de l'effectif total en CDI (dont 1043 salariés handicapés en France ; dont 97,4% en CDI)

Groupama Gan Vie s'inscrivant pleinement dans cette démarche de Diversité avec 68,3% de femmes en CDI au sein de l'entreprise au 31 décembre 2022, Groupama Gan Vie considère la **mixité comme un véritable atout**. Sachant que les femmes représentent 74,3% des non-cadres.

De plus, les actions mises en œuvre par Groupama Gan Vie ont abouti aux évolutions positives suivantes :

Objectif : atteindre un pourcentage de femmes d'au moins 48% dans l'effectif des cadres.

Indicateur clé de Performance (KPI) : 61,3%

Au 31 décembre 2022, c'est le pourcentage de femmes cadres en CDI au sein de Groupama Gan Vie. La part de femmes cadres en CDI poursuit sa légère progression (60,8% en 2021) et dépasse l'objectif Groupe fixé à 48%.

A noter également ci-après le bilan sur 5 ans des mesures de résorption des écarts de salaires homme/femme à Groupama Gan Vie qui a permis de réduire des écarts de rémunération impactant majoritairement des femmes :

Années	Salariés		Montant
	Femmes	Hommes	
2022	20	0	33 640 €
2021	15	2	24 466 €
2020	15	1	24 505 €
2019	7	4	22 750 €
2018	6	3	21 450 €

Par ailleurs, en 2022, **4,3% des femmes** ont obtenu une promotion contre 4,5 % en 2021.

Au 31 décembre 2022, on constate à Groupama Gan Vie que, comme en 2021, les familles de métiers « fonctions supports » comptent 59% de femmes, contre 71% dans les familles de métiers « cœur de métier ».

	Famille de métiers Groupe	2022			2021		
		Femme	Homme	Total	Femme	Homme	Total
Coeur de métier	Commercial	81	50	131	70	49	119
	Gestion des contrats & services	758	247	1005	766	236	1002
	Marketing	50	27	77	53	19	72
	Technique assurance & services	67	61	128	74	61	135
	Contrôle technique et prévention	19	6	25	15	5	20
Total Coeur de métier		975	391	1366	978	370	1348
Support	Comptabilité & reporting	50	32	82	64	28	92
	Communication Information	17	4	21	15	3	18
	Juridique	22	4	26	15	6	21
	Gestion des risques & Pilotage	78	42	120	80	46	126
	Ressources Humaines	40	7	47	32	5	37
	Secrétariat et assistanat	15	2	17	23	5	28
	Système d'information	108	138	246	107	131	238
Total Support		330	229	559	336	224	560
Effectif total		1305	620	1925	1314	594	1908

➤ **En matière d'égalité salariale entre les femmes et les hommes**

Les risques en matière d'inégalité entre les femmes et les hommes pouvant intervenir en matière de contentieux ou de non-respect des normes légales ont conduit le Groupe et Groupama Gan Vie à mettre en place une série de dispositifs afin de réduire ce risque. La nouvelle réglementation issue de la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel du 5 septembre 2018 et du décret n°2019-15 du 8 janvier 2019 a renforcé les obligations des entreprises en la matière en prévoyant une sanction financière pouvant aller jusqu'à 1% de la masse salariale en cas de non atteinte de certains critères. Ce risque financier se double d'un risque en termes d'image, les résultats d'atteinte de ces critères devant être communiqués sur le site internet des entreprises.

Il est fait ainsi obligation aux employeurs d'au moins 50 salariés de publier chaque année des indicateurs relatifs aux écarts de rémunération entre les femmes et les hommes et aux actions mises en œuvre pour les supprimer selon des modalités et une méthodologie qui sont déterminées par décret (C. trav. art. L 1142-8 nouveau).

Les informations sur la méthodologie et le contenu des indicateurs doivent figurer dans la base de données économiques et sociales mise à disposition des représentants du personnel (C. trav. art. L 2312-18 modifié).

Si les résultats sont en dessous de 75 points/100, la négociation relative à l'égalité professionnelle doit porter sur les mesures adéquates et pertinentes de correction et, le cas échéant, sur la programmation annuelle ou pluriannuelle, de mesures financières de rattrapage salarial. En l'absence d'accord ces mesures sont déterminées unilatéralement par l'employeur après consultation du CSE (C. trav. art. L 1142-9 nouveau).

Indicateurs à mesurer et à publier :

- L'écart de rémunération entre les femmes et les hommes ;
- L'écart de taux d'augmentations individuelles entre les femmes et les hommes ;
- L'écart de taux de promotions entre les femmes et les hommes ;
- Le pourcentage de salariées augmentées à leur retour de congé maternité ;
- Le nombre de salariés du sexe sous-représenté parmi les 10 salariés les mieux payés de l'entreprise.

Les indicateurs sont calculés chaque année au plus tard le 1er mars à partir des données de l'année précédente appréciée au dernier jour de la période de référence annuelle choisie par l'employeur. La première publication des résultats devait intervenir au 1er mars 2019 et l'atteinte d'au moins 75 points sur 100 doit être réalisée au bout de 3 ans.

L'atteinte de ces critères se mesure au niveau de l'UES à laquelle appartient Groupama Gan Vie. Pour autant, chaque établissement de l'UES dont Groupama Gan Vie se doit d'atteindre au mieux ces critères. Afin de se mettre en conformité, la DRH de Groupama Gan Vie a participé aux groupes de travail mis en place au niveau du Groupe afin d'une part d'analyser précisément les critères issus du décret et de mettre en place les actions correctrices afin d'atteindre le seuil minimal de 75 points.

Le suivi de ces indicateurs afin de répondre aux obligations légales est inscrit au plan d'actions de la DRH.

Afin de suivre ces indicateurs et d'engager les actions correctrices permettant d'atteindre les objectifs fixés par cette nouvelle réglementation au 1er mars 2022 des points réguliers de suivi seront menés au niveau de la DRH de Groupama Gan Vie et de l'UES. Afin de mener cette analyse les services études du Centre d'expertise RH sont associés aux services RH afin de disposer des indicateurs les plus fiables et d'engager les actions correctrices.

L'étude des critères légaux constitueront ainsi les indicateurs clés de performance.

Conformément aux dispositions légales, il a été publié fin février 2022 l'index en matière d'égalité salariale femmes-hommes. La note obtenue, sur le périmètre de l'UES, est de 86/100 (87/100 l'année précédente) soit au-dessus du niveau minimum prescrit.

	Indicateur calculable	Valeur de l'indicateur	Points obtenus	Nombre de points maximum de l'indicateur	Nombre de points maximum des indicateurs calculables
Ecart de rémunération entre les femmes et les hommes	oui	3,3	36	40	40
Ecart de taux d'augmentations individuelles entre les femmes et les hommes	oui	7,8	20	20	20
Ecart de taux de promotions entre les femmes et les hommes	oui	1,7	15	15	15
Pourcentage de salariées augmentées à leur retour de congé maternité	oui	100	15	15	15
Nombre de salariés du sexe sous-représenté parmi les 10 salariés les mieux payés de l'entreprise	oui	1	0	10	10
Total des indicateurs calculables			86		100
INDEX (sur 100 points)			86		100

Objectif : obtenir au moins 80 points, sur un maximum de 100, relatifs aux indicateurs en matière d'égalité salariale femmes-hommes.

Indicateur clé de Performance (KPI) : 86/100

Au 31 décembre 2021 (chiffre publié en février 2022), c'est le nombre de points obtenus dépassant l'objectif d'au moins 75 points sur un maximum de 100, relatifs aux indicateurs en matière d'égalité salariale femmes-hommes, soit un maintien de la bonne performance par rapport à 2021.

➤ **En faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées**

Au sein du Groupe Groupama : L'objectif d'emploi des salariés handicapés sur le périmètre France du Groupe est sur 3 ans de 100 nouveaux salariés handicapés par an dans l'effectif.

Les salariés handicapés en CDI en France représentent, en 2022, 3,9% de l'effectif total (au niveau de la moyenne de la branche Assurance, à 3,4% en 2018). Entre 2011 et 2021, ce taux est passé de 2,9% à 3,9% dans le Groupe en France. Cette progression résulte des actions mises en œuvre à la suite des accords conclus au niveau Groupe et dans toutes les entreprises.

Au sein du Groupe Groupama, on compte 1 228 salariés handicapés en 2022, soit 4,4% de l'effectif total en CDI (4,4% en France ; 4% en 2021).

Le montant de la contribution versée à l'AGEFIPH ne sera disponible qu'à fin avril 2023.

Au sein de Groupama Gan Vie, sur l'ensemble des effectifs au 31 décembre 2022, 84 salariés dont 79 CDI, 4 CDD et 1 alternant sont en situation de handicap. 12 recrutements ont eu lieu en 2022 (4 CDI, 7 CDD et 1 alternant). Une augmentation des recrutements par rapport à 2021 où il y avait eu 9 recrutements (4 CDI, et 5 CDD).

Objectif : atteindre le seuil légal d'emploi de salariés handicapés (6%).

Indicateur clé de Performance (KPI) : 4,7%

Au 31 décembre 2022, c'est le taux moyen d'emploi de salariés handicapés en CDI.

Ce taux est donc en deçà de l'objectif de 6% mais il est en augmentation depuis l'exercice précédent : Groupama Gan Vie comptait 84 salariés en situation de handicap, soit 4,7% au 31 décembre 2022, contre 68 salariés et un taux de 3,9% en 2021.

L'augmentation du nombre de salariés se déclarant titulaire d'une RQTH reste un objectif majeur pour 2023 qui se mesurera par le nombre de salariés déclarés. A cette fin, diverses actions de communication et de sensibilisation seront déployées afin de parvenir à cet objectif ainsi que des mesures incitatives pour faire connaître à l'entreprise sa RQTH, dans le cadre de l'accord relatif à la GPEC et à la mixité des métiers signé le 26 février 2021.

➤ **Pour le maintien dans l'emploi des seniors et l'insertion des jeunes**

Au sein de Groupama Gan Vie, on compte **28,2% de seniors de 50 ans et plus** au sein de ses effectifs au 31 décembre 2022, soit 543 personnes, dont :

- 47,3% de non-cadres ;
- 52,7% de cadres.

Parmi cette même population :

- 63,4% exercent une activité dans une famille de métiers « cœur de métiers » ;
- 36,6% exercent une activité dans une famille de métiers « fonctions supports ».

Les dispositifs de l'accord contrat de génération signé en 2016 pour une durée de 3 ans qui ont pris fin en 2019 ont été repris dans l'accord relatif à la GPEC et à la mixité des métiers signé le 26 février 2021. Groupama Gan Vie a poursuivi en 2020 et 2021 sa politique proactive en matière d'emploi de salariés seniors en signant avec toutes les organisations syndicales l'accord susvisé.

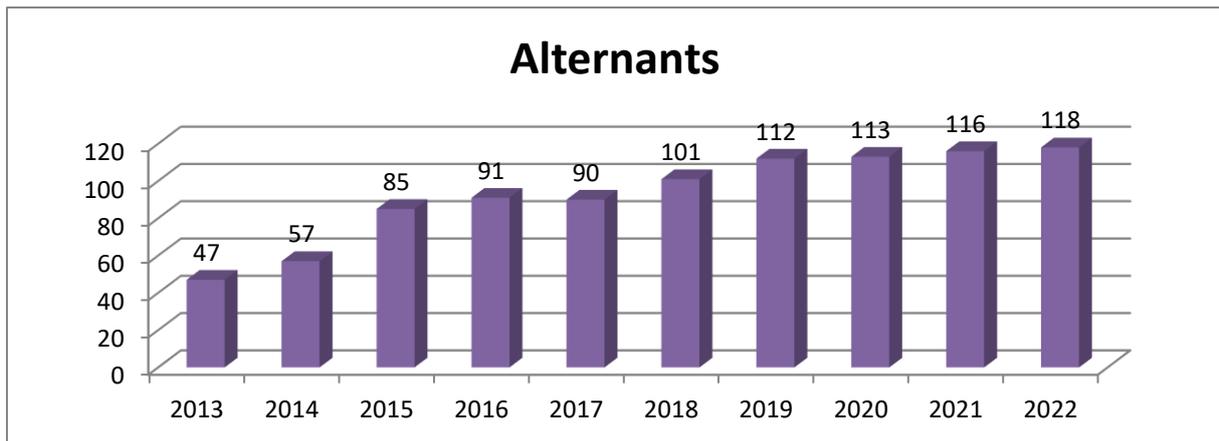
La prise en compte du risque en matière discrimination se traduit ainsi par un ensemble de dispositifs conventionnels comportant des objectifs et un suivi réalisé notamment par la référente en matière de diversité et handicap et les consultants RH intervenant au sein de la Direction des Ressources Humaines de Groupama Gan Vie.

Objectif : atteindre au moins 23% des effectifs de salariés seniors (50 ans et plus).

Indicateur clé de Performance (KPI) : **28,2%** (soit 543 personnes) de seniors de 50 ans et plus au sein de ses effectifs au 31 décembre 2022.

L'objectif est donc atteint et ce taux est en légère augmentation par rapport à l'exercice précédent et l'on progresse en nombre de personnes (26,8% de seniors de 50 ans et plus au sein des effectifs au 31 décembre 2021, soit 511 personnes).

En matière d'embauche des jeunes, Groupama Gan Vie respecte largement le quota légal de recours à l'alternance fixé à 5% avec un nombre d'alternants en constante progression et qui s'élève à 118 alternants au 31 décembre 2022 (soit 113 contrats d'apprentissage et 5 contrats de professionnalisation). L'objectif de Groupama Gan Vie est bien d'aller au-delà du quota légal de recours à l'alternance.



Objectif : atteindre un quota d'alternant supérieure de 0,5 point au minimum légal (5%).

Indicateur clé de Performance (KPI) : 6,1%

Au 31 décembre 2022, c'est le pourcentage de l'effectif que représentent les jeunes en alternance au sein de Groupama Gan Vie.

L'objectif de 5,5% est donc dépassé. Ce taux est identique à celui de 2021.

En 2022, Groupama Gan Vie a recruté :

- 14 alternants de la Promotion 2020-2021 ont été recrutés à la fin de leurs études en CDI
- 10 alternants de la Promotion 2020-2021 ont été recrutés à la fin de leurs études en CDD

Par ailleurs :

- 9 alternants de la Promotion 2019-2020 ont été recrutés à la fin de leurs études en CDI

3.3 Maîtriser les risques identifiés dans le domaine sociétal

3.3.1 Être garant d'un bon conseil et d'une communication explicite afin de prévenir le risque de défaut de conseil

Engagement RSE : être une entreprise capable de donner le bon conseil à ses assurés, dans leur intérêt, et au moyen d'une communication claire.

→ Notre politique et nos actions en matière de bon conseil et de communication explicite

Du point de vue conception de l'offre, le dispositif de gouvernance produit a été déployé depuis début 2019, afin notamment de se mettre en conformité avec la réglementation DDA¹⁷. Cette réglementation impose notamment de concevoir des produits adaptés aux besoins d'une clientèle cible identifiée. Afin de respecter le formalisme du processus et d'assurer un bon suivi de commercialisation, cette gouvernance a prévu d'intégrer des étapes de validation, pour toute création ou modification significative de produit, mais également de réaliser des analyses post-mise en marché (notamment par l'intermédiaire d'une remontée de terrain de la part des réseaux de distribution) afin de s'assurer que nos produits répondent durablement aux besoins de la clientèle. L'objectif de Groupama Gan Vie est de ne pas faire de ventes hors marché cible et hors canal cible.

D'un point de vue distribution, ce dispositif s'est accompagné d'un renforcement significatif de la qualité et du niveau de formalisation en matière de devoir de conseil avec le développement des outils d'aide à la vente pour chaque réseau afin de sécuriser et assurer une traçabilité des actes commerciaux ; ainsi, la démarche de vente intègre désormais pleinement la découverte client, en développant l'écoute active et le recueil des besoins du prospect, afin de lui proposer un produit répondant entièrement à ses attentes. En effet, les outils d'aide à la vente mis à disposition des réseaux de distribution intègrent notamment une analyse des besoins du client et, en particulier pour l'activité d'épargne, des règles prédéfinies permettant de formuler des propositions d'allocation d'actifs adaptées au profil de celui-ci (expertise en matière financière et appétence au risque).

D'un point de vue gestion, les équipes de Groupama Gan Vie ont considérablement renforcé leur niveau de service afin de répondre aux exigences de nos réseaux de distribution et de leurs clients finaux.

Un dispositif de traitement des réclamations à trois niveaux¹⁸ est implémenté et permet de répondre au mieux aux insatisfactions clients et d'apporter les arguments qui viseront à traiter les différents cas.

Enfin, le dispositif de contrôle permanent (niveaux 1 et 2) intègre des indicateurs relatifs au respect du devoir de conseil.

¹⁷ Directive sur la Distribution en Assurance entrée en vigueur le 01/10/2018, dont les objectifs portent essentiellement sur la protection des consommateurs, l'harmonisation des dispositions au sein de l'UE et l'amélioration de la transparence vis-à-vis des assurés.

¹⁸ i.e. niveau 1 : réseau ou gestion / niveau 2 : service interne à Groupama Gan Vie dédiée au traitement des réclamations / niveau 3 : médiateur.

Groupama Gan Vie travaille par ailleurs sur le renforcement de la gamme d'offres de « *gestion déléguée* » en mettant en place une approche durable et orientée sur des thématiques précises pour répondre aux souhaits des clients d'investir sur des thèmes spécifiques et apporter davantage de personnalisation.

Toutes les offres de Groupama Gan Vie disposent au moins d'une Unité de Compte avec le label ISR.

→ Nos résultats et notre indicateur clé de performance

L'indicateur clé de performance, établis à partir des échanges en comité produits, reprend le modèle de celui définis par le Groupe : 'nombre de ventes hors marché cible'.

Objectif : Atteindre un taux de moins de 1% de ventes hors marché cible

Indicateurs clés de performance (KPI) :

Remontées de ventes hors marché cible :

- Ventes hors marché cible en 2022 : 222

Les ventes hors marché cible en 2022 représente 0,2% du volume total de ventes étant de 115 138 en 2022. Le nombre de ventes hors cible est en augmentation par rapport à 2021 du fait d'une définition plus restrictive des marchés cibles mais reste dans des proportions acceptables par rapport à notre objectif étant de 1%.

3.3.2 Être garant de la qualité et de la satisfaction client afin de réduire le risque de l'insatisfaction client

Engagement RSE : Assurer la meilleure qualité de service à nos clients en tenant compte de l'intérêt de nos clients

→ Notre politique et nos actions en matière de qualité et de satisfaction client

La mesure de la satisfaction client est un axe en plein développement au sein de Groupama Gan Vie, qui vise à généraliser de nouvelles actions autour de 3 axes :

- La mesure de la satisfaction client à travers différentes expériences client
- La mise en place de plans d'amélioration de la qualité de service client
- L'animation des équipes autour de la satisfaction client

Ces initiatives s'inscrivent dans le cadre de deux objectifs Groupe :

- Optimiser les parcours clients clés, en lien avec les parcours métiers

L'objectif de Groupama Gan Vie, impulsé par le Groupe Groupama est d'être le « Champion de l'accompagnement client ».

Le dispositif d'enquêtes clients est passé d'une phase de test (2019) à une phase de généralisation (2020) et d'utilisation systématisée par les managers d'équipes Gestion concernés, pour piloter leur activité et identifier les pistes d'amélioration de la satisfaction clients.

De nouvelles enquêtes clients "à chaud" ont été mises en place pour mieux couvrir les interactions principales entre GG Vie et les clients. Désormais les enquêtes suivantes sont en production pour GG Vie :

- En Epargne / Retraite : SRC appels sortants, SRC appels entrants, rachat, retrait, arbitrage, gestion
- En Prévoyance : SRC appels entrants, assurance emprunteur, demande de prestations, émission prévoyance, résiliation
- Réintégration des enquêtes des réseaux post rendez-vous commercial avec les conseillers Gan Prévoyance et Gan Patrimoine.

Par ailleurs, afin d'avoir une vision plus complète de l'expérience client :

- Une mission d'accompagnement a été menée et des recommandations ont été émises par un cabinet de conseil externe sur la dimension expérience Client et satisfaction client. La mise en place des recommandations est pilotée par le même cabinet de conseil en 2022, devant se terminer en T1 2023.
- Création de la Direction Expérience Client, avec la mise en place de comités Expérience Client transverse aux entités de GG Vie (GG Vie (métier Epargne Retraite et Prévoyance et réseau Gan Patrimoine et Gan Prévoyances). La Direction Expérience client est sponsorisée par la Direction Générale de GG Vie, Gan Patrimoine et Gan Prévoyance via le Comité Sponsor.

Enfin, un outil d'analyse sémantique (ERDIL) permettant l'analyse / classification automatique des milliers de verbatim issus des enquêtes de satisfaction a été mis en place.

À la suite de la mise en place de ces actions, les principaux axes d'amélioration identifiés concernent :

- L'optimisation des parcours clients en augmentant le taux de résolution au premier contact et en plaçant le client au centre (revue de processus avec l'ensemble des services contributeurs et en lien avec les réseaux de distribution)
- La mise en place d'actions de coaching et d'accompagnement au sein du service relation clients
- L'étude de solutions techniques à mettre en place afin de mieux accompagner le client dans ses démarches sur l'espace client.

En parallèle, la direction Individuelles poursuivra en 2023 les actions déjà entreprises :

- Animation des équipes autour de la satisfaction client (communication régulière des résultats des enquêtes et de leur progression dans le temps, ...)
- Mise en œuvre de plans d'actions permettant d'améliorer en continu l'expérience client (processus, optimisation des circuits avec les services tiers, évolutions outils, démarche d'innovation en portant la voix du client au sein de l'entreprise, ...)
- Mise en place d'actions d'accompagnement et de montée en compétence des équipes au regard des attentes et des retours des clients ;
- Intégration d'objectifs individuels en lien avec la satisfaction client pour les téléconseillers SRC, en complément des objectifs déjà existants.

- Continuité du projet Gan Prévoyances « Enquêtes Post RDV visite conseiller » dont la généralisation avait été programmée au 01/01/2022, formation et acculturation du réseau des managers de Gan Prévoyance.
- Continuité du chantier transverse « Gestion des mécontents », parcours client spécifique et traçage des rappels des clients mécontents qui ont répondu à une enquête.

La direction Individuelles a lancé en 2022 :

- le projet de pilotage de l'Expérience Client dont l'objectif est de piloter l'expérience client au global au travers de la mesure de 3 axes : Voix du client / Parcours Client / Comportement Client ;
- le projet de réinventer tous les parcours client. Les deux premiers parcours initiés en 2022 sont le parcours relationnel socle et transformer les pépins en Pépites.

En 2023, poursuite des Comités Expérience client continuer d'avoir une instance de partage des initiatives expérience client des métiers & réseaux.

➔ Nos résultats et notre indicateur clé de performance

Les indicateurs clés de performance concernent les tests menés en 2022. Ils ont été recueillis à partir de l'outil de pilotage « QlikSense ».

Périmètre Epargne/Retraite/Prévoyance :

- en Epargne / Retraite : SRC appels sortants, SRC appels entrants, rachat, retrait, arbitrage, gestion
- en Prévoyance : SRC appels entrants, assurance emprunteur, demande de prestations, émission prévoyance, résiliation

Enquêtes :

325 480 enquêtes envoyées par email / 39 547 retours soit 12,1% de taux de réponse.

Objectif : atteindre un taux global de satisfaction client d'au moins 70%.

Indicateurs clés de performance (KPI) :

- Taux de satisfaction globale : 86,5%
- 55,2% des clients ont généré un indice net de recommandation (INR) de 9 ou 10 (très satisfaits)

La satisfaction client a continué à progresser en 2022. Sur l'exercice 2021, 135 014 enquêtes avaient été envoyées par email avec un taux de retour de 13,8% (39 547 retours). Le taux de satisfaction globale était de 76% et l'indice net de recommandation (INR) de 9 ou 10 s'élevait à 42,4%. Avec une augmentation de 141,07% du nombre d'enquêtes envoyées, le taux de retour a légèrement baissé (-1,7%). Le taux de satisfaction globale s'est quant à lui amélioré de 10,5 points et l'indice net de recommandation (INR) de 9 ou 10 (très satisfaits) a augmenté de 12,8 points pour l'année 2022.

3.3.3 Apporter des solutions soutenables dans la durée pour les souscripteurs face aux phénomènes économiques et sociétaux afin de réduire les risques relatifs à la confidentialité des données

Engagement RSE : être une entreprise capable de donner aux assurés des solutions abordables économiquement, face aux grandes évolutions sociétales, tout en étant présent dans la durée auprès d'eux.

→ Notre politique et nos actions en matière de protection des données personnelles

Afin de protéger l'intérêt de ses clients et de leurs données personnelles mais également de prévenir les risques relatifs à l'intégrité et à la sécurité de celles-ci, Groupama Gan Vie a adopté des dispositifs de sensibilisation auprès de l'ensemble de ses collaborateurs, notamment à travers le déploiement à partir de 2019 d'un module e-learning dédié ainsi qu'à la diffusion de procédures et modes opératoires via le site Intranet de la compagnie.

Concernant le module e-learning, Groupama Gan Vie s'est fixé un objectif de déploiement à hauteur de 80% à fin 2021.

Considérant les risques suivants, Groupama Gan Vie présente une exposition limitée compte tenu de l'adoption des pratiques déployées au niveau du Groupe :

- Risque d'atteintes graves aux droits de l'homme, à la santé et à la sécurité des personnes par les activités des sous-traitants et fournisseurs (lorsque ces activités sont rattachées à notre relation) :
 - En référence aux dix principes de la Charte du Pacte mondial et à la Charte de la diversité, la politique d'achats du Groupe s'est dotée d'engagements RSE, parmi lesquels figure une Charte de déontologie Achats, intégrée dans le règlement intérieur de Groupama Assurances Mutuelles. Trois aspects y sont particulièrement développés : la prise en compte des modes de fabrication des matériels, du comportement des fournisseurs au sujet de ces modes de fabrication, et le respect du droit du travail et des règles de l'OIT par le fournisseur.
 - Groupama a également signé la Charte Inter-entreprises, qui incite notamment à privilégier les relations durables avec les PME, à incorporer des critères RSE dans le choix des fournisseurs et à prendre en compte la responsabilité territoriale d'un grand Groupe.
 - Par ailleurs, dans nos appels d'offres, nous demandons à nos fournisseurs, dans le cadre de la Charte RSE Fournisseurs ou de clauses contractuelles spécifiques, de déclarer s'ils respectent les principes de l'OIT, de la déclaration universelle des Droits de l'Homme et de la Charte du Pacte mondial (conditions de travail, respect de l'environnement, éthique), et nous les incitons à adopter un comportement écoresponsable (conception des produits, formation du personnel, acheminement, gestion des déchets). Une clause « RSE » est insérée dans les contrats.
 - Les achats réalisés par le Groupe portent essentiellement sur quatre pôles :
 - Informatique et télécommunications,
 - Prestations intellectuelles (conseil en stratégie, conseil en RH, formation, marketing, voyages, etc.),

- Moyens généraux (gestion du bâtiment dans son ensemble : construction, service aux occupants, etc.),
 - Achats assurantiels.
- Risque d'atteintes à la santé et sécurité des consommateurs (assurés) : Groupama Gan Vie s'insère dans la gouvernance des données Groupe.
 - Ainsi, le Code de conduite Groupe précise que les entreprises du Groupe veillent à ce que les informations personnelles collectées et traitées ne portent atteinte ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles. Elles s'engagent également à respecter les droits des personnes concernées et à prendre toutes mesures pour protéger leur confidentialité.
 - Groupama a décidé en 2007 de désigner un CIL¹⁹ pour le Groupe, dont les missions sont définies par la loi, et qui consistent notamment à établir et tenir à jour la liste des traitements en vigueur dans les entreprises du Groupe, à conseiller, former, à veiller à la conformité aux réglementations en la matière (a priori, a posteriori), alerter et gérer les droits des personnes. Elle assure de fait les relations avec la CNIL.
 - Depuis l'entrée en application du RGPD le 25 mai 2018, le CIL Groupe a laissé la place au DPO France (*Data Privacy Officer*), qui prend également les missions du CPO Groupe. Dans la perspective de l'entrée en vigueur du Règlement Général sur la Protection des Données en 2018, le Groupe avait nommé un « *Corporate Privacy Officer* » (CPO) Groupe en 2016. L'intérêt de cette désignation réside essentiellement dans l'instauration d'un pilotage et d'une animation de la gouvernance « Données personnelles » au niveau Groupe, en capitalisant sur le socle de gouvernance des données personnelles mis en œuvre en France par le DPO, permettant ainsi de réduire les risques. Chaque filiale internationale a également désigné un DPO auprès de son autorité de contrôle nationale.
 - Ainsi, le DPO France (& CPO Groupe), assisté de son équipe, assure ce rôle et ces missions pour l'ensemble des entreprises du Groupe. La fonction de DPO France Mutualisé est indépendante du fait de la loi et rattachée au Secrétaire Général, membre du Comité de Direction Générale. Elle répond aux exigences légales et réglementaires régissant les conditions de désignation d'un DPO, et a fait l'objet d'une désignation à la CNIL. Cette fonction est soumise à un devoir d'alerte, et doit rendre compte de ses activités au travers de l'élaboration d'un « bilan annuel d'activité » présenté au responsable de traitement et tenu à disposition de la CNIL.
 - S'agissant des données à caractère personnel, le contrôle de la conformité constitue l'une des missions assurées par le DPO France & CPO Groupe et ses équipes. La conformité des traitements de données à caractère personnel couvre non seulement les thèmes précités portant sur le cœur de métier du Groupe (assurance non-vie, assurance vie, gestion d'actifs, immobilier, ...) mais également sur tous autres thèmes dès lors que des données à caractère personnel sont concernées (ex : ressources humaines, dispositifs de vidéosurveillance, activités de services, ...).

¹⁹ Correspondant Informatique et Libertés.

- Groupama Gan Vie a également désigné son propre DPO (appelé « DRPO », équivalent à « Délégué Relais à la Protection des Données »), dont les missions s'inscrivent pleinement dans les objectifs fixés par le Groupe.
- Le DRPO Groupama Gan Vie accompagne les métiers sur tous les sujets en matière de protection des données.
- Il peut également être en contact direct avec les clients pour répondre à leurs questions et demandes de droit relatives à la protection des données personnelles.
- L'Enfin, il assure la sensibilisation des collaborateurs au travers de communications via emails et sur l'intranet de la compagnie.

→ Nos résultats et notre indicateur clé de performance

Les indicateurs clés de performance sont établis à partir d'une extraction de la plateforme de suivi des modules de formation. L'extraction issue de la plateforme de suivi comprend l'ensemble des inscriptions depuis la mise en place du module, en 2019, jusqu'à la date de l'extraction (11/01/2023).

Déploiement du module e-learning « RGPD » :

- 1 871 collaborateurs inscrits

Objectif : atteindre un taux d'achèvement du e-learning dédié à la protection des données d'au moins 80%.

Indicateurs clés de performance (KPI) :

- Taux d'achèvement à fin 2022 : **91,1% au global**

L'objectif de 80% de taux d'achèvement est donc dépassé. Le taux d'achèvement est en augmentation de 4,9 points par rapport à l'exercice 2021 (le taux d'achèvement était de 86,2% pour 1 922 collaborateurs inscrits).

3.3.4 Prévenir le risque de corruption et d'évasion fiscale

Engagement RSE : Veiller au respect de la déontologie et de l'éthique en adoptant un code de conduite tenant compte des droits des personnes et des règles sociétales.

→ Notre politique et nos actions engagées pour prévenir la corruption et l'évasion fiscale

La Loi du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite Sapin 2, est entrée en vigueur le 1er juin 2017. Elle instaure une obligation générale de prévention contre les risques de corruption et de trafic d'influence pour les entreprises de plus de 500 salariés et dont le chiffre d'affaires est supérieur à 100 millions d'euros.

Toutes les entreprises du Groupe Groupama sont soumises aux dispositions de la loi « Sapin II » du 9 décembre 2016 et de la loi sur le devoir de vigilance des sociétés mères du 27 mars 2017, instituant

l'obligation de mise en œuvre d'un dispositif d'alerte interne (« *whistleblowing* ») à destination de leur personnel.

Ce dispositif permet le recueil des signalements relatifs à l'existence de conduites ou de situations contraires au code de conduite de la société portant sur les domaines suivants :

- Conflit d'intérêts ;
- Corruption, trafic d'influence ;
- Atteinte aux droits humains et libertés fondamentales ;
- Atteinte à l'environnement ;
- Fraude interne ;
- Crime ou délit ;
- Menace ou préjudice grave pour l'intérêt général.

Ces dispositions sont traduites notamment dans la Charte Éthique et le Code de conduite du Groupe Groupama qui ont été annexées au Règlement Intérieur de chacune des entreprises du Groupe après consultation de leurs instances représentatives du personnel respectives.

Le Code de conduite comporte une annexe « modalités & processus du droit d'alerte éthique » décrivant les modalités détaillées du dispositif de signalement mis à disposition des salariés, mandataires et agents généraux de chacune des entreprises du Groupe Groupama.

Les dispositifs d'alertes automatisés sont des traitements sensibles. Des mesures pour préserver la confidentialité des informations doivent être mises en œuvre tout au long de la chaîne de traitement de l'alerte, tant à l'occasion du recueil des informations, que lors de la communication ou de la gestion des alertes, ou encore de leur conservation/archivage et de leur destruction.

Afin d'assurer au lanceur d'alerte la protection nécessaire à la remontée de sa révélation, toutes les entreprises du Groupe ont la charge de mettre en œuvre des procédures appropriées de sécurité et de confidentialité des données recueillies.

Pour l'alerte éthique, le collaborateur a la possibilité de saisir sa hiérarchie directe ou indirecte, ou le référent désigné, à savoir le responsable de la Fonction clé Vérification de la Conformité de l'entreprise.

L'ensemble de ces informations ont été transmises par la Direction des Ressources Humaines Groupe auprès des Directions Ressources Humaines tant des entreprises France qu'Internationales du Groupe, relayées par la Direction Conformité Groupe auprès de la filière Conformité de ces entités, ainsi que par le DPO Groupe auprès des DRPO.

Concernant les modalités de signalement des alertes éthiques, le choix du Comité Éthique du Groupe s'est porté sur la mise en place de procédures d'alerte interne au niveau de chaque entreprise du Groupe.

La Conformité Groupe a la charge du traitement des alertes pour Groupama Assurances Mutuelles ainsi que de la coordination de ce dispositif auprès de la Filière Conformité des entreprises du Groupe.

Le Groupe Groupama a opté pour une réception de l'alerte éthique par le Responsable de la Fonction Clé Vérification de la Conformité, par voie dématérialisée. Il s'agit d'une boîte mail dédiée à la gestion des alertes et sécurisée. L'objectif est de garantir d'une part que seules les personnes habilitées et clairement identifiées y aient accès, et d'autre part, d'éviter la circulation des saisines/mails dans l'entreprise. Cette modalité technique constituait un facteur essentiel du processus de préservation de la confidentialité des données transmises dans le cadre de ce dispositif.

Les managers, susceptibles d'être informés d'un comportement contraire au code de conduite ou à la charte éthique, ont été sensibilisés sur ces modalités et pourront soit indiquer la voie à suivre pour le collaborateur (effectuer une saisine directement sur l'adresse email sécurisée), soit transmettre directement sur cette adresse email sécurisée la saisine qu'ils auraient eux-mêmes reçue.

En 2022, un élargissement du statut de lanceur d'alerte et un renforcement de sa protection est mis en place au travers de la loi du 21 mars 2022 qui transpose en droit français la directive européenne du 23 octobre 2019 sur la protection des personnes qui signalent des violations du droit de l'Union européenne. En phase avec cette évolution, les personnes « en lien » avec les entreprises de Groupama Gan Vie peuvent exercer le droit d'alerte s'ils soupçonnent ou sont témoin d'actes contraires à la charte ou au code, ou disposant d'informations sur des crimes et délits ou violations (tels qu'énoncé à l'art 6 de la loi Sapin 2 modifiée).

En vue d'assurer la protection des données personnelles, de préserver les informations confidentielles et de veiller au respect des règles de conservation des données (archivage/destruction), un dispositif spécifique a prévu de faire signer un engagement de confidentialité aux personnes amenées à assurer la réception et/ou la gestion d'une alerte.

Groupama Gan Vie s'est doté de procédures anti-corruption :

- Une procédure est dédiée aux cadeaux et invitations, permettant d'encadrer la réception et la remise de cadeaux et invitations à des tiers.
- Une autre procédure définit les règles applicables en matière de sponsoring et de mécénat.
- Enfin, une procédure dédiée aux conflits d'intérêts a été déployée, une attestation de déclaration de conflit d'intérêts est d'ailleurs renseignée par tous les nouveaux entrants, en CDI, à l'embauche.

Les collaborateurs ont reçu des communications sur les procédures cadeaux et invitations et conflits d'intérêts, permettent la diffusion d'une culture anti-corruption.

En 2019, Groupama Gan Vie a déployé un module e-learning dédié auprès de l'ensemble de ses collaborateurs. L'objectif de ce module était d'informer sur les différentes natures de corruption et de trafic d'influence mais également de sensibiliser sur les risques associés.

Concernant le module e-learning, Groupama Gan Vie s'est fixé un objectif de déploiement à hauteur de 80% à fin 2022.

Enfin, sur le volet fiscal, Groupama Gan Vie ne souscrit pas d'affaires auprès de clients n'ayant pas la qualité de contribuables français, dans le cadre de ses activités. Toutefois, les processus de distribution

de la société ont bien prévu, par l'intermédiaire de ses outils d'aide à la vente déployés auprès des réseaux de distribution, l'identification de clients américains ou étrangers, qui auraient la qualité de contribuables français, afin de respecter les réglementations FATCA et CRS.

→ **Nos résultats et notre indicateur clé de performance**

Les indicateurs clés de performance sont établis à partir d'une extraction de la plateforme de suivi des modules de formation. L'extraction issue de la plateforme de suivi comprend l'ensemble des inscriptions depuis la mise en place du module, en 2019, jusqu'à la date de l'extraction (11/01/2023).

Alertes éthiques transmises au responsable de fonction clé « Vérification de la Conformité » :

- Nombre d'alertes transmises en 2022 : 0

Déploiement du module e-learning « Lutte contre la corruption » :

- 1 854 collaborateurs inscrits

Objectif : atteindre un taux d'achèvement du e-learning dédié à la lutte contre la corruption d'au moins 80%.

Indicateurs clés de performance (KPI) :

- Taux d'achèvement à fin 2022 : **88,7% au global**

Ce taux d'achèvement est supérieur de 8,7 points par rapport à l'objectif de 80% et a progressé de 5,1% depuis l'exercice précédent, le taux d'achèvement étant de 83,6% fin 2021.

3.4 Maîtriser les risques liés aux conséquences du changement climatique identifiés dans le domaine environnemental

Engagement RSE : Agir pour la préservation de l'environnement en assurant une gestion responsable des actifs tenant compte des enjeux environnementaux

→ Notre politique et nos actions dans l'adaptation aux conséquences du changement climatique

Nous définissons l'investissement durable comme l'intégration dans nos processus d'investissement des facteurs environnementaux, sociaux/sociétaux et de gouvernance (ESG) au service de la maîtrise des risques financiers et du financement des transitions. L'enjeu est donc double :

- prendre en compte les risques en matière de durabilité, c'est-à-dire les risques liés aux facteurs ESG, notamment climatiques qui peuvent affecter la valeur ou le rendement des actifs financiers ;
- gérer les incidences négatives liées à nos investissements et favoriser les impacts positifs de la gestion financière sur les facteurs de durabilité, notamment en participant à la lutte contre le réchauffement climatique et en contribuant au financement des trois grandes transitions (démographique, numérique et écologique).

Cela correspond au concept de double matérialité, fondement de la définition Européenne de l'investissement durable et donc de l'ensemble des réglementations européennes relatives aux enjeux de durabilité.

Cette politique doit notamment participer au financement de la transition vers une économie bas carbone et résiliente, compatible avec un scénario de réchauffement climatique limité à 1,5°C d'ici 2050, s'effectuant de manière équitable.

A date, cette stratégie d'investissement durable et responsable est plus particulièrement axée sur le risque climatique et repose sur quatre piliers qui seront détaillés dans la suite du document :

1. Une gestion d'actifs intégrant pleinement les critères ESG
2. Une politique d'exclusion pour répondre aux risques de durabilité les plus élevés et éliminer les financements les plus néfastes :
 - a. Le charbon est la principale source de gaz à effet de serre (GES). 40% des GES lui sont attribuables et il dégage intrinsèquement plus de GES que le pétrole ou le gaz.

Ainsi en 2020, le Groupe s'est engagé à une sortie totale, dans ses portefeuilles d'investissement, de la chaîne de valeur du charbon thermique au plus tard d'ici 2030 dans les pays de l'Union européenne et de l'OCDE et d'ici 2040 dans le reste du monde.

Pour aboutir à cette sortie totale du financement du charbon, Groupama s'engage à date à ne renouveler aucun investissement et se désengager progressivement de toute entreprise :

- i. Dont le chiffre d'affaires ou le mix de production énergétique reposerait à plus de 20 % sur le charbon thermique
- ii. Dont la production annuelle de charbon dépasserait 20 millions de tonnes
- iii. Dont la capacité installée des centrales au charbon dépasserait 10 GW
- iv. Développant de nouvelles capacités charbon

Les différents seuils seront abaissés régulièrement pour tendre vers une exposition nulle des portefeuilles d'investissement au charbon thermique.

- b. La sortie rapide du pétrole et du gaz n'est pas physiquement ni économiquement réalisable. Elle nécessite de transformer l'offre d'énergie, mais également les produits et services, les modes de fabrication et les chaînes de valeur et donc des investissements massifs dans l'ensemble des secteurs d'activité y compris celui de l'énergie. Il s'agit de remplacer en 30 ans les énergies fossiles, qui représentent aujourd'hui 80 % de l'énergie primaire au plan mondial par des énergies décarbonées. Par ailleurs, la transition énergétique passera nécessairement par l'utilisation à minima du gaz comme énergie de transition (en accord avec la Taxonomie Européenne). Cependant, les types de combustibles et/ou de techniques d'extraction dits « non conventionnels » ont des impacts environnementaux, sur la qualité de l'eau, la biodiversité et les communautés locales plus importants que le conventionnel. En outre, selon le scénario de l'AIE, l'extraction en Zone Arctique, le pétrole bitumineux et le gaz de houille ont des impacts plus importants que les techniques d'extraction conventionnelles.
 - i. Le Groupe s'engage donc dans un premier temps et de façon progressive sur les énergies fossiles non conventionnelles (EFNC), via l'engagement suivant : « Nous nous engageons à mettre fin à tout nouvel investissement en direct dans les entreprises concourant au développement de nouveaux projets pétroliers et gaziers non conventionnels.
 - ii. Cependant, nous souhaitons financer les actions et projets contribuant à la transition énergétique et nous pourrions donc continuer à investir dans une filiale ou un projet d'une telle entreprise qui serait dédié au financement de la transition et dans les obligations vertes qu'elles émettent.
 - iii. Par ailleurs, nous renforcerons nos actions d'engagement individuel ou collectif auprès des entreprises des secteurs utilities et énergie.
3. Une politique d'engagement actionnarial (vote aux Assemblées Générales et dialogue) contribuant entre autres à la décarbonation de nos portefeuilles
4. Des investissements en faveur du financement des transitions : fin 2018, le Groupe avait pris publiquement l'engagement d'investir 1 Md d'euros entre 2019 et 2021 en faveur de la transition énergétique, l'objectif a été atteint avant fin 2021 en investissant un peu plus de la moitié en green bonds et le reste en immobilier (travaux de rénovation et/ou construction, acquisitions d'actifs certifiés) et infrastructures énergétiques (parcs éoliens et solaires, hydroélectricité) ; le groupe a pris une participation au capital de Predica Energies Durables (PED), filiale de CA Assurances dédiée aux investissements dans les actifs de production d'énergies renouvelables aux côtés d'Engie). En 2022, le Groupe a renforcé ses engagements en faveur du financement de la transition en nous engageant à réaliser 1,2 Mds d'euros d'investissements durables supplémentaires pour la période 2022-2024.

Les fondements de cette stratégie d'investissement durable, qui vise à être productrice de rendement et rentable, tout en offrant des résultats positifs et durables dans l'économie et la société en général sont partagés par l'ensemble des entités du Groupe et formalisés dans une charte de l'investissement durable, dont les principes communs ont été adoptés par les Conseil d'Administration de GGVIÉ.

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

Outre le déploiement de cette stratégie d'ISR spécifique, Groupama Asset Management s'est fixé comme objectif global l'intégration généralisée des enjeux ESG à l'ensemble de sa gestion. Cette politique d'intégration des critères ESG va s'appliquer progressivement à la gestion financière des actifs du Groupe. En effet, Groupama Asset Management est convaincu qu'en favorisant l'intégration des enjeux ESG à l'analyse macro et micro économique de ses investissements, il optimise potentiellement non seulement la gestion des risques mais aussi les sources de valeur ajoutée et de création de valeur à long terme des portefeuilles d'investissement qui lui sont confiés. Cette ambition s'appuie également sur la réglementation SFDR (*Sustainable Finance Disclosure Regulation*)²⁰ entrée en application en 2021.

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

Groupama Gan Vie a pour objectif de maintenir le montant de son investissement responsable d'une année sur l'autre.

Aussi, afin de compléter les informations du tableau 1 de l'annexe XII du règlement délégué (UE) 2022/1214 de la Commission du 9 mars 2022 relatif au gaz et nucléaire, nous avons adopté la méthodologie présentée ci-dessous afin de déterminer l'exposition potentielle à des activités liées à l'énergie nucléaire ou au gaz fossile.

S'agissant des actions cotées et des obligations d'entreprises dont le siège social est dans un pays de l'Union européenne (qui s'entend hors Suisse et hors Royaume Uni), nous considérons de façon conservatrice 4 secteurs, selon la nomenclature GICS (Global Industry Classification Standard), dans lesquels des activités liées à l'énergie nucléaire ou au gaz fossile seraient susceptibles d'être présentes : Immobilier, Energie, Industrie et Services aux collectivités.

Parmi ces entreprises nous ne conservons dans le périmètre d'analyse que les entreprises associées aux activités économiques suivantes selon la nomenclature NACE :

- B : industries extractives
- D : production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et d'air conditionné
- F : construction
- H : transport et entreposage
- M : activités spécialisées scientifiques et techniques

²⁰ Entré en application le 10 mars 2021, le règlement européen (UE) 2019/2088 relatif à la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers, impose des standards de transparence, à l'ensemble des acteurs des marchés financiers et aux conseillers financiers. Il permet aux investisseurs de mieux évaluer la prise en compte des facteurs ESG dans leurs investissements.

En cohérence avec la méthodologie utilisée pour le calcul du ratio volontaire nous retenons 100% du chiffre d'affaires d'une entreprise sur le secteur d'activité auquel elle est associée.

Conservant notre logique d'un émetteur associé à une activité unique, afin de ne pas surpondérer de façon trop significative la part des activités liées nucléaire et au gaz fossile, nous ne considérons que les émetteurs représentant le minimum entre 25M€ et 0,5% du dénominateur du ratio volontaire.

Pour chacune des sociétés, y compris celles n'étant pas des producteurs ou distributeurs d'énergie, nous avons établi, sur la base des données publiquement disponibles, l'énergie principale : nucléaire, gaz (sans distinction de fossile ou non) ou autre. Nous avons ainsi considéré que 100% de leur chiffre d'affaires repose sur cette énergie. Par exemple, nos investissements dans EDF sont pris à 100% en compte dans le nucléaire. Nous obtenons ainsi le montant des activités liées respectivement au nucléaire et au gaz.

Faute de données fiables sur un périmètre significatif l'analyse n'a pas pu être menée sur les autres typologies d'actifs.

En outre, les données quantitatives des émetteurs n'étant pas à ce stade disponible nous ne sommes pas en mesure de remplir les tableaux 4 et 5, qui ne sont donc pas présentés.

Activités liées à l'énergie nucléaire	
L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de recherche, de développement, de démonstration et de déploiement d'installations innovantes de production d'électricité à partir de processus nucléaires avec un minimum de déchets issus du cycle du combustible.	Oui
L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction et d'exploitation sûre de nouvelles installations nucléaires de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, y compris leurs mises à niveau de sûreté, utilisant les meilleures technologies disponibles	Oui
L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités d'exploitation sûre d'installations nucléaires existantes de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, à partir d'énergie nucléaire, y compris leurs mises à niveau de sûreté.	Oui
Activités liées au gaz fossile	
L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction ou d'exploitation d'installations de production d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	Oui
L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état et d'exploitation d'installations de production combinée de chaleur/froid et d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	Oui
L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état ou d'exploitation d'installations de production de chaleur qui produisent de la chaleur/du froid à partir de combustibles fossiles gazeux.	Oui

➔ Nos résultats et notre indicateur clé de performance

A noter que l'adaptation au changement climatique est prise en compte dans nos implantations. Ainsi, pour notre principale implantation géographique, les 3 nouveaux immeubles de Groupama Campus à Nanterre ont été réhabilités en 2017-2018 dans le cadre d'un projet de rénovation bénéficiant de la démarche HQE® (référentiel juin 2015) et BREEAM (ex. éclairage LED avec détection de présence y compris pour 2/3 des éclairages parking, gestion optimisée de l'eau, etc.).

Cet indicateur clé de performance a été obtenu auprès de Groupama Asset Management (GAM), notre partenaire interne en charge de la gestion d'une partie des actifs de notre compagnie.

Objectif : maintenir la part de l'investissement responsable et de la part verte d'une année sur l'autre

Indicateurs clés de performance (KPI) :

Montant de l'investissement responsable rapporté au total des placements de la compagnie :
37,2 Mrds€ sur un total de 47,6 Mrds€, soit 78,1%.

Il s'agit des actifs gérés selon des critères ESG²¹ par GAM rapportée au total des actifs financiers de Groupama Gan Vie (hors OPCVM).

La part de l'investissement responsable a augmenté de 7,6 points depuis fin 2021 (le montant 2021 était de 41,2 Mrds€ sur un total de 57,4 Mrds€ soit 70,5%). Cependant, Groupama Gan Vie a eu une baisse d'encours importante, à la fois due à un effet marché et des rachats clients ce qui a entraîné une officialisation des encours plus tardive.

²¹ Critères environnementaux, sociaux et de gouvernance. Est considéré comme encours ESG un portefeuille classé article 8 ou 9 par la réglementation SFDR (*Sustainable Finance Disclosure Regulation*).

Article 8 : Produits qui promeuvent des caractéristiques environnementales et/ou sociales.

Article 9 : Produits ayant pour objectif l'investissement durable (analyse très restrictive chez GAM : seuls les portefeuilles investissant significativement dans les green bonds sont classés dans cette catégorie).

Part verte des investissements²² :

Pour les calculs réalisés sur les données à fin 2022, la méthodologie adoptée par GGVIÉ a changé pour adopter la méthodologie Groupe. **Au titre du reporting volontaire, Groupama Gan Vie a fait le choix de publier un Ratio Investissement sur la base de données estimées.**

Périmètre d'analyse : **Ensemble des actifs détenus de façon directe et indirecte au bilan des compagnies d'assurance vie et non vie de Groupama Gan Vie. Il s'agit donc d'une vision transparisée des actifs de l'ensemble de Groupama Gan Vie, hors actifs intragroupe mais en intégrant les unités de compte.**

Part d'expositions sur des activités éligibles à la taxonomie : **10,913 Mrds soit 31,4% du ratio volontaire.**

Entre fin 2021 et fin 2022, le ratio volontaire a baissé de 4,6 points de pourcentage passant de 36% à 31,4%. Les deux principaux facteurs expliquant cette baisse sont :

- L'intégration des UC : en 2022, les actifs des UC représentent 12% des actifs éligibles contre 32% des actifs non éligibles. **Le ratio hors UC s'élèverait à 38,2% soit une hausse de 2,2 points par rapport à 2021 à périmètre constant.**
- Un effet d'assiette suite à la hausse des taux connue sur l'année 2022 : du fait de leur sensibilité plus forte au taux d'intérêt les actifs souverains ont subi une baisse de valeur de marché plus forte que les autres actifs, venant faire proportionnellement croître le dénominateur (les actifs souverains étant déduits de l'assiette).

²² Il s'agit du pourcentage du chiffre d'affaires de l'entreprise généré par une technologie/activité considérée comme favorable à la transition énergétique et écologique. La méthodologie de cet indicateur est alignée sur la Taxonomie européenne et utilise une approche bottom-up, basée sur la classification NACE. La méthodologie est actualisée en fonction des mises à jour des actes délégués de la Taxonomie européenne.

Pour établir l'alignement d'une activité économique à la taxonomie, quatre étapes sont à prendre en compte :

1. Contribuer de façon substantielle à l'un des 6 objectifs environnementaux
2. Ne pas causer de préjudice significatif à un ou plusieurs des objectifs environnementaux (critère « DNSH »)
3. Être conforme à des garanties sociales minimales (Principes directeurs de l'OCDE pour les multinationales, Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme...)
4. Être conformes aux critères d'examen technique (définis dans les actes délégués)

4 Tableau récapitulatif des risques et des indicateurs clés de performance

Risques	Référence pages	Indicateur
Liés aux problèmes d'emploi et à l'adéquation des compétences avec les évolutions des métiers	pages 12 à 19	<ul style="list-style-type: none"> ➡ Objectif : atteindre un taux de 80% ☑ Taux des salariés (CDI et CDD) formés en 2022 : 90%
Liés au manque d'attractivité de l'entreprise en matière d'emploi et de développement régional	pages 20-24	<ul style="list-style-type: none"> ➡ Objectif : maintenir un taux de turn-over inférieur à 10% ☑ Taux de turn-over global comprenant les départs en retraite et les décès : 9,1% ➡ Objectif : maintenir une répartition de l'ordre de 40% de salariés en province et 60% de salariés en région parisienne à +/- 4% près ☑ Taux des effectifs de GGvie implantés en province : 42,6%
Liés aux discriminations	pages 24-37	<ul style="list-style-type: none"> Ü Objectif Groupe : atteindre au moins 48% de femmes cadres <ul style="list-style-type: none"> ↳ % de femmes cadres en CDI à fin 2022 : 61,3% Ü Objectif : obtenir au moins 80 points, sur un maximum de 100, relatifs aux indicateurs en matière d'égalité salariale femmes-hommes <ul style="list-style-type: none"> ↳ Nombre de points relatifs aux indicateurs en matière d'égalité salariale femmes-hommes : 86/100 Ü Objectif : atteindre le seuil légal d'emploi de salariés handicapés (6%) <ul style="list-style-type: none"> ↳ Taux moyen d'emploi de salariés handicapés en CDI : 4,7% Ü Objectif : atteindre au moins 23% des effectifs de salariés seniors (50 ans et plus) <ul style="list-style-type: none"> ↳ % de seniors de 50 ans et plus dans l'effectif: 28,2% Ü Objectif : atteindre un quota d'alternant supérieure de 0,5 point au minimum légal (5%) <ul style="list-style-type: none"> ↳ % de jeunes en alternance dans l'effectif : 6,1%
Liés à la non qualité ou à l'insatisfaction client	pages 38-41	<ul style="list-style-type: none"> ➡ Objectif : Atteindre un taux de moins de 1% de ventes hors marché cible ☑ Ventes hors marché cible : 222 ➡ Objectif : atteindre un taux global de satisfaction client globale d'au moins 70% ☑ Taux de satisfaction globale : 86,5% ☑ % de clients très satisfaits : 55,2%
Liés à une protection insuffisante des données personnelles	pages 42-44	<ul style="list-style-type: none"> Ü Objectif : déployer le module de formation auprès d'un minimum de 80% des collaborateurs <ul style="list-style-type: none"> ↳ Taux global d'achèvement à fin 2022 : 91,1%
Liés à la corruption ou à l'évasion fiscale	pages 44-47	<ul style="list-style-type: none"> ➡ Objectif : déployer le module de formation auprès d'un minimum de 80% des collaborateurs ☑ Taux global d'achèvement à fin 2021 : 88,7%
Liés aux conséquences du changement climatique	pages 48-53	<ul style="list-style-type: none"> ➡ Objectif : maintenir la part de l'investissement responsable et de la part verte d'une année sur l'autre ☑ Part des actifs gérés selon des critères ESG : 78,1% (37,2 Mrds€ sur un total de 47,6 Mrds€) ☑ Part d'expositions sur des activités éligibles à la taxonomie : 10,913 Mrds soit 31,4% du ratio volontaire

* *

*