



À VOS CÔTÉS
DANS LES MOMENTS
QUI COMPTENT

RAPPORT SUR
LA RESPONSABILITÉ SOCIALE
ET ENVIRONNEMENTALE
2016





RAPPORT SUR LA RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

EXERCICE 2016

Établi conformément à l'article 225 de la loi Grenelle 2

LISTE DES ABRÉVIATIONS

Acronymes fréquemment utilisés dans le présent document :

CDD : Contrat à durée déterminée

CDI : Contrat à durée indéterminée

CHSCT : Comité d'Hygiène, de sécurité et des Conditions de travail

CO2 : Dioxyde de carbone

CQP : Certificat de Qualification Professionnelle

ESG : critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance

ETP : Equivalent Temps Plein

FFA : Fédération Française de l'Assurance

GDPR : General Data Protection Regulation ou règlement général sur la protection des données

HQE : Haute Qualité Environnementale

ISR : Investissement Socialement Responsable

OCDE : Organisation de Coopération et de Développement économique

OIT : Organisation Internationale du Travail

ONU : Organisation des Nations Unies

PME : Petites et Moyennes Entreprises

RSE : Responsabilité Sociale et Environnementale

UC : unités de compte

SOMMAIRE

Stratégie et matérialités RSE du métier Assurances	4
I / AGIR PAR UNE GESTION RESPONSABLE DES ACTIFS FINANCIERS	6
A/ Mettre en œuvre une politique d'investissement responsable	6
B/ Prioriser les actifs immobiliers à forte efficacité énergétique	7
C/ Favoriser le développement économique local, les infrastructures, la transition énergétique	7
II / CONTRIBUER À UNE OFFRE D'ASSURANCES RESPONSABLES	8
A/ Promouvoir l'Investissement Socialement Responsable (ISR)	8
B/ Répondre aux besoins liés à l'allongement de la durée de la vie et de la dépendance	9
C/ Proposer des contrats santé innovants	9
III / ÊTRE UN EMPLOYEUR RESPONSABLE	11
A/ Quelques indicateurs clés pour le groupe Sogécap	11
1. Répartition des effectifs par sexe et type de contrat	11
2. Diversité et gouvernance	12
3. Évolution des effectifs	13
4. Absences et accidents	14
5. Formation et développement des compétences	15
6. Rémunérations	16
7. Organisation du travail et relations sociales	16
B/ Gestion des ressources humaines en France	17
1. Environnement de travail	17
2. Organisation du travail et relations sociales	17
3. Santé et sécurité	18
4. Formation	18
5. Diversité, égalité des chances	18
6. Rémunération	19
IV / AGIR POUR COMPTE PROPRE EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT, ÊTRE UN ACHETEUR RESPONSABLE	20
A/ Groupe Sogécap	20
1. Politique générale en matière environnementale	20
2. Prix de l'Efficacité environnementale 2016 décerné par la Société Générale	21
B/ Sogécap France	21
1. Bilan 2016	21
2. Tour D2 (HQE)	22
3. Achats responsables	23
V / ÊTRE ACTEUR DE LA SOCIÉTÉ CIVILE	24
A/ Faire la promotion de comportements responsables	24
B/ Œuvrer pour la loyauté des pratiques et lutter contre la corruption	24
C/ Sécuriser l'information et les données clients	25
1. Mise en place d'une gouvernance par le groupe Sogécap sur la sécurité de l'information, la sécurisation et la gestion des données clients	25
2. Autres mesures complétant ce dispositif de sécurisation	25
3. Projet GDPR	26
D/ La satisfaction client : condition essentielle pour une relation durable	26
E/ Participer à la société civile par des actions sociétales et de mécénat	28
ANNEXES	29
A/ Matérialités RSE du métier Assurances et correspondance des thématiques Grenelle 2	29
B/ Thématiques Grenelle 2 non applicables à l'activité du groupe Sogécap	32
C/ Gouvernance RSE groupe Sogécap	34

RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE (RSE) :

En 2016, le groupe Sogécap, dont le métier est d'assurer la protection des personnes et des biens sur une longue durée, a poursuivi son développement avec une croissance soutenue de l'ensemble de ses activités.

L'année 2016 s'est caractérisée par :

- une hausse des résultats et des réserves financières permettant la poursuite du développement ;
- l'accélération de la multidistribution avec la décision d'acquérir la société Antarius, et de s'ouvrir à des partenariats extérieurs innovants.

Assureur responsable, le groupe Sogécap exerce son métier en recherchant un juste équilibre entre :

- une croissance durable en France et à l'international ;

- le respect de l'environnement et des lois ;
- une contribution positive au profit de la société civile, de ses parties prenantes et des territoires où le Groupe est implanté.

Le groupe Sogécap s'engage pour un développement durable au côté de la Fédération Française des Assurances (FFA) et de sa maison mère le groupe Société Générale.

Ses engagements RSE s'articulent autour de cinq axes stratégiques :

- Finance responsable ;
- Offre assurance responsable ;
- Employeur responsable ;
- Environnement pour compte propre et achats ;
- Acteur de la société civile.

Axes stratégiques

Engagements RSE FFA

AXE 1 : Finance responsable	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Favoriser une politique d'investissements responsables ; ▪ Intégrer les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance dans la gestion d'actifs (ESG) ; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Favoriser le développement économique et le financement des PME et des infrastructures.
AXE 2 : Offre assurance responsable	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accompagner le développement économique, participer à la réduction des vulnérabilités sociales ; ▪ Développer des produits adaptés et nouveaux services ; ▪ Développer des dispositifs de protection sociale soutenables dans la durée (dépendance, retraite, santé) ; ▪ Participer à la réduction des vulnérabilités par l'élargissement de l'accès à l'assurance ; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promouvoir l'adoption de comportements responsables par la prévention des comportements à risque ; ▪ Aider à l'adaptation au changement climatique en préconisant des démarches de réduction de la vulnérabilité aux risques de catastrophes naturelles.
AXE 3 : Employeur responsable	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibiliser et former les acteurs de la profession à l'adoption de comportements respectueux de l'environnement et de la société ; ▪ Être un acteur social et un employeur responsable ; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Continuer à favoriser et à améliorer l'égalité professionnelle, la mixité, la diversité ; ▪ Promouvoir la formation dans l'entreprise ; ▪ Développer le capital humain et attirer les talents.
AXE 4 : Environnement pour compte propre et achats	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se développer dans un cadre environnemental responsable et durable ; ▪ Contribuer à la lutte contre le réchauffement climatique et en faveur de la préservation de l'environnement ; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intégrer des critères de développement durable dans la procédure de sélection des fournisseurs ; ▪ Mobiliser la chaîne de valeurs sous-traitance et achats responsables.
AXE 5 : Acteur de la société civile	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se positionner en tant qu'acteurs responsables du Développement Durable ; ▪ Reconnaître au plus haut niveau l'importance de la responsabilité sociétale et l'intégrer à la politique de développement ; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informer des actions menées sur la base des engagements de la charte.

STRATÉGIE DU GROUPE SOGÉCAP, ENJEUX ET MATÉRIALITÉS DU MÉTIER ASSURANCE

La stratégie du groupe Sogécap traduit sa volonté de promouvoir la responsabilité d'entreprise dans toutes ses dimensions – économique, sociale, sociétale et environnementale – et de conduire son développement dans le respect des droits humains et sociaux, et des lois.

Conformément à l'article 225 de la loi Grenelle 2, ce rapport apporte des réponses aux 43 thématiques de la loi Grenelle 2, et décrit pour chacun de ces axes, comment le groupe Sogécap met en œuvre sa responsabilité d'entreprise, et la décline dans ses différentes activités. Il présente quels sont les enjeux et matérialités RSE retenus.

Enfin, au titre de l'article 173 de la loi sur la transition énergétique pour une croissance verte, à travers la gestion de ses actifs financiers, il explore de nouveaux moyens pouvant contribuer à lutter contre le réchauffement climatique.

Ainsi, le groupe Sogécap, au côté des autres assureurs et réassureurs, est désormais engagé dans la lutte contre le changement climatique et en faveur d'une économie à faible émission de carbone.

Une synthèse des enjeux et matérialités RSE du groupe Sogécap par axe stratégique est présentée ci-dessous.

Matérialités assurance RSE Groupe Sogécap

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Promouvoir auprès des clients les supports UC ISR; ▪ Enrichir l'offre ISR; ▪ Intégrer dans la politique d'investissement des critères ESG et carbone; | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procéder à une évaluation ESG et carbone du portefeuille d'actifs; ▪ Formaliser une stratégie climat visant à favoriser le financement des énergies renouvelables; ▪ Adopter une gestion responsable des actifs immobiliers. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Évaluer et améliorer en permanence la satisfaction clients; ▪ Proposer des solutions de revenus complémentaires pour la retraite accessibles à tous les clients; ▪ Apporter des réponses aux besoins des clients et des aidants liés à l'allongement de la vie et à la dépendance; ▪ Répondre aux besoins de garanties santé en complément de la prise en charge des régimes obligatoires; | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proposer des garanties dommages accessibles à tous les clients; ▪ Garantir les dommages corporels liés aux accidents de la vie; ▪ Inciter par des solutions innovantes et tarifaires à la souscription de produits responsables; réaliser des actions de prévention; ▪ Favoriser l'adoption par les assurés de comportements responsables. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Veiller aux conditions: de travail, de sécurité, de rémunérations et à l'équilibre vie privée – vie professionnelle; ▪ Développer les compétences par la formation, veiller à l'employabilité sur le long terme des collaborateurs; | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Promouvoir la diversité et l'égalité des chances; ▪ Lutter contre les discriminations lors du recrutement; ▪ Veiller aux droits fondamentaux des collaborateurs, et favoriser le dialogue social au sein de l'entreprise. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mesurer et réduire ses consommations de ressources (énergie, eau, papier...); ▪ Se fixer des objectifs de réduction d'émissions de CO₂; ▪ Veiller au tri et au recyclage des déchets; | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Intégrer des critères ESG lors d'appels d'offres; ▪ Favoriser les entreprises du secteur adapté, et donner la priorité aux PME locales, aux acteurs de l'économie sociale et solidaire. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contribuer à l'emploi et au développement local; ▪ Agir à travers des actions solidaires et de mécénat; ▪ Lutter contre la corruption et le blanchiment; ▪ Veiller à la sécurité financière, à celle des données clients, à la loyauté des pratiques; | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Promouvoir et communiquer en faveur du développement durable; ▪ Mettre en place des solutions permettant de prévenir les risques de non paiement. |

I / AGIR PAR UNE GESTION RESPONSABLE DES ACTIFS FINANCIERS

Au 31/12/2016, le groupe Sogécap gère plus de 98Md€ d'actifs financiers provenant des primes versées par les assurés pour leur contrat d'assurance épargne, prévoyance, santé, ou dommages, en vue de se protéger ainsi que leurs biens.

À travers la gestion de ces actifs financiers le groupe Sogécap dispose d'un levier important, la politique d'investissement, qu'il peut actionner en faveur de l'environnement, du climat, et de manière plus générale au profit de la société civile.

■ A / METTRE EN ŒUVRE UNE POLITIQUE D'INVESTISSEMENT RESPONSABLE

En 2016, le groupe Sogécap a lancé un projet visant à intégrer pour les entités françaises (Sogécap, Sogessur, Oradéa Vie) d'ici le premier semestre 2017 des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans la politique d'investissement, puis de procéder à une notation ESG du portefeuille d'actifs, et à une évaluation de son empreinte carbone. Le résultat pourra donner lieu à des arbitrages au sein du portefeuille, et guidera les choix ultérieurs du comité d'investissement pour être en cohérence avec les engagements ESG.

Politique d'investissement intégrant des critères ESG

Les critères ESG choisis s'appuient sur les dix principes fondamentaux du Pacte Mondial de l'ONU invitant les entreprises à agir de façon responsable et à prendre une part active au développement durable en :

- respectant les droits de l'homme (pas de discrimination raciale, ethnique, religieuse, liberté d'expression...);
- respectant les normes de travail (liberté d'association, égalité homme/femme, interdiction du travail forcé ou de celui des enfants...);
- préservant l'environnement (lutte contre le réchauffement climatique, protection de la biodiversité...);
- adoptant une gouvernance transparente de leur fonctionnement, et en luttant contre la corruption et le crime organisé.

Ces critères reposent aussi sur les politiques de surveillance, d'exclusion et sectorielle formalisées par le groupe Société Générale :

- **liste de surveillance** de projets, entreprises ou secteurs faisant l'objet de critiques pour des raisons environnementales ou sociales;

- **liste d'exclusion** des entreprises du secteur de la défense, impliquées dans les armes controversées (mines anti-personnel, bombes à sous-munitions, armes nucléaires, armes biologiques et chimiques, munitions à uranium appauvri);
- **politiques couvrant 12 secteurs d'activité** dans lesquels le groupe Société Générale joue un rôle actif (Barrages et énergie hydroélectrique, Centrales thermiques, Centrales thermiques au charbon, Défense, Mines, Navires de commerce, Nucléaire civil, Pétrole et gaz, Huile de palme, Exploitation forestière et Agriculture, pêche et agroalimentaire) et **une politique sur la Biodiversité**.

Évaluation de l'empreinte carbone et formalisation d'une stratégie climat

Le groupe Sogécap a confié à Amundi l'évaluation ESG et carbone de son portefeuille d'actifs au premier semestre 2017; évaluation qui doit permettre la formalisation d'une stratégie climat.

Conformément aux engagements pris par le groupe Société Générale, seront désormais exclus les investissements dans les activités liées au charbon, à son extraction (mines), et à son exploitation (centrale thermique à charbon).

Une part plus importante sera accordée aux projets liés aux énergies renouvelables, à l'économie solidaire et sociale, aux solutions financières intégrant des critères ESG.

Un rapport spécifique répondant aux exigences de l'article 173 de la loi de transition énergétique pour une croissance verte a été publié sur le site internet du groupe Sogécap le 30/06/2017. Concernant l'usage des biens et services du groupe Sogécap, l'un des principaux postes d'émission reste le portefeuille d'actifs sous gestion.

■ B / PRIORISER LES ACTIFS IMMOBILIERS À FORTE EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

L'immobilier, avec 43 % de l'énergie finale consommée est le secteur le plus énergivore en France. Il représente donc un gisement d'économie d'énergie, et se place au centre de la stratégie en faveur de la transition énergétique pour une croissance verte.

Sogécap, au moyen de sa stratégie d'investissements et de sa gestion immobilière, y participe à plusieurs titres :

Par l'acquisition d'actifs certifiés ou qui pourront l'être

La certification peut avoir lieu lors de la construction des immeubles, lors de leur rénovation ou par leur exploitation :

- acquisition en 2016 d'un immeuble situé rue de la Grande Armée à Paris de 9 700 m², dont le cahier des charges de la rénovation prévoit l'obtention des certifications HQE Rénovation, Breeam, et du label Effinergie Rénovation ;
- acquisition à 50 % d'un immeuble de bureaux de 34 000 m² au Luxembourg, certifié Breeam Excellent ;
- livraison de l'immeuble de bureaux Le Nuovo à Clichy, d'une superficie de 35 100 m², certifié HQE Construction niveau exceptionnel, et Breeam Construction Very Good ;
- Tour D2 certifiée HQE Excellent et Breeam Very Good. Les études pour obtenir les certifications HQE Exploitation et Breeam In Use seront lancées en 2017 ;
- d'autres études vont être menées en 2017 sur les plus gros actifs du patrimoine pour évaluer l'opportunité et la faisabilité de les faire certifier en exploitation.

À ce jour, 13 % des biens immobiliers sont certifiés. Ils représentent 42 % des surfaces et 48 % de la valeur des actifs détenus.

■ C / FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE LOCAL, LES INFRASTRUCTURES, LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

En 2016, le groupe Sogécap poursuit sa politique d'investissements en faveur du développement des infrastructures en France et en Europe, et apporte son soutien à la transition énergétique.

Fonds d'infrastructure

- Sogécap s'est engagé en 2016 à hauteur de 222 M€ dans quatre fonds d'infrastructure européens, dont 50 M€ dans le fonds « Meridiam Transition » initié par CNP Assurances et spécifiquement dédié à la transition énergétique.

Par la réalisation d'audits énergétiques et la cession d'actifs

Sogécap a fait réaliser des audits énergétiques sur une partie du patrimoine, dont les résultats ont été communiqués à la société Foncia qui gère ces immeubles afin d'en intégrer les préconisations dans le cadre de travaux pluriannuels.

La Direction immobilière a commencé à arbitrer certains actifs immobiliers non stratégiques.

C'est le cas d'un immeuble de 788 m² à Mont-Saint-Aignan, et d'un autre à Bordeaux de 772 m².

Parmi les critères d'appréciation on trouve le retour sur investissement de travaux d'amélioration énergétique.

Par le management de l'énergie

Sogécap a missionné l'entreprise Aveltys, start-up française spécialisée dans la performance des bâtiments, sur l'ensemble immobilier Grande Armée :

- pour détecter les gisements d'énergie en vue de maîtriser les charges ;
- pour estimer le budget des charges, puis mettre en place un pilotage en vue d'atteindre les objectifs fixés ;
- Sogécap étudie, avec des sociétés spécialisées dans la gestion des énergies, la mise en œuvre d'une stratégie énergétique sur l'ensemble de son patrimoine immobilier, ayant pour objectif :
 - de maîtriser les charges pour les locataires ;
 - de diminuer les consommations énergétiques en tant que propriétaire.

- Le fonds « Meridiam Transition » se focalise sur quatre segments spécifiques :
 - l'efficacité énergétique et les services environnementaux (25-40 %) ;
 - les services publics énergétiques locaux (25-40 %) ;
 - les réseaux intelligents (10-25 %) ;
 - les énergies renouvelables (10-25 %).
- Le fonds ciblera à la fois des « petits » projets (taille unitaire de quelques millions d'euros) mais aussi des projets de taille plus importante (jusqu'à 100 M€), avec une participation majoritaire ou minoritaire active.
- Le fonds investira en tant qu'actionnaire de long terme, à un horizon de 20 années.

II / CONTRIBUER À UNE OFFRE D'ASSURANCES RESPONSABLES

Par la prise en compte de considérations environnementales, sociales et de gouvernance dans les produits et services d'assurance, le groupe Sogécap contribue à l'émergence d'un modèle de développement durable. La priorité donnée à la satisfaction de ses clients, et l'amélioration continue des services proposés en constituent la pierre angulaire.

Sogécap apporte également des solutions à sa clientèle pour répondre aux défis de l'avenir liés à l'allongement de la vie humaine tels que les retraites mais aussi la protection vis-à-vis du risque de dépendance, ainsi que des outils innovants incitant à des comportements responsables.

■ A / PROMOUVOIR L'INVESTISSEMENT SOCIALEMENT RESPONSABLE (ISR)

À travers l'offre de supports ISR et solidaires sur ses contrats d'assurance vie et de leur promotion auprès de ses clients, Sogécap et Oradéa Vie favorisent la prise en compte de ces considérations :

Une offre ISR continuellement enrichie

54 supports ISR sont éligibles aux contrats d'assurance vie commercialisés par Sogécap et Oradéa Vie, soient 13 supports de plus qu'à fin 2015. Au 31/12/16, le montant total des encours gérés sur ces supports ISR s'élève à 59 740 157 €, soit une progression de près de 50 % comparativement à fin 2015.

Une offre innovante de supports solidaires

Créé à l'occasion de la modernisation du contrat Érable Évolutions (renommé Érable Essentiel) en novembre 2015, le fonds commun de placement Société Générale Solidarité, donne accès à une gamme de 4 supports solidaires :

- Société Générale Solidarité Les restaurants du Cœur ;
- Société Générale Solidarité Habitat et Humanisme ;
- Société Générale Solidarité CCFD Terre solidaire ;
- Société Générale Solidarité Fondation pour la recherche médicale.

Ces supports permettent d'investir dans des actifs privilégiant une approche responsable, et sont labellisés Finansol, ce qui en garantit l'aspect solidaire et la transparence.

5 à 10 % des sommes investies le sont dans des entreprises solidaires non cotées à forte utilité sociale, contribuant au développement économique et social du territoire, chaque support prévoyant le reversement de 50 % des revenus annuels à l'association choisie.

Depuis le lancement de la nouvelle formule Érable Essentiel, 106 979 contrats ont été souscrits. Les encours Érable Essentiel sur les supports solidarité s'élevaient à 649 846 € au 31/12/16. Des revenus annuels de 13 295 € ont été versés aux quatre associations le 18/10/16.

Disponibles également sur d'autres contrats d'assurance vie depuis 2016, les quatre supports solidarité totalisaient à fin 2016 un encours de 2 478 024 €.

Des actions de sensibilisation auprès de la clientèle et des conseillers

Au cours de l'année 2016, plusieurs actions de valorisation du contrat Érable Essentiel ainsi que des supports ISR et Solidaires ont été réalisées.

Dispositif d'accompagnement des clients :

- envoi aux détenteurs du package de services Jazz d'une communication mettant en avant Érable Essentiel et l'aspect solidaire du contrat ;
- diffusion dans les agences Société Générale à plus de 94 000 exemplaires d'une plaquette Érable Essentiel qui présente dans une page dédiée les aspects solidaires du contrat : fonds solidaires, label Finansol, et rappelle la possibilité pour l'assuré de désigner en cas de décès une association de son choix ;
- valorisation sur l'espace internet client Société Générale du contrat Érable Essentiel présenté comme une « épargne solidaire et de partage », ainsi que les supports solidarité.

Dispositif d'accompagnement des conseillers :

- communication réalisée sur le portail VIP de Sogécap dédié aux conseillers, et communication sur le portail Société Générale Canal PRI avec une animation Flash et un « Faire-part de naissance » ;

- envoi d'un avis et d'un courriel au Réseau Société Générale, ainsi qu'une lettre d'information sur le métier Assurances ;
- diffusion de kits de présentation du contrat Érable Essentiel et des supports solidaires ;
- mise à disposition de fiches sur le produit Érable Essentiel et sur les supports Société Générale Solidarité, et mise à disposition d'un argumentaire commercial.

■ B/ RÉPONDRE AUX BESOINS LIÉS À L'ALLONGEMENT DE LA DURÉE DE LA VIE ET DE LA DÉPENDANCE

Afin de répondre aux préoccupations des séniors et de leur entourage concernant la perte d'autonomie, Sogécap a lancé le 6 octobre 2016 une offre de solutions en réponse à la dépendance. Elle s'adresse tant aux séniors (Garantie Autonomie Sénior) souhaitant vivre leur retraite sereinement, qu'aux aidants (Garantie Autonomie Aidant). Cette offre s'appuie sur des dispositifs digitaux innovants et une communauté d'aidants.

La Garantie Autonomie Sénior

- S'adresse aux clients âgés de 50 à 74 ans souhaitant se prémunir contre les conséquences financières et quotidiennes liées à la dépendance ;
- Prévoit selon le besoin le versement d'une rente viagère comprise entre 500 et 3 000 € en cas de dépendance totale ;
- Propose en option un capital équipement de 5 000 €.

La Garantie Autonomie Aidant

- S'adresse aux clients qui accompagnent au quotidien un proche âgé dépendant ;

- Propose des garanties d'assistance telles qu'une formation à domicile par une infirmière, un diagnostic des besoins de la personne aidée, la recherche de solution pour le maintien à domicile ;
- Inclut en cas d'hospitalisation de l'aidant de plus de 4 jours, une participation aux frais destinés à son remplacement.

Un dispositif innovant reposant sur :

- Un partenariat noué avec l'association « la compagnie des aidants », permettant aux aidants abonnés de partager, via une plateforme internet dédiée, expériences et conseils ;
- Des outils digitaux :
 - un portail web d'informations et de conseils adaptés à la situation du client (senior ou aidant) ;
 - une application « Ultralert » qui en cas de danger ou de problème de santé met en relation le client avec Mondial Assistance, ou les secours ;
 - une application « Silver Mother », permettant la surveillance des habitudes de vie du client dépendant (sommeil, prise de médicaments...) via des capteurs installés sur des objets, avec l'envoi d'alertes en cas d'anomalie.

■ C/ PROPOSER DES CONTRATS SANTÉ INNOVANTS

En France, ou à l'étranger, les besoins en garanties santé sont nombreux et varient en fonction du système de protection locale. Les déficits des régimes de protection sociale conduisent de nombreux pays à réduire le niveau de protection, voire à dérembourser des prestations naguère prises en charge. Sogécap apporte des solutions accessibles et innovantes en fonction des besoins spécifiques à chaque environnement.

En France : répondre à de nouvelles problématiques liées à la santé

- « **Médecin direct** » : depuis 2013, Sogécap propose aux adhérents de ses contrats santé individuels et collectifs un service de télé-conseil médical dispensé par le prestataire « Médecin direct ». Ce nouveau service apporte une réponse à la désertification médicale qui touche les zones rurales, aux personnes à mobilité réduite et aux personnes âgées

plus vulnérables qui ne disposent pas toujours de médecin à proximité. Ce téléconseil médical permet de réaliser un pré-diagnostic en cas de symptômes inhabituels et d'orienter si nécessaire vers un praticien qui réalisera un diagnostic plus précis, voire vers une hospitalisation. Aujourd'hui plus de 63 000 assurés peuvent accéder à ce service. Une étude est en cours pour élargir cette consultation en ligne à la délivrance d'une ordonnance en cas de besoins de médicaments.

- « **Réseaux Carte blanche** » : ce réseaux de soins est accessible aux assurés des contrats santé de Sogécap qui peuvent bénéficier de prestations répondant à un cahier des charges strict, dont les prestations sont régulièrement évaluées, et dont l'accès aux soins est facilité (médecine, analyses, optique, dentaire, audioprothèse). Les tarifs sont régulés, et les assurés n'ont pas à faire l'avance des frais.

Exemples de prestations :

- couverture du territoire à 100 % ;
- l'offre carte blanche – Prysme propose des lunettes à verres simples ou progressifs pour un prix correspondant au niveau de garantie, le tout sans reste à charge pour le bénéficiaire ; alors que le reste à charge représente en moyenne 99 euros chez un prestataire classique ;
- réseau dentaire composé de 5 784 chirurgiens dentistes conventionnés. Un projet de dématérialisation des prises en charge est en cours.

Des échanges réguliers entre les différentes entités du groupe Sogécap participent à la diffusion des innovations et des bonnes pratiques, tout en intégrant les spécificités et besoins locaux.

Roumanie : projet santé individuelle

- Après la commercialisation de l'offre santé collective en 2014, BRD Asigurari de Viata a lancé en 2016 un nouveau projet d'offre santé individuelle qui sera proposée à partir d'avril 2017.
- Les principaux points forts de cette offre sont les suivants :
 - appropriation facile des caractéristiques de ce produit par les clients, et processus de souscription simplifié ;
 - bon rapport qualité/prix avec un niveau de couverture élevé (garanties hospitalisation et maladies graves incluses dans toutes les formules, y compris celle de base ; large gamme de services médicaux, prix compétitif et accessible) ;
 - prise en charge dans le réseau médical de son choix, que ce soit en Roumanie ou en Europe ;
 - possibilité une fois par an pour le souscripteur d'offrir une consultation auprès d'un généraliste à une personne de son choix (non assurée auprès de BRD AV) ;

- Un dispositif de prévention enrichit ces garanties et vise à détecter et prévenir des risques médicaux potentiels :
 - pour les adultes, possibilité de consulter un généraliste, de faire un bilan sanguin et d'avoir un avis médical sur les résultats obtenus ;
 - pour les enfants, consultation possible d'un généraliste, ou d'un pédiatre, de faire des examens, ou des vaccinations obligatoires.
- Enfin, une application « Mymedcare » complète l'offre et permet au souscripteur d'accéder aux informations clés de son contrat et à la gestion de ses sinistres, informations également disponibles sur le site web développé par BRD Asigurari de Viata. De nouvelles fonctionnalités seront développées ultérieurement.

Maroc : offre santé Sehha

- En 2016, un projet de refonte et d'enrichissement de l'offre santé individuelle Sehha a démarré, avec un objectif de lancement du nouveau produit en 2017 ;
- Cette offre vise un large public et se veut accessible à tous. Elle bénéficie d'une offre médicale simplifiée et limitée (couverture à l'adhésion des affections de longue durée et des maladies contractées antérieurement à la souscription).

République tchèque, Croatie, Maroc, Roumanie : contrat d'épargne éducation

- Pour faciliter l'accès à l'éducation, les filiales implantées en République tchèque, en Croatie, au Maroc, et en Roumanie, proposent un contrat d'assurance vie épargne flexible et accessible à tous y compris à ceux qui ont des revenus modestes.
- Le contrat inclut une garantie qui permet l'aboutissement du projet d'éducation, même en cas de décès prématuré des parents qui épargnent.

III / ÊTRE UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

Le groupe Sogécap s'engage à respecter les droits de l'homme, ainsi que les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) relatives :

- au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective ;
- à l'interdiction du travail forcé ou obligatoire, et à celui des enfants.

Pour accompagner au mieux le développement rapide et soutenu du métier Assurances, le groupe Sogécap veille au développement des compétences de ses collaborateurs pour assurer leur employabilité à long terme. Anticipant les besoins

futurs, il recrute des profils nouveaux et divers, ainsi que des talents pour répondre à de nouveaux défis liés aux métiers émergents, aux nouvelles technologies, et à un environnement en pleine transformation.

Employeur responsable, le Groupe a pris différents engagements qui concernent aussi bien les droits de l'homme, que le respect des conventions internationales de l'OIT, et le droit d'association. Il est vigilant concernant les conditions de travail et de sécurité de ses collaborateurs, et milite en faveur d'un juste équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. De nombreux indicateurs permettent de suivre ces engagements.

■ A / QUELQUES INDICATEURS CLÉS POUR LE GROUPE SOGÉCAP

1. RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR SEXE ET TYPE DE CONTRAT

Mesure	Sogécap (France)	Sogessur (France)	Komerční Pojišťovna (République tchèque)	La Marocaine vie (Maroc)	Société Générale Insurance Russia (Russie)	Sogelife (Luxembourg)	
	2016	2016	2016	2016	2016	2016	
Données générales sur l'emploi							
Effectif total	employés	1 151	530	209	148	171	97
Part des CDI dans l'effectif total (y compris détachés Société Générale)	%	90,88 %	98,49 %	95,22 %	99,32 %	90,64 %	94,85 %
Part des CDD dans l'effectif total (y compris alternants)	%	9,12 %	1,51 %	4,78 %	0,68 %	9,36 %	5,15 %
Part des femmes dans l'effectif total	%	59,69 %	70,57 %	65,07 %	50,00 %	68,42 %	45,36 %
Part des hommes dans l'effectif total	%	40,31 %	29,43 %	34,93 %	50,00 %	31,58 %	54,64 %
Part de l'effectif travaillant à temps partiel	%	7,42 %	8,19 %	5,26 %	0,00 %	2,34 %	7,22 %
Part des managers parmi l'effectif présent	%	18,91 %	15,78 %	16,13 %	17,57 %	26,49 %	26,60 %

- La part des contrats en CDI est prépondérante, les contrats en CDD représentent en moyenne moins de 5 % des effectifs, les femmes occupent entre 50 % et 70 % de l'effectif.
- Le pourcentage des managers varie entre 15 et 26 % de l'effectif.

2. DIVERSITÉ ET GOUVERNANCE

		Sogécap (France)	Sogessur (France)	Komerční Pojišťovna (République tchèque)	La Marocaine vie (Maroc)	Société Générale Insurance Russia (Russie)	Sogelife (Luxembourg)
	Mesure	2016	2016	2016	2016	2016	2016
Diversité et égalité							
Nombre de salariés handicapés (au sens retenu localement)	nombre	13,00	5,00	1,00	0,00	0,00	0,00
Part des salariés handicapés dans l'effectif total	%	1,19%	0,95%	0,48%	0,00%	0,00%	0,00%
Nombre de membres des instances de direction (Comex + Codir)	nombre	30,00	9,00	6,00	13,00	5,00	12,00
Nombre de femmes dans des instances de direction (Comex + Codir)	nombre	7,00	1,00	3,00	1,00	1,00	3,00
Part des femmes parmi les managers	%	36,59%	62,50%	36,67%	38,46%	60,00%	44,00%
Part des femmes dans des instances de direction (Comex + Codir)	%	23,33%	11,11%	50,00%	7,69%	20,00%	25,00%
Nombre de non nationaux dans des instances de direction (Comex + Codir)	nombre	1,00	0,00	1,00	2,00	2,00	12,00
Part de non nationaux dans des instances de direction (Comex + Codir)	%	3,33%	0,00%	16,67%	15,38%	40,00%	100,00%

3. ÉVOLUTION DES EFFECTIFS

Mesure	Sogécap (France)	Sogessur (France)	Komerční Pojišťovna (République tchèque)	La Marocaine vie (Maroc)	Société Générale Insurance Russia (Russie)	Sogelife (Luxembourg)	
	2016	2016	2016	2016	2016	2016	
Mouvements dans les effectifs							
Nombre total de recrutements	employés	244	109	36	8	36	17
Part des CDI dans le total des recrutements	%	52,87 %	89,91 %	88,89 %	87,50 %	66,67 %	76,47 %
Part des CDD dans le total des recrutements	%	47,13 %	10,09 %	11,11 %	12,50 %	33,33 %	23,53 %
Nombre d'alternants reçus pendant l'année	nombre	46,00	4,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Nombre de salariés en CDI ayant changé de poste dans l'entité	nombre	58,00	77,00	10,00	7,00	17,00	3,00
Turn over des CDI	%	3,54 %	22,03 %	12,06 %	4,76 %	18,71 %	3,26 %
Nombre de départs en retraite	nombre	4,00	0,00	4,00	1,00	0,00	0,00
Nombre de démissions de CDI	nombre	20,00	47,00	14,00	6,00	20,00	2,00
Nombre de licenciements de CDI pour motif économique	nombre	0,00	0,00	3,00	0,00	1,00	0,00
Nombre de licenciements de CDI pour autres motifs	nombre	11,00	32,00	3,00	0,00	7,00	1,00
Nombre de décès de CDI	nombre	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Création nette d'emploi en CDI	employés	92	-17	8	0	-5	10
Nombre total de départs de CDD	nombre	116,00	8,00	1,00	0,00	5,00	2,00

- Le contrat en CDI reste la règle lors des recrutements réalisés en 2016.
- La moyenne d'âge plutôt jeune des collaborateurs explique le faible impact des départs en retraite.
- Poursuivant son développement soutenu, le groupe Sogécap a une création nette d'emplois en CDI.

La pyramide des âges se décompose comme suit :

Tranche d'âge	Effectif par tranche d'âge		
	Groupe Sogécap	Sogécap	Sogessur
20-30 ans	520	278	200
30-40 ans	983	451	222
40-50 ans	559	316	73
50-60 ans	188	95	30
Plus de 60 ans	21	11	5
Total général	2 271	1 151	530

Données groupe Sogécap : ETP en activité (Hors absences pour longue maladie et maternité)

4. ABSENCES ET ACCIDENTS

Mesure		Sogécap (France)	Sogessur (France)	Komerční Pojišťovna (République tchèque)	La Marocaine vie (Maroc)	Société Générale Insurance Russia (Russie)	Sogelife (Luxembourg)
		2016	2016	2016	2016	2016	2016
Absences (maladie, maternité, accidents)							
Nombre total d'heures travaillées	heures	1 744 156	859 365	325 872	266 400	269 384	168 072
Taux d'absentéisme rémunéré	%	5,11 %	9,66 %	1,64 %	0,54 %	6,37 %	2,91 %
Taux d'absentéisme rémunéré pour maladie	%	2,91 %	5,97 %	0,71 %	0,00 %	2,93 %	2,71 %
Taux d'absentéisme rémunéré pour maternité	%	1,59 %	2,85 %	0,00 %	0,54 %	3,37 %	0,03 %
Taux d'absentéisme rémunéré pour autres motifs	%	0,60 %	0,84 %	0,93 %	0,00 %	0,07 %	0,17 %
Nombre d'accidents de travail, hors trajets domicile/travail	nombre	2,00	4,00	0,00	5,00	0,00	0,00
Taux de fréquence des accidents du travail	%	1,15 %	4,65 %	0,00 %	18,77 %	0,00 %	0,00 %

- Le nombre d'accidents et le taux de fréquence des accidents restent faibles, le secteur d'activité de l'assurance présentant des risques modérés sur la santé et la sécurité des collaborateurs.
- Le taux d'absentéisme pour raison de santé est bas lui aussi.

5. FORMATION ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

		Sogécap (France)	Sogessur (France)	Komerční Pojišťovna (République tchèque)	La Marocaine vie (Maroc)	Société Générale Insurance Russia (Russie)	Sogelife (Luxembourg)
	Mesure	2016	2016	2016	2016	2016	2016
Formation et gestion des compétences							
Nombre total d'heures de formation	heures	22 512	22 722	9 554	3 534	3 128	2 290
Part des formations réalisées à distance	%	3,41 %	1,17 %	3,53 %	1,92 %	7,32 %	10,13 %
Part des salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année	%	60 %	92,08 %	79,49 %	93,55 %	51,22 %	93,14 %
Nombre moyen d'heures de formation par salarié qui en a suivi au moins une	heures	32	47	51	24	30	24
Nombre d'alternants reçus pendant l'année	nombre	48,00	4,00	0,00	0,00	0,00	0,00
% des salariés ayant bénéficié d'un entretien annuel d'évaluation	%	94,61 %	95,63 %	101,70 %	96,60 %	111,85 %	92,39 %
Nombre de salariés en CDI ayant changé de poste en interne dans l'année	nombre	58,00	77,00	10,00	7,00	17,00	3,00
Nombre de salariés Société Générale ayant pris un poste en interne dans l'année	nombre	30,00	0,00	7,00	0,00	2,00	4,00
Part des postes en CDI pourvus par une ressource interne	%	40,55 %	44,00 %	34,69 %	50,00 %	44,19 %	35,00 %

La formation reste un axe important de développement des compétences dans l'ensemble des entités.

Le groupe Sogécap a défini pour 2016 et 2017 les orientations générales de formation suivantes :

- Accompagner la transformation de l'organisation et la transformation numérique par une conduite et un accompagnement du changement ; une communication interpersonnelle, web et numérique ; le management de projet ; les capacités d'innovation et d'intégration du numérique.
- Consolider l'orientation client par le développement au moyen de technologies adaptées de la connaissance client, et l'apprentissage de nouvelles techniques relationnelles et commerciales pour gérer au mieux les nouveaux comportements clients.
- Continuer de développer la posture managériale en lien avec le modèle de leadership :
 - par la poursuite de l'accompagnement des nouveaux managers dans leur prise de poste ;
 - par le renforcement de certaines compétences : communication positive et orientée changement, développement des compétences des collaborateurs, prévention des risques psycho-sociaux.
- Renforcer l'expertise pour être en mesure de délivrer la qualité attendue et pour assurer le développement des offres produits et services :
 - par la poursuite de la professionnalisation des parcours d'intégration métier des nouveaux entrants, des programmes de certification pour les métiers d'experts ;
 - par le développement de nouvelles compétences techniques selon les évolutions d'organisation ;
 - par la transmission des savoirs et des compétences.

- Travailler ensemble, en réseau, à distance, avec de multiples expertises (avec distributeurs, partenaires, en interne) par la coopération, les outils collaboratifs, l'impact et l'influence, la négociation et le management non hiérarchique, le management interculturel et intergénérationnel.
- Renforcer la culture "risques" et "conformité".
- Gérer les talents et ressources rares par le recensement et l'accompagnement des personnes clés au sein du groupe Sogécap. Cette démarche consiste à identifier tous les deux ans les collaborateurs détenant des compétences clés ou un potentiel pour évoluer sur une fonction clé (dans une

logique de plan de succession). Cette population est constituée de trois catégories : les talents stratégiques émergents, les talents stratégiques confirmés et les ressources clés. Selon leur profil, ces collaborateurs peuvent intégrer des programmes d'accompagnement déployés au sein du groupe Société Générale. En 2017, un programme d'accompagnement devrait être lancé pour les plus juniors, population pour laquelle le groupe n'a pas encore d'offre de formation.

- Enfin, porter une attention particulière sur les entretiens annuels d'évaluation, et la mobilité interne.

6. RÉMUNÉRATIONS

		Sogécap (France)	Sogessur (France)	Komerční Pojišťovna (République tchèque)	La Marocaine vie (Maroc)	Société Générale Insurance Russia (Russie)	Sogelife (Luxembourg)
	Mesure	2016	2016	2016	2016	2016	2016
Rémunération							
Y-a-t-il un salaire minimum annuel légal ?	Oui/Non	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
Nombre = ([plus petit salaire de l'entité / salaire minimum légal] x 100)	%	115,26 %	110,00 %	n / a	253,00 %	173,00 %	123,71 %

- On retrouve sur l'ensemble du groupe Sogécap une politique visant à mettre en cohérence les décisions de rémunération avec le développement des compétences, l'évolution des performances individuelle et collective.
- La rémunération fixe est définie en fonction des compétences des collaborateurs et des niveaux constatés sur le marché local.
- Pour chaque entité importante, il existe un système de variable collectif évoluant en fonction de la performance de

l'entité (définie sur la base d'un panier d'indicateurs mesurant l'atteinte d'objectifs de développement de l'activité, d'efficacité opérationnelle, de satisfaction des clients, et de développement des collaborateurs).

- Ce dispositif est complété par des rémunérations variables individuelles évoluant en fonction de la performance du collaborateur.

7. ORGANISATION DU TRAVAIL ET RELATIONS SOCIALES

- L'organisation du temps de travail respecte les législations en vigueur dans chaque pays.
- Le groupe Société Générale a signé en 2015 avec UNI Global Union un accord sur les droits fondamentaux et la liberté syndicale qui engage aussi ses différentes filiales.
- Le groupe Société Générale et ses filiales se sont engagés en faveur du « Modern Slavery Act » en 2015 qui milite en faveur du respect des droits humains sous toutes ses formes.
- Diffusion à l'ensemble du groupe Société Générale d'un Code de conduite.

■ B/ GESTION DES RESSOURCES HUMAINES EN FRANCE

Début 2016, les entités du métier Assurances en France, Sogécap et Sogessur, ont entrepris de faire converger et harmoniser leurs activités et pratiques en ressources humaines.

Ce projet a abouti à la création d'une Direction des Ressources Humaines unique, et d'une équipe mutualisée gérant les collaborateurs des deux entités.

1. ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Depuis septembre 2015, les équipes de Sogécap et Sogessur installées auparavant dans les immeubles « Le Wilson » et « Ariane », sont réunies dans la nouvelle Tour D2 construite par Sogécap. Dans le prolongement de la démarche « mieux vivre au travail », de nouveaux services sont proposés sur place aux collaborateurs : quatre espaces de restauration, un café Starbucks, une conciergerie, un fitness, un espace bien-être, un business center, des cafétérias à chaque niveau ainsi que des aires de convivialité. Les espaces de travail bénéficient des dernières innovations tant en ce qui concerne l'aménagement de l'espace, que des matériaux utilisés.

Des travaux de restauration de l'immeuble Alexandrin à Orléans ont démarré en 2016, et se poursuivront en 2017. Il est prévu un aménagement similaire à celui opéré sur la Tour D2, avec création d'espaces cafétéria et de convivialité à chaque étage, local de restauration pouvant accueillir 90 personnes, augmentation du nombre de salles de réunion équipées de visioconférence. Par ailleurs, reprise de surface dans les immeubles ABC situés à quelques minutes de l'Alexandrin, permettant d'accueillir la Direction Ressources soit 280 postes de travail. Une salle de restauration de 35 places y a été créée ainsi que des espaces de cafétéria.

2. ORGANISATION DU TRAVAIL ET RELATIONS SOCIALES

Organisation du temps de travail

Il existe deux types de population :

- des collaborateurs aux horaires variables avec des jours de récupération de temps de travail (RTT) et un temps de travail de 35h/semaine ;
- des collaborateurs au forfait jours avec des jours de repos (RTT) et des forfaits annuels de 204 ou 209 jours.

Par ailleurs, des collaborateurs sont à temps partiels dans ces deux populations. Les temps partiels sont choisis par les collaborateurs.

Enfin, les collaborateurs de plusieurs directions (Informatiques, Ressources Humaines, Achats...) ont pu choisir une formule de télétravail depuis mars 2016 et renouveler ou non leur choix en fin d'année pour 2017. Les rythmes de télétravail peuvent être au minimum un jour toutes les deux semaines et au maximum deux jours par semaine.

Relations sociales

- Le dialogue social au sein de l'entreprise s'exerce au moyen de plusieurs instances :
 - le comité d'entreprise et les délégués du personnel élus ;
 - le CHSCT désigné par le comité d'entreprise et les délégués du personnel ;
 - les délégués syndicaux désignés par les organisations syndicales selon les résultats des dernières élections professionnelles.

- Mise en œuvre de rendez-vous métiers qui permettent aux collaborateurs de découvrir les métiers des autres salariés ; poursuite des Café'In permettant aux collaborateurs de rencontrer un membre du Comité Exécutif et des Ressources Humaines pour poser leurs questions.
- Renforcement du pôle Relations Sociales avec le recrutement d'une 3^e juriste.
- Organisation de la convention des managers 2016 fondée sur l'open innovation.

Bilans des accords en vigueur et/ou conclus en 2016

- Accord de Rémunération financière collective : signé pour une durée de trois ans, qui a expiré à fin 2016 et est en cours de renouvellement.
- Accord de complémentaire santé : pour une durée indéterminée.
- Accord contrat de génération dont égalité professionnelle : 19/09/2013 pour une durée de trois ans (cf § 4) : accord non reconduit.
- Accord sur les forfaits jours : durée indéterminée.
- Accord sur le télétravail signé le 24 novembre 2015, pour une durée de deux ans, renouvelable le 31/12/2017.

3. SANTÉ ET SÉCURITÉ

Il n'existe pas d'accord spécifique « santé et sécurité ». Le taux d'accident du travail pour 2016 est de 1,15 % (vs 1,10 en 2015). Aucune maladie professionnelle n'a été constatée.

Au-delà de la vigilance exercée par le CHSCT, d'autres mesures ont été prises pour veiller à la sécurité et santé des collaborateurs, et au bon équilibre vie professionnelle-vie privée :

- médecin direct : possibilité pour le collaborateur ou ses proches d'obtenir 24H/24 et 7J/7, en appelant un numéro dédié, un diagnostic de son état de santé par un médecin ;
- complémentaire santé financée pour partie par l'employeur, et donnant au collaborateur la possibilité de compléter selon ses besoins les garanties du contrat cadre proposé ;

4. FORMATION

2016 a vu la poursuite des relations développées avec des établissements d'enseignements sur Orléans et Saint-Quentin, notamment au travers de l'alternance.

52 alternants ont été recrutés et sont présents dans tous les secteurs de l'entreprise. La finalité est d'intégrer ces alternants en leur proposant un CDI à condition que les trois critères suivants soient réunis : un poste disponible, l'obtention du diplôme et la validation du manager de la période d'alternance. 11 alternants ont vu leur contrat converti en CDI.

Afin de limiter le turn-over, de motiver et retenir les collaborateurs des plateformes téléphoniques, le groupe Sogécap propose des trajectoires d'évolution concrétisées par un changement de statut et de rémunération.

Un Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) est proposé aux Conseillers Relation Clientèle Assurances (CRCA) :

- ce certificat est reconnu par la branche professionnelle FFA, il valide la maîtrise des compétences du référentiel métier

5. DIVERSITÉ, ÉGALITÉ DES CHANCES

Contrat de génération signé le 19/09/2013 comprenant plusieurs axes

- Le recrutement : mise en œuvre sur 3 ans d'un processus de recrutement visant à prévenir toute discrimination dans la sélection des candidats. Objectif : 90 % des recrutements CDI et 80 % des recrutements CDD et alternants doivent passer par le nouveau processus.
- La rémunération effective : populations concernées CDD et CDI dont l'ancienneté est supérieure à 12 mois. Analyse du positionnement individuel du collaborateur en comparaison de sa population de référence. Détermination d'une enveloppe de rééquilibrage. Les révisions de rémunération

- assistante sociale présente deux matinées par mois sur chaque site (La Défense et Orléans) ;
- fermeture des locaux à 21h ;
- dispositif d'alerte en cas de surcharge de travail ;
- offre de service "Mon quotidien et moi" ;
- télétravail : jusqu'à deux jours par semaine par avenant d'une durée de 12 mois à partir de mars 2016. 92 % des avenants ont été renouvelés lors de la campagne de renouvellement fin 2016.

(pour les domaines souscription ou indemnisation de risques dommages) ;

- pour obtenir le certificat, document officiel délivré par la FFA il faut :
 - avoir la pratique et l'expérience requise (statut confirmé) ;
 - présenter un dossier complet et le présenter au jury de la FFA *via* e-certif.

Réalizations 2016/2017 : une formation pour les nouveaux managers « Pratiquer le droit social dans ma fonction de manager » est proposée. Lors de cette formation les principes de non discrimination sont abordés.

Pour 2017, projet de création d'une fiche sur la non discrimination qui serait intégrée dans le kit du manager. Les collaborateurs chargés des missions de recrutement suivront une formation en ligne de 45 min sur les principes de non discrimination.

interviennent sur le salaire de juin : 11 réajustements ont eu lieu en 2015 et 9 en 2016.

- L'articulation entre l'activité professionnelle et l'exercice de la responsabilité familiale : engagement de Sogécap à ce que les congés maternité, parentaux, adoption ou sans solde pour soins à ascendants ou descendants ne pénalisent pas professionnellement leurs bénéficiaires. Tenues d'entretiens avant le départ et après le retour pour faire le point sur les aspirations du collaborateur. Révision de la rémunération des salariés ayant bénéficié de congés parentaux supérieurs à 24 mois : deux réajustements réalisés en 2015 et deux en 2016.

- Intégration des compétences requises pour toutes les définitions de fonction. Sensibilisation des managers et des partenaires intervenant dans le processus de recrutement des alternants et CDD de plus de six mois.
- Mise en place du Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) dans le parcours de qualification professionnelle du conseiller clientèle. En 2016, 60 Conseillers Clientèle ont obtenu le CQP Conseiller Relation Clientèle Assurances et le CQP Conseiller Relation Client sur 60 dossiers présentés :
 - pour Sogécap, 19 au service Relation Client ;
 - pour Sogessur, 24 au service Relation Client Contrats, et 17 au service de Gestion des Sinistres.

Dispositions en faveur des séniors

Mesures spécifiques pour les plus de 45 ans dans le cadre du contrat génération signé le 19/09/2013 :

- recrutement : 2 % des recrutements en CDI concernent des personnes de plus de 45 ans. 15 collaborateurs de plus de 45 ans ont été recrutés en 2016 contre 10 en 2015 ;
- maintien dans l'emploi : les séniors représentent 17 % de l'effectif total ;
- point carrière proposé aux plus de 45 ans, renouvelable tous les 5 ans. Point carrière spécifique de préparation à la retraite lors de la 58^e année ;
- pour les collaborateurs de plus de 50 ans : octroi d'une demi-journée rémunérée pour passer un bilan de santé ;
- aménagement de la fin de carrière : possibilité de bénéficier d'un temps partiel durant les deux ans précédant le départ en retraite. Utilisation du compte épargne temps et d'un congé sans solde équivalent avant le départ.

6. RÉMUNÉRATION

La rémunération se compose d'une partie fixe, et d'une partie variable conditionnée à des objectifs individuels.

Un accord de rémunération financière collective a été conclu avec le comité d'entreprise et complète la rémunération. Cette rémunération financière collective évolue en fonction du niveau d'atteinte des objectifs de développement d'activité prioritaires (prévoyance, épargne), d'évolution du coefficient d'exploitation opérationnel, de la satisfaction des clients (enquêtes annuelles) et du taux de réalisation des entretiens annuels d'évaluation.

Un plan d'épargne Groupe complète le dispositif avec un abondement de l'employeur sur les versements des collaborateurs. Pour 2016, le montant total de la masse salariale s'est élevé à 81,219M€ vs 72,068M€ en 2015, soit une progression de 12,7 %.

Le taux d'augmentation des salaires fixes en 2016 vs 2015 a été de +1,6 %.

Le taux d'augmentation de la partie variable a progressé de 10 % en 2016 vs 2015.

IV / AGIR POUR COMPTE PROPRE EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT, ÊTRE UN ACHETEUR RESPONSABLE

La campagne de collecte des données environnementales 2016 s'est déroulée du lundi 7 novembre au vendredi 2 décembre. Le recensement des différentes ressources consommées a permis de déterminer le niveau des émissions de CO₂ par entité et au global, puis d'évaluer le taux de CO₂ par occupant. Le suivi de différents indicateurs permet de s'assurer que les actions mises en œuvre et leurs résultats sont en phase

avec les objectifs de réduction d'émissions de CO₂ pris par le groupe Société Générale et ses filiales.

Au-delà de cet engagement de réduction des émissions directes et indirectes de CO₂, une gestion responsable des achats contribue à valoriser les entreprises qui ont pris et mettent en œuvre des engagements RSE.

■ A / GROUPE SOGÉCAP

1. POLITIQUE GÉNÉRALE EN MATIÈRE ENVIRONNEMENTALE

Le groupe Sogécap a défini une gouvernance RSE, validée par le Comité exécutif du groupe Sogécap, qui est publiée sur l'intranet de l'entreprise et accessible à tous les collaborateurs. Des communications ponctuelles sur l'intranet rappellent aux collaborateurs les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance.

Nouveaux engagements pris par le groupe Société Générale et ses filiales suite à la COP 21

- Objectif de réduction de 20 % des émissions de CO₂ pour compte propre à horizon 2020 (base 2014).
- Mise en œuvre d'une politique climat : doublement des financements de projets ou des investissements dans les énergies renouvelables d'ici à 2020, réduction des activités liées au charbon, arrêt de financement de projets de développement de mines de charbon, arrêt de financement de projets de centrales thermiques à charbon dans les pays de l'OCDE, développement des financements à impact positif (solutions financières intégrant des critères ESG).

Dans un contexte de forte croissance, les nombreuses actions engagées pour diminuer la consommation des ressources ont contribué à réduire et maîtriser l'empreinte carbone du groupe Sogécap depuis 2012 :

- énergie totale consommée par occupant en baisse à 2 715 kWh en 2016 vs 3 111 kWh en 2015, soit -12,7 % ; elle prend en compte les consommations de gaz, d'électricité, de vapeur et d'eau glacée ;

- émissions totales de CO₂ par occupant en baisse à 0,9431 t en 2016 vs 1,0314 t en 2015, soit -8,56 % ; elles prennent en compte les émissions directes (gaz, déplacements professionnels), les émissions indirectes (électricité, vapeur, froid), et autres (consommation de papier, avion, train).

Évolution des principales consommations 2016 vs 2015 :

- consommation d'eau par occupant : 7,5 m³ en 2016 vs 7,3 m³ en 2015, soit +2,4 % ;
- consommation de papier par occupant : 164 kg en 2016 vs 205 kg en 2015, soit -20 % ;
- part de la consommation de papier reprographique recyclé : 70,2 % en 2016 vs 81,5 % en 2015, soit -13,8 % ;
- quantité totale de cartons collectés : 11 t en 2016 vs 43,71 t en 2015, soit -75 % ;
- quantité totale de déchets produits : 331,61 t en 2016 vs 420,15 t en 2015, soit -21 % ;
- distances parcourues pour les déplacements professionnels par occupant : 1 314 km en 2016 vs 1 478 en 2015, soit -11,11 %.

Des actions de sensibilisation des collaborateurs à la réduction de consommation de papier ont été réalisées pour substituer du papier recyclé au papier normal ; la création de "pool printing" a contribué à réduire sensiblement le nombre d'imprimantes dans l'immeuble D2, et les impressions inutilement lancées ; l'utilisation renforcée de visioconférences a permis de limiter les déplacements.

2. PRIX DE L'EFFICACITÉ ENVIRONNEMENTALE 2016 DÉCERNÉ PAR LA SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Ces prix récompensent chaque année les initiatives internes au groupe Société Générale visant à améliorer l'efficacité environnementale et énergétique dans les domaines de l'immobilier, de l'informatique, du transport, du papier et de la gestion des déchets.

La 4^e édition s'est déroulée le mardi 11 octobre 2016, en présence de Séverin Cabannes, Directeur général délégué du groupe Société Générale. Cette édition a été un succès puisque 102 initiatives y ont été présentées, soit 34 % des candidatures sur quatre ans. Ce sont 64 initiatives qui ont été

récompensées pour leur impact en faveur de l'efficacité environnementale et qui se sont partagées les 3,4 M€ issus de la taxe carbone interne.

Sogessur a remporté deux prix dans la catégorie « Papier » grâce aux projets :

- « DEMCO : dématérialisation de la communication » ;
- « Dématérialisation de l'envoi des attestations durant la campagne scolaire ».

■ B/ SOGÉCAP FRANCE

1. BILAN 2016

Le bilan 2016 porte sur le premier exercice complet établi depuis l'emménagement dans la Tour D2 en septembre 2015 des équipes parisiennes de Sogécap, et aussi de Sogessur. Cette tour propose de nombreux services dont les collaborateurs ne disposaient pas sur l'ancien site du Wilson ou d'Ariane (Cafétéria à tous les niveaux avec des aires de repos, Starbucks et restauration rapide Bert's en plus du restaurant d'entreprise, salle de fitness, coiffeur, conciergerie...). La forte augmentation des effectifs et les nouveaux services proposés expliquent l'augmentation de la surface occupée. De plus, les équipes de Sogécap et de Sogessur n'occupent qu'une partie de la tour, qui s'est remplie entre septembre et décembre 2016 avec de nouveaux locataires. Il a donc fallu utiliser des clés de répartition pour certains indicateurs en fonction des m² réellement utilisés par les deux entités, et des informations disponibles par étage.

Les consommations 2016 sont comparées à celles de 2015 bien que les environnements aient changé :

- surface occupée par l'entité : 18 837 m² (12 759 m² en 2015), soit +47,6 % ;
- nombre total d'occupants présents : 1 433 (1 157 en 2015), soit +23,8 %.

Pollution et gestion des déchets

La gestion des déchets de la Tour D2 est réalisée par le prestataire Foncia.

- Quantité totale de déchets produits : 122,9t (151,5t en 2015), soit -18,8 %.
- Quantité totale de déchets recyclés : 50,8t (35,3 en 2015), soit +43,9 %.
- Cartons, quantité totale collectée : 8,5t (43,7t en 2015), soit -80 % (la différence très importante s'explique par le déménagement de septembre 2015, après lequel il a fallu collecter les cartons).
- Papier, quantité totale : 399 t, (290,7 t en 2015), soit +37,2 %.

- Quantité totale de déchets recyclés par occupant : 35 kg (31 kg en 2015), soit +16,2 %.
- Part de déchets recyclés : 41,3 % (23,3 % en 2015), soit +77,3 %.
- Gestion des déchets alimentaires : 55,45 kg ont été collectés en 2016 auprès du restaurant d'entreprise de la Tour D2.

Utilisation durable des ressources

- Consommation d'eau totale : 8 681 m³ (vs 7 196 m³ en 2015), soit +20,6 %.
- Consommation d'eau totale par occupant : 6 m³ (vs 6 m³ en 2015), stable.
- Consommation totale nette d'énergie : 4 468 842 kWh (vs 4 773 602 kWh en 2015), soit -6,4 %.
- Consommation totale nette d'énergie par occupant : 3 127 kWh (vs 4 478 kWh), soit -30,1 %.
- Consommation d'eau glacée utilisée pour la climatisation : 188 775 kWh (vs 565 593 kWh), soit -66,6 %.
- Consommation d'eau surchauffée ou vapeur du chauffage urbain : 337 233 kWh (vs 300 041 kWh en 2014), soit +12,4 %.

Initiatives

- Poursuite des travaux d'aménagement et d'optimisation de l'éclairage dans les bureaux et les lieux de circulation de l'immeuble « Alexandrin » à Orléans. Remplacement de l'éclairage existant par des luminaires à haut rendement (LED). Extinction automatique des lumières.
- Projet de gestion électronique des documents (GED) faisant l'objet de plusieurs lots. Le premier lot de GED concernait les courriers de l'activité épargne reçus au service courrier. Ce projet a démarré en 2008. Mise en place de la GED pour la gestion des sinistres fin 2014. La reprise des dossiers s'est étalée jusqu'en avril 2015. Le projet se poursuit avec l'étude de nouveaux périmètres de gestion à mettre sous GED. Ce dispositif a permis de réaliser des gains de productivité en plus des bénéfices environnementaux.

Changement climatique (rejet de gaz à effet de serre)

Émissions de CO₂ :

- total des émissions de CO₂ en t équivalent CO₂ : 1 265 TCO₂ (vs 905 TCO₂ en 2015), soit +40 % ;
- total des émissions de CO₂ par occupant : 0,88 TCO₂ (vs 0,81 t en 2015), soit +9,5%.

Elles prennent en compte les émissions directes (gaz, déplacements professionnels), les émissions indirectes (électricité, vapeur, froid), et autres (consommation de papier, avion, train).

- émissions de CO₂ liées à la consommation d'énergie : 352 t vs (345 t en 2015), soit +2,3%. Elle prend en compte les consommations de gaz, électricité, vapeur, eau glacée.

2. TOUR D2 (HQE)

Depuis septembre 2015, les équipes parisiennes de Sogécap et Sogessur sont désormais réunies dans la Tour D2 construite par Sogécap. Située sur le parvis de La Défense à Courbevoie, elle héberge le nouveau siège du groupe Sogécap.

Doublement certifiée HQE et Breeam, la Tour D2 présente de nombreux atouts environnementaux :

- tour conçue pour dépenser un minimum d'énergie grâce à une bonne enveloppe thermique et des systèmes techniques performants ;
- taux de surface vitrée de la façade limité à 39 %, permettant une maîtrise des consommations de climatisation, tout en captant suffisamment la lumière naturelle, et les apports thermiques l'hiver ;
- exo-structure en acier permettant lors de sa déconstruction un recyclage important, comparativement à des constructions classiques avec structure en béton ;
- vitrages les plus transparents possible, avec une transmission élevée pour assurer un éclairage naturel confortable.

Bâtiment conçu pour consommer peu d'énergie :

- façades bien isolées et protections solaires diminuant le recours à la climatisation ;
- ventilation de type double-flux limitant les besoins de chaud et de froid liés au renouvellement d'air ; production de chaud et de froid assurée par le réseau urbain ;
- éclairage des bureaux géré automatiquement en fonction de la lumière naturelle et des détecteurs de présence ;
- eau économisée grâce à des robinetteries à détecteurs infrarouge, et des chasses d'eau à double débit ;
- gestion technique du bâtiment au moyen de capteurs récoltant et analysant les données (températures, humidité, débits...), identifiant les états anormaux, et alertant en cas de défaillance des systèmes ;
- air des locaux renouvelé en permanence, l'air entrant étant filtré, pour un air intérieur sain et de bonne qualité ;
- dispositifs pour inciter à trier les déchets à la source (poubelle bureau avec deux compartiments), tri et locaux de stockage intermédiaire des déchets dans les étages (papier, piles, cartouches d'encre...);
- déchets regroupés et catégorisés au niveau -3 : déchets non recyclables, verre, papier, déchets secs et organiques. Des compacteurs sont prévus sur site.

3. ACHATS RESPONSABLES

- a) Formalisation d'une politique « Achats et sous-traitance », répondant aux exigences de Solvabilité II.
- b) Processus « Achats » : si les achats suivent le processus défini par le groupe Société Générale, Sogécap se réserve le droit de choisir des prestataires locaux non référencés par le Groupe pour des avantages comparatifs métier. Dans les deux cas, le processus intègre les problématiques RSE.

- **Le cahier des charges :** il comporte des exigences en termes d'écologie ou de développement durable.

Exemples : nettoyage utilisant des produits éco-responsables ; choix d'un groupe électrogène présentant un avantage comparatif RSE.

- **L'appel d'offre et le choix du fournisseur :** évaluation de chaque fournisseur portant sur ses engagements et actions en matière de RSE (mesure de la performance en matière environnementale, sociale, d'éthique des affaires et de sous-traitance). La note RSE obtenue à l'issue de cette évaluation est prise en compte dans les critères de sélection des fournisseurs à hauteur de 3 % minimum.

Exemple : prise en compte de la note RSE dans la note finale pour la sélection du prestataire éditique.

La priorité est donnée aux acteurs de l'économie sociale et solidaire, aux entreprises du secteur adapté, ou aux PME locales. Les acheteurs sélectionnent aussi souvent que possible des fournisseurs implantés localement, veillant cependant à ce que le marché passé n'excède pas 25 % du chiffre d'affaires total de la PME, pour ne pas la mettre en difficulté en cas de non reconduction du marché l'année suivante.

Exemples sur le site d'Orléans : préférence pour des prestataires informatiques ATU (Assistance Technique Unitaire) locaux ; traitement du courrier attribué à Document'hom, entreprise locale du secteur adapté.

- **La contractualisation :** des clauses « développement durable », « lutte anti-corruption », et « audit » sont systématiquement intégrées dans les contrats.

- **Le paiement des prestations et le suivi des fournisseurs :** chaque fournisseur est noté une fois par an à l'aide d'une grille d'évaluation qui contient un critère de respect des engagements du fournisseur en termes de RSE. Si la note sur 100 obtenue est inférieure à 40, le fournisseur ne sera pas retenu pour de prochaines prestations ; si la note est comprise entre 40 et 70, le fournisseur est rappelé à l'ordre, avec notification des raisons de l'insatisfaction.

V / ÊTRE ACTEUR DE LA SOCIÉTÉ CIVILE

En se positionnant comme acteur du développement durable, le groupe Sogécap reconnaît l'importance de sa responsabilité sociétale. Il s'engage à promouvoir l'adoption de comportements responsables auprès de ses différentes parties

prenantes, à favoriser la transparence et la mise en place de règles déontologiques, à lutter contre la corruption, et à participer à la réduction des vulnérabilités sociales et économiques.

■ A / FAIRE LA PROMOTION DE COMPORTEMENTS RESPONSABLES

Sogessur, par la mise à disposition d'une nouvelle application « Star Drive », sensibilise et incite ses assurés à une conduite responsable et plus sûre.

Création et mise à disposition d'une application éducative et ludique gratuite

Lancée au premier trimestre 2016, l'application *Star Drive* s'adresse à tous, clients ou non de Sogessur, disponible sur Google et Apple Store. Elle permet aux utilisateurs de perfectionner leur conduite, testée en fonction d'un score calculé à partir de quatre critères : vitesse, freinage, accélération et virage. La conduite est évaluée au fur et à mesure des déplacements, et des points d'amélioration relevés par l'application.

En fonction de ces constats, des trajets effectués (durée, distance...), et de la météo, des messages personnalisés sont adressés aux conducteurs et des actions d'amélioration proposées :

- à celui qui roule trop vite : « la vitesse induit un stress qui entraîne fatigue et perte de vigilance, deux facteurs importants d'accident », et aussi « réduire de 10 % sa vitesse sur

l'autoroute permet de réduire de 10 % sa consommation d'essence » ;

- à celui qui conduit par temps de pluie : « en cas de pluie, la distance de freinage s'allonge. Pensez à adapter les distances de sécurité ».

Des premiers résultats encourageants

Moins d'un an après le lancement de l'application, plus de 9 000 personnes l'ont téléchargée. En réalisant des comparaisons sur une même population de conducteurs entre février et décembre 2016, on a constaté une amélioration des scores moyens sur plusieurs critères tels que :

- l'accélération, dont le score moyen passe de 86 à 93 (amélioration de la conduite de 7 points) ;
- le freinage, passant de 71 à 90 (amélioration de 19 points).

Une nouvelle série de tests est envisagée en 2017. Si les premiers résultats se confirmaient, l'application pourrait contribuer à réduire le nombre d'accidents, la consommation d'essence, et rendre nos routes plus sûres.

■ B / ŒUVRER POUR LA LOYAUTÉ DES PRATIQUES ET LUTTER CONTRE LA CORRUPTION

En 2015, Le groupe Sogécap a créé une Direction du Contrôle Interne et de la Conformité, ayant pour objectif de renforcer l'identification et la maîtrise des risques de non conformité, de les corriger, et d'anticiper de nouvelles survenances. Cette direction est également en charge du dispositif de contrôle interne.

Cette direction concentre son action sur :

La sécurité financière

- elle pilote le dispositif de lutte contre le blanchiment de capitaux et contre le financement du terrorisme (respect des embargos et du gel des avoirs) ;
- elle est responsable de la mise en œuvre et de l'efficacité du dispositif de sécurité financière en appliquant les

normes réglementaires et les normes internes du groupe Société Générale, ainsi que les contrôles spécifiques à l'activité d'assurance vie.

Ce dispositif intègre, au-delà des obligations réglementaires, un volet lié à la protection de la clientèle, notamment au travers de la détection de situations d'abus de faiblesse.

La Conformité

- elle garantit l'identification des risques de non conformité en mettant en œuvre un dispositif adéquat de vérification de la conformité, et anime la filière conformité du groupe Sogécap ;
- elle définit et veille à la déclinaison des politiques et instructions nécessaires à la maîtrise du risque de non conformité, suit les relations avec le régulateur ;

- elle synthétise et analyse les dysfonctionnements de conformité relevés et leur régularisation ;
- elle anime le processus de lancement de nouveaux produits.

Les comités dédiés passent en revue les principaux risques liés au produit, ainsi que leurs moyens de couverture, et notamment les risques en termes de conseil délivré à la clientèle, d'image et de réputation, et également de sécurité financière.

Le pilotage et les outils

- elle pilote les actions de communication et de formation de la Direction de la conformité et gère ses outils ;
- elle met en place et suit les indicateurs de pilotage de l'activité.

Le contrôle interne

Le contrôle interne se définit comme l'ensemble des dispositions mises en œuvre en permanence permettant à la Direction générale de s'assurer que les opérations réalisées, l'organisation et les procédures mises en place sont conformes aux dispositions légales et réglementaires, aux usages professionnels et déontologiques, aux règles internes et aux orientations définies par l'organe exécutif de l'entreprise.

Il a notamment pour objectif de mesurer et exercer un contrôle suffisant sur les risques encourus afin de prévenir leur survenance, de s'assurer de l'adéquation et du bon fonctionnement des processus internes, notamment ceux considérés comme sensibles, de garantir la fiabilité, l'intégrité et la disponibilité des informations financières et de gestion et de vérifier la qualité des systèmes d'information et de communication.

D'autres actions sont mises en œuvre par Sogécap et Sogessur pour contribuer à renforcer la sécurité financière de leurs assurés

Chaque année une formation concernant la totalité du personnel de Sogécap et Sogessur vise à rappeler les risques liés aux transactions financières (blanchiment d'argent, financement du terrorisme et du crime organisé...) et les obligations réglementaires en la matière, ainsi que les règles de déontologie et de vigilance à suivre pour éviter tout risque. Les collaborateurs les plus exposés, tels que les commerciaux, les gestionnaires, les téléconseillers sont particulièrement sensibilisés.

Lors du lancement de tout nouveau produit, une insistance particulière est apportée au devoir de conseil à destination des clients. Sogécap et Sogessur veillent à ce qu'une formation adaptée et suffisante soit assurée aux conseillers afin qu'ils proposent le produit adapté à chaque client.

■ C / SÉCURISER L'INFORMATION ET LES DONNÉES CLIENTS

1. MISE EN PLACE D'UNE GOUVERNANCE PAR LE GROUPE SOGÉCAP SUR LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION, LA SÉCURISATION ET LA GESTION DES DONNÉES CLIENTS

Elle s'articule autour de deux axes :

- l'un concerne la gestion des données métier sur les applications du système d'information (SI) d'un point de vue réglementaire et conformité. Le SI a été construit pour gérer de façon sécurisée des données personnelles exploitées et stockées dans le cadre du métier Assurances ;
- l'autre, l'analyse des risques quant au déploiement des différentes applications gérées sur le SI.

Les risques liés à l'utilisation des différentes applications hébergées sur le SI font l'objet d'une analyse et d'une surveillance régulière ainsi que d'actions d'amélioration continue pour éviter tout risque d'intrusion, de pertes ou de vol des données personnelles.

Cette démarche est formalisée et fait l'objet de politiques, directives, chartes... disponibles sur le référentiel sécurité de l'intranet du groupe Sogécap, auxquelles sont sensibilisés les collaborateurs.

2. AUTRES MESURES COMPLÉTANT CE DISPOSITIF DE SÉCURISATION

- **Mise en place d'une bulle de confidentialité où sont gérées les données médicales et de santé de nos clients :**
 - accès de ces locaux uniquement aux collaborateurs habilités ;
 - application de gestion de ces données nécessitant une habilitation, un identifiant et un mot de passe spécifiques pour y accéder ;
- collaborateurs suivant une formation au secret médical, et signant une attestation sur l'honneur de confidentialité des données traitées, les informant des conséquences pénales d'une violation du secret médical.

- Mise en place d'une bulle de confidentialité où sont gérées les informations relatives à la lutte anti-blanchiment, à la fraude, à la corruption, dont les collaborateurs sont également tenus au respect de la confidentialité.
- Intégration dans les contrats passés avec les sous-traitants d'une clause encadrant la protection des données personnelles.

3. PROJET GDPR

- Un projet de mise en conformité du dispositif global de sécurisation de la gestion des données au GDPR (General Data Protection Regulation) est en cours, s'inscrivant dans le programme initié par le groupe Société Générale.

■ D / LA SATISFACTION CLIENT : CONDITION ESSENTIELLE POUR UNE RELATION DURABLE

La recherche de la qualité et du meilleur service aux clients fait partie de la culture d'entreprise du groupe Sogécap qui place le client au cœur de son action. Son objectif permanent est de répondre avec rapidité et efficacité aux demandes de ses clients pour leur fournir des prestations de haut niveau, avec toute la maîtrise et le respect nécessaire des exigences réglementaires liées à son activité.

La satisfaction client est évaluée régulièrement au moyen de plusieurs dispositifs :

La certification AFNOR ISO 9001

Depuis 2005, Sogécap est certifié ISO 9001 par l'AFNOR qui confirme lors du renouvellement de chaque certificat l'efficacité du système de gestion de la qualité mis en place et répondant à l'ensemble des exigences obligatoires de la norme.

En décembre 2016, à l'issue d'une revue complète du dispositif de gestion de la qualité lors d'un audit AFNOR Certification, Sogécap et Oradéa Vie se sont vus renouveler leur certificat ISO 9001 jusqu'en septembre 2018.

Ce certificat porte sur la gestion des contrats et services aux clients pour les produits d'assurance vie épargne, prévoyance, santé, et retraite.

L'animation de ce dispositif fédère une vingtaine de pilotes de processus mobilisés pour diffuser au quotidien la culture de la satisfaction client, partie intégrante de la culture de l'entreprise.

L'audit a mis en évidence :

- 29 points forts, les points forts indiquant les éléments du système qualité pour lesquels l'entreprise dépasse les exigences du référentiel ;

- 19 pistes de progrès, les pistes de progrès étant des suggestions d'amélioration dont la mise en œuvre est laissée à l'appréciation de l'entreprise ;
- 1 point sensible, le point sensible étant un signe de vigilance sur un élément qui est susceptible d'entraîner une non conformité si aucune action n'est réalisée ;
- zéro non conformité, une non conformité indiquant qu'une exigence du référentiel n'est pas respectée.

Le processus de traitement des réclamations

C'est un élément central de la mesure de l'insatisfaction de nos clients. Sogécap s'engage à traiter 90 % des réclamations reçues sous un délai maximum de 10 jours ouvrés, ou si ce n'est pas possible d'accuser immédiatement réception au client de la prise en charge de sa réclamation et de son traitement dans les meilleurs délais.

Pour éviter tout risque de non traitement d'une réclamation, ou de non respect des délais, un service centralise l'ensemble des réclamations adressées à Sogécap afin d'en assurer la prise en charge immédiate, l'enregistrement, le suivi, et la réponse apportée au client. Les réclamations d'ordre médical sont adressées directement au médecin conseil et traitées à l'intérieur de la bulle de confidentialité médicale.

Bilan de l'année écoulée : 12 447 réclamations écrites ou téléphoniques ont été traitées en 2016, à comparer à 8 919 en 2015, soit une hausse de 39,5 %. Plus de 91 % ont été traités en moins de 10 jours ouvrés, le délai moyen de traitement étant de 4 jours ouvrés.

62 % des réclamations concernaient les contrats de prévoyance (contre 51 % en 2015), 38 % les contrats d'épargne (contre 49 % en 2015).

Le programme ECCO

En 2016, un nouveau dispositif d'écoute client pour les entités France Sogécap et Sogessur voit le jour, dénommé « ECCO » (Écoute Client Continue Opérationnelle).

Ce programme vise à :

- Mettre en place une nouvelle mesure de la satisfaction client avec la contribution d'IPSOS.

Un baromètre stratégique annuel est réalisé au moyen d'entretiens téléphoniques d'une durée de 12 min, utilisant des indicateurs communs pour l'ensemble des activités évaluées. Pour Sogécap, l'évaluation de la satisfaction porte sur les activités d'épargne, de prévoyance, de la santé, de l'assurance des emprunteurs. Pour Sogessur, ce sont les activités auto et MRH.

Ce baromètre a pour objectif :

- d'analyser en transverse et en profondeur la satisfaction client ;
 - d'alimenter les plans stratégiques et marketing ;
 - de partager avec les parties prenantes ;
 - d'aider à la prise de décisions et à la motivation.
- Réaliser des enquêtes à chaud après un contact téléphonique sur la base de 700 000 appels traités pour Sogécap, et 1 400 000 pour Sogessur :
 - envoi automatisé de courriels comprenant cinq questions immédiatement après l'appel ;
 - restitutions dynamiques des résultats aux conseillers en assurances ;
 - formalisation de synthèses trimestrielles.

- Principaux résultats et enseignements des enquêtes de satisfaction réalisées en 2016 :

	Épargne	Prévoyance	ADE
% de satisfaits (7-10)	64 %	83 %	70 %
Tendance vs 2015	En léger retrait	En augmentation	En légère augmentation

Il est délicat de comparer les notes 2016 par rapport à celles de 2015 car plusieurs paramètres de l'enquête ont été modifiés (le partenaire : IPSOS a remplacé BVA, l'échantillonnage, l'ordre des questions, certaines échelles de note, etc.).

L'objectif est :

- d'alerter sur les insatisfactions et satisfactions en temps réel ;
- manager de manière plus dynamiques et réactives les équipes de téléconseillers ;
- prévenir l'attrition en rappelant les clients insatisfaits ;
- s'appuyer sur les clients qui nous recommandent pour augmenter notre portefeuille.

- Procéder à une analyse fine de la « voix du client » (suggestions, réclamations, emails reçus...) :

- par le déploiement de nouveaux outils, basés sur l'analyse sémantique de sentiments pour permettre la quantification des thèmes abordés par nos clients ;
- en s'appuyant sur la voix du client collectée au travers des suggestions de nos clients, des emails reçus, des réclamations...

But recherché :

- optimiser les processus grâce aux suggestions des clients ;
- découvrir de nouveaux besoins ;
- communiquer des *verbatim* spécifiques aux équipes grâce à l'identification des thèmes ;
- détecter les signaux faibles d'insatisfaction.

Les plans d'actions issus de ces enquêtes transverses au sein du groupe Sogécap ont pour objectifs de :

- rendre plus accessibles les plateformes téléphoniques ;
- délivrer de l'information aux clients lorsqu'ils en ont besoin ;
- fluidifier le parcours clients ;
- proposer des offres plus en adéquation avec les besoins des clients.

■ E / PARTICIPER À LA SOCIÉTÉ CIVILE PAR DES ACTIONS SOCIÉTALES ET DE MÉCENAT

Le groupe Sogécap encourage ses collaborateurs à se mobiliser au profit de la société civile, en France et à l'international, en participant à des actions caritatives organisées par des associations ou par le groupe Société Générale.

Komerční Pojistovna (KP), République tchèque

Les collaborateurs de la KP ont orienté leurs actions dans trois directions :

- « **Fondation Jistota** » : un don de 5 548 € a été versé à la fondation qui mène des projets et activités en lien avec le développement de la société civile, en faveur de la santé et de l'égalité sociale, de l'éducation et de l'intégration sociale ;
- « **Association Sazime Stromy** » : don de 1 100 € au profit de l'association qui soutient et milite en faveur d'activités de plantation d'arbres et de reforestation ;
- « **Sazime Stromy Denní a týdenní stacionar Jihlava** » : pendant deux jours 19 collaborateurs ont été impliqués dans de l'action sociale et dans la plantation d'arbres.

La Marocaine Vie (LMV), Maroc

- « **École Ouled Al Maâroufi à Sidi El Aydi** » : les collaborateurs ont participé à l'action « Hiver au Chaud » et collecté des vêtements en faveur des enfants de cette école primaire publique. Elle est située dans le village de Sidi El Aydi à quelques dizaines de kilomètres de Casablanca, région où les températures sont très froides l'hiver. Elle accueille des enfants issus de milieux défavorisés.

Sogelife, Luxembourg

- **Associations «Thérapie équestre» et «Caritas Luxembourg»** : 88 collaborateurs ont participé à une course de canards en plastique sur la Pétrusse qui a permis de récolter une somme de 440 € au profit d'associations caritatives dont «Thérapie

équestre » qui propose aux personnes qui souffrent d'un handicap mental ou physique un traitement de gymnastique médicale pour favoriser leur rééducation à l'aide du cheval, et « Caritas Luxembourg » qui agit pour l'inclusion sociale et le soutien des populations vulnérables.

Sogécap et Sogessur

- **Association « Talents et Partage »** : 50 collaborateurs de Sogécap et de Sogessur ont participé à une course solidaire organisée par l'association au profit d'actions humanitaires notamment orientées vers l'enfance défavorisée, les personnes âgées en difficulté, les personnes handicapées, l'insertion professionnelle.
- **Association « Imagine for Margo »** : poursuite du partenariat de Sogécap avec l'association dont la mission est d'aider au financement de la recherche contre le cancer des enfants et des adolescents. Un don de 25 000 € a été versé. Cet engagement a été complété par la participation de 70 collaborateurs à la course organisée par l'association. Les frais d'inscription à cette course ont permis un versement complémentaire de 14 000 €. Enfin, à l'occasion des fêtes de fin d'année, une collecte de jouets a été organisée en partenariat avec l'association pour offrir des jouets aux enfants hospitalisés.
- **Association « Apprentis d'Auteuil »** : lors de la *Citizen Commitment Time* (journée au cours de laquelle les collaborateurs du groupe Société Générale sont encouragés à donner de leur temps au profit d'associations partenaires du Groupe), 130 collaborateurs ont participé aux différents événements. Un montant de 2 374 € a été collecté au profit de l'association.

ANNEXES

■ A/ MATÉRIALITÉS RSE DU MÉTIER ASSURANCES ET CORRESPONDANCE DES THÉMATIQUES GRENELLE 2

THÉMATIQUE SOCIALE

Thématique	Périmètre	Périmètre des informations RSE concernées par le reporting	Pages
Social	Emploi	L'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	11
Social	Emploi	Les embauches et les licenciements	13
Social	Emploi	Les rémunérations et leur évolution	16-19
Social	Organisation du travail	L'organisation du temps de travail	17
Social	Organisation du travail	L'absentéisme	14
Social	Relations sociales	Organisation du dialogue social	17
Social	Relations sociales	Le bilan des accords collectifs	17
Social	Santé et sécurité	Les conditions de santé et de sécurité au travail	18
Social	Santé et sécurité	Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	17
Social	Santé et sécurité	Les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	14
Social	Formation	Les politiques mises en œuvre en matière de formation	18
Social	Formation	Le nombre total d'heures de formation	15
Social	Égalité de traitement	Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	18-19
Social	Égalité de traitement	Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	23
Social	Égalité de traitement	La politique de lutte contre les discriminations	18
Social	Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT	Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	16-17
Social	Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT	Élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	18
Social	Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT	Élimination du travail forcé ou obligatoire	11-16
Social	Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT	Abolition effective du travail des enfants	11-16

THÉMATIQUE ENVIRONNEMENTALE

Thématique	Périmètre	Périmètre des informations RSE concernées par le reporting	Pages
Environnement	Politique générale en matière environnementale	L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	20-21
Environnement	Politique générale en matière environnementale	Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	20
Environnement	Économie circulaire	Les mesures de prévention, de recyclage, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets	20-21
Environnement	Économie circulaire	Les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire	21
Environnement	Économie circulaire	La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	20-21
Environnement	Économie circulaire	La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	20-21
Environnement	Économie circulaire	La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	7-20 21-22
Environnement	Changement climatique	Les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment l'usage des biens et services qu'elle produit	6-7-20 21-22
Environnement	Changement climatique	L'adaptation aux conséquences du changement climatique	6-7

THÉMATIQUE SOCIÉTALE

Thématique	Périmètre	Périmètre des informations RSE concernées par le reporting	Pages
Sociétal	Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	En matière d'emploi et de développement régional	7
Sociétal	Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	Sur les populations riveraines ou locales	18
Sociétal	Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines	Les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations	24
Sociétal	Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines	Les actions de partenariat ou de mécénat	28
Sociétal	Sous-traitance et fournisseurs	La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux.	23
Sociétal	Sous-traitance et fournisseurs	L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	23
Sociétal	Loyauté des pratiques	Les actions engagées pour prévenir la corruption	24-25
Sociétal	Loyauté des pratiques	Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	25
Sociétal	Autres actions engagées, en faveur des droits de l'homme	Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	16

■ B/ THÉMATIQUES GRENELLE 2 NON APPLICABLES À L'ACTIVITÉ DU GROUPE SOGÉCAP

EXCLUSIONS

Thématique	Périmètre des exclusions	Périmètre des informations RSE exclues du reporting
Environnement	Politique générale en matière environnementale	<p>Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions : les risques environnementaux liés à l'activité directe de Sogécap sont limités. La veille et la vigilance constituent à ce jour les moyens pour prévenir ce type de risque.</p> <p>Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement : il n'existe pas à ce jour de provisions ou garanties pour ce type de risque car l'activité de Sogécap n'implique pas de risques majeurs.</p>
Environnement	Pollution et gestion des déchets	<p>Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement : l'activité directe de service de Sogécap est peu émettrice de rejets polluants. Sogécap respecte les normes de traitement en vigueur en France. Les systèmes de climatisation font l'objet de contrôles réguliers assurant un air de qualité dans nos locaux.</p> <p>La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité : l'activité de Sogécap n'est pas source de nuisances sonores ou d'autres formes de pollution.</p>
Environnement	Utilisation durable des ressources	<p>L'utilisation des sols : l'activité directe de Sogécap a peu d'impacts sur les sols, mis à part ceux dus à son emprise directe. Elle n'est pas source de pollution ou de modification notable de la nature des sols.</p>
Environnement	Protection de la diversité	<p>Les mesures prises pour développer la biodiversité : il n'y a pas à ce jour de mesures prises dans le cadre de l'activité directe de Sogécap.</p>
Social	Santé et sécurité	<p>Taux de gravité des accidents du travail : indicateur non suivi et publié car le secteur d'activité dans lequel l'entreprise évolue ne le justifie pas.</p>

Note méthodologique et périmètre de reporting

Les données RSE du groupe Sogécap étaient depuis 2012 consolidées et intégrées dans le document de référence du groupe Société Générale, et continuent à y être publiées.

L'article 225 de la loi Grenelle 2, et son décret d'application du 24/04/2012, soumettent, à partir de 2014, les sociétés françaises réalisant un chiffre d'affaires supérieur à 100M€, et comptant plus de 500 salariés, à une obligation de reporting extra-financier agréant leurs données clés environnementales, sociales, sociétales et les enjeux RSE liés à leurs métiers.

Sogécap et le groupe Sogécap qui établit des comptes consolidés sont soumis à cette obligation en nom propre.

Dans le présent rapport, on distingue pour chacun des cinq axes stratégiques RSE abordés (finance responsable, offre assurance responsable, employeur responsable, environnement et achats pour compte propre, acteur de la société civile), ce qui relève des données consolidées du groupe Sogécap, des données spécifiques à Sogécap France (Sogécap et Oradéa Vie).

Le présent rapport RSE couvre le périmètre suivant :

- pour la France : Sogécap, Oradéa Vie et Sogessur ;
- pour l'international, quatre filiales consolidées : la Marocaine Vie (Maroc), Komerční Pojišťovna (République tchèque), Sogelife (Luxembourg), et Société Générale Strakhovanie Zhizni LLC (Russie).

Sont exclues du périmètre de reporting les filiales suivantes :

- Sogécap Liban (Liban) ;
- Société Générale Osiguranje A.D.O (Serbie) ;
- Société Générale Osiguranje D.D (Croatie) ;
- BRD Fond de Pensii et BRD Asigurari de Viata (Roumanie) ;
- Sogelife Bulgaria (Bulgarie).

Ainsi que les succursales suivantes :

- Société Générale Insurance Allemagne ;
- Société Générale Insurance Italy ;
- Société Générale Insurance Poland.

À noter : les données quantitatives concernant les rémunérations ne sont publiées que sur le périmètre France.

La dénomination Sogécap France du rapport englobe les entités Sogécap et Oradéa Vie.

Les entités du périmètre de reporting représentaient fin 2016 plus de 98 % du résultat net total du groupe Sogécap, et plus de 92 % du total des effectifs.

Les données environnementales, sociales (RH), et mécénat (sociétales) sont saisies dans l'outil « Planethic Reporting », agréant les informations RSE de l'ensemble des entités du groupe Société Générale.

Les facteurs d'émissions retenus sont soit issus de la base carbone, soit issus de la méthodologie utilisée par le groupe Société Générale et basée sur le GHG Protocol (notamment lorsque les facteurs d'émissions ne sont pas dans la base carbone ou que ceux utilisés par le Groupe sont plus précis comme par exemple pour le facteur d'émissions du papier).

Pour les données 2016, la période de référence retenue pour les données environnementales (relevé des consommations de ressources) va du 1/10/2015 au 30/09/2016 (sauf indication contraire), pour les données sociales (RH) et mécénat (sociétales) du 1/01 au 31/12/2016.

■ C/ GOUVERNANCE RSE GROUPE SOGÉCAP AU 31/12/2017

Système du management RSE Groupe Sogécap	Directeur Général: P. Perret Directeur Ressources: J.M. Mercier Correspondant RSE: C. Peyre	P1: Sogécap (Sogécap + Oradéa Vie + Sogessur) P2: Groupe Sogécap + Komerčni Pojištovna + La Marocaine Vie + Sogelife + Société Générale Insurance Russie P3: Métier Assurances (toutes les entités en France & implantations à l'étranger)
--	---	--

AXES	ACTIVITÉS	PÉRIMÈTRE			SPONSOR	COORDINATEUR
		P1	P2	P3		
1 Finance responsable	Politique d'investissement responsable, loyauté des pratiques et transparence financière, ISR, accompagnement du développement économique local et social...		X		<ul style="list-style-type: none"> ■ M. Nguyen, Directeur Général Adjoint Finances et Risques – Sogécap 	<ul style="list-style-type: none"> ■ E. Joseph, Directeur des Investissements – Sogécap
2 Offre responsable et solidaire	Réponses aux besoins liés à la retraite, au vieillissement, à la dépendance. Offre solidaire, accès facilité aux services d'assurance pour les personnes fragilisées ou exclues, et les accompagnant dans les moments difficiles, micro-assurance...		X		<ul style="list-style-type: none"> ■ M. Duval, Directeur Général Délégué – Sogécap ■ P. Bied-Charreton, Directeur Général Adjoint Activités Internationales – Sogécap ■ L. Dunet, Directeur Général – Sogessur 	<ul style="list-style-type: none"> ■ V. Bompard, Directrice Marketing-Sogécap ■ C. Chau, Directeur Marketing & Opérations à l'International – Sogécap ■ C.Pace, Directrice Marketing – Sogessur
3 Employeur responsable	Politique diversité, employabilité, égalité des chances. Organisation du travail, relations sociales, santé et sécurité. Formation, sensibilisation aux enjeux RSE. Planethic reporting.		X		<ul style="list-style-type: none"> ■ B. Gerin-Roze, Directeur des Ressources Humaines – Sogécap 	<ul style="list-style-type: none"> ■ A. Hernandez, HRBP Senior – Sogécap
4 Environnement pour compte propre et achats responsables	<p>Achats, sous-traitance; Animation semaine du développement durable, Bilan gaz à effet de serre, Enquêtes & Questionnaires RSE (FFSA, INSEE, ADEME...).</p> <p>Plan de réduction carbone. Reporting RSE – Art. 75, 225 et 173. Projets d'efficacité énergétique. Planethic Reporting.</p>	X			<ul style="list-style-type: none"> ■ J.M. Mercier, Directeur Ressources – Sogécap ■ P. Bourrin, Directeur Général Adjoint – Sogessur 	<ul style="list-style-type: none"> ■ A. Manchet, Directeur Organisation et Projets – Sogécap
5 Acteur de la société civile	Actions de mécénat et de solidarité, mécénat de compétence. Dialogue avec les parties prenantes (Clients, partenaires, FFA, employés, actionnaires...) Planethic reporting.			X	<ul style="list-style-type: none"> ■ M. Duval, Directeur Général Délégué – Sogécap 	<ul style="list-style-type: none"> ■ V. Loizillon, Directrice de la Communication – Sogécap
6 Autres	Veille réglementaire RSE.			X	<ul style="list-style-type: none"> ■ D. Jost, Secrétaire Général – Sogécap 	<ul style="list-style-type: none"> ■ H. Lascombes, Directeur des Affaires Juridiques et Fiscales – Sogécap

SIÈGE SOCIAL : Tour D2 -17 bis place des Reflets - 92919 Paris La Défense Cedex

SOCIÉTÉ ANONYME D'ASSURANCE SUR LA VIE ET DE CAPITALISATION
AU CAPITAL DE 1 168 305 450 €.

ENTREPRISE RÉGIE PAR LE CODE DES ASSURANCES. 086 380 730 R.C.S NANTERRE

Crédit photos : Philippe Cap.

Tous droits réservés ; DR – Conception et réalisation : BRIEF

Rendez-vous sur
  @SG_Assurances
www.assurances.societegenerale.com