

LA VRAIE VIE DES TERRI- TOIRES

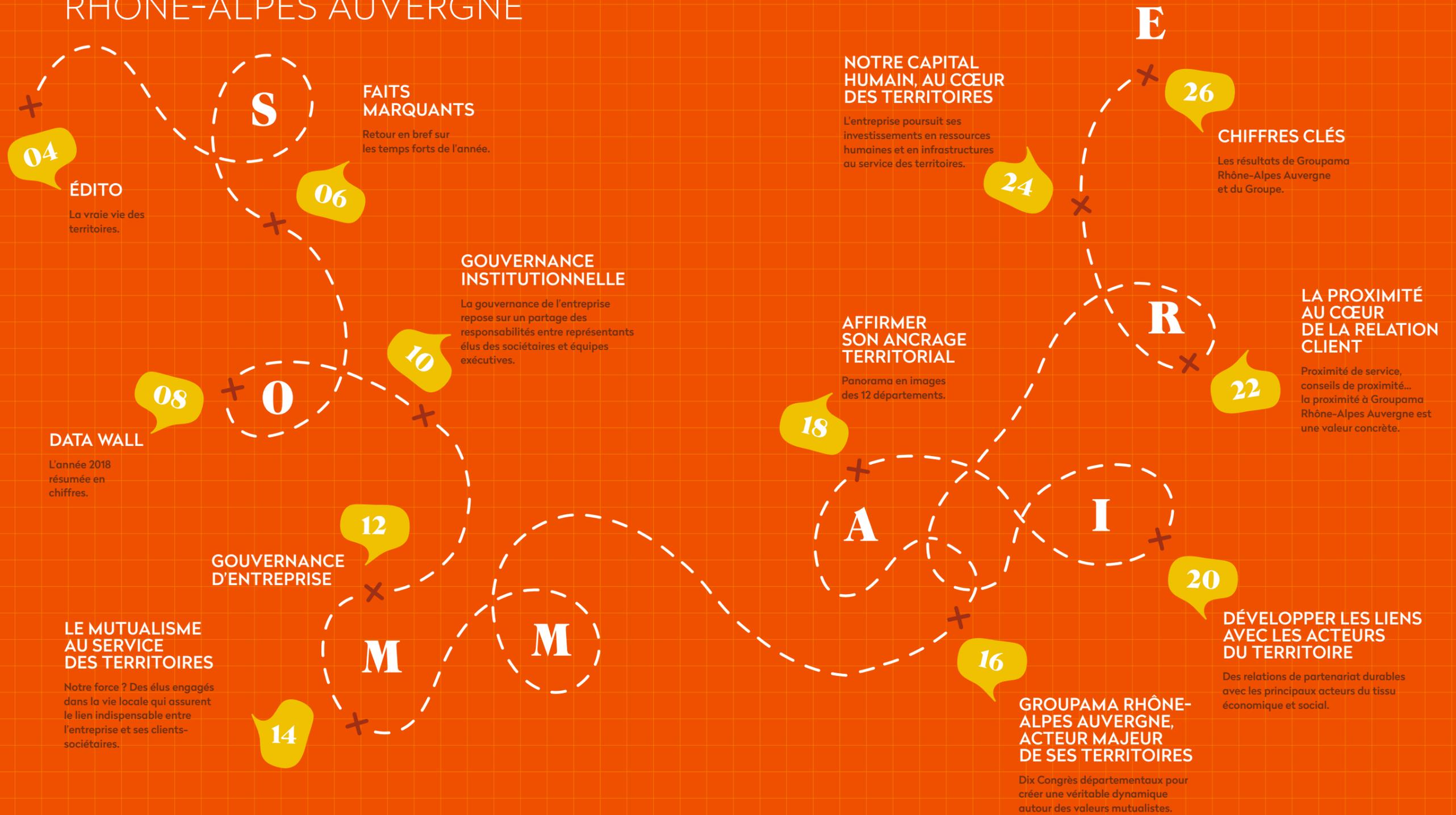
RAPPORT
ANNUEL
2018



Groupama
RHÔNE-ALPES AUVERGNE

REVIVRE L'ANNÉE 2018

DE GROUPAMA RHÔNE-ALPES AUVERGNE





LA VRAIE VIE DES TERRITOIRES

En 2018, Groupama Rhône-Alpes Auvergne a poursuivi son engagement dans ses territoires. Assureur de proximité, à l'écoute du terrain, l'entreprise est aussi depuis plusieurs années un acteur majeur de la région au niveau économique et sociétal.

Pour être au plus près de la vraie vie des territoires, l'entreprise s'appuie sur un modèle mutualiste, inscrit dans son ADN. Un modèle qui a prouvé son efficacité depuis de nombreuses années. Près de 2 300 collaborateurs et 5 400 élus l'incarnent chaque jour, sur le terrain, au service des clients-sociétaires. Cette implantation locale permet de bien saisir les spécificités des territoires, tout comme les attentes des hommes et femmes qui y vivent, afin de déployer

une stratégie adaptée au contexte local. Un véritable atout, pour conseiller au mieux les clients-sociétaires et les accompagner dans la réalisation de leurs projets personnels !

Participer à la vraie vie des territoires, c'est aussi contribuer au rayonnement et à la dynamique de la région. L'entreprise continue sa politique forte d'investissements dans les départements, soutient activement les initiatives et projets innovants, élargit chaque année son réseau de partenaires, et met en place une politique RH ambitieuse favorisant l'emploi local. Elle est aussi un interlocuteur majeur pour les entreprises, les collectivités, les associations, les professionnels et les agriculteurs qui font vivre l'économie régionale. Par toutes ces actions, Groupama Rhône-Alpes Auvergne démontre sa volonté de s'investir dans le développement des territoires d'aujourd'hui... et de demain.

Cette approche ultra-locale, associée à la volonté de faire grandir encore la région, fait aujourd'hui la force de Groupama Rhône-Alpes Auvergne.

Les résultats de l'entreprise le confirment cette année encore, avec un résultat net social de 54M€, et une croissance de chiffre d'affaires de 3 %.

La vraie vie des territoires, les élus et les collaborateurs de Groupama Rhône-Alpes Auvergne sont fiers de l'écrire au quotidien, aux côtés des clients-sociétaires.

**ASSUREUR DE
LA VRAIE VIE,
ACTEUR DE
SES TERRITOIRES**

FAITS MARQUANTS

1^{er} semestre

Janvier 2018 TEMPÊTES CARMEN ET ELEANORE

En ce début d'année, les tempêtes Carmen et Eleanore déferlent sur le territoire de Groupama Rhône-Alpes Auvergne, générant l'envoi par Predict, la filiale de Météo-France, de près de 280 000 alertes SMS auprès des assurés.

Février 2018 CIRCUIT D'ISSOIRE

Groupama Rhône-Alpes Auvergne signe un partenariat avec le CEERTA, Centre Européen d'Essais de Recherches et de Techniques Automobiles. Situé à l'ouest d'Issoire, le long de l'autoroute A75, le circuit du CEERTA permet aux sociétaires basés à l'ouest de la Caisse régionale d'effectuer leur stage de conduite localement. 110 stagiaires ont pu bénéficier en 2018 d'un stage de perfectionnement à la conduite.



GROUPAMA-FDJ
Nos champions !

Mars 2018 DANS LA ROUE DE GROUPAMA-FDJ

Avec la course mythique du Paris-Nice, début mars, l'équipe cycliste Groupama-FDJ entame un périple de plusieurs centaines de km sur le territoire de Groupama Rhône-Alpes Auvergne. Suivront le Tour de l'Ain, le Critérium du Dauphiné et un passage dans les Alpes à l'occasion du Tour de France.



CHAMBÉRY
De nouveaux locaux

Avril 2018 BIENVENUE À CHAMBÉRY

Après deux mois et demi de travaux, le nouveau site de Chambéry ouvre ses portes aux collaborateurs, au 3^{ème} étage d'un immeuble moderne, situé 256 rue François Guise. Des locaux fonctionnels, confortables et conviviaux qui font la part belle aux espaces collaboratifs et à la qualité de vie au travail.

DES CONGRÈS PAR DÉPARTEMENT

À partir du mois d'avril et jusqu'à la fin mai, des Congrès réunissant collaborateurs, élus et partenaires sont organisés dans 10 départements, à l'initiative des Fédérations départementales de Caisses locales. À l'issue de la partie statutaire dédiée à l'Assemblée générale, les Congrès se poursuivent avec des tables rondes animées par des professionnels sur la dynamique des territoires.

CONCOURS DE VENTE

Groupama Rhône-Alpes Auvergne lance un outil d'émulation pour challenger ses nouveaux conseillers commerciaux : le Concours de vente. Durant son parcours de formation, chaque collaborateur participe à une simulation d'entretien de vente permettant à un jury d'évaluer la maîtrise de la démarche commerciale et de fournir éventuellement des axes d'amélioration.

Mai 2018 OUVERTURE AUX RÉSEAUX SOCIAUX

Groupama Rhône-Alpes Auvergne ouvre à l'ensemble de ses collaborateurs l'accès aux réseaux sociaux afin qu'ils deviennent les promoteurs de l'entreprise sur sa page Facebook, ses comptes Twitter et Linked'In. Pour accroître encore la visibilité de Groupama Rhône-Alpes Auvergne et apporter une vision encore plus locale, une dizaine d'agences bénéficieront en septembre de leur propre page Facebook.



RÉSEAUX SOCIAUX
Promouvoir l'entreprise au plan local

Juin 2018 DES SMS POUR LES DÉCLARATIONS DE SINISTRE AUTO

En complément des SMS déjà envoyés aux clients lors d'un règlement Auto ou Dommages aux Biens, un SMS leur est envoyé automatiquement lors de l'ouverture d'un sinistre Auto, afin d'accélérer la communication à chaque étape clé du dossier.

BALADES SOLIDAIRES

La 5^{ème} édition des balades solidaires, organisée au profit des associations luttant contre les maladies rares, a tenu toutes ses promesses. Elle s'est déroulée début juin sur les 12 départements, rassemblant 4 765 marcheurs et VTTistes pour une collecte de 44 585 €.



BALADES SOLIDAIRES
On se mobilise...

2^e semestre

Juillet 2018 CHAÎNE DES PUY

Le Comité Mondial de l'Unesco inscrit le haut lieu tectonique « Chaîne des Puy - faille de Limagne » sur la liste du patrimoine mondial. Groupama Rhône-Alpes Auvergne est fier d'avoir soutenu et accompagné ce projet exceptionnel, porté depuis plus de 10 ans par le Conseil départemental du Puy-de-Dôme.



CHAÎNE DES PUY
Patrimoine mondial

UN NOUVEAU RELEVÉ DE COMPTE

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration de la satisfaction clients, Groupama Rhône-Alpes Auvergne lance un nouveau relevé de compte plus simple, plus clair et plus lisible. Avec deux documents différents : un pour l'appel de cotisation à l'échéance (avis d'échéance) et un autre pour les modifications de contrat en cours d'année (avis d'opération).

Avril 2018 ORAGES ET FORTES PLUIES

De violents orages, accompagnés de rafales de vent et de fortes pluies, se sont succédé du 7 au 9 août, touchant particulièrement la Bourgogne et le Centre. La Nièvre, la Saône-et-Loire et l'Allier sont les départements les plus touchés, avec de nombreux sinistres Tempêtes sur bâtiments et Dommages électriques à déplorer.

UNE AGENCE PAS COMME LES AUTRES

Une nouvelle agence, l'agence Groupama des fans de l'ASM, ouvre ses portes, à la fin août, sur le parvis du stade Marcel-Michelin. Située au 107 avenue de la République, à Clermont-Ferrand, l'agence est conçue et aménagée pour accueillir du public, et notamment les fans de rugby...



CLERMONT-FERRAND
Fan de rugby !

Septembre 2018 PLUS DE CONTACTS CLIENTS

Un nouveau dispositif de gestion des flux téléphoniques se met en place progressivement dans l'entreprise. Avec un double objectif : augmenter la capacité à prendre plus d'appels entrants en agence et se donner les moyens de joindre plus facilement les clients en appels sortants (grâce à la présentation du numéro d'agence en 06).

MON ASSURANCE SPÉCIALE OL

Pour la première fois depuis la signature du naming du Groupama Stadium, Groupama Rhône-Alpes Auvergne et l'Olympique Lyonnais décident d'aller encore plus loin dans leur partenariat. Groupama Rhône-Alpes Auvergne lance une offre d'assurance dédiée aux supporters de l'OL : de nombreux avantages et des cadeaux leur sont offerts s'ils souscrivent une assurance Habitation, Auto, Santé ou Garantie Accidents de la Vie.



MÉCÉNAT CULTUREL
Exposition de Serge Clément

Octobre 2018 MÉCÉNAT CULTUREL

Suite à un partenariat culturel avec la galerie d'art lyonnaise « Le Réverbère », Groupama Rhône-Alpes Auvergne accueille dans ses murs une expo photos prestigieuse : celle du canadien Serge Clément, un artiste reconnu à l'international. L'entreprise se positionne en entreprise innovante, se réinventant galeriste pour une durée d'un mois.

GROUPAMA AVANTAGES ET GROUPAMA PARRAINAGE

Lancement de Groupama Avantages, un club avantages dédié aux clients-sociétaires, offrant des réductions chez une quinzaine de partenaires implantés sur le territoire de Groupama Rhône-Alpes Auvergne. Suivra en décembre le déploiement de Groupama Parrainage, un nouveau dispositif de parrainage au service de la prospection de nouveaux clients.

PORTES OUVERTES À BOURGES

Les services de gestion des Sinistres « Dommages Aux Biens » et « Climatiques », à Bourges, ouvrent leurs portes aux clients du Marché Agricole. Une opportunité pour les clients de visiter les services, d'assister à une présentation des activités et d'échanger avec les conseillers Sinistres.



BOURGES
Journées portes ouvertes

Novembre 2018 LA PROTECTION DU TRAVAILLEUR ISOLÉ

Face à la mutation technologique du monde agricole, Groupama Rhône-Alpes Auvergne expérimente avec une vingtaine de sociétaires un dispositif de téléassistance pour la protection du travailleur isolé agricole. Une démarche qui s'inscrit dans un projet plus large qui amène chaque Caisse régionale à tester un objet connecté au service du monde agricole.

Décembre 2018 MARCHÉS DE NOËL

Pour la 5^{ème} année consécutive, l'entreprise organise des marchés de Noël aux couleurs de granvillage. Producteurs, artisans et commerçants assurés Groupama et inscrits sur le réseau granvillage.com proposent leurs produits aux collaborateurs des sites de Chambéry, Clermont et Lyon. Des moments toujours très appréciés des collaborateurs et des visiteurs extérieurs, à quelques jours des fêtes de fin d'année.



MARCHÉS DE NOËL
Le rétro avant les fêtes

DATA WALL

12 départements



2 160 collaborateurs dont **1 200** chargés de clientèle

289 recrutements

5 400 élus



1er assureur

200 partenaires économiques, en sponsoring ou en mécénat

Près de **10 000** partenaires experts en santé, auto, habitation

chiffre d'affaires

1 086,90

MILLIONS D'EUROS



650 514 clients-sociétaires



312 AGENCES

4

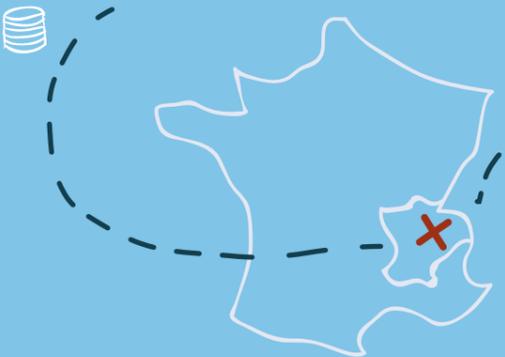
Groupama Car

557 M€

de règlement de sinistres, réinjectés dans l'économie régionale

10 M€

investis dans l'économie régionale





LA GOUVERNANCE DE GROUPAMA RHÔNE-ALPES AUVERGNE

La gouvernance de Groupama repose sur le partage des responsabilités entre les représentants élus des sociétaires et les équipes exécutives. Cette complémentarité est une véritable force, permettant à Groupama d'être un assureur différent, innovant et toujours proche de ses assurés, engagé à la fois sur ses territoires et dans la vie locale.



1 Bernard Blockelet ADMINISTRATEUR SALARIÉ	2 Luc Chavassieux VICE-PRÉSIDENT (RHÔNE)	3 Nathalie Brun ADMINISTRATRICE (ALLIER)	4 Marine Frecon ADMINISTRATRICE SALARIÉE
5 Marie-Jo Bro ADMINISTRATRICE (HAUTE-SAVOIE)	6 Gilles Lassus VICE-PRÉSIDENT (AIN)	7* Luc Chevalier SECRÉTAIRE/VICE-PRÉSIDENT (SAÔNE-ET-LOIRE)	8 Guy Madet VICE-PRÉSIDENT (ALLIER)
9* Isabelle Chopin PRÉSIDENTE DÉLÉGUÉE (NIÈVRE)	10 Cédric Rougheol VICE-PRÉSIDENT (PUY-DE-DÔME)	11 Paul-Étienne Devoucoux VICE-PRÉSIDENT (CHER)	12* Jean-Louis Pivard PRÉSIDENT

13 Louis Masson ADMINISTRATEUR (HAUTE-LOIRE)	14 Nicole Lestra ADMINISTRATRICE (LOIRE)	15* Marilyn Brossat TRÉSORIÈRE/ADMINISTRATRICE (CHER)	16* Patrick Laot PRÉSIDENT DÉLÉGUÉ (LOIRE)	17 Sylvie Gabriel ADMINISTRATRICE (ISÈRE)
18 Jean-Charles Mogenet VICE-PRÉSIDENT (HAUTE-SAVOIE)	19 Gabrielle Tissier ADMINISTRATRICE (SAÔNE-ET-LOIRE)	20 Didier Tardivon ADMINISTRATEUR (NIÈVRE)	21 Marie-Paule Soulier VICE-PRÉSIDENTE (HAUTE-LOIRE)	22 André Traissard VICE-PRÉSIDENT (SAVOIE)
23 Frédéric Bret VICE-PRÉSIDENT (ISÈRE)	24 Olivier Decultieux ADMINISTRATEUR (RHÔNE)	25 Nathalie Panem ADMINISTRATRICE (PUY-DE-DÔME)		

* MEMBRE DU BUREAU DU CONSEIL ET ADMINISTRATEUR NATIONAL

LA GOUVERNANCE INSTITUTIONNELLE - DÉFINIR LES GRANDES ORIENTATIONS

Le Conseil d'administration est composé de 26 administrateurs : 24 administrateurs élus pour six ans par l'Assemblée générale, représentant les 12 départements, ainsi que 2 administrateurs salariés, représentant les collaborateurs, élus pour trois ans. Le Conseil définit les orientations de la Caisse régionale et suit leur mise en œuvre. Son bureau est composé de 5 membres. Il s'appuie aussi sur quatre Comités, composés d'administrateurs régionaux, afin de faciliter l'instruction de dossiers : Comité d'audit des

comptes, Comité d'audit et des risques, Comité des rémunérations et Comité des nominations.

La synergie entre institutionnel et entreprise se matérialise par la mise en place de groupes de travail dans des domaines clés de la stratégie de l'entreprise. Elus et collaborateurs se réunissent pour construire des actions communes à mener sur le terrain.

Pass'avenir est la structure dédiée aux jeunes de moins de 35 ans qui souhaitent s'investir dans le fonctionnement de la mutuelle. Composée d'une trentaine de jeunes sociétaires non élus, elle constitue une pépinière d'hommes et de femmes permettant d'identifier, de préparer et de former les élus de demain.

**LA GOUVERNANCE
D'ENTREPRISE,
DE LA STRATÉGIE
À LA MISE EN ŒUVRE**

Sous l'autorité du Directeur général, le Comité de Direction et le Comité directeur représentent toutes les grandes fonctions de l'entreprise. Ils se réunissent en alternance pour déterminer les grandes orientations stratégiques de l'entreprise, valider les plans d'action et piloter les résultats. Le Comité de Direction se compose de 11 membres, le Comité directeur de 17 membres. La Conférence de Direction, composée des 67 cadres supérieurs de l'entreprise, complète l'organisation.



1 Bruno Silva
DIRECTEUR FINANCIER ET DES MOYENS

2 Alain Thivillier
DIRECTEUR TECHNIQUE,
MARKETING ET PILOTAGE

3 Patrick Morand
DIRECTEUR DÉVELOPPEMENT

4 Pascale Eymard
DIRECTEUR INSTITUTIONNEL
ET PARTENARIATS

5 Jacques Follereau
DIRECTEUR RESSOURCES HUMAINES
ET ORGANISATION

6 Laurent Giraud
DIRECTEUR RISQUES
ET CONFORMITÉ

7 Régis Girardeau
DIRECTEUR ENTREPRISES
COLLECTIVITÉS ET COURTAGE

10 David Spault
DIRECTEUR ÉPARGNE, BANQUE
ET GESTION DE PATRIMOINE

8 Francis Thomine
DIRECTEUR GÉNÉRAL

11 Pierre Crouzet
DIRECTEUR DES OPÉRATIONS
D'ASSURANCE

9 Aurélie Deleau
DIRECTEUR LOGISTIQUE
ET ACHATS



**9h35
GROUPE
DE TRAVAIL**
|
Moment d'échanges entre élus et
collaborateurs de l'entreprise

*Une réunion
pour construire ensemble
les projets de 2019*



LE MUTUALISME AU SERVICE DES TERRITOIRES

Des hommes et des femmes, élus parmi les sociétaires, incarnent le mutualisme à tous les niveaux : local, départemental et régional. Leur engagement quotidien au service des assurés traduit bien les valeurs de solidarité, de proximité et de responsabilité qui animent l'entreprise depuis plus de 150 ans.

Chaque client qui choisit de s'assurer chez Groupama devient sociétaire, et rejoint de fait une communauté d'hommes et de femmes unis par des valeurs d'entraide : c'est la Caisse locale, pilier du modèle mutualiste. Lors de l'assemblée générale de sa Caisse locale, chaque sociétaire peut librement exprimer ses besoins, ses remarques ou ses attentes. Il dispose également d'un droit de vote pour élire ses représentants locaux. Ces derniers éliront leurs représentants au niveau départemental, qui élisent eux-mêmes leurs représentants au niveau régional. Cinq membres du Conseil d'administration régional représentent la Caisse régionale au sein du Comité d'orientation mutualiste de Groupama Assurances Mutuelles.

UNE FORCE VIVE À L'ÉCOUTE DES SOCIÉTAIRES

Les élus Groupama sont avant tout des sociétaires comme les autres. En devenant élus locaux, ils s'engagent plus activement dans la vie de leur mutuelle et contribuent à son rayonnement.

Chez Groupama Rhône-Alpes Auvergne, ils constituent une force vive à l'écoute de la population locale et de ses préoccupations. En étant les relais directs des sociétaires, ils contribuent ainsi à faire de Groupama un assureur à part, proche des gens et de la vraie vie.

UNE SYNERGIE ACTIVE ENTRE ÉLUS ET COLLABORATEURS

Parce que les élus connaissent bien les sociétaires de leur Caisse locale ainsi que leur écosystème économique, ils sont un soutien précieux pour les équipes commerciales. Régulièrement, élus et collaborateurs se réunissent et échangent pour délivrer le meilleur service aux sociétaires. Une capacité à avancer et à construire ensemble qui est devenue peu à peu le mode de fonctionnement quotidien de l'entreprise.

LA DIVERSITÉ, SIGNE D'OUVERTURE ET DE RICHESSE HUMAINE

La grande diversité des profils d'élus (agriculteurs, artisans, commerçants, professions libérales) permet à la mutuelle d'assurer une bonne représentation des sociétaires sur son territoire. Pour anticiper le renouvellement des élus, favoriser la parité hommes/femmes ou s'ouvrir à un large panel de catégories socio-professionnelles, Groupama Rhône-Alpes Auvergne a mis en place un outil de prospective territoriale : la Gestion Prévisionnelle des Ressources Institutionnelles. Une démarche innovante qui répond aux besoins de chaque département et garantit un réseau d'élus dynamique dans le temps.

418 Caisses
locales
—
5 400 élus

GROUPAMA RHÔNE-ALPES AUVERGNE

ACTEUR MAJEUR DE SES TERRITOIRES

En 2018, Groupama Rhône-Alpes Auvergne affirme son ancrage territorial et organise, de fin avril à mi-mai, une série de dix Congrès départementaux réunissant élus, collaborateurs et partenaires, créant ainsi une véritable dynamique institutionnelle autour des valeurs du mutualisme. D'un département à l'autre, les Congrès se déclinent sur le même schéma : une séquence statutaire dédiée à l'Assemblée générale de la Fédération des Caisses locales (partage des résultats, bilan de l'activité de l'année, renouvellement des administrateurs), suivie de tables rondes autour de la dynamique des territoires.

LES TROIS COMPOSANTES DU DÉPARTEMENT

L'Assemblée générale de la Fédération est l'occasion de mettre en valeur le rôle clé joué par le Président de la Fédération, le Responsable Institutionnel Départemental (RID) et le Responsable Commercial Départemental (RCD). Trois figures majeures au sein de leur département qui contribuent activement par leur engagement au rayonnement de l'entreprise mutualiste. Ils traduisent bien la synergie élus/collaborateurs, à l'œuvre sur tout le territoire, au service du développement.

Au cours de la rencontre, ces trois personnes interviennent pour commenter la vie institutionnelle et l'activité commerciale, ou encore tracer les perspectives d'avenir, démontrant leur parfaite complémentarité au quotidien.

L'INNOVATION AU CŒUR DES DÉBATS

À l'issue de l'Assemblée générale, les Congrès font place à des tables rondes sur le thème des dynamiques territoriales. L'opportunité de réunir diverses personnalités du département qui partagent des ambitions de développement de leur territoire et créent du lien : responsables

des Collectivités, des Chambres consulaires, des organismes professionnels et agricoles, ou encore du monde politique... Sans oublier les responsables de clubs sportifs ou d'associations avec lesquels Groupama Rhône-Alpes Auvergne noue des partenariats.

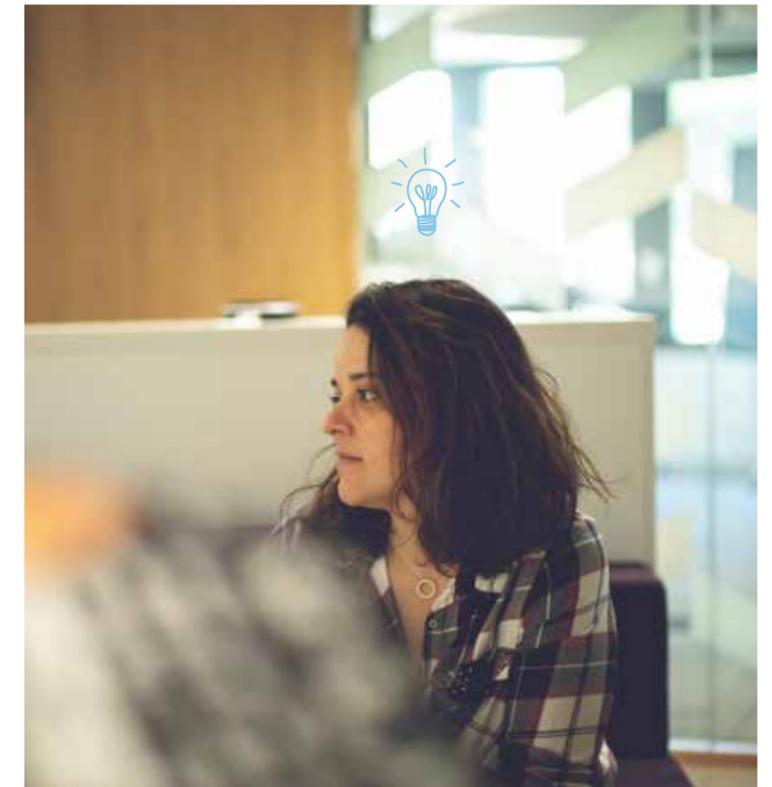
Ces tables rondes soulignent la nécessité pour tous d'innover si l'on veut garantir la dynamique des territoires. Elles mettent en lumière la proximité de Groupama Rhône-Alpes Auvergne avec son écosystème. Ces Congrès départementaux prouvent que Groupama Rhône-Alpes Auvergne est un acteur majeur du tissu économique et social, conformément aux ambitions de son projet d'entreprise, Tremplin 2.0. Pour preuve, tous les investissements que l'entreprise réalise au quotidien dans ses infrastructures (agences ou sites de gestion), comme en ressources humaines ou en opérations de communication.

ÉCRIRE ENSEMBLE LES PLUS BELLES PAGES DE NOS DÉPARTEMENTS

 10 congrès

 10 départements
Ain, Allier, Cher, Haute-Loire, Haute-Savoie, Loire, Nièvre, Puy-de-Dôme, Saône-et Loire et Savoie.

 5 200 participants



**25 AVRIL
CONGRÈS DÉPARTEMENTAL
DE LA HAUTE-SAVOIE**

Élus, collaborateurs et partenaires réunis autour des mêmes valeurs

L'occasion de mettre en lumière tous les acteurs contribuant au développement des territoires

EN 2018, GROUPAMA RHÔNE-ALPES AUVERGNE AFFIRME

SUN ANCRAGE TERRITORIAL

EN METTANT À L'HONNEUR
SES 12 DÉPARTEMENTS.



#FANDU01
*Source de la Reyssouze,
Journans*



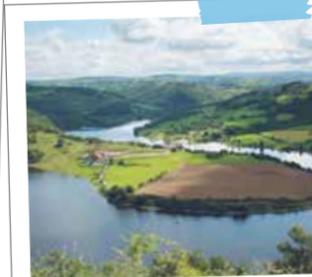
#FANDU03
*Annonnes, village de la
Montagne Bourbonnaise*



#FANDU18
*Bouuges, les maisons
à colombages*



#FANDU38
Grenoble, le téléphérique



#FANDU 42
*Les méandres
du Pét de l'Âne*



#FANDU43
*Le château de Polignac,
près du Puy-en-Velay*



#FANDU58
Lac du Monvan



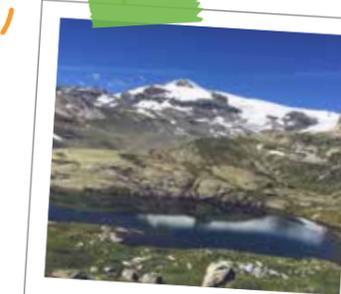
#FANDU63
*Le Puy-de-Dôme
en Auvergne*



#FANDU69
*Les quais de Saône
à Lyon*



#FANDU71
Village de Boungogne



#FANDU73
Le glacier de la Vanoise



#FANDU74
*Le lac d'Annecy
vu du col de la Forclaz*



DÉVELOPPER LES LIENS AVEC LES ACTEURS DU TERRITOIRE

Année après année, l'entreprise poursuit le développement d'une politique de partenariats forte, matérialisant son engagement sur les territoires, aux côtés des hommes et des femmes qui les font vivre. Au-delà du rayonnement et de la notoriété qu'ils apportent, ces investissements viennent dynamiser l'activité commerciale et la performance économique de l'entreprise, permettant ainsi de renforcer les synergies avec les acteurs implantés localement.

CONSTRUIRE AUX CÔTÉS DES ACTEURS DE L'ÉCONOMIE LOCALE

Au niveau régional, départemental ou local, Groupama Rhône-Alpes Auvergne noue des relations durables avec les principaux acteurs de l'écosystème économique. L'objectif ? Travailler main dans la main pour contribuer au développement des territoires, aujourd'hui et demain. Sur ses 12 départements, l'entreprise a signé ou renouvelé près de 120 partenariats avec :

- les **syndicats professionnels** (Syndicats agricoles, MEDEF, CPME, CAPEB, UPA) ;
- les **chambres consulaires** (Chambres de Commerce et d'Industrie, Chambres de Métiers, Chambres d'Agriculture) ;
- les **grandes fédérations** (Chasseurs, Sapeurs-pompiers, Générations Mouvements) ;
- les **unions commerciales et les entreprises.**

En les accompagnant sous forme de conseils, de prévention ou de formations, Groupama Rhône-Alpes Auvergne réaffirme son expertise et se positionne comme un partenaire majeur de l'assurance des professionnels.

CONTRIBUER À LA VIE CULTURELLE, ASSOCIATIVE ET SPORTIVE

À travers ses actions de partenariats, sponsoring et mécénat, l'entreprise s'engage dans les domaines du sport et de la culture, porteurs d'émotions et de valeurs.

Au niveau sportif, Groupama Rhône-Alpes Auvergne est partenaire de clubs emblématiques avec lesquels il partage des valeurs communes : ancrage local, esprit d'équipe et dépassement de soi.

En 2018, l'entreprise a également déployé sur son territoire le nouveau sponsoring du Groupe avec l'équipe cycliste Groupama-FDJ. Cinq courses impliquant l'équipe ont traversé la région, autant d'occasions de créer des animations, des échanges et des rencontres, en interne ou en externe.

Concernant le mécénat culturel, il s'agit de soutenir des institutions et des événements culturels reconnus, contribuant à faire rayonner la région et son patrimoine.

Enfin, l'entreprise accompagne des associations, des institutions et des projets, dont les valeurs (solidarité, partage, engagement, proximité) font écho au mutualisme. Un moyen supplémentaire de participer au développement social et sociétal des territoires.

120 partenariats économiques

80 partenariats en sponsoring et mécénat

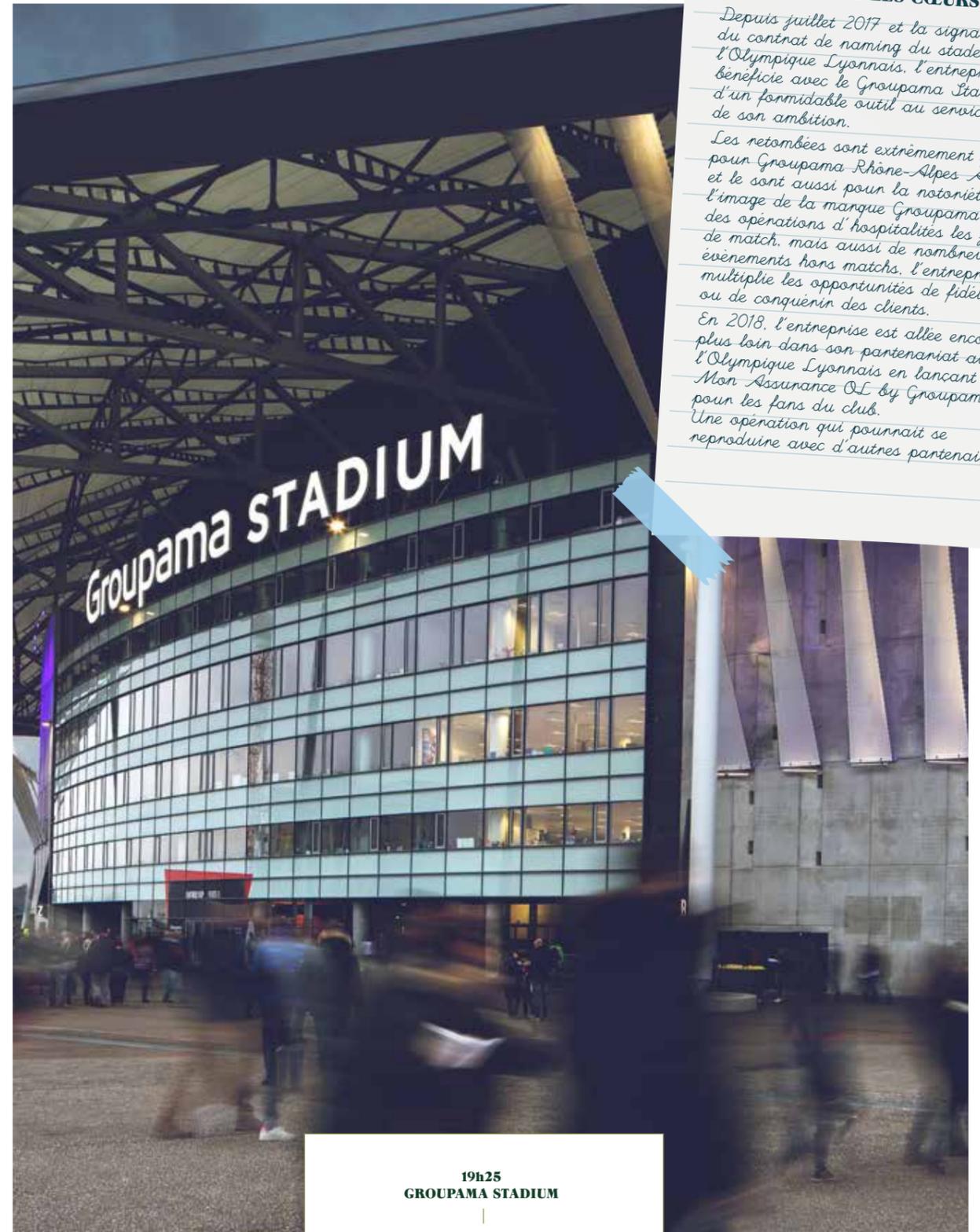
200 partenariats au total

GROUPAMA STADIUM, LÀ OÙ BATTENT LES CŒURS

Depuis juillet 2017 et la signature du contrat de naming du stade de l'Olympique Lyonnais, l'entreprise bénéficie avec le Groupama Stadium d'un formidable outil au service de son ambition.

Les retombées sont extrêmement positives pour Groupama Rhône-Alpes Auvergne et le sont aussi pour la notoriété et l'image de la marque Groupama. Avec des opérations d'hospitalités les jours de match, mais aussi de nombreux événements hors matchs, l'entreprise multiplie les opportunités de fidéliser ou de conquérir des clients.

En 2018, l'entreprise est allée encore plus loin dans son partenariat avec l'Olympique Lyonnais en lançant l'offre *Mon Assurance OL by Groupama*, pour les fans du club. Une opération qui pourrait se reproduire avec d'autres partenaires.



19h25
GROUPAMA STADIUM

Lieu de vie, lieu de rencontres
et de business incontournable
dans la région

Un outil majeur
au service de l'ambition
de l'entreprise



ENCORE PLUS PROCHE DES TRAVAILLEURS ISOLÉS

Dans le cadre d'un projet national autour des objets connectés au service du monde agricole et de la prévention, Groupama Rhône-Alpes Auvergne expérimente en 2018 une solution technologique pour la protection du travailleur agricole isolé.

Deux objets connectés (ceinture d'alerte et Smart badge d'alerte) ont été testés dans la vie quotidienne et professionnelle d'une vingtaine de sociétaires agricoles.

Cette immersion dans la vraie vie a permis de mesurer la pertinence du DATI (dispositif d'alerte du travailleur isolé) et son adaptation à des situations spécifiques.

Des conclusions seront tirées de ces expérimentations en vue de développements futurs.



8h42 RENDEZ-VOUS CLIENT

Sourire, écoute et disponibilité

La proximité relationnelle avec nos sociétaires au cœur de nos valeurs

LA PROXIMITÉ AU CŒUR DE LA RELATION CLIENT

À Groupama Rhône-Alpes Auvergne, la proximité n'est pas qu'un mot... Valeur concrète et fondamentale de notre système mutualiste, elle irrigue toutes nos actions au service du client, de la relation commerciale jusqu'aux conseils en prévention des risques.

PROXIMITÉ DE SERVICE ET SERVICES DE PROXIMITÉ

La proximité géographique et relationnelle de Groupama Rhône-Alpes Auvergne auprès de ses sociétaires s'incarne au quotidien à travers son dispositif multicanal.

Un réseau très dense de 312 agences réparties sur les territoires assure un vrai service de proximité. À la pointe de la technologie, ces agences sont animées par de vrais interlocuteurs physiques, conseillers commerciaux et chargés de clientèle spécialisés. Elles privilégient avant tout la qualité de l'accueil et renforcent le sentiment de confiance avec l'assureur. En complément, des agences mobiles Groupama Car sillonnent les territoires ruraux pour apporter toujours plus de proximité aux sociétaires et aux prospects les plus éloignés. La proximité de service peut également se décliner à distance avec nos Centres de la Relation Client, tous basés dans la région. L'application mobile Groupama et moi, et le site internet Groupama.fr, avec son espace client dédié, viennent garantir l'accessibilité des services 24h/24.

Attaché au développement des initiatives locales, Groupama Rhône-Alpes Auvergne sait également se mettre au service des commerçants et des artisans en menant des opérations de partenariat gagnant-gagnant. Une autre façon de faire vivre la proximité de service au plus près des habitants.

DES CONSEILS DE PROXIMITÉ POUR PRÉVENIR LES RISQUES

Avant même ses prestations d'assurance, Groupama Rhône-Alpes Auvergne est là pour prévenir la survenance des risques. Une solide expérience terrain et une fine connaissance des sociétaires lui permettent de délivrer des conseils adaptés à la nature du risque. Inondation, grand froid, orage, canicule, sécheresse... autant

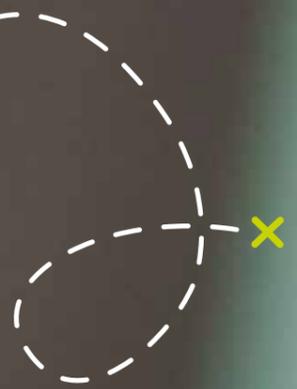
d'événements à fort impact humain ou matériel. En 2018, année lourde en événements climatiques, l'entreprise a fait adresser par Predict, filiale de Météo-France, plus de 800 000 SMS d'alerte auprès de ses assurés.

Les élus locaux ne sont pas en reste. Sur certaines zones à risque (notamment en Saône-et-Loire et dans le Puy-de-Dôme), des élus volontaires exercent un rôle d'alerte et de vigie météo auprès de la profession agricole, en cas de risque d'auto-inflammation du fourrage ou d'incendie de matériel.

Prévention santé, accidents domestiques ou encore accidents de la route... les Caisses locales organisent également avec le concours de spécialistes de nombreuses rencontres à vocation pédagogique pour apporter des conseils utiles aux sociétaires et garantir l'équilibre technique des résultats.

Et parce que la prévention routière commence dès le plus jeune âge, Groupama Rhône-Alpes Auvergne sensibilise les collégiens aux risques liés à la conduite. Plus de 3 300 jeunes ont bénéficié en 2018 de stages gratuits « 10 de conduite jeunes », organisés en partenariat avec Centaure, la Gendarmerie nationale et Renault. Sans oublier l'opération « 10 de conduite rurale » qui permet à Groupama, avec le concours de la Police Nationale, CLAAS et Total, d'initier près de 700 jeunes, futurs agriculteurs, au bon usage des engins agricoles.

Des actions citoyennes qui prouvent une nouvelle fois toute l'implication de Groupama Rhône-Alpes Auvergne sur son territoire et sa proximité avec son tissu humain et social.



“ Des hommes et des femmes engagés dans la construction de leur entreprise ”

2 160
COLLABORATEURS



30 %
DE COLLABORATEURS DE
-35 ANS



289
RECRUTEMENTS
EN 2018



69
MOBILITÉS INTERNES



70
CONTRATS
PROFESSIONNELS



84
TÉLÉTRAVAILLEURS



894 684 h
DE FORMATION DISPENSÉES



NOTRE CAPITAL HUMAIN, AU CŒUR DES TERRITOIRES

Consciente de son impact humain sur le territoire, l'entreprise s'engage en tant qu'employeur dans un projet durable et responsable.

DYNAMISER LES TERRITOIRES

100% des effectifs sont basés effectivement sur le territoire. Pour la plupart, les collaborateurs de Groupama Rhône-Alpes Auvergne travaillent même à proximité de leur lieu de résidence. Idéal pour comprendre les problématiques locales des sociétaires, bénéfique pour l'équilibre vie privée-vie professionnelle des collaborateurs, ce constat témoigne aussi d'une volonté forte d'être un employeur en phase avec ses territoires.

Concrètement, Groupama Rhône-Alpes Auvergne est fier de maintenir l'emploi sur ses 8 sites de gestion, de préserver l'activité de ses 312 agences et d'assurer avec ses 4 Groupama Car un service de proximité au cœur des départements. En 2018, près de 290 nouveaux collaborateurs ont rejoint les effectifs en CDI ou en CDD. Pour accompagner les jeunes générations dans le monde professionnel et constituer un vivier de futures recrues, l'entreprise a accueilli l'an dernier plus de 70 contrats de professionnalisation et 122 stagiaires venus compléter leur parcours par une expérience à Groupama Rhône-Alpes Auvergne. Et ça fonctionne, puisque chaque année, une quinzaine d'étudiants sont embauchés définitivement à l'issue de leur contrat de professionnalisation ! La qualité des parcours d'intégration et de formation, les nombreuses opportunités de mobilité et d'évolution, sont autant de moyens de développer l'employabilité des collaborateurs.

ACCOMPAGNER LA PERFORMANCE

L'entreprise poursuit ses investissements en infrastructures pour doter ses collaborateurs de conditions de travail optimales : rénovation à Lyon en 2016, Clermont en 2017, puis Chambéry en 2018. Des travaux sont d'ores et déjà prévus pour 2019. Ils s'accompagnent d'une réflexion en profondeur sur les activités et métiers d'aujourd'hui et de demain.

Méthodes de travail collaboratives, travail dynamique, espaces modulables, possibilités de flex office... Pour avoir des espaces aménagés et équipés selon leurs attentes, les collaborateurs sont impliqués dans la construction de chacun des projets de rénovation. A cela s'ajoute chaque année l'ouverture ou la rénovation d'une vingtaine d'agences Groupama : des équipements modernisés et un cadre de vie plus agréable au profit des collaborateurs et des sociétaires. Enfin, l'entreprise favorise les moments de convivialité entre collègues : afterworks, Family Day, participation à des événements sportifs et challenges inter-entreprises, ou encore marché de Noël annuel, les occasions de créer du lien sont nombreuses.

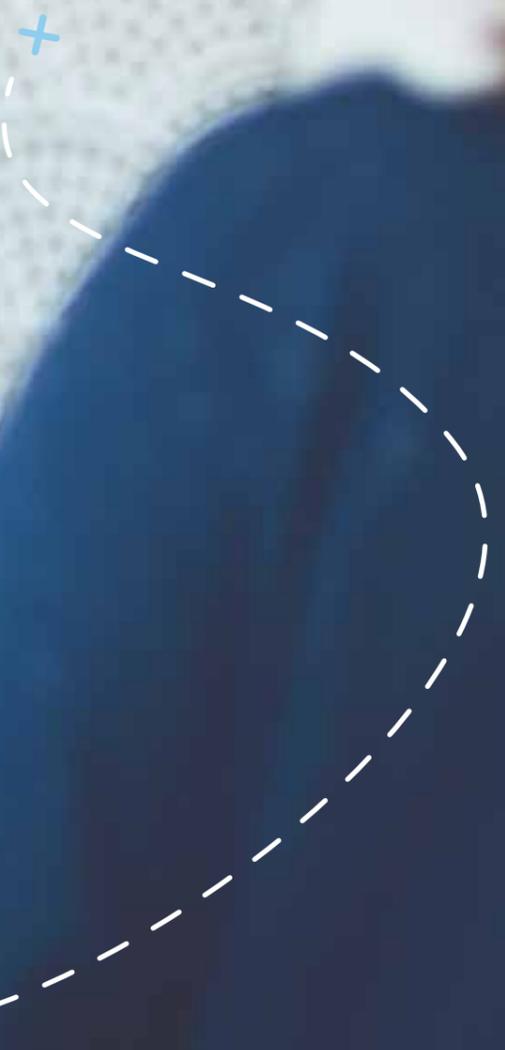
DES AMBASSADEURS EFFICACES ET ENGAGÉS

En 2018, l'entreprise a mis en place un système de cooptation. L'objectif : profiter du réseau professionnel et personnel des collaborateurs pour identifier de futures nouvelles recrues. Cette démarche se prolonge sur le terrain avec des afterworks dans les départements. Au programme, des échanges entre candidats cooptés, recruteurs et opérationnels de Groupama, dans un cadre moins formel. Les résultats de l'année sont encourageants : 240 candidats cooptés et 45 recrutements réalisés avec ce dispositif. Et pour aller plus loin dans le concept de collaborateur ambassadeur, l'entreprise a sollicité une dizaine de collaborateurs pour devenir, dès 2019, les visages de sa communication Marque Employeur.



CHIFFRES CLÉS

GROUPAMA
RHÔNE-ALPES AUVERGNE



1 086,90 M€



chiffre
d'affaires
global
assurance vie
et assurance
non-vie

**CROISSANCE
CHIFFRE D'AFFAIRES
ASSURANCE NON VIE**

3,0%



54,0 M€

Résultat social
consolidé

Contribution
au résultat
du groupe

30,8 M€



BILAN EXERCICE 2018

(Normes sociales françaises)

Actif en M€	2018	2017
Actifs incorporels	14,4	12,2
Terrains et constructions	164,9	141,0
Participations stratégiques	502,5	494,9
Autres placements	831,6	789,5
Réassurance Provisions	549,0	528,0
Créances diverses	543,5	527,4
TOTAL ACTIF	2 605,8	2 493,1

Passif en M€	2018	2017
Capitaux propres	1 019,1	951,1
Résultat	53,4	43,6
Provisions techniques	1 378,9	1 285,8
Provisions risques & charges	21,7	21,7
Autres dettes	132,7	190,9
TOTAL PASSIF	2 605,8	2 493,1

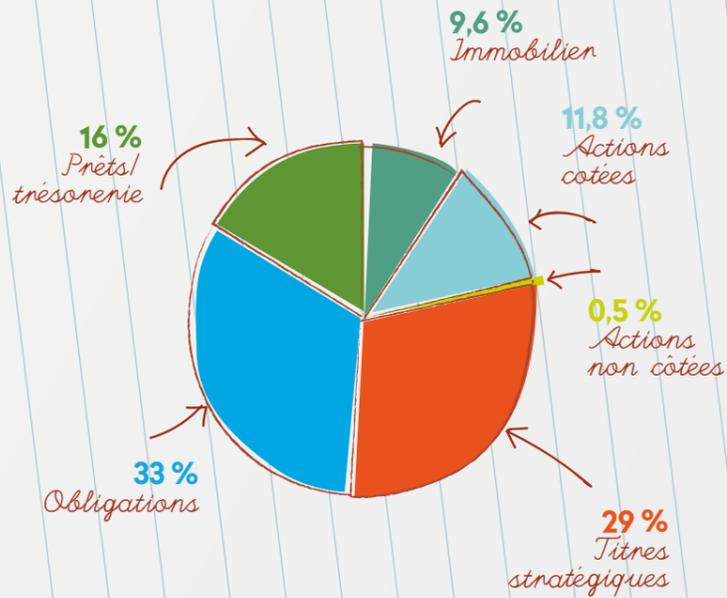
RÉSULTAT SOCIAL CONSOLIDÉ

Exercice 2018 (en million d'euros)

Caisse régionale	53,4
Caisses locales	0,6
RÉSULTAT SOCIAL CONSOLIDÉ	54,0



STRUCTURE DES PLACEMENTS



COMPTE DE RÉSULTAT

31 décembre 2018

Compte de résultat technique

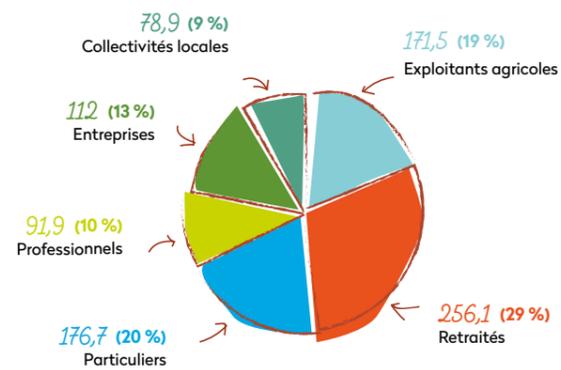
En M€	2018	% CA	2017	% CA
Primes acquises	921,6	100,0	894,9	100,0
Produits des placements alloués	32,3	3,5	21,6	2,4
Autres produits techniques	23,5	2,6	22,8	2,5
Charge des sinistres	-680,0	-73,8	-655,8	-73,3
Réassurance Groupama Assurances Mutuelles	-74,2	-8,1	-70,8	-7,9
Réassurance Caisses Locales	0,0	0,0	0,0	0,0
Frais acquis., Adm. et autres charges	-200,1	-21,7	-186,1	-20,8
RÉSULTAT TECHNIQUE	23,1	2,5	26,6	3,0

Compte de résultat non technique

En M€	2018	% CA	2017	% CA
Résultat Technique	23,1	2,5	26,6	3,0
Produits nets de placements	76,8	8,3	51,6	5,8
Produits placements transférés	-32,3	-3,5	-21,6	-2,4
Autres produits et charges non techniques	-6,6	-0,7	-4,0	-0,4
Produits et Charges Exceptionnelles	-0,4	0,0	1,9	0,2
Impôt Société	-7,2	-0,8	-10,9	-1,2
RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE	53,4	5,8	43,6	4,9

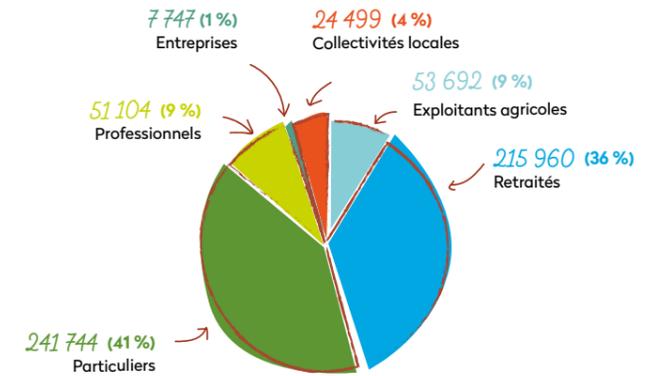
RÉPARTITION DU PORTEFEUILLE PAR MARCHÉS

(en M€) TOTAL : 887



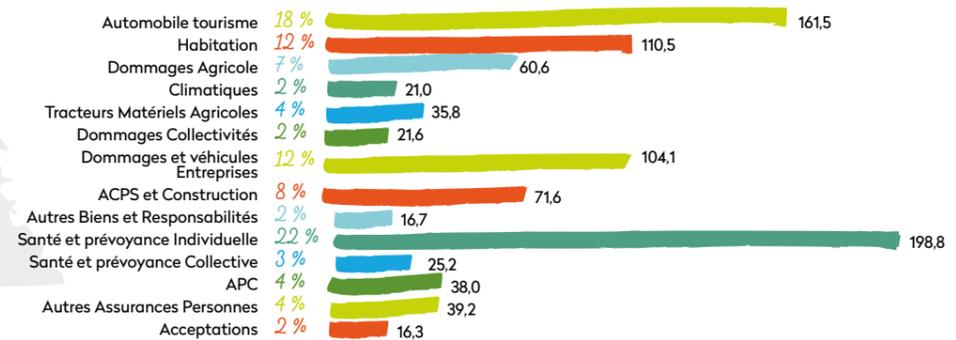
STRUCTURE DU PORTEFEUILLE

(en nombre de personnes) TOTAL : 594 746

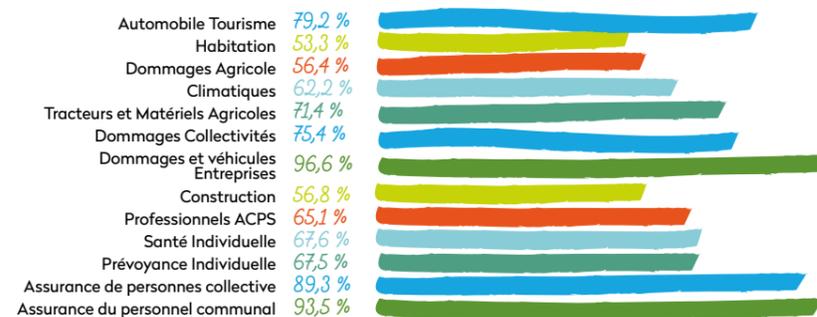


CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCE NON VIE

Répartition du chiffre d'affaires par métiers (en millions d'euros)



Rapport Sinistres / Cotisations par métiers (exercice pur)



Groupama Banque 2018

CLIENTS BANQUE

67 147

COMPTES BANCAIRES

34 309

CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCE VIE ÉPARGNE

165,2 M€

RATIO COMBINÉ

100,5 %
(pour 2018)

98,8 %
(pour 2017)

CHIFFRES CLÉS

GROUPE GROUPAMA

CHIFFRE D'AFFAIRES COMBINÉ 14,3 MILLIARDS D'EUROS

dont :

11,6

milliards d'euros
en France

2,5

milliards d'euros
à l'international

169

millions d'euros
d'activités financières

Son périmètre est celui de Groupama SA
et de ses filiales, des Caisses régionales
et des Caisses locales.

GROUPE À L'INTERNATIONAL

32 000

collaborateurs



12 millions

de sociétaires et clients

Présent dans

10 pays :

France, Italie, Roumanie, Hongrie, Bulgarie,
Slovaquie, Turquie, Grèce, Tunisie et Chine

CA Groupama International :

2,5

milliards d'euros



POSITION SUR LE MARCHÉ FRANÇAIS

1^{er}

assureur
en agriculture



2^e

assureur habitation



1^{er}

assureur santé
individuelle

2^e

assureur en
prévoyance
individuelle

1^{er}

assureur des
collectivités locales

4^e

assureur
auto



32 000

COLLABORATEURS

dont

25 000

en France

et

7 000

à l'étranger

12

millions de clients
et sociétaires

dont

6,5

millions

en France et

5,5

millions à l'étranger



34 500

ÉLUS



2 900

CAISSES LOCALES

3

**MARQUES
COMPLÉMENTAIRES :**

Groupama, Gan,
Amaguiz

9

Caisses régionales
métropolitaines

2

Caisses régionales
en outre-mer

2

Caisses
spécialisées



www.groupama-raa.fr

Groupama Rhône-Alpes Auvergne - Caisse régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles de Rhône-Alpes Auvergne - 50 rue de Saint-Cyr - 69251 Lyon cedex 09 - 779 838 366 RCS Lyon - Emetteur des Certificats Mutualistes - Entreprise régie par le Code des Assurances et soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4 place de Budapest CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

Les instruments financiers et services d'investissement, ainsi que les produits bancaires sont commercialisés par les Caisses régionales d'assurances mutuelles agricoles Groupama, agissant également en qualité d'agents liés et de mandataires exclusifs en opérations de banque et en services de paiement d'Orange Bank, SA au capital de 220 825 712 euros - 67 rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex - 572 043 800 RCS Bobigny - immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 006 369. www.gbanque.com.

© photographies : Collaborateurs Groupama Rhône-Alpes Auvergne, Laurence Jeanson, DIS2IDENITIA  - conception : DIS2IDENITIA  - 2019