

# ENSEMBLE, SOLIDAIRES & MOBILISÉS

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020



**Groupama**  
CENTRE MANCHE

## ÉDITO par Sylvie Le Dilly et Pascal Loiseau

p. 3

## FAITS MARQUANTS 2020

p. 4 à 8

## LA GOUVERNANCE DE GROUPAMA CENTRE MANCHE

p. 9 à 13

## LE COMITÉ DE DIRECTION GÉNÉRALE

p. 14

## RETOUR SUR UNIS-VERS 2020 / SATISFACTION DES SOCIÉTAIRES

p. 15

## LES CHIFFRES-CLÉS DE GROUPAMA CENTRE MANCHE

p. 16 à 22

## ACTUALITÉS PRINCIPALES

p. 23 à 26

Pour télécharger le rapport financier annuel 2020 au format pdf :  
<https://www.groupama.fr/regions/centre-manche/espace-reglementaire/>

Ce rapport d'activité 2020 est une publication de Groupama Centre Manche - 30 rue Paul Ligneul - 72043 Le Mans Cedex 09 - Tél : 0969361011 // Direction de la publication : Florent Poittevin - Rédaction : Nicolas Cottu, Cédric Sidobre - Conception et réalisation : Asteria Communication - Impression : Groupama Centre Manche // Crédits photo : Groupama Centre Manche, Groupama Assurances Mutuelles, Alain Goulard, Aurélien Chauvaud, Shutterstock.

# ÉDITO



Sylvie Le Dilly  
Présidente

Pascal LOISEAU  
Directeur général

## Adaptation, mobilisation, résilience : maîtres-mots de l'année 2020

Sylvie Le Dilly et Pascal Loiseau reviennent sur une année 2020 durant laquelle, face à une situation exceptionnelle, élus et collaborateurs de Groupama Centre Manche se sont adaptés et mobilisés pour accompagner nos sociétaires. C'est aussi dans ce contexte inédit que le projet d'entreprise UNIS-VERS 2020 s'est conclu.

### AU SORTIR D'UNE ANNÉE MARQUÉE PAR UNE CRISE SANITAIRE SANS PRÉCÉDENT, QUELS ONT ÉTÉ LES RÉSULTATS DE GROUPAMA CENTRE MANCHE ?

**Pascal Loiseau, directeur général de Groupama Centre Manche :** L'année 2020 a effectivement été atypique, avec 4 séquences distinctes dans l'activité de notre caisse régionale : un début d'année commerciale dynamique en janvier-février, suivi par la situation inédite du confinement durant lequel le pays a été mis à l'arrêt. Grâce à l'adaptation et la mobilisation de tous, nous connaissons un quasi retour à la normale et une belle reprise de mai à octobre, avant une deuxième période de confinement, moins stricte. Je souligne aussi que, malgré le confinement, l'année 2020 est marquée par une sinistralité dégradée, à la fois climatique et liée à des sinistres graves.

Au regard de ce contexte, et pour la troisième année consécutive, notre chiffre d'affaires IARD progresse de 1,2%. Nous avons aussi franchi la barre des 300 000 sociétaires pendant que la dynamique commerciale soutenue hors période de confinement nous a permis de progresser sur nos principaux soldes nets.

**Sylvie Le Dilly, présidente de Groupama Centre Manche :** Au cœur de cette année 2020, nous avons toujours gardé à l'esprit notre exigence sur la qualité de service due à nos sociétaires. Dans le

même temps, notre caisse régionale s'est adaptée et mobilisée pour conserver ce lien particulier avec nos sociétaires. Cette attention constante se traduit par une satisfaction solide et accrue. 90% des sociétaires sont satisfaits de leur relation avec Groupama Centre Manche. Parmi eux, 31% se déclarent « très satisfaits », ils étaient 27% en 2019. C'est une belle progression.

### QUE RETENEZ-VOUS D'UNE ANNÉE 2020 SI PARTICULIÈRE ?

**Sylvie Le Dilly :** Une période aussi extraordinaire dans l'histoire est souvent révélatrice. Elle a révélé la pertinence de notre raison d'être « Nous sommes là pour permettre au plus grand nombre de construire leur vie en confiance » et le formidable engagement de nos élus au service de nos sociétaires et des territoires. Je retiens aussi la mise en œuvre et les réussites générées par notre nouveau modèle institutionnel : le Fil d'Ariane.

**Pascal Loiseau :** Groupama Centre Manche (GCM), opérateur de services essentiels, est toujours resté proche de ses sociétaires. Notre caisse régionale a rempli sa mission première d'honorer leur confiance en leur proposant un service de qualité répondant à leurs besoins. GCM a aussi pris toute sa part à la solidarité nationale face à la crise sanitaire. Cette année est aussi

marquée par notre adaptation à passer rapidement la majeure partie de notre activité en travail à distance, notre solidité et notre résilience pour surmonter cette période complexe.

### DANS CE CONTEXTE, QUELLES SONT LES PERSPECTIVES POUR 2021 ?

**Pascal Loiseau :** Tout d'abord, c'est autant une perspective qu'un souhait : que l'année 2021 marque une amélioration sur le front de cette crise sanitaire. Cette dernière a accéléré des tendances qui étaient déjà à l'œuvre dans notre société. Nous allons donc bâtir notre feuille de route pour 2021-2023, en adéquation avec ces évolutions : répondre à la recherche de sens, de valeurs, d'accompagnement humain et l'exigence d'outils digitaux simplifiant les démarches. Nous pouvons nous appuyer sur notre proximité et notre savoir-faire.

**Sylvie Le Dilly :** Notre raison d'être et notre dynamique institutionnelle sont au diapason de cette période d'adaptation, de changements et d'incertitudes. Notre modèle répond aux aspirations de nos sociétaires. Nous allons donc approfondir le lien déjà étroit qui unit élus et collaborateurs de Groupama Centre Manche. Cette synergie sera au service de la satisfaction de nos sociétaires.

# FAITS MARQUANTS 2020

L'adaptation et la mobilisation de Groupama Centre Manche tiennent naturellement une place à part dans la rétrospective 2020. L'année a aussi été marquée par l'aboutissement de projets d'envergure et une innovation permanente au service des sociétaires... Retrouvez le fil de cette année 2020 particulière à travers les faits marquants GCM.

## GCM AU PLUS PRÈS DES ASSOCIATIONS

Pour améliorer la mise en relation avec les associations non-agricoles, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, Declic (Département Entreprises Collectivités Liaison Client) en est la porte d'entrée unique. Si l'association est composée de moins de 100 personnes, elle est suivie par l'un des deux nouveaux conseillers commerciaux dédiés. Au-dessus de 100 adhérents, elle sera accompagnée par l'un des 8 chargés d'affaires collectivités publiques et privées.



## LANCEMENT DE L'AGENCE AGRICOLE

En 2020, Groupama Centre Manche a réaffirmé son ambition sur le marché agricole, historique et stratégique. Avec cet objectif, l'organisation du marché a été optimisée. Au cœur de cette nouvelle organisation, l'agence agricole a été créée pour répondre aux demandes des exploitants agricoles de façon simple et efficace. En lien étroit avec le réseau commercial, elle regroupe en effet toutes les compétences en souscription et en gestion pour délivrer une expertise de premier plan. Les exploitants agricoles bénéficient ainsi d'interlocuteurs dédiés. L'agence agricole répond aux exploitants pour leurs risques professionnels agricoles et traite les demandes de renseignements,



Cliché pris le 5 mars 2020, avant la mise en place du protocole sanitaire.

d'attestations, de modifications de contrats ne nécessitant pas une visite de risques. L'agence agricole est aussi sur le terrain avec les inspecteurs souscription qui sont les interlocuteurs des structures comme les syndicats agricoles, les MFR, les services de remplacement.

## LES MESURES DE SOUTIEN DE GROUPAMA FACE À LA CRISE DU COVID-19

**250 millions d'euros. C'est l'effort de Groupama pour faire face à la crise du Covid-19 et ainsi contribuer à la solidarité nationale. Elles ont consisté à :**

- Conserver en garantie les contrats des TPE, artisans, commerçants et professions libérales en cas de retard de paiement liés à la pandémie.
- Contribuer au fonds de solidarité en faveur des professionnels et indépendants des secteurs particulièrement touchés.
- Différer le paiement des loyers pour les PME et TPE.
- Prendre en charge au titre des contrats, les indemnités journalières des personnes fragiles.

Groupama Centre Manche a pris toute sa part à cet effort (voir page 23) avec des mesures et initiatives complémentaires : don à l'Institut Pasteur, opération « coup double »...

**“ENSEMBLE, SOLIDAIRES ET MOBILISÉS.”**



## SOLIDARITÉ : LES CAISSES LOCALES MOBILISÉES

Depuis le printemps, les caisses locales du territoire Groupama Centre Manche ont multiplié les actions de solidarité, en soutien aux plus fragiles et pour les personnels en première ligne dans la gestion de la crise sanitaire. Confection de masques, distributions de paniers légumes au

personnel soignant des ehpad, dons de boîtes de gâteaux au profit de l'association Madagascar... Autant de gestes au quotidien pour exprimer solidarité et bienveillance et surmonter la crise sanitaire.

## FIL D'ARIANE, UN NOUVEL ÉLAN INSTITUTIONNEL

Adopté lors de l'assemblée générale de Groupama Centre Manche, le projet Fil d'Ariane, qui instaure un nouveau modèle institutionnel, a permis l'écriture du nouveau traité de réassurance liant la caisse régionale aux caisses locales. Ces travaux ont été conduits par un groupe de travail dédié, pour prendre en compte la diversité de fonctionnement des caisses locales. En effet, Groupama Centre Manche, ce sont 8 départements, 230 caisses locales et 2500 élus. Cette grande diversité d'acteurs institutionnels, partout dans nos territoires, est une richesse. Pour la valoriser, Fil d'Ariane met en place plus de formations pour les élus, davantage de moyens pour les caisses locales afin de renforcer leur rayonnement local. Objectif : garantir l'équité de traitement de tous les sociétaires, quelle que soit leur caisse locale de rattachement.



## SYLVIE LE DILLY ÉLUE PRÉSIDENTE DE GROUPAMA CENTRE MANCHE

Le conseil d'administration réuni le 14 mai 2020 a élu Sylvie Le Dilly, présidente de la caisse régionale Groupama Centre Manche. Elle succède à Marie-Ange Dubost, présidente de GCM depuis six ans.



Sylvie Le Dilly a l'engagement chevillé au corps. « J'ai toujours eu à cœur de m'impliquer pour mon territoire », explique la présidente de Groupama Centre Manche. Très investie dans la vie locale, elle a naturellement fait siennes les valeurs mutualistes, « cette relation humaine, au

plus proche des gens, pour expliquer les choix qui sont faits et faire en sorte que nos sociétaires soient toujours plus satisfaits. » Exploitante agricole dans la Sarthe depuis 28 ans, Sylvie Le Dilly mène en parallèle une activité dans une coopérative agricole, afin de représenter et promouvoir la production de ses éleveurs partout en France. En 2000 elle s'engage à Groupama, au sein de la caisse locale La Béloise dont elle devient trésorière puis présidente. Sylvie Le Dilly intègre la fédération départementale de la Sarthe en 2008. Mutualiste, son engagement devient humanitaire en prenant part à l'action de l'association Madagascar. En 2015, elle accède à la présidence de la fédération départementale Groupama de la Sarthe et est promue Chevalier dans l'ordre du mérite agricole. Devenue vice-présidente de Groupama Centre Manche la même année, elle exerce des responsabilités nationales en tant qu'administratrice et vice-présidente du conseil d'orientation mutualiste. En 2019, elle est élue représentante de la mutualité à la chambre d'agriculture des Pays de la Loire.

## LA PREMIÈRE CONVENTION DIGITALE GCM DANS LE BON TEMPS

GCM a tenu le 2 juillet 2020 sa première convention digitale et musicale. Un moment propice pour partager un moment convivial et fédérateur, même à distance. La convention s'est déroulée dans un format digital inédit. Elle a été retransmise en direct via un Teams Live, qui a permis à plus de 1 200 collaborateurs connectés de suivre les échanges, portant notamment sur un bilan du premier semestre et la reprise de l'activité post-confinement. Cette convention digitale est l'un des nombreux événements à distance qui ont jalonné l'année 2020, tant pour les collaborateurs que pour la continuité de la vie institutionnelle.



## UNE ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DANS UN FORMAT INÉDIT

C'est dans un format à huis clos inédit que s'est tenue l'assemblée générale de Groupama Centre Manche, le 16 avril 2020. Ce moment majeur de la vie mutualiste a permis l'adoption du nouveau traité de réassurance des caisses locales né du projet fil d'Ariane. Enfin, cette assemblée générale particulière était la dernière de la présidente Marie-Ange Dubost. Compte tenu du contexte sanitaire lié au Coronavirus, la direction et le conseil d'administration de Groupama Centre Manche ont fait le choix, dans l'intérêt et la protection de la santé de chacun, de tenir l'assemblée générale mixte de la caisse régionale à huis clos et en audio. Marie-Ange Dubost, présidente de Groupama Centre Manche, a souligné que « la bonne tenue de cette instance est en soi une victoire. Une victoire qui montre combien notre organisation centenaire peut être agile, réactive, innovante et attachée à la continuité de ses instances de gouvernance. Nos collaborateurs, nos élus se sont mobilisés et ont fait preuve d'une formidable adaptation face à la covid-19. »



# FAITS MARQUANTS 2020



## UN DON DE 300 000 € À L'INSTITUT PASTEUR

Une mobilisation sans précédent sur le territoire de la caisse régionale de l'ensemble des caisses locales, des élus et des collaborateurs a permis une contribution de 300 000 euros en faveur de l'Institut Pasteur.

Engagé contre la pandémie de coronavirus, l'Institut Pasteur travaille sur différentes thématiques de recherches contre la covid-19 :

recherche thérapeutique et épidémiologique, modélisation, développement d'outils diagnostics, connaissance du virus... Fondation reconnue d'utilité publique, créée en 1887 par Louis Pasteur, l'Institut Pasteur est depuis plus de 130 ans un centre de recherche biomédicale de renommée internationale. Avec ce don, Groupama Centre Manche participe ainsi à la lutte contre les maladies et accompagne la recherche.

## LA NOUVELLE FEDEP DE LA MANCHE INAUGURÉE



Moment fort de la vie institutionnelle, la nouvelle Fedep de la Manche a été inaugurée à St-Lô. La Manche dispose désormais de sa nouvelle Fedep : des locaux dédiés à la fédération départementale, favorisant la synergie entre élus et collaborateurs du département. Une inauguration organisée en deux temps pour cause de précautions sanitaires. Au final, élus et collaborateurs ont pu marquer cette nouvelle étape dans la vie de l'entreprise. Aujourd'hui, 21 collaborateurs GCM sont installés au sein de cette nouvelle Fedep de la Manche, au cœur du centre d'affaires Le Phénix.



## UN DISPOSITIF DE PRÉVENTION INCENDIE LORS DES TRAVAUX DE RÉCOLTE

Premier assureur du monde agricole et acteur solidaire des territoires, Groupama s'investit dans la sécurité des personnes et des biens avec cette initiative de prévention.

Suite à une année 2019 particulièrement marquée par ce type de sinistre et des échanges avec les organisations professionnelles agricoles, la fédération départementale d'Eure-et-Loir a proposé en 2020 aux sociétaires Groupama de s'équiper d'un dispositif de prévention. Il s'agit d'un patin, en teflon ou en nylon, à fixer sur la partie spécifique de la barre de coupe de la moissonneuse-batteuse, qui permet de se prémunir de tout frottement. La fédération départementale d'Eure-et-Loir a ainsi participé au financement de cet équipement pour les sociétaires.

## GCM AU RENDEZ-VOUS DE LA BALADE SOLIDAIRE

Habituellement organisées dans chacun des huit départements du territoire de Groupama Centre Manche, les balades solidaires se sont transformées en un unique événement dans l'Orne, département central de la caisse régionale. Un format innovant et adapté qui a été primé par la Fondation Groupama.

Initiées par la Fondation Groupama et organisées par les collaborateurs et élus de Groupama, ces opérations sensibilisent le grand public aux maladies rares.

À travers leur participation, les marcheurs apportent leur soutien à une association ou un chercheur de leur région. Les dons recueillis sont intégralement reversés, afin de concrétiser des projets qui améliorent le quotidien des malades et de leur famille. Ils contribuent également à financer des actions pour augmenter les connaissances sur les maladies rares.

En 2020, les marcheurs ont soutenu l'association François Aupetit. Créée en 1982, l'afa Crohn RCH France est l'unique association nationale reconnue d'utilité publique, dédiée au soutien et à l'accompagnement des personnes malades de Crohn et de rectocolite hémorragique (RCH), et leurs proches.

Organisée dans un contexte inédit, la balade solidaire a aussi permis de soutenir le parc animalier d'Ecoves, qui a accueilli l'événement et dont l'activité en 2020 a été particulièrement touchée par la crise sanitaire.



## MARIE-ANGE DUBOST UN PARCOURS EXEMPLAIRE MIS À L'HONNEUR

L'inauguration de la Fedep 50 a aussi été l'occasion de rendre hommage à Marie-Ange Dubost, qui a commencé son parcours à Groupama comme élue de la Manche. Elle est désormais présidente honoraire de Groupama Centre Manche, après avoir assuré la présidence de notre caisse régionale de 2014 à mai 2020.

Sylvie Le Dilly, présidente de Groupama Centre Manche, Denis Calipel, président de la fédération départementale de la Manche et Pascal Loiseau, directeur général, ont tour à tour pris la parole pour souligner le parcours exemplaire de Marie-Ange Dubost à Groupama, son engagement sans faille, sur le terrain, auprès des sociétaires, ses qualités humaines et professionnelles qui ont fait progresser Groupama Centre Manche durant sa présidence.



## L'ACCOMPAGNEMENT PAR LA PRÉVENTION

Cybercriminalité, dommages aux biens, risques routiers, vérifications d'extincteurs mais aussi interventions auprès des collégiens et lycéens, le service prévention grand public a poursuivi ses actions sur le terrain, au service des sociétaires. Malgré le contexte sanitaire, Groupama Centre Manche a tenu son rôle d'assureur protecteur de son territoire, avec un engagement et un savoir-faire développés depuis des décennies dans la prévention. En 2020, 167 actions ont été menées au profit de près de 3400 sociétaires.

## OPÉRATION COUP DOUBLE : SOUTENIR LES SOCIÉTAIRES PROS ET LE POUVOIR D'ACHAT !

À l'automne 2020, Groupama Centre Manche, avec le financement des caisses locales, a organisé un grand jeu-concours : Coup Double. Cette opération avait, comme son nom l'indique, un double objectif : soutenir l'économie locale et les sociétaires pros dont l'activité a été particulièrement touchée au printemps, et le pouvoir d'achat des ménages avec plus de 130 000 euros de bons d'achat à gagner par nos sociétaires. Ces bons d'achat - au nombre de 6900 d'une valeur de 20 euros - étaient à utiliser exclusivement chez les sociétaires professionnels de Groupama Centre Manche participant à l'opération : restaurateurs, maraîchers, coiffeurs, fleuristes et bien d'autres artisans.



## LA SOLIDARITÉ SE POURSUIT AVEC MADAGASCAR

Développer, promouvoir et faciliter les initiatives pour fournir une aide bénévole à caractère éducatif, social ou humanitaire à Madagascar, c'est tout le sens du projet porté depuis de nombreuses années. La principale source de financement de l'action Madagascar est toujours la vente de boîtes de gâteaux. L'argent récolté permet la scolarisation de plus de 1 500 enfants malgaches et contribue à l'envoi d'un container chargé de fournitures scolaires et de divers matériels chaque année. Cependant, la situation à Madagascar demeure toujours très difficile et crée des besoins encore plus urgents. En raison de la crise sanitaire en 2020, ces envois de containers ont été reportés. En parallèle, les élus s'investissent dans des projets tels que le financement d'une dizaine de formations agricoles ou le développement du micro-crédit.



## 2ÈME ANNÉE ET NOUVEAUTÉS POUR LE PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

Avec près de 280 000 sociétaires membres, le programme de fidélité a évolué avec plusieurs nouveautés. La première concerne les jeunes sociétaires. Avec le programme de fidélité, les moins de 25 ans et à charge des parents héritent désormais de leurs avantages souscription (mois offert, service carte grise...). Autre dispositif mis en œuvre envers ces jeunes sociétaires : une réduction de franchise auto dédiée. Par ailleurs, tous les sociétaires ont désormais accès à deux services en ligne : une plateforme d'aide à la vente de véhicule et l'application « Groupama ma prévention météo ». Enfin, le programme fidélité, c'est toujours de nombreux avantages exclusifs, selon l'éligibilité des sociétaires : un mois offert sur les nouveaux contrats, réduction de franchise de 200 euros en auto et habitation, offres et réductions en avant-première sur des produits Groupama...

## Être plus proche du client c'est...



Le nouvel applicatif de gestion des sinistres



## UNE GESTION DES SINISTRES FACILITÉE POUR LES SOCIÉTAIRES

Déployé il y a un an et piloté par GCM en tant que caisse leader, ISI, l'applicatif de gestion des sinistres, s'est enrichi cette année de nouvelles fonctionnalités.

Les sociétaires Groupama ont ainsi accès à de nouveaux services comme le parcours e-déclaration auto, accessible depuis leur espace client et sur l'application Groupama et Moi. Ils ont aussi accès à des vidéos personnalisées pour les accompagner lors des déclarations dégâts des eaux, dommages électriques et événements climatiques. Autant de services pratiques qui simplifient le quotidien de nos sociétaires, améliorent leur expérience et donc, leur satisfaction.

# FAITS MARQUANTS 2020



## UNE MARQUE EMPLOYEUR TOUJOURS PLUS ATTRACTIVE

**Groupama Centre Manche continue de développer sa marque employeur en multipliant les actions innovantes. Avec pour résultat une attractivité accrue.**

Avec la diffusion de vidéos métiers, sur les réseaux sociaux notamment, Groupama Centre Manche peaufine sa marque employeur pour attirer les meilleurs talents. Ces campagnes ont

ainsi contribué à renforcer la visibilité de Groupama. Parmi elles, les campagnes sur le réseau social professionnel LinkedIn ont été vues plusieurs milliers de fois, contribuant à valoriser les actions de recrutement. Ainsi, la vidéo présentant le métier de technicienne sinistres a été vue près de 6 000 fois en 10 jours, par des internautes spécifiquement ciblés en amont. À la clé, des candidats plus nombreux et attirés par la qualité de vie au travail mise en œuvre au sein de la caisse régionale.

## LA GCM ACADEMIE

**Parce que les managers ont un rôle-clé, GCM a décidé de les accompagner.** Ce soutien s'est matérialisé très concrètement avec les parcours de formations dédiés, en partenariat avec Néoma Business School, institution classée dans le top 5 des grandes écoles de commerce françaises. Echanges, partages de bonnes pratiques et parcours de formation certifiants ont été mis en place pour approfondir les pratiques managériales communes, en lien notamment avec la raison d'être de Groupama.



## UNE APPLICATION POUR ANTICIPER LE RISQUE CLIMATIQUE

**Tous les sociétaires disposant au moins d'un contrat « Dommages aux biens » bénéficient d'un nouveau service gratuit d'alertes météo : "Groupama Ma prévention météo".**

Pouvoir anticiper les aléas climatiques, adopter les bons réflexes s'avère aujourd'hui primordial pour la sauvegarde de sa famille et de ses biens.

Avec l'application « Groupama ma prévention météo », disponible sur Google Play et l'App Store, les sociétaires ont connaissance de la météo en direct et reçoivent des alertes graduées. Ainsi informés en temps réel sur les risques diagnostiqués sur leur commune, ils peuvent adopter la bonne attitude dans les cas suivants : inondation, chutes de neige, canicule, orage, tempête, submersion, grand froid.



## L'APPLICATION ÉLUS 3.0 SUR LE PODIUM DE TOP SUCCÈS !

**Parmi les 24 succès présentés et les 6 projets finalistes, Groupama Centre Manche monte sur la 3<sup>e</sup> marche du podium avec l'application Elus 3.0.**

Elus 3.0 est une application mise à disposition de tous les élus Groupama. Ses fonctionnalités les aident à remplir leurs missions sur leurs territoires, notamment à travers le partage de bonnes pratiques. C'est également un outil à destination des collaborateurs du réseau commercial et en charge de l'animation institutionnelle. Les 2 outils sont interconnectés et complémentaires pour aider à la dynamisation des caisses locales. (Voir également page 25).



## JOURNÉES "APPELS SOURIRES FIDÉLITÉ"

**8 211 appels ont été passés à destination de nos sociétaires dans le cadre des "appels sourires fidélité".** Une deuxième édition qui a poursuivi trois objectifs : remercier nos sociétaires pour leur confiance, les informer et promouvoir le programme de fidélité. Simples appels de courtoisie, ces échanges téléphoniques s'inscrivent en outre dans la même dynamique que les plus de 80 000 appels passés par le réseau commercial depuis le premier confinement.

# LA GOUVERNANCE

## 8 FÉDÉRATIONS DÉPARTEMENTALES



### CONSEIL D'ADMINISTRATION DE GROUPAMA CENTRE MANCHE

**18**  
administrateurs  
dont  
**2** représentants  
des salariés

**PRÉSIDENTE**  
Sylvie LE DILLY

**PRÉSIDENTS  
DÉLÉGUÉS**  
Alain HUET  
Joël LAFONTAINE

**VICE-PRÉSIDENTS**  
Dominique AUBIN  
Denis CALIPEL  
Michel FAUCON  
Stéphane LABARRIÈRE  
Marc LEPICARD  
Françoise POTIER

**ADMINISTRATEURS**  
Edouard AUBRY  
Thierry BLANCHARD  
Laurence GAUBERT  
Mélanie GOSSELIN  
Brigitte HURAUULT  
Marie-Claude LECŒUR  
Dominique LECOMTE  
Alain BOBET  
(invité permanent)

**ADMINISTRATEURS  
SALARIÉS**  
Manuel CRÉPIN  
Sonia JEAN

### INSTANCES EXÉCUTIVES

**DIRECTEUR GÉNÉRAL**  
Pascal LOISEAU

**DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT**  
Fabrice LEPIGEON

**DIRECTEURS**  
Didier DIVARET  
François-Xavier ENDERLÉ  
Régis GABOREL  
Gervais LAVERGNE  
Sandrine LELIÈVRE  
Florent POITTEVIN DE LA FRÉGONNIÈRE

### CAISSE RÉGIONALE ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

**800**  
délégués  
représentant  
**230**  
caisses locales

### ADMINISTRATEURS DE GROUPAMA CENTRE MANCHE

**2 358**  
administrateurs  
animent  
**230** caisses  
locales

### 4 COMMISSIONS

**POUR PRÉPARER LES DOSSIERS  
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

**INSTITUTIONNELLE,  
FORMATION, PRÉVENTION  
ET COMMUNICATION**

Présidents :  
Michel FAUCON  
Françoise POTIER

**PROSPECTIVE, OFFRE  
ET DÉVELOPPEMENT**

Présidents :  
Stéphane LABARRIÈRE  
Marc LEPICARD

**AGRICULTURE**

Présidents :  
Joël LAFONTAINE  
Alain HUET

**GESTION DES ACTIFS**

Présidents :  
Dominique AUBIN  
Denis CALIPEL

### 3 COMITÉS

**COMITÉ  
DES RÉMUNÉRATIONS**  
Président : Denis CALIPEL

**COMITÉ D'AUDIT,  
DES RISQUES  
ET DES COMPTES**  
Président : Denis CALIPEL

**COMITÉ D'ÉTHIQUE  
ET DE NOMINATIONS**  
Présidente : Sylvie LE DILLY



**EURE-ET-LOIR**

Alain HUET  
Président délégué



Sylvie LE DILLY  
Présidente



**ORNE**

Joël LAFONTAINE  
Président délégué



**CALVADOS**

Stéphane LABARRIÈRE  
Vice-président



**EURE**

Dominique AUBIN  
Vice-président



**MANCHE**

Denis CALIPEL  
Vice-président



**MAYENNE**

Michel FAUCON  
Vice-président



**SARTHE**

Françoise POTIER  
Vice-présidente



**SEINE-MARITIME**

Marc LEPICARD  
Vice-président

# LA GOUVERNANCE

## DÉLÉGATION RÉGIONALE INSTITUTIONNELLE



**Sylvie LE DILLY**  
Présidente  
de Groupama Centre Manche

Désormais composée de 64 membres (8 par département), dont les administrateurs du conseil d'administration régional, la DRI vient renforcer et dynamiser la vie institutionnelle. Elle favorise la diffusion des informations à l'ensemble des élus du territoire de la caisse régionale.



### CALVADOS

- 1 BINET Sébastien
- 2 BRISSET Pierre
- 3 CHERON Denis
- 4 GAUBERT Laurence\*
- 5 LABARRIERE Stéphane\*
- 6 LAMY Delphine
- 7 PIGNY Renaud
- 8 VEREECKE Pascal



### MAYENNE

- 1 BESNIER François
- 2 BLANCHARD Thierry\*
- 3 BOURDIN Laurence
- 4 DELATTRE Hervé
- 5 FAUCON Michel\*
- 6 FOUCHARD Edith
- 7 LARDEUX Isabelle
- 8 MARTINEAU Philippe



### EURE

- 1 AUBIN Dominique\*
- 2 BELLEMERE Mickael
- 3 GOSSELIN Mélanie\*
- 4 LERDU Bruno
- 5 LETOURNEUR Michel
- 6 MARRE Agnès
- 7 QUEMIN Michel
- 8 VALET Jean-Michel



### ORNE

- 1 AUBRIL Alexandra
- 2 HERBELIN Alain
- 3 LAFONTAINE Joël\*
- 4 LECOEUR Marie-Claude\*
- 5 MESLIN Rémy
- 6 MEZZANIA Catherine
- 7 PINEL Vincent
- 8 YVON Delphine



### EURE-ET-LOIR

- 1 BIGEAULT Franck
- 2 CHENU Vincent
- 3 DOS REIS CABARET Marie-Paule
- 4 DUVAL Philippe
- 5 GAUTRON Christophe
- 6 HUET Alain\*
- 7 LECOMTE Dominique\*
- 8 PERCHE Francis



### SARTHE

- 1 BOBET Alain\*\*
- 2 GOHIER Cyril
- 3 LEJARD Christophe
- 4 PICHARD Estelle
- 5 POTIER Françoise\*
- 6 RENARD Laurence
- 7 RICHARD Pierre
- 8 TRIFAULT Christophe



### MANCHE

- 1 CALIPEL Denis\*
- 2 COURRIAS Jean-François
- 3 HURAUULT Brigitte\*
- 4 LECHAT Franck
- 5 LEDUNOIS Patrick
- 6 MAHIEU Odile
- 7 POULAIN Annick
- 8 TAPIN Stéphanie



### SEINE-MARITIME

- 1 AUBRY Edouard\*
- 2 CARPENTIER Murielle
- 3 DUBOURG Bertrand
- 4 GRISEL Philippe
- 5 GUELLEC Christian
- 6 LEFRANCOIS Jérôme
- 7 LEPICARD Marc\*
- 8 WIRTY Emeline

\*membre du conseil d'administration de GCM

\*\*membre du conseil d'administration de GCM  
\*\*invité permanent du conseil d'administration GCM

# MANAGEMENT

## LE COMITÉ DE DIRECTION GÉNÉRALE



Pascal LOISEAU  
Directeur  
général



Fabrice LEPIGEON  
Directeur  
général adjoint



Florent POITTEVIN  
DE LA FRÉGONNIÈRE  
Secrétaire général



Sandrine LELIÈVRE  
Directeur  
des ressources humaines



Régis GABOREL  
Directeur  
développement



Gervais LAVERGNE  
Directeur  
assurance



Didier DIVARET  
Directeur  
des opérations



François-Xavier ENDERLÉ  
Directeur organisation  
et systèmes d'information

### FONCTIONS CLÉS

Les 4 fonctions clés définies par les textes de Solvabilité 2 ont été assumées en 2020 par les personnes suivantes, dûment enregistrées à ce titre auprès de l'ACPR :

- Xavier Cibois, pour la fonction gestion des risques.
- Odile Le Bars, pour la fonction vérification de la conformité ; remplacée en octobre 2020 par Jérôme Courcol.
- Jérôme Courcol, pour la fonction audit interne ; remplacé en octobre 2020 par Julie Marique.
- Magali Lambert, pour la fonction actuarielle.

### LES COMITÉS DE RISQUE

Les politiques de risque, validées par le conseil d'administration, constituent le cadre général de la gestion des risques.

Elles sont suivies par plusieurs comités de risque. Chaque comité se réunit 3 fois par an.

- Comité de risque financier - (pilotage de la gestion des actifs et trésorerie).
- Comité de risque assurance - (gestion des risques d'assurance aussi bien dans l'activité courante que dans le cadre de projets).
- Comité de risque opérationnel - (examen des risques résultant d'origine humaine, naturelle et environnementale, matérielle, organisationnelle et opérationnelle).

Ces 3 comités reportent au comité des risques général qui implique tout le comité de direction générale.

### LA CONFÉRENCE DE DIRECTION

Elle réunit les membres du comité de direction générale et les membres suivants :

Aurélien Alves, Véronique Cales, Arnaud Chenon, Xavier Cibois, Jocelyne Colombel, Nicolas Cottu, Jérôme Courcol, Hélène Croharé, Géraldine Delahaye, Jérôme Devalance, Ingrid Dranne, Séverine Drouet, Lucie Duvivier, Jean-Claude Giner, Mickaël Gourdin, Frédéric Gournay, Didier Guimiot, Bertrand Jacqueline, Magali Lambert, Emmanuelle Leblanc, Elisabeth Lemarquand, Olivier Leveque, Guillaume Libourel, Sabrina Liny, Coralie Mariez, Julie Marique, Benoît Monnier, Pierre-Yves Paput, Pascal Perez, Emmanuel Radenac, Daniel Rambaud, Guillaume Reboux, Benoît Redureau, Antony Reillon, Lawrence Rolland, Christophe Tison, Julien Weber.

## PROJET D'ENTREPRISE

Durant les 3 dernières années, le projet d'entreprise UNIS-VERS 2020 a été un formidable catalyseur de créativité et d'engagement au service des sociétaires et du développement de Groupama Centre Manche. Alors que s'ouvre une nouvelle page, voici le bilan d'UNIS-VERS 2020.

### GCM AU RENDEZ-VOUS DES OBJECTIFS FIXÉS

● **514 millions € de chiffre d'affaires IARD**

Objectif UNIS-VERS 2020 : 500 millions d'euros

● **301 470 sociétaires**

Objectif UNIS-VERS 2020 : 300 000 sociétaires

● **31% de sociétaires très satisfaits !**

Objectif UNIS-VERS 2020 : 24% de sociétaires très satisfaits

Chiffres au 31 décembre 2020



### DES PROJETS EMBLÉMATIQUES

UNIS-VERS 2020, ce sont 12 groupes de travail et 170 actions lancées, tournées vers le développement de Groupama Centre Manche et la satisfaction des sociétaires. Parmi elles, le programme de fidélité, l'agence mobile, les écrans en agences, le guide de l'administrateur, l'offre jeunes sont quelques-unes des réussites les plus emblématiques du projet d'entreprise.

### UNE DYNAMIQUE DE SUCCÈS

UNIS-VERS 2020 se traduit par :

- La mise en place d'une dynamique commerciale avec des soldes commerciaux positifs sur nos principaux produits et un nombre de sociétaires qui augmente.
- La progression du niveau de satisfaction.
- La formation et la diffusion de nouvelles pratiques managériales et collaboratives avec l'association de l'ensemble des collaborateurs.
- Le développement du triangle de la réussite avec les élus.
- La maîtrise et l'amélioration des fondamentaux techniques et financiers.
- La poursuite de la modernisation de notre système d'information et des réalisations communautaires.

### CHEZ LES PARTICULIERS

#### UN TAUX DE TRÈS SATISFAITS

en progression depuis 2014



En 2020, 90% des sociétaires particuliers de Groupama Centre Manche se déclarent satisfaits ou très satisfaits.

### LA SATISFACTION

sur les autres marchés

PRO-TPE

**83%**

de satisfaits  
et très satisfaits

AGRI

**94%**

de satisfaits  
et très satisfaits

COLLECTIVITÉS

**98%**

de satisfaits  
et très satisfaits

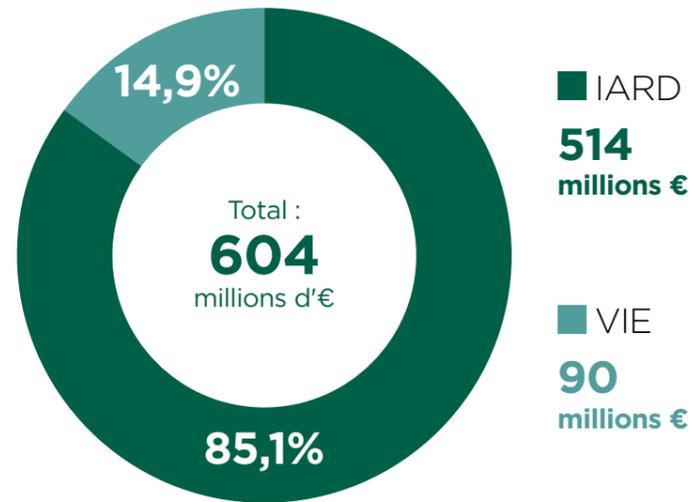
## NOMBRE DE SOCIÉTAIRES IARD

# 301 470

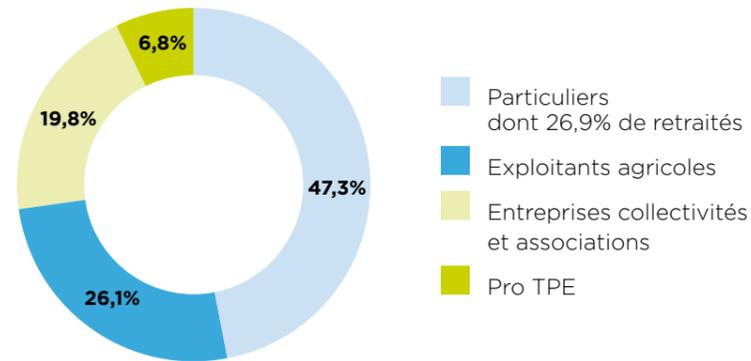
IARD : INCENDIES, ACCIDENTS & RISQUES DIVERS

## CHIFFRE D'AFFAIRES TOTAL

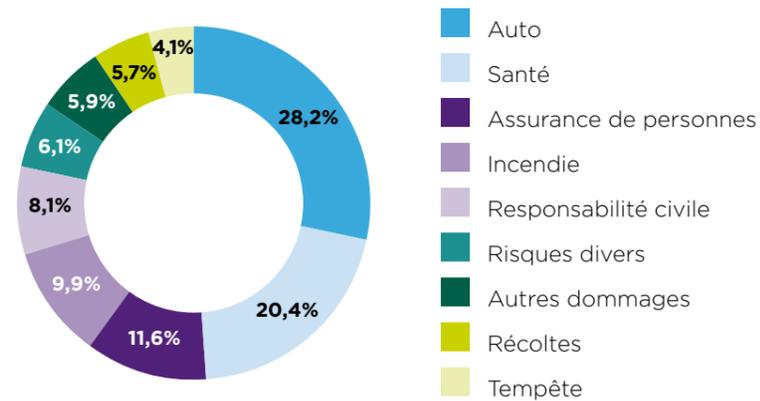
IARD & VIE  
AU 31/12/2020



## RÉPARTITION DU PORTEFEUILLE IARD PAR MARCHÉ



## RÉPARTITION DU PORTEFEUILLE IARD PAR RISQUE

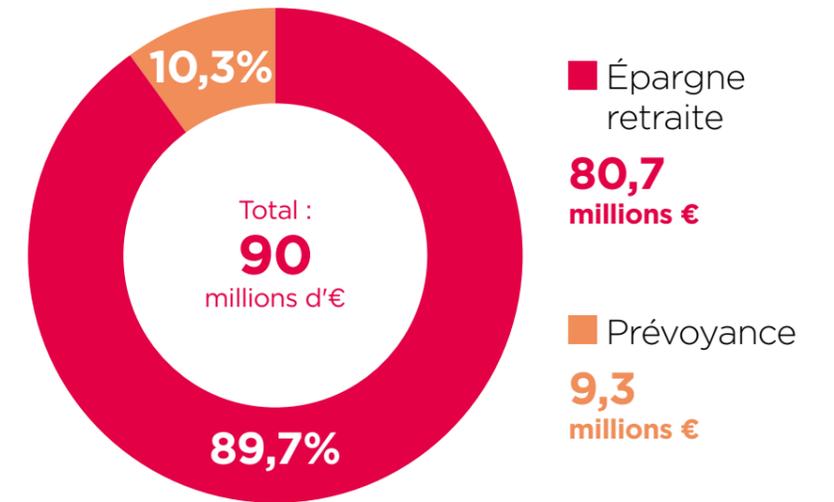


## NOMBRE DE SOCIÉTAIRES VIE

# 96 198

## CHIFFRE D'AFFAIRES VIE

AU 31/12/2020



## ASSURANCE VIE

140 954 contrats  
1 990 millions d'€ d'encours

## ACTIVITÉ BANQUE

33 622 clients au 31/12/2020  
114 millions d'€ d'encours de dépôt au 31/12/2020  
121 millions d'€ d'encours de crédit au 31/12/2020

# INDICATEURS

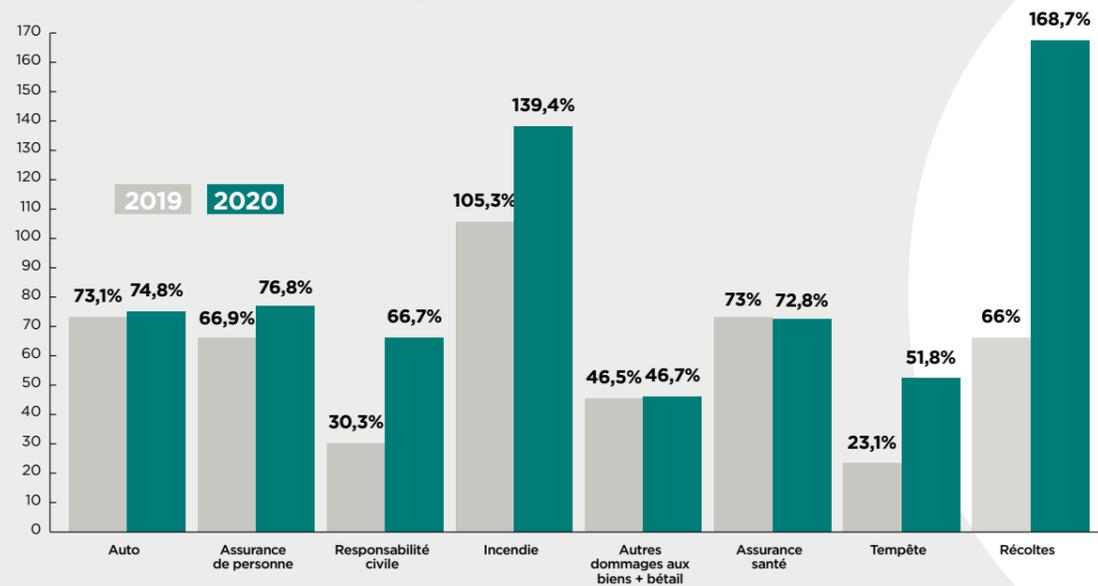
## DE PROFITABILITÉ D'ACTIVITÉ

### RAPPORT SINISTRES/COTISATIONS DE L'EXERCICE



### COÛT TOTAL DES SINISTRES

411,3 M€



# INDICATEURS

## DE SOLIDITÉ FINANCIÈRE

### CAPITAUX PROPRES

(y compris le résultat de l'exercice)



### RATIO DE SOLVABILITÉ

(y compris le résultat de l'exercice)



### RATIO COMBINÉ SOCIAL



### RATIO COMBINÉ IFRS



### FRAIS GÉNÉRAUX

2019 25,2%  
2020 22,7%

en % des cotisations acquises directes tous exercices (y compris caisses locales)

### RÉSULTAT NET SOCIAL

2019 18,5 M€  
2020 13,4 M€

soit 3,7% des cotisations acquises sur l'exercice

### INDICATEUR DE PROFITABILITÉ

2019 33,5 M€  
2020 10,1 M€

(normes IFRS)  
de contribution au résultat consolidé du Groupe

### SITUATION DES PLACEMENTS

AU 31/12/2020  
(valeur nette comptable)

|  |                 |             |
|--|-----------------|-------------|
| IMMOBILIER                             | 118 M€          | 11%         |
| ACTIONS ET ASSIMILÉES NON STRATÉGIQUES | 101 M€          | 9%          |
| ACTIONS STRATÉGIQUES                   | 365 M€          | 34%         |
| OBLIGATIONS                            | 438 M€          | 41%         |
| AUTRES                                 | 50 M€           | 5%          |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>1 072 M€</b> | <b>100%</b> |

**DÉMOGRAPHIE** 4 637 662 habitants  
2 022 087 ménages

**DANS SES 8 DÉPARTEMENTS  
GROUPAMA CENTRE MANCHE  
ASSURE**

1 particulier sur 10  
1 agriculteur sur 2  
2 communes sur 3  
19 849 artisans commerçants  
ou prestataires de services  
252 026 automobiles  
229 011 habitations

**EN FRANCE  
GROUPAMA EST LE**

- 1<sup>er</sup> assureur agricole  
(en % total des cotisations)
- 1<sup>er</sup> assureur des collectivités publiques  
(en nombre de communes assurées)
- 1<sup>er</sup> assureur en santé individuelle  
(en chiffre d'affaires)
- 2<sup>ème</sup> assureur habitation
- 2<sup>ème</sup> assureur prévoyance
- 4<sup>ème</sup> assureur auto
- 4<sup>ème</sup> en assurance collective



**SÉCURITÉ OUEST SERVICES**



|                                       | Chiffre d'affaires |
|---------------------------------------|--------------------|
| TÉLÉ SÉCURITÉ DES BIENS               | 2 057 721 €        |
| TÉLÉ ASSISTANCE DES PERSONNES         | 253 364 €          |
| OBJETS DE PRÉVENTION ET COMMUNICATION | 445 569 €          |
| <b>TOTAL PRODUITS</b>                 | <b>2 756 654 €</b> |

Nombre d'installations d'alarmes et assistance raccordées au 31/12/2020 : 5 787

**CENTAURE**

Numéro 1 de la formation à la conduite sécurité sur site protégé et filiale de Groupama Centre Manche à 25%, Centaure se distingue par la qualité de ses infrastructures et de ses équipements au service des conducteurs.



|                           | Chiffre d'affaires | Nombre de stages |
|---------------------------|--------------------|------------------|
| FORMATION PROFESSIONNELLE | 470 102 €          | 915              |
| GRAND PUBLIC              | 232 008 €          | 1 807            |
| PERMIS À POINTS           | 42 550 €           | 261              |
| AUTRES RECETTES           | 2 154 €            |                  |
| <b>TOTAL</b>              | <b>746 814 €</b>   | <b>2983</b>      |

## INDICATEURS RESSOURCES HUMAINES EFFECTIFS CDI AU 31/12/2020

1 318

### NOMBRE D'EMBAUCHES (CDI)

109

dont 68 dans des fonctions commerciales.

### MOBILITÉS

167

mobilités internes en 2020.

### FORMATION

1 362

C'est le nombre de salariés (CDD et CDI) ayant suivi au moins une formation.

Investissement formation : **6,1%** de la masse salariale soit **3,16 M€**.

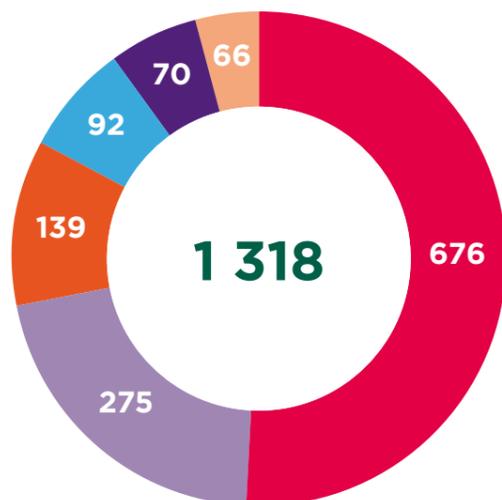
### INDICE ÉGALITÉ HOMMES-FEMMES

91/100

C'est, sur 100, le résultat de l'index 2020. Groupama Centre Manche s'engage depuis longtemps dans le respect de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

Depuis la loi du 5 septembre 2018, l'égalité salariale entre les femmes et les hommes en entreprise fait l'objet d'une obligation de résultat.

## RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR DIRECTION



- **51,29%** Développement
- **20,86%** Opérations
- **10,55%** Assurance
- **6,98%** Finances, pilotage et risques
- **5,31%** Organisation des systèmes d'information
- **5,01%** Autres directions

# ACTUS

## LE MUTUALISME EN ACTION

### LES MESURES DE SOUTIEN FACE À LA CRISE DE LA COVID-19

En 2020, Groupama Centre Manche a été au rendez-vous de la solidarité face à la crise sanitaire. Pour atténuer au maximum les conséquences économiques et accompagner les sociétaires, GCM, fidèle à sa raison d'être, a pris une série de mesures pour les soutenir. En voici un panorama complet à travers cette infographie.

## MESURES D'ACCOMPAGNEMENT DE GROUPAMA CENTRE MANCHE FACE À LA CRISE COVID-19



MONTANT TOTAL DE LA MOBILISATION DE GCM : **10,2 MILLIONS D'EUROS**

## PARTENARIATS NATIONAUX

### LA RECONNAISSANCE DU SAVOIR-FAIRE GROUPAMA CENTRE MANCHE

GCM accueille, depuis septembre 2020, les assurés issus du partenariat qu'Amaline a noué avec Renault-Dacia au sein de la caisse locale entreprises, courtage et partenariats. Ce deuxième volet du projet Eiffel\* illustre l'expertise de GCM dans la gestion des partenariats en marque blanche. Explications.

Depuis septembre 2020, plus de 37 000 contrats souscrits par les clients Renault assurances et Dacia assurances sont gérés par Groupama Centre Manche. Il s'agit de la dernière pierre du projet Eiffel\*, pour lequel GCM a été retenu afin de gérer en exclusivité le partenariat Renault-Dacia.

Concrètement, quand un client Renault ou Dacia souscrit un contrat d'assurance, Amaline, devenu courtier depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, réalise la souscription. Dans le cadre du partenariat, Groupama Centre Manche gère ensuite le contrat avec un système informatique dédié et apporte son expertise dans la gestion des sinistres.

#### GESTION « EN MARQUE BLANCHE »

Il s'agit d'une gestion « en marque blanche », GCM apporte son savoir-faire dans la gestion de produits d'assurance commercialisés par Renault et Dacia.

Ces clients, issus de toute la France, sont assurés au sein de la caisse locale entreprises, courtage et partenariats. Des équipes métiers consacrées à ces clients assureront la gestion des sinistres. L'objectif est de faire valoir l'expertise de GCM en la matière pour consolider la relation avec ces nouveaux clients par une qualité de service reconnue.



#### \*EIFFEL

Eiffel, c'est le projet qui a conduit la transformation du modèle d'Amaline, devenu un courtier au 31 décembre 2019. Conséquence de ce changement au 1<sup>er</sup> janvier 2020 : un transfert du portefeuille Amaguiz vers les 9 caisses régionales Groupama en fonction du lieu d'habitation du client. Concrètement, les caisses régionales deviennent les assureurs de ces clients.

Pour GCM, Eiffel est une belle réussite car le deuxième volet du projet se traduit par l'accueil, en exclusivité, du portefeuille issu du partenariat Renault-Dacia.

## FOCUS

### TOUT SAVOIR DE LA CAISSE LOCALE ENTREPRISES, COURTAGE ET PARTENARIATS

À la croisée des projets majeurs pour Groupama Centre Manche : Fil d'Ariane et Eiffel, la caisse locale entreprises, courtage et partenariats est un nouvel atout pour mieux accompagner les entreprises.



#### ● POURQUOI CRÉER UNE CAISSE LOCALE ENTREPRISES, COURTAGE ET PARTENARIATS À GCM ?

Cette caisse locale (CL) répond à la fois aux ambitions du nouveau modèle institutionnel Fil d'Ariane, assurant l'équité de traitement des sociétaires, y compris les entreprises, et à la mise en œuvre du projet Eiffel\* avec l'accueil des clients issus des partenariats nationaux.

#### ● QUELLE EST LA COMPOSITION, LE PORTEFEUILLE DE CETTE CAISSE LOCALE ?

Elle comprend les entreprises de plus de 10 salariés, l'activité courtage, les associations de plus de 100 adhérents, les collectivités sous appels d'offre, l'assurance collective et les assurances du personnel communal, les clients des partenariats e-Gan et Renault-Dacia issus d'Amaline. Avec une

spécificité, ses statuts lui permettent d'accueillir des clients issus de l'ensemble du territoire national, ceux du partenariat Renault-Dacia. Elle a par ailleurs un rayonnement régional pour tous les clients de GCM.

#### ● QUELS SONT LES AVANTAGES POUR LES CLIENTS DE CETTE CAISSE LOCALE ?

La caisse locale permet d'instaurer une vraie vie institutionnelle pour tous ses sociétaires et d'offrir des actions de prévention adaptées, à la hauteur notamment des risques des entreprises de ce portefeuille. Cette nouvelle caisse locale est donc un outil de développement.

### UNE PROXIMITÉ RÉINVENTÉE AVEC LES SOCIÉTAIRES

Avec des périodes inédites de confinement et la mise en place de protocoles protecteurs pour l'accueil des sociétaires et des collaborateurs, Groupama Centre Manche a innové pour conserver le lien solide établi avec ses sociétaires.

#### PLUS DE 80 000 APPELS RELATIONNELS

Lors du premier confinement, la priorité a été de rassurer les sociétaires et prendre de leurs nouvelles. Particuliers, exploitants agricoles, professionnels, des milliers d'appels ont été passés dans un premier temps pour expliquer les mesures d'accompagnement prises par le groupe. Un engagement poursuivi par une seconde vague d'appels pour reprendre contact et les informer des mesures complémentaires prises par GCM. Au final, ces appels ont été très bien perçus par les sociétaires, confirmant une recherche de proximité. Depuis, la relation téléphonique s'est largement développée.

#### RENDEZ-VOUS EN VISIO-CONFÉRENCE AVEC LES SOCIÉTAIRES

Un exemple supplémentaire de l'adaptation de GCM en 2020. Testés pendant l'été afin d'anticiper notamment, une nouvelle période de confinement, les rendez-vous commerciaux par visio-conférence ont été déployés à l'automne. Ils offrent aujourd'hui de nombreux avantages. C'est notamment un moyen de communication utilisé pour les sociétaires ne souhaitant pas se rendre en agence ou en cas de nouvelles restrictions de déplacement. Une solution alternative au téléphone et qui permet de conserver un lien direct avec les sociétaires.

#### ACTIVITÉ INTERNET

L'année 2020 est aussi marquée par le développement du digital. Des sociétaires plus nombreux à avoir activé leur espace personnel et aussi plus

nombreux à en utiliser les fonctionnalités (télécharger ou imprimer un document, suivre et consulter un sinistre...). L'activité commerciale sur internet est marquée par une augmentation significative du nombre de devis et de prospects. Groupama Centre Manche se classe 2<sup>e</sup> caisse régionale pour le taux de transformation, un indicateur clé de la performance web.



### L'APPLICATION ÉLUS 3.0, TOUJOURS PLUS PRATIQUE !

Optimisée et mise à jour, l'application Élus 3.0 offre des fonctionnalités étendues et de nouvelles possibilités pour les élus. Un véritable atout dans la synergie avec le réseau commercial.

L'application Elus 3.0 évolue constamment pour devenir l'outil indispensable des élus. Un outil dont Groupama Centre Manche est caisse pilote dans le déploiement depuis décembre 2019. Disponible dans les stores Apple et Google, tous les élus GCM avec un mandat actif peuvent y accéder.

#### LES FONCTIONNALITÉS DE L'APPLICATION ÉLUS 3.0

- La saisie et le suivi des recommandations et des réclamations. L' élu peut en suivre toutes les étapes du traitement par le réseau commercial.
- L'annuaire des agences commerciales.
- Les informations liées au mandat de l' élu.
- La consultation et le téléchargement des fiches « Bonnes pratiques » remontées par l'ensemble des caisses régionales. Il s'agit d'un véritable outil d'animation, communautaire, pour les élus des caisses locales.



Enfin, « Élus 3.0 » continuera d'évoluer dans ces prochains mois, avec toujours plus de fonctionnalités au service de la synergie avec les collaborateurs, de la dynamique mutualiste et de la satisfaction des sociétaires.

### UNE SAISON PROLIFIQUE POUR GROUPAMA-FDJ

Depuis trois saisons, l'Équipe cycliste Groupama-FDJ s'est incontestablement imposée comme la meilleure formation française du peloton. En 2020, l'équipe cycliste a remporté 21 victoires dont 6 sur les grands tours, dans une saison raccourcie par la crise sanitaire.

Avec 21 victoires décrochées pendant la saison 2020, l'Équipe cycliste Groupama-FDJ a renforcé son statut de première équipe française. En 2020, elle est même la 4<sup>e</sup> formation mondiale en nombre de victoires. Le Champion de France Arnaud Démare totalise à lui seul 14 succès, dont 4 sur le Tour d'Italie. Malgré un Tour de France en demi-teinte, la formation dirigée par Marc Madiot a été prolifique dans une saison tronquée. Elle compte dans ses rangs deux champions nationaux et un champion d'Europe.

#### UNE VICTOIRE SUR UN GRAND TOUR

Avec des retombées pour la marque Groupama qui atteignent des niveaux inédits, tourné avec ambition vers l'avenir, Groupama s'est d'ores et déjà engagé, avec FDJ, à soutenir l'équipe jusqu'en 2024 ! Ce partenariat renouvelé à long terme est un signe de confiance fort.

Groupama permet ainsi aux coureurs et au staff de capitaliser sur l'excellence du travail de fond déjà réalisé pour viser, dans les prochaines années, une victoire sur un grand tour et entrer durablement dans le top 5 des équipes mondiales.

Groupama est aussi, avec l'opération « Ton Club, Ton Maillot » (voir ci-dessous), le partenaire naturel des clubs cyclistes. Ce partenariat nous permet tout à la fois de rayonner sur notre territoire, identifier Groupama comme acteur majeur du cyclisme professionnel et amateur, et promoteur de la pratique du vélo pour le plus grand nombre.



### BILAN DE L'OPÉRATION " TON CLUB, TON MAILLOT "

Groupama met un point d'honneur à accompagner les clubs cyclistes amateurs. Grâce à l'opération " Ton Club, Ton Maillot ", 8 clubs cyclistes amateurs du territoire GCM ont bénéficié du soutien de Groupama en 2020.

Dans le cadre de son programme « Par passion du vélo », Groupama accompagne les clubs qui forment les champions de demain et font vivre le cyclisme amateur au quotidien dans tous nos territoires. Ainsi, Groupama a lancé courant 2020 l'opération « Ton Club, Ton Maillot » au bénéfice de 105 clubs cyclistes amateurs.

Cette belle opération a remporté un vif succès, et a permis d'offrir à 8 clubs du territoire GCM une dotation de 30 maillots et cuissards personnalisés à leurs couleurs, soit une dotation d'une valeur de 5000 euros environ par club. Les clubs sélectionnés sont :

- Union Cycliste Alençon Damigny (61)
- Auto Cycle Sottevillais (76)
- Le Mans Sarthe Vélo (72)
- Amicale Cycliste de Bayeux (14)
- Cyclos Vététistes de l'Huisserie 53 (53)
- Entente Sportive Auneau Cyclisme (28)
- CS Villedieu (50)
- Vélo club Pacéen (27)



**NOUS SOMMES LÀ POUR PERMETTRE**

**AU PLUS GRAND NOMBRE DE CONSTRUIRE**

**LEUR VIE EN CONFIANCE.**

**C'EST NOTRE RAISON D'ÊTRE !**

Suivez Groupama Centre Manche  
sur les réseaux sociaux



**Caisse de Réassurance Mutuelle Agricole du Centre Manche**

Nous joindre : 30 rue Paul Ligneul - CS 30014 - 72043 Le Mans Cedex 9 - Tél. : 09 69 36 10 11 - [groupama.fr](http://groupama.fr)

Siège social : 10 rue Blaise Pascal - CS 40337 - 28008 Chartres Cedex - 383 853 801 RCS Chartres

Entreprise régie par le code des assurances et soumise à l'ACPR située 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09

Intermédiaire bancaire et financier : Immatriculation ORIAS N° 13003629



**Groupama**  
CENTRE MANCHE