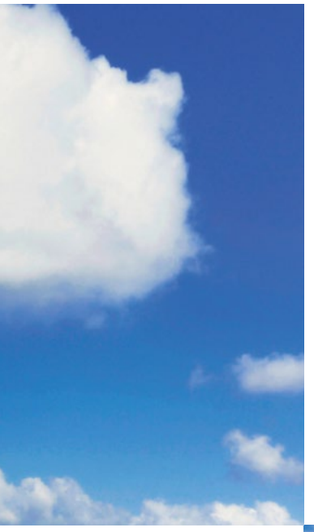
## ENGAGÉS AUX CÔTÉS DES TERRITOIRES

# INVESTIS DANS LA VIE LOCALE

Groupama
RHÔNE-ALPES AUVERGNE



# SOMMAIRE


04 | **ÉDITO**
Engagés aux côtés des territoires, investis dans la vie locale.

06 | **FAITS MARQUANTS**
Retour en quelques mots et images sur l'année 2017 de Groupama Rhône-Alpes Auvergne.

08 | **DATA WALL**
L'année 2017 résumée en chiffres.

10 | **GOUVERNANCE INSTITUTIONNELLE**
La gouvernance de l'entreprise repose sur un partage des responsabilités entre représentants élus des sociétaires et équipes exécutives.

12 | **GOUVERNANCE D'ENTREPRISE**

14 | **LE MUTUALISME, UN MODÈLE DIFFÉRENCIANT**
Notre force ? 5 700 élus engagés dans la vie locale sur nos 12 départements, ils assurent le lien indispensable entre l'entreprise et ses clients-sociétaires.

16 | **UN PROJET D'ENTREPRISE AU SERVICE DES TERRITOIRES**
Une ambition majeure – être un acteur incontournable des territoires – partagée par l'ensemble des élus et des collaborateurs.

18 | **UN RÉSEAU DE 180 PARTENAIRES, UN VRAI ANCRAGE TERRITORIAL**

20 | **GROUPAMA STADIUM, INVESTIR LÀ OÙ BATTENT NOS CŒURS**
En juillet 2017, Groupama Rhône-Alpes Auvergne devient « namer » du stade de l'Olympique Lyonnais… Bienvenue au Groupama Stadium, lieu de rencontres incontournable de la région !

22 | **LA RELATION CLIENT : PROXIMITÉ, INNOVATION ET PRÉVENTION**

24 | **EMPLOYEUR RESPONSABLE : CAPITAL HUMAIN ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL**
Maintenir et développer l'emploi dans la région, créer un vrai sentiment d'appartenance, accompagner le développement de ses collaborateurs et promouvoir diversité et qualité de vie au travail. Tels sont les piliers du projet porté par l'entreprise en tant qu'employeur.

26 | **CHIFFRES CLÉS**
Bilan des résultats de l'année 2017 pour Groupama Rhône-Alpes Auvergne et pour le Groupe Groupama.

# ENGAGÉS AUX CÔTÉS DES TERRITOIRES, INVESTIS DANS LA VIE LOCALE

**Jean-Louis Pivard,**
Président
**Francis Thomine,**
Directeur Général

**+6,6 %**
**de croissance du chiffre d'affaires**
(assurance non vie)

## INCARNER LE MODÈLE MUTUALISTE

En 2017, Groupama Rhône-Alpes Auvergne a vécu une année de challenges, de succès et d'émotions, ponctuée par deux moments forts.
Le 31 mars, l'entreprise organisait son premier Congrès, rassemblant plus de 6 500 personnes à Cournon d'Auvergne, pour lancer Tremplin 2.0, son deuxième projet d'entreprise (suite de Tremplin 1), et mettre en avant la richesse et la diversité de ses territoires.
Le 12 juillet, Groupama Rhône-Alpes Auvergne signait un accord de naming avec l'un de ses partenaires historiques… Et le stade de l'Olympique Lyonnais devenait le « Groupama Stadium ».
Deux dates marquantes pour l'entreprise et surtout deux symboles de notre ambition : être un acteur économique et sociétal majeur de la région !
Portée par tous les acteurs de l'entreprise, cette ambition se traduit dans toutes les actions menées, que ce soit au niveau local, départemental ou régional.

Groupama Rhône-Alpes Auvergne s'engage aux côtés des territoires pour faire de notre région une place forte. Avec un réseau de plus de 180 partenaires, une politique ambitieuse en termes de recrutement et une volonté affirmée de soutenir les projets innovants, l'entreprise est fière de participer au développement des territoires d'aujourd'hui et de demain.
Groupama Rhône-Alpes Auvergne s'investit dans la vie locale parce que proximité et ancrage local sont des valeurs qui nous animent depuis toujours.
Dans les 12 départements où l'entreprise est présente, 5 700 élus et 2 120 collaborateurs sont aux côtés de nos clients-sociétaires au quotidien pour les conseiller et les accompagner dans la réalisation de leurs projets.
Ce modèle nous permet d'afficher cette année encore de très bons résultats, avec une progression du chiffre d'affaires de 6,6 % et un résultat social de 44,5 millions d'euros.

Engagés aux côtés des territoires et investis dans la vie locale : ce sont tous les élus et collaborateurs de Groupama Rhône-Alpes Auvergne qui incarnent le mieux cette promesse, chaque jour, sur le terrain, au service de nos clients-sociétaires.

# FAITS MARQUANTS

## 1ER SEMESTRE

**JANVIER 2017**

–

### AFTERWORK ENTRE COLLABORATEURS

Pour développer esprit d'équipe et qualité de vie au travail, l'entreprise inaugure au Siège régional de Lyon ses afterworks mensuels. Les collaborateurs s'y retrouvent en fin de journée après leur travail, dans une ambiance conviviale. Cette initiative fédératrice, ouverte à tous, se décline toute l'année sur différents thèmes, et sur les autres sites de gestion.

### CLIP

Les Comités Locaux d'Indemnisation et de Prévention sont lancés le 1er mars en phase pilote avec le concours des élus du Cher et du Puy-de-Dôme. Un nouveau dispositif d'expertise des petits sinistres au service des sociétaires qui fait la preuve de toute son efficacité.

### 1ER CONGRÈS DE GRAA

Ce Congrès, organisé au Zénith de Clermont-Ferrand, fédère pour la première fois l'ensemble des élus, des collaborateurs et des partenaires autour du projet d'entreprise et du développement des territoires.

**FÉVRIER 2017**

–

### LANCEMENT DE NOÉ

Groupama Rhône-Alpes Auvergne lance Noé, la nouvelle offre de téléassistance connectée, sur 5 de ses départements et 11 agences tests. Le déploiement à l'ensemble de la Caisse régionale s'opère en juin.

**MARS 2017**

–

### TEMPÊTE ZEUS

Face à la tempête Zeus, Groupama Rhône-Alpes Auvergne démontre une nouvelle fois sa capacité de mobilisation. La Caisse régionale enregistre plus de 4 800 déclarations de sinistres (dont 4 550 en déclarations tempête), avec un impact plus marqué sur l'Allier, la Loire et le Puy-de-Dôme, pour un coût total de 11,7 M€.

**AVRIL 2017**

–

### EXO.EXPERT

Groupama Rhône-Alpes Auvergne choisit Squadrone System, leader du drone autonome et intelligent, pour développer exo.expert, sa solution de drone robot dédiée aux experts agricoles.

### RÉNOVATION DU SITE DE CLERMONT-FERRAND

Pour mener à bien la rénovation du site de Clermont-Ferrand, l'ensemble des équipes clermontoises a été transféré début avril sur deux sites temporaires. L'inauguration des locaux rénovés, adaptés aux nouvelles méthodes de travail collaboratif, s'est déroulée le 18 décembre, après neuf mois de travaux.

### GROUPAMA CAR 58 ET 63

Deux nouvelles agences mobiles sillonnent le territoire de Groupama Rhône-Alpes Auvergne (une dans la Nièvre et une dans le Puy-de-Dôme) portant à quatre le nombre de Groupama Car au service des sociétaires en zones rurales. Elles s'ajoutent aux deux Groupama Car, déjà en fonction en Haute-Loire et en Haute-Savoie.

**MAI 2017**

–

### GRAINE D'ABEILLES

*Graine d'Abeilles*, entreprise citoyenne spécialisée en apiculture, implante 3 ruches sur une des terrasses du Siège régional. À travers cette initiative, Groupama Rhône-Alpes Auvergne contribue au maillage des ruches sur le territoire favorisant ainsi la pollinisation des espaces. Une démarche environnementale dans le prolongement de l'aménagement des terrasses potagères.

**JUIN 2017**

–

### BALADES SOLIDAIRES

Les balades solidaires se sont déroulées début juin sur la quasi-totalité des départements, avec 2 730 marcheurs. Cette 4e édition signe un nouveau record : 30 502 € de dons récoltés directement sur les balades au profit de 11 associations.

### NUITS DE FOURVIÈRE

Pour la 4e année consécutive, Groupama Rhône-Alpes Auvergne accompagne en sa qualité de mécène le Festival des Nuits de Fourvière, évènement culturel majeur et pluridisciplinaire de la région (musique, théâtre, cirque, danse), organisé au théâtre antique de Fourvière et dans ses environs.



## 2E SEMESTRE

**JUILLET 2017**

–

### NAMING DU GROUPAMA STADIUM

Au terme de plusieurs mois de négociations avec OL Groupe, Groupama Rhône-Alpes Auvergne signe le 12 juillet le contrat de naming du Grand Stade de l'Olympique Lyonnais. Un contrat d'une durée de 3 ans renouvelable. Jean-Louis Pivard et Francis Thomine pour Groupama Rhône-Alpes Auvergne, Jean-Michel Aulas et Thierry Sauvage pour OL Groupe, officialisent le nom Groupama Stadium.

### ORAGES DU 30 ET DU 31 JUILLET

Avec plus de 3 400 déclarations de sinistres enregistrées pour un coût total prévisionnel de 15,5 M€, la sinistralité touche essentiellement l'Ain et le Rhône. Aussi bien en Automobile (avec beaucoup de pares-brises cassés et d'optiques endommagés par les grêlons), qu'en Dommages aux biens ou en Assurance Récoltes.

**SEPTEMBRE 2017**

–

### MÉCÉNAT EN HAUTE-SAVOIE

Groupama Rhône-Alpes Auvergne s'engage auprès de Bonlieu Scène Nationale, à Annecy, et apporte ainsi son soutien à un acteur culturel incontournable de la région.

### 2E ÉDITION DU FAMILY DAY

Les sites de gestion de Bourges, Chambéry, Lyon, Mâcon, Nevers et Saint-Priest (ainsi que quelques agences) ont accueilli les enfants et leurs familles pour un après-midi ludique. Au total, près de 300 invités (enfants et adultes) et plus de 150 collaborateurs ont profité ensemble de ces moments festifs.

**OCTOBRE 2017**

–

### CENTRE NATIONAL DU COSTUME DE SCÈNE

Signature d'un nouveau partenariat culturel avec l'emblématique Centre National du Costume de Scène, ouvert à Moulins depuis 2006. Le CNCS est la première structure de conservation, en France comme à l'étranger, dédiée entièrement au patrimoine matériel des théâtres.

### MARCHÉ AUTREMENT, À LYON

Groupama Rhône-Alpes Auvergne et granvillage participent le week-end du 7 et du 8 octobre à la 2e édition du Marché Autrement. Une véritable halle à ciel ouvert au cœur de Lyon, rassemblant des producteurs de la région et des visiteurs plutôt urbains, soucieux de consommer local. Plus de 6 000 personnes sont venues profiter de l'animation.

### UN SERVICE CARTES GRISES

Après un test dans des agences du Cher et de la Nièvre, Groupama Rhône-Alpes Auvergne décide d'étendre son service de prise en charge administrative de cartes grises dans les Groupama Car de la Haute Savoie, de la Haute-Loire, de la Nièvre et du Puy-de-Dôme.

**DÉCEMBRE 2017**

–

### TOUS FANS DE NOS DÉPARTEMENTS

Top départ du dispositif « Fan de mon département ». Chaque mois, un département est mis à l'honneur, en communication institutionnelle, interne et externe auprès des clients et sur les réseaux sociaux… C'est l'opportunité de soutenir son département. Une démarche qui s'inscrit dans le cadre de la stratégie Tremplin 2.0 : pour « conquérir ensemble nos territoires », apprenons d'abord à les connaître !

# DATA WALL

clients-sociétaires

**563 000**

Jeunes · Familles · Séniors

Entreprises · Collectivités · Associations

Professionnels · Agriculteurs

**2 120** collaborateurs dont **1 200** CHARGÉS DE CLIENTÈLE

**197** recrutements en cdi

**5 700** élus

## 12 DÉPARTEMENTS




A. CHER
B. NIÈVRE
C. SAÔNE-ET-LOIRE
D. ALLIER
E. HAUTE-SAVOIE
F. AIN
G. RHÔNE
H. LOIRE
I. PUY-DE-DÔME
J. SAVOIE
K. HAUTE-LOIRE
L. ISÈRE

**560 M€**
de règlement de sinistres
réinjectés dans l'économie régionale

**4** Groupama Car

**310** agences

Premier Assureur agricole

Premier Assureur des collectivités

**180** partenaires

**44 048 €**
récoltés au profit de la Fondation Groupama
pour la santé ou d'associations spécialisées dans la lutte contre les maladies rares

# GOUVERNANCE INSTITUTIONNELLE

**LOUIS-MICHEL PETIT**
VICE-PRÉSIDENT
(ISÈRE)

**JACQUES DEPEYRE***
PRÉSIDENT DÉLÉGUÉ
(HAUTE-SAVOIE)

**ISABELLE CHOPIN**
VICE-PRÉSIDENTE
(NIÈVRE)

**GILLES LASSUS**
VICE-PRÉSIDENT
(AIN)

**GUY MADET**
VICE-PRÉSIDENT
(ALLIER)

**JEAN-LOUIS PIVARD***
PRÉSIDENT

**ANDRÉ TRAISSARD**
VICE-PRÉSIDENT
(SAVOIE)

**JEAN-CLAUDE NIGON***
VICE-PRÉSIDENT/SECRÉTAIRE
(HAUTE-LOIRE)

**LUC CHEVALIER**
VICE-PRÉSIDENT
(SAÔNE-ET-LOIRE)

**PAUL-ÉTIENNE DEVOUCOUX**
VICE-PRÉSIDENT
(CHER)

**MARILYN BROSSAT***
TRÉSORIÈRE/ADMINISTRATRICE
(CHER)

**CÉDRIC ROUGHEOL**
VICE-PRÉSIDENT
(PUY-DE-DÔME)

**PATRICK LAOT***
PRÉSIDENT DÉLÉGUÉ
(LOIRE)

**LUC CHAVASSIEUX**
VICE-PRÉSIDENT
(RHÔNE)

Le Conseil d'administration se compose 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, qui sont les représentants de la Caisse régionale à la Fédération nationale Groupama.
Le Conseil d'administration s'appuie aussi sur quatre Comités, composés d'administrateurs régionaux, afin de faciliter l'instruction de dossiers : Comité audit des comptes, Comité de l'audit et des risques, Comité des rémunérations et Comité des nominations.
Ce dispositif est complété par des Groupes de travail, composés d'administrateurs régionaux ou départementaux, et de salariés. Les dossiers et actions instruits par les Comités et Groupes de travail sont soumis au Conseil d'administration.
Composée d'une trentaine de jeunes sociétaires non élus, la structure Pass'avenir constitue une pépinière pour identifier, préparer et former les élus de demain.

ADMINISTRATEURS
Nathalie BRUN – Allier
Marilyn BROSSAT – Cher
Marie-Paule SOULIER – Haute-Loire
Marie-Jo BRO – Haute-Savoie
Frédéric BRET – Isère
Sylvie GABRIEL – Isère
Nicole LESTRA – Loire
Didier TARDIVON – Nièvre
Nathalie PANEM – Puy-de-Dôme
Olivier DECULTIEUX – Rhône
Gabrielle TISSIER – Saône-et-Loire
Catherine QUENARD – Savoie

Fabrice FIORINI – Administrateur salarié
Chantal TIXIER – Administrateur salarié

* Membre du Bureau du Conseil et administrateur national

# DÉFINIR LES ORIENTATIONS DE DEMAIN

# GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

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 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 62 cadres supérieurs de l'entreprise, complète l'organisation.

**PATRICK MORAND**
DIRECTEUR DÉVELOPPEMENT

**FRANCIS THOMINE**
DIRECTEUR GÉNÉRAL

**DAVID SPAULT**
DIRECTEUR ÉPARGNE, BANQUE ET GESTION DE PATRIMOINE

**RÉGIS GIRARDEAU**
DIRECTEUR ENTREPRISES, COLLECTIVITÉS ET COURTAGE

**AURÉLIE DELEAU**
DIRECTEUR LOGISTIQUE ET ACHATS

**ALAIN THIVILLIER**
DIRECTEUR TECHNIQUE, MARKETING ET PILOTAGE

**LAURENT GIRAUD**
DIRECTEUR GESTION DES RISQUES, DE LA CONFORMITÉ ET DE L'AUDIT

**JACQUES FOLLEREAU**
DIRECTEUR RESSOURCES HUMAINES ET ORGANISATION

**PASCALE EYMARD**
DIRECTEUR INSTITUTIONNEL ET PARTENARIATS

**BRUNO SILVA**
DIRECTEUR FINANCIER ET DES MOYENS

**PIERRE CROUZET**
DIRECTEUR DES OPÉRATIONS D'ASSURANCE

# UNE AMBITION AU SERVICE DES SOCIÉTAIRES

*GROUPAMA RHÔNE-ALPES AUVERGNE*

# LE MUTUALISME

# UN MODÈLE DIFFÉRENCIANT



**AVEC UNE ORGANISATION DÉCENTRALISÉE – LOCALE, DÉPARTEMENTALE ET RÉGIONALE – LE MUTUALISME CONSTITUE UNE FORCE DIFFÉRENCIANTE SUR LE MARCHÉ DE L'ASSURANCE : IL S'ENRACINE DANS LES TERRITOIRES, AU CŒUR DE LA VIE LOCALE, ET CONTRIBUE À L'EFFICACITÉ DU SERVICE APPORTÉ AUX SOCIÉTAIRES.**

**Chez Groupama, chaque assuré est plus qu'un simple client. Il devient sociétaire et intègre une communauté : la « Caisse locale », des hommes et des femmes partageant les ambitions de développement, mais aussi des valeurs fortes de solidarité et de responsabilité.**
**Chaque sociétaire dispose d'un droit de vote et élit ses représentants à l'Assemblée Générale de la Caisse locale. Ceux-ci choisissent à leur tour leurs représentants au niveau départemental et ainsi de suite jusqu'au niveau national.**

**426** CAISSES LOCALES

## ENGAGÉS DANS LA VIE LOCALE

Chez Groupama Rhône-Alpes Auvergne, 5 700 élus assurent l'ancrage local de la mutuelle sur le périmètre de ses 12 départements. Mobilisés sur le terrain, ils sont une véritable force d'écoute et de proposition, au service des sociétaires. Reconnus pour leur implication et leur investissement dans leurs territoires, ils sont souvent à même d'actionner des réseaux d'influence pour favoriser le rayonnement du modèle mutualiste.

## INVESTIS AUX CÔTÉS DE L'ENTREPRISE

Élus et collaborateurs travaillent en étroite synergie. Cette synergie se concrétise notamment à travers le nouveau projet d'entreprise Tremplin 2.0, auquel les élus ont été associés depuis son lancement.
Parce que les élus connaissent bien les préoccupations et les besoins des populations de nos territoires, ils sont aussi une ressource précieuse, complémentaire du réseau commercial.
C'est le sens des actions « Tremplin local », dont l'objectif est de rapprocher élus et collaborateurs au bénéfice de la qualité de service apportée aux sociétaires.
Cette capacité à travailler ensemble passe également par des groupes de travail mixtes associant élus et collaborateurs, au service de la maîtrise des risques, du développement de partenariats ou de la prévention.

## UN RÉSEAU ACTIF ET DYNAMIQUE

La grande diversité des profils d'élus constitue une vraie richesse pour l'entreprise et sa représentativité auprès des sociétaires. Pour accompagner les nouveaux élus dans leurs responsabilités et les faire monter en compétences, Groupama Rhône-Alpes Auvergne leur propose un dispositif de formation sur mesure.
Enfin, l'entreprise a mis en place une Gestion Prévisionnelle des Ressources Institutionnelles pour anticiper le renouvellement du réseau, intégrer de nouveaux profils et prolonger l'engagement mutualiste.

**5 700**
**administrateurs**
traits d'union entre les clients et l'entreprise

# UN PROJET D'ENTREPRISE

**GROUPAMA RHÔNE-ALPES AUVERGNE AFFICHE UNE AMBITION FORTE, CELLE D'ÊTRE UN ACTEUR INCONTOURNABLE DU TISSU ÉCONOMIQUE ET SOCIÉTAL SUR L'ENSEMBLE DE SES TERRITOIRES, PORTÉE PAR UN PROJET D'ENTREPRISE BAPTISÉ TREMPLIN. LA RÉUSSITE DE CE PREMIER PROJET (2014-2016) A PERMIS À L'ENTREPRISE D'IMPULSER UN NOUVEL ÉLAN ET DE CONFORTER SES FONDAMENTAUX, AUTOUR DE 3 AXES : ORIENTATION CLIENT, PERFORMANCE ÉCONOMIQUE ET CULTURE ENTREPRENEURIALE.**

L'année 2017 a été marquée par le lancement officiel de Tremplin 2.0, qui réaffirme l'ambition initiale. L'objectif de ce deuxième projet d'entreprise est aussi de consolider la richesse de l'entreprise, en améliorant à la fois les résultats techniques et les résultats financiers sur la durée.

- Atteindre un résultat annuel de 50M€ de manière récurrente permettra à l'entreprise de renforcer ses fonds propres (en adéquation avec la loi Solvabilité 2) et de contribuer de manière significative à l'avenir du Groupe Groupama.
- C'est aussi un levier pour être compétitif, maîtriser les tarifs, innover et travailler quotidiennement à la qualité de service et à la satisfaction client.
- Enfin, c'est la garantie pour Groupama Rhône-Alpes Auvergne de poursuivre sa politique d'investissements (partenariats et soutien aux initiatives locales, infrastructures et ressources humaines), qu'ils soient au service des territoires, des clients-sociétaires ou des collaborateurs.

Les dirigeants de l'entreprise et les élus du Conseil d'administration ont travaillé en étroite collaboration pour définir les orientations sur la période 2017-2020. Tremplin 2.0 repose sur trois grands principes :

- une stratégie commerciale adaptée aux besoins de chaque marché, tenant compte également des spécificités économiques, sociales et démographiques de chaque département ;
- une synergie encore accrue entre élus et collaborateurs sur le terrain, à tous les niveaux de l'entreprise ;
- et le rôle clé du management pour favoriser le développement d'un esprit entrepreneur en chaque collaborateur.

TREMPLIN 2.0

### UN PREMIER CONGRÈS AU ZÉNITH

Le 31 mars 2017, Groupama Rhône-Alpes Auvergne a organisé son 1er Congrès au Zénith de Cournon d'Auvergne (Puy-de-Dôme). Partenaires, clients-sociétaires, acteurs majeurs du territoire, ainsi que l'ensemble des élus et collaborateurs, soit plus de 6 500 personnes, étaient réunis pour une journée mémorable dans une magnifique ambiance.
Au programme, le coup d'envoi officiel de Tremplin 2.0, sous le haut parrainage de Paul Jedrasiak (ASM Clermont Auvergne), des tables rondes sur la dynamique des territoires et l'intervention d'invités prestigieux comme Laurent Wauquiez (Président de la Région Auvergne Rhône-Alpes) ou Jean-Michel Aulas (Président d'OL Groupe)...
L'occasion pour l'entreprise d'adresser un message très fort sur son investissement dans les territoires et son engagement dans la vie locale, mais aussi de célébrer la richesse et la diversité des 12 départements couverts.

# AU SERVICE DES TERRITOIRES

**44**
**Chantiers prévus**
pour réussir ce projet d'entreprise

**50M€**
**DE RÉSULTAT**
net annuel récurrent,
c'est l'objectif fixé dans le cadre de Tremplin 2.0

# UN RÉSEAU DE 180 PARTENAIRES

# UN VRAI ANCRAGE TERRITORIAL



**QUE CE SOIT AU NIVEAU RÉGIONAL, DÉPARTEMENTAL OU LOCAL, L'ENTREPRISE MÈNE UNE POLITIQUE DE PARTENARIATS FORTE, QUI MATÉRIALISE SA VOLONTÉ DE S'ENGAGER ET D'INVESTIR DANS SON ÉCOSYSTÈME TERRITORIAL ET DANS LA VIE DES DÉPARTEMENTS. SUR LE TERRAIN, CES PARTENARIATS CONTRIBUENT À CRÉER DES LIENS AVEC LES ACTEURS IMPLANTÉS LOCALEMENT, À FAIRE PROGRESSER LA NOTORIÉTÉ DE L'ENTREPRISE ET À DYNAMISER L'ACTIVITÉ COMMERCIALE.**

## ÊTRE AUX CÔTÉS DES ACTEURS DE L'ÉCONOMIE LOCALE

Aujourd'hui, Groupama Rhône-Alpes Auvergne a concrétisé près de 110 partenariats économiques sur l'ensemble des 12 départements 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.

Ces relations permettent à l'entreprise d'accompagner sa clientèle, via des conseils, des informations, de la prévention, ou même des formations spécifiques, et de se positionner comme un partenaire majeur de l'assurance des professionnels.

## S'IMPLIQUER DANS LA VIE CULTURELLE ET SPORTIVE

Groupama Rhône-Alpes Auvergne s'engage dans les domaines du sport et de la culture, créateurs d'émotions et porteurs de valeurs.
Esprit d'équipe, dépassement de soi, performance, formation des jeunes… Au niveau sportif, l'entreprise est partenaire de clubs emblématiques du territoire, une politique gagnante avec de beaux trophées à la clé en 2017 pour l'ASM Clermont Auvergne, l'Elan Chalon ou les équipes féminines du Tango Bourges Basket et de l'Olympique Lyonnais.
Créativité, partage, transmission, patrimoine…
Par ses actions de mécénat, l'entreprise accompagne des évènements ou institutions culturelles majeures de la région, tels que les Nuits de Fourvière, Bonlieu Scène Nationale Annecy, ou le Centre National du Costume de Scène (Moulins).

## FACILITER L'ENTREPRENEURIAT ET L'INNOVATION

Pour contribuer au développement social et sociétal des territoires, l'entreprise soutient des associations, des institutions et des projets innovants, dont les valeurs (solidarité, partage, engagement, proximité) font écho au modèle mutualiste.

- *Les Petites Cantines*, des cantines de quartier pour lutter contre l'isolement et l'anonymat en ville.
- *Émergences*, Fondation d'Entreprises, actuellement hébergée au siège de Groupama, accompagne les jeunes créateurs d'entreprise dans le domaine du lien social.
- *Graine d'Abeilles*, entreprise citoyenne spécialisée en apiculture, dont 3 ruches sont installées sur les toits de l'entreprise, à Lyon.
- *Sport dans la Ville* (association d'insertion par le sport en France) et *l'AS Lyon Duchère* : deux associations reconnues pour leur engagement citoyen de longue date auprès des jeunes.

GROUPAMA STADIUM

# INVESTIR LÀ OÙ BATTENT NOS CŒURS

**EN 2017, GROUPAMA RHÔNE-ALPES AUVERGNE A PROLONGÉ ET CONSOLIDÉ SA RELATION HISTORIQUE AVEC L'OLYMPIQUE LYONNAIS, GRÂCE À LA SIGNATURE D'UN PARTENARIAT INDUSTRIEL MODERNE ET INNOVANT.**

## BIENVENUE AU GROUPAMA STADIUM !

L'entreprise était déjà un partenaire majeur de l'OL depuis plusieurs années, pour les équipes masculine, féminine, et celle des jeunes, ainsi que pour le naming du Centre d'entraînement (Groupama OL Training Center) et du Centre de formation (Groupama OL Academy).
Le 12 juillet 2017, une étape supplémentaire a été franchie avec un nouveau contrat de partenariat dont le fer de lance est constitué des droits de « naming » du stade de l'Olympique Lyonnais, désormais nommé « Groupama Stadium ».
Ce contrat, d'une durée de 3 ans renouvelable, donne une visibilité à la marque Groupama à l'extérieur du stade, sur le parcours des clients VIP et du grand public, ainsi que dans les zones sportives. Il permet à Groupama Rhône-Alpes Auvergne d'utiliser l'image du stade pour promouvoir ses offres et services. Surtout, ce partenariat est un véritable projet industriel : il intègre la mise en place d'une structure commerciale commune et prévoit le développement d'importantes synergies commerciales entre les deux entreprises, avec des ambitions économiques élevées à court, moyen et long terme.

Groupama STADIUM

L'aboutissement de ce projet, unique dans sa dimension, ambitieux dans ses objectifs d'image, de notoriété et de business, confirme le positionnement de Groupama Rhône-Alpes Auvergne comme acteur territorial majeur, en totale cohérence avec la stratégie portée par le projet d'entreprise Tremplin 2.0.
Élus, collaborateurs, clients-sociétaires… Toute l'entreprise est fière d'associer son nom et ses valeurs au Groupama Stadium et d'investir pour ce stade, déjà devenu l'un des symboles de la région.
Scène de toutes les performances et théâtre de toutes les émotions, lieu de rencontres et de business incontournable pour tous les acteurs de la région, il devient également un formidable outil au service des ambitions de Groupama Rhône-Alpes Auvergne.

**05/08/2017**
**PREMIER MATCH OFFICIEL**
au Groupama Stadium, victoire 3-1 de l'Olympique Lyonnais contre le RC Strasbourg Alsace

**À GROUPAMA RHÔNE-ALPES AUVERGNE, LA RELATION CLIENT PASSE PAR LE MULTICANAL. AGENCES PHYSIQUES OU MOBILES, CENTRES DE RELATION TÉLÉPHONIQUES, ESPACE CLIENT SUR INTERNET, APPLICATIONS SMARTPHONE, SOLUTION ACCÉO POUR LES MALENTENDANTS : LES POINTS D'ENTRÉE AVEC GROUPAMA SONT MULTIPLES, FACILES ET EFFICACES.**

**Avec son réseau de 310 agences, 5 centres d'appels basés dans la région, une force vive de près de 1 200 collaborateurs dédiés à la relation client et de 5 700 élus représentant les sociétaires sur le terrain, l'entreprise garantit une proximité de service au quotidien.**

## DE L'AGENCE PHYSIQUE À L'AGENCE MOBILE

Poursuivant son programme de modernisation des agences, Groupama Rhône-Alpes Auvergne a rénové entre 2016 et 2017 une quarantaine d'entre elles. Avec pour mot d'ordre « *Bienvenue chez vous* », les agences commerciales deviennent un lieu privilégié où le client se sent vraiment comme chez lui. Mobilier, décoration, aménagement… tout est conçu pour renforcer la qualité de l'accueil, le sentiment de proximité et la relation de confiance avec l'assureur.
Complémentaires au réseau des agences physiques, quatre Groupama Car parcourent les départements de la Nièvre, du Puy-de-Dôme, de la Haute-Loire et de la Haute-Savoie à la rencontre des sociétaires et des prospects. Véritables agences mobiles sur quatre roues, les Groupama Car sont équipées de toute la technologie nécessaire à l'acte d'assurance. Opérationnelles 5 jours sur 7, elles sillonnent les territoires par tous les temps, en apportant conseils, services et lien social, avec une devise : « *Vous êtes ici, nous aussi !* »

## DE L'ASSURANCE À LA PRÉVENTION

De l'assurance à la prévention des risques, il n'y a qu'un pas… Prévenir l'apparition du risque, c'est une autre façon d'aborder l'assurance, en apportant conseils et recommandations aux sociétaires. Cette politique est portée autant par les collaborateurs que par les élus.
Illustration avec les alertes climatiques : l'entreprise a mis en place auprès des clients un service gratuit d'alertes météo par SMS, en cas d'inondation, d'orage, de tempête, de canicule, de grand froid…
Du côté des élus locaux, des bénévoles assurent sur certains départements un rôle de vigie météo auprès de la profession agricole, en cas de risque d'auto-inflammation du foin ou d'incendie du matériel.
Sensibles au domaine de la prévention, les Caisses locales veillent à leur équilibre technique, en organisant sur tout le territoire de nombreuses actions autour de la sécurité routière, de la prévention des accidents domestiques ou encore de la santé…
Groupama Rhône-Alpes Auvergne s'appuie également sur sa filiale Centaure pour proposer aux particuliers et aux retraités des stages de conduite ou de récupération de points sur piste sécurisée.
Les jeunes ne sont pas oubliés pour autant : quelque 3 000 jeunes des collèges bénéficient chaque année d'initiations à la sécurité routière, à travers l'opération « 10 de conduite jeunes ». Une action gratuite et citoyenne, menée en partenariat avec la Gendarmerie nationale et Renault.

## EXO.EXPERT, L'INNOVATION QUI MONTE !

Développée par Groupama Rhône-Alpes, exo.expert est une solution de drone robot dédiée à l'expertise des aléas climatiques sur cultures. Depuis son lancement en avril 2017, exo.expert bénéficie d'une vraie reconnaissance des acteurs du monde de l'assurance et de la presse spécialisée au niveau national et international.
La solution exo.expert apporte deux améliorations essentielles en termes d'expertise : la précision des évaluations et la rapidité d'intervention.
Des progrès majeurs pour l'activité des experts agricoles, au service de l'indemnisation des agriculteurs.
D'autres applications d'exo.expert sont en cours d'élaboration.



# LA RELATION CLIENT

# PROXIMITÉ, INNOVATION ET PRÉVENTION

## LE CLIP, PROXIMITÉ ET RÉACTIVITÉ

Généralisés en septembre 2017 aux 12 départements, les Comités Locaux d'Indemnisation et de Prévention (CLIP) sont des instances opérationnelles créées pour associer activement les élus à l'expertise des petits sinistres.
Les CLIP sont un excellent moyen de placer les élus locaux à l'écoute des sociétaires et d'apporter un service différenciant aux clients-sociétaires.
Les atouts sont nombreux : rapidité d'intervention sur le lieu du sinistre, dialogue direct avec l'assuré, entente amiable sur le montant de l'indemnité, accompagnement du sociétaire par des conseils de prévention, indemnisation accélérée…

## EMPLOYEUR RESPONSABLE

# CAPITAL HUMAIN ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

**PAR SA POLITIQUE DE RECRUTEMENT, DE FORMATION, D'INTÉGRATION DES JEUNES ET PAR SES ACTIONS POUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL, GROUPAMA RHÔNE-ALPES AUVERGNE EST PORTEUR D'UN PROJET RESPONSABLE ET DURABLE EN MATIÈRE DE RESSOURCES HUMAINES.**

### SOUTENIR L'EMPLOI LOCALEMENT

310 agences, 4 Groupama Car, 8 sites de gestion, et surtout 100 % de ses effectifs basés effectivement sur le territoire… Groupama Rhône-Alpes Auvergne est fier de contribuer à la dynamique de création et de maintien de l'emploi dans ses 12 départements.
En 2017, cette volonté s'est concrétisée par le recrutement de près de 200 collaborateurs en CDI. Pour favoriser l'insertion professionnelle des jeunes générations et constituer son vivier de futures recrues, l'entreprise a accueilli l'an dernier plus de 60 contrats de professionnalisation et 120 stagiaires venus compléter leur parcours par une expérience à Groupama Rhône-Alpes Auvergne. 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 salariés.

### DIVERSITÉ ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

L'entreprise investit régulièrement dans ses infrastructures pour offrir à ses collaborateurs des conditions de travail optimales : rénovation de certains espaces du Siège lyonnais en 2016 et 2017, du site de Clermont en 2017 et travaux déjà prévus sur 2018 à Chambéry et Saint-Priest-en-Jarez. Chaque année, plus d'une vingtaine d'agences Groupama sont également rénovées, sur un modèle qui allie esthétique, confort et modernité, pour un meilleur service aux sociétaires.
Un Comité élargi régional veille au respect des différents volets de l'accord national sur la Diversité et l'égalité des chances, avec l'appui d'une collaboratrice dédiée à la diversité et à l'intégration des travailleurs handicapés. Des actions de prévention des risques psychosociaux sont également menées par la Direction des Ressources Humaines, en collaboration avec les représentants du personnel. L'objectif ? Améliorer encore les conditions de travail, instaurer un dialogue social constructif et des dispositifs contribuant au bien-être des collaborateurs. Enfin, l'entreprise favorise le partage et la convivialité entre salariés : afterworks, Family Day, participation à des évènements sportifs et challenges inter-entreprises, ou encore mise en place d'une chorale.

**91 000 heures**
**CONSACRÉES À LA FORMATION DES COLLABORATEURS EN 2017**

**197**
**RECRUTEMENTS EN 2017**

**30 %**
**DE COLLABORATEURS DE -35ans**

**83**
**TÉLÉTRAVAILLEURS**

**63**
**CONTRATS PROFESSIONNELS**

**2120**
**collaborateurs**

**69 %**
**DE FEMMES DANS LES EFFECTIFS**

### UN SITE INTÉGRALEMENT RÉNOVÉ AU CŒUR DE CLERMONT

Convaincu de la nécessité de préserver un centre de gestion et ses 177 emplois au cœur de la capitale Auvergnate, Groupama Rhône-Alpes Auvergne a entrepris en 2017 un grand projet de rénovation de son site Clermontois. Après neuf mois de travaux intensifs et près de 8 millions d'euros investis, les bureaux situés au 21 avenue de la Libération à Clermont-Ferrand ont été inaugurés le 18 décembre en présence du Directeur Général, des collaborateurs, des élus et de nombreux partenaires.
Les 6 étages du site sont aménagés et équipés en fonction des attentes des salariés : postes de travail repensés, équipements modernes et modulables, lieux d'échanges dédiés… Tout a été fait pour s'adapter aux nouvelles méthodes de travail collaboratives et gagner en confort et en efficacité.

# GROUPAMA RHÔNE-ALPES AUVERGNE

# CHIFFRES CLÉS

**98,8 %**
**RATIO COMBINÉ**
(Caisse régionale + Caisses locales)

**40,2 M€**
**CONTRIBUTION**
au résultat du Groupe

**+6,6 %**
**DE CROISSANCE DU CHIFFRE D'AFFAIRES**
assurance non vie

**44,5 M€**
**RÉSULTAT SOCIAL**

**1030,7 M€**
**CHIFFRE D'AFFAIRES GLOBAL**
(assurance vie et assurance non vie)

# BILAN EXERCICE 2017

(NORMES SOCIALES FRANÇAISES)

| Actif en M€ | 2017 | 2016 |
|---|---|---|
| Actifs incorporels | 12,2 | 11,6 |
| Terrains et constructions | 141,0 | 115,1 |
| Participations stratégiques | 494,9 | 498,9 |
| Autres placements | 789,5 | 746,1 |
| Réassurance provisions | 528,0 | 503,7 |
| Créances diverses | 527,4 | 465,2 |
| **Total Actif** | **2 493,1** | **2 340,4** |

| Passif en M€ | 2017 | 2016 |
|---|---|---|
| Capitaux propres | 951,1 | 757,9 |
| Résultat | 43,6 | 129,9 |
| Provisions techniques | 1 285,8 | 1 210,2 |
| Provisions risques et charges | 21,7 | 33,5 |
| Autres dettes | 190,9 | 208,9 |
| **Total Passif** | **2 493,1** | **2 340,4** |

**CAPITAUX PROPRES**

**995 M€**

**PLUS-VALUES LATENTES GLOBALES**

**253,6 M€**

**MARGE DE SOLVABILITÉ (S2)**

**395 %***

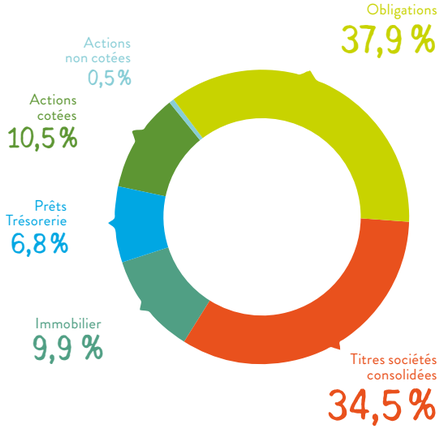
*avec mesures transitoires

# RÉSULTAT SOCIAL

EXERCICE 2017

| | |
|---|---|
| **Caisse régionale** | **43,6 millions d'euros** |
| Caisses locales | 0,9 million d'euros |
| **Total** | **44,5 millions d'euros** |

# STRUCTURE DES PLACEMENTS




# CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCE VIE ÉPARGNE

CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCE VIE-ÉPARGNE

**135,8 M€**

BANQUE

**73 727** CLIENTS BANQUE

**38 417** COMPTES BANCAIRES



# COMPTE DE RÉSULTAT

31 DÉCEMBRE 2017

COMPTE DE RÉSULTAT TECHNIQUE

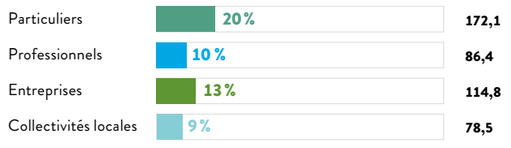
| En M€ | 2017 | % CA | 2016 | % CA |
|---|---|---|---|---|
| Primes acquises | 894,9 | 100,0 | 838,2 | 100,0 |
| Produits des placements alloués | 21,6 | 2,4 | 25,4 | 3,0 |
| Autres produits techniques | 22,8 | 2,5 | 21,6 | 2,6 |
| Charge des sinistres | -655,8 | -73,3 | -587,3 | -70,1 |
| Réassurance Groupama S.A. | -70,8 | -7,9 | -52,4 | -6,3 |
| Réassurance Caisses locales | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Frais acquisition, administration et autres charges | -186,1 | -20,8 | -202,5 | -24,2 |
| **Résultat technique** | **26,6** | **3,0** | **42,9** | **5,1** |

COMPTE DE RÉSULTAT NON TECHNIQUE

| En M€ | 2017 | % CA | 2016 | % CA |
|---|---|---|---|---|
| Résultat technique | 26,6 | 3,0 | 42,9 | 5,1 |
| Produits nets de placements | 51,6 | 5,8 | 59,2 | 7,1 |
| Produits placements transférés | -21,6 | -2,4 | -25,4 | -3,0 |
| Autres produits et charges non techn. | -4,0 | -0,4 | -6,9 | -0,8 |
| Produits et charges exceptionnelles | 1,9 | 0,2 | 77,2 | 9,2 |
| Impôt société | -10,9 | -1,2 | -17,2 | -2,1 |
| **Résultat net de l'exercice** | **43,6** | **4,9** | **129,9** | **15,5** |

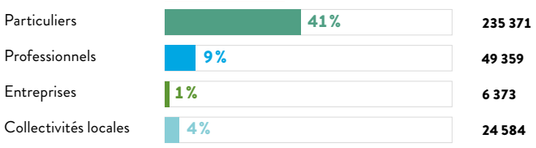
# RÉPARTITION DU PORTEFEUILLE PAR MARCHÉ (M€)

TOTAL 868,0 M€




# STRUCTURE DU PORTEFEUILLE EN NOMBRE DE PERSONNES

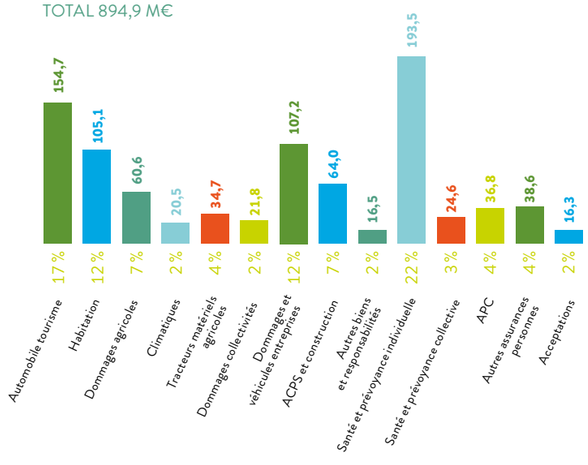
TOTAL 572 671




# CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCE NON VIE

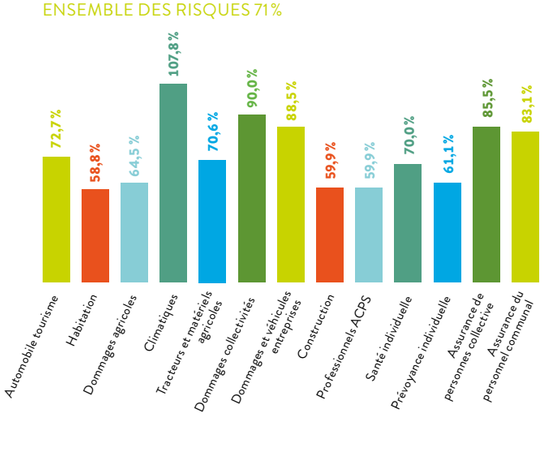
Répartition du chiffre d'affaires par métier (M€)

TOTAL 894,9 M€




Rapport sinistres / cotisations par métier

ENSEMBLE DES RISQUES 71%



# GROUPE GROUPAMA

# CHIFFRES CLÉS AU 31 DÉCEMBRE 2017

## CHIFFRE D'AFFAIRES COMBINÉ

**13,8** milliards d'euros

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

dont 11,1 milliards d'euros en France
2,6 milliards d'euros à l'international
147 millions d'euros d'activités financières

## GROUPAMA À L'INTERNATIONAL

**32 500 collaborateurs**
**Plus de 12 millions de sociétaires et clients**
**Présent dans 10 pays** :
Italie, Turquie, Grèce, Hongrie, Roumanie, Slovaquie, Bulgarie, Chine, Vietnam et Tunisie
**CA Groupama International :** 2,6 milliards d'euros

## POSITION SUR LE MARCHÉ FRANÇAIS

**1er** assureur en agriculture

**2e** assureur habitation

**1er** assureur santé individuelle

**2e** assureur en prévoyance individuelle

**1er** assureur des collectivités locales

**4e** assureur auto

**32 500**
**COLLABORATEURS**
dont 24 700 en France
et 7 800 à l'international

**36 500**
**ÉLUS**

**3 000**
**CAISSES LOCALES**

**2** CAISSES EN OUTRE-MER

**2** CAISSES SPÉCIALISÉES

**9** CAISSES RÉGIONALES et métropolitaines

**12,5**
**MILLIONS**
de sociétaires et clients
dont 6,5 millions en France
et 6 millions à l'international

**3** MARQUES COMPLÉMENTAIRES : Groupama, Gan, Amaguiz

*GROUPAMA RHÔNE-ALPES AUVERGNE*

Groupama
RHÔNE-ALPES AUVERGNE

**www.groupama-raa.fr**

© photographies : Éric Soudan, Bertrand Gaudillère / item, Médiathèque Groupama — conception : DISOBEYTIA — 2018

**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 - Émetteur des certificats mutualistes - Entreprise régie par le Code des assurances et soumise à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution - 61 rue Taitbout - 75009 Paris.**
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.