

◆

Bilan 2018 & Perspectives 2019, par Marie-Ange Dubost et Pascal Loiseau	p. 3
La gouvernance de Groupama Centre Manche	p. 4/7
La Convention des Jeunes Élus, première édition	p. 8
GCM dans la roue de l'Équipe cycliste Groupama-FDJ !	p. 9
Le Comité de Direction Générale	p. 10
Enquêtes de satisfaction : une qualité de service reconnue en 2018	p. 10
Les chiffres clés de Groupama Centre Manche	p. 11/18
Les collaborateurs de GCM co-construisent le projet d'entreprise UNIS-VERS 2020	p. 19
Les faits marquants 2018 de Groupama Centre Manche	p. 20/23

Pour télécharger le rapport financier annuel 2018 au format pdf :
<https://www.groupama.fr/web/gcm/groupama-centre-manche/presentation>

« LE DÉVELOPPEMENT ET LA SATISFACTION DES SOCIÉTAIRES RESTENT LES PRIORITÉS DE GROUPAMA CENTRE MANCHE »



Dans la foulée d'une année 2017 marquée par un retour à la croissance, Groupama Centre Manche a transformé l'essai en 2018. La caisse régionale affiche un chiffre d'affaires total en hausse de 3,4% et confirme ses bons résultats en matière de qualité de service. Ensemble, Marie-Ange Dubost et Pascal Loiseau reviennent sur l'exercice écoulé et abordent les grands projets de 2019.

Que doit-on retenir de cette année 2018 ?

Marie-Ange DUBOST, Présidente de Groupama Centre Manche : À mon sens, le premier événement à retenir concerne l'ensemble du Groupe. Il s'agit de la remutualisation de notre organe central en Groupama Assurances Mutuelles, officialisée le 7 juin 2018. Ce retour aux fondamentaux nous a conduits à affirmer la raison d'être de Groupama : permettre au plus grand nombre de construire leur vie en confiance. Il a également permis de donner un nouvel élan à notre dynamique mutualiste, et Groupama Centre Manche s'inscrit pleinement dans cette démarche.

Pascal LOISEAU, Directeur général de Groupama Centre Manche : En 2018, nous avons mené de nombreux travaux avec l'ensemble de nos collaborateurs et de nos élus, pour préparer l'avenir de Groupama Centre Manche. Je pense notamment à notre projet d'entreprise UNIS-VERS 2020 et au dossier des territoires, qui a impliqué les élus de nos caisses locales, nos équipes commerciales et institutionnelles. Ces travaux collaboratifs, nous les avons menés en gardant toujours à l'esprit nos objectifs : la satisfaction des sociétaires et le développement de notre mutuelle.

En parlant de développement, Groupama Centre Manche vient de connaître une nouvelle année de croissance...

Pascal LOISEAU : Notre chiffre d'affaires total s'élève 577,1 millions d'euros en 2018, en hausse de 3,4% par rapport au dernier exercice. La croissance de Groupama Centre Manche est donc supérieure à celle de la France, ce qui est un signe de bonne santé. Nous avons gagné des sociétaires et nos soldes nets ont progressé sur les principaux marchés. Nous avons également été au rendez-vous en matière de qualité de service, comme l'ont démontré les dernières enquêtes de satisfaction. À titre d'exemple, 9 sociétaires particuliers sur 10 se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits par Groupama Centre Manche en 2018.

Marie-Ange DUBOST : Je rejoins Pascal Loiseau, la performance de notre caisse régionale est à souligner. Ces beaux résultats sont le fruit du travail de tous : toute l'année, nos 1 273 collaborateurs et 2 597 élus ont œuvré tous ensemble sur le terrain, dans nos agences et nos sites de gestion. Au nom du conseil d'administration de Groupama Centre Manche, je tiens à les féliciter pour leur engagement et leur efficacité. Tout comme je tiens à remercier nos sociétaires, pour leur confiance et leur fidélité.

Cap sur 2019 : quels sont les objectifs et grands projets de l'année ?

Pascal LOISEAU : Le développement et la satisfaction des sociétaires restent les priorités de Groupama Centre Manche. Ce sont les deux axes stratégiques de notre projet d'entreprise UNIS-VERS 2020, qui mobilise l'ensemble de nos équipes depuis le début de l'année 2018. Le cap est fixé : nous poursuivons sur cette lancée, pour toujours offrir un meilleur service à nos sociétaires, les fidéliser et en attirer de nouveaux.

Marie-Ange DUBOST : En 2019, nous allons également continuer nos travaux autour de la dynamique mutualiste, pour dessiner ensemble la caisse locale du futur. Cette année marquera aussi une transition dans notre conseil d'administration : cinq administrateurs, dont trois Présidents de fédérations départementales, arriveront au terme de leur mandat et seront remplacés. Il s'agit de Fabienne Ferey, Marie-Jeanne Rousière, Dominique Monfilliatre, Sabine Ménager et Didier Corgne. Je les remercie chaleureusement pour leur engagement et leurs parcours à nos côtés. Ils ont été des ambassadeurs de grande qualité pour Groupama.

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE GROUPAMA CENTRE MANCHE

18 administrateurs dont 2 représentants des salariés

PRÉSIDENTE

Marie-Ange DUBOST

PRÉSIDENTS DÉLÉGUÉS

Alain HUET

Joël LAFONTAINE

VICE-PRÉSIDENTS

Denis CALIPEL

Fabienne FERREY

Sylvie LE DILLY

Marc LEPICARD

Dominique MONFILLIATRE

Marie-Jeanne ROUSIÈRE

ADMINISTRATEURS

Dominique AUBIN

Michel FAUCON

Jean-Michel HÉREAU

Stéphane LABARRIÈRE

Marie-Claude LECOEUR

Sabine MÉNAGER

Didier CORGNE

ADMINISTRATEURS SALARIÉS

Sonia JEAN

Manuel CRÉPIN

INSTANCES EXÉCUTIVES

AU 31/12/2018

DIRECTEUR GÉNÉRAL

Pascal LOISEAU

DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT

Nicolas NAFTALSKI

DIRECTEURS

Florent POITTEVIN DE LA FRÉGONNIÈRE

Sandrine LELIÈVRE

Régis GABOREL

Gervais LAVERGNE

Didier DIVARET

François-Xavier ENDERLÉ

CAISSE RÉGIONALE ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

800

délégués représentants

242

caisses locales

LA
GOUVERNANCE

Groupama
CENTRE MANCHE

8

FÉDÉRATION
DÉPARTEMENTALE



CALVADOS

23 caisses
locales

EURE

25 caisses
locales

EURE-ET-LOIR

21 caisses
locales

MANCHE

36 caisses
locales

ADMINISTRATEURS DE GROUPAMA CENTRE MANCHE

2 597 administrateurs
animés

242 caisses
locales

7 COMMISSIONS POUR PRÉPARER LES DOSSIERS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

INSTITUTIONNELLE ET FORMATION

Présidente :
Marie-Jeanne ROUSIÈRE

TECHNIQUE

Président : Marc LEPICARD

GESTION DES ACTIFS

Président :
Dominique MONFILLIATRE

PRÉVENTION

Président : Denis CALIPEL

DÉVELOPPEMENT

Présidente : Sylvie LE DILLY

PROSPECTIVE

Présidente : Fabienne FERÉY

AGRICULTURE

Président : Joël LAFONTAINE

3 COMITÉS

COMITÉ DES RÉMUNÉRATIONS

Présidente : Fabienne FERÉY

COMITÉ D'AUDIT, DES RISQUES ET DES COMPTES

Présidente : Fabienne FERÉY

COMITÉ DES NOMINATIONS

Présidente : Marie-Ange DUBOST

ONS
MENTALES



MAYENNE

41 caisses
locales

ORNE

29 caisses
locales

SARTHE

38 caisses
locales

SEINE-MARITIME

29 caisses
locales

BUREAU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Marie-Ange DUBOST
Présidente



Alain HUET
Président délégué



Joël LAFONTAINE
Président délégué



Denis CALIPEL
Vice-président



Fabienne FERÉY
Vice-présidente



Sylvie LE DILLY
Vice-présidente



Marc LEPICARD
Vice-président



Dominique MONFILLIATRE
Vice-président



Marie-Jeanne ROUSIÈRE
Vice-présidente

LA
GOUVERNANCE

Groupama
CENTRE MANCHE

9

MEMBRES
DU BUREAU

DÉLÉGATION

RÉGIONALE INSTITUTIONNELLE



CALVADOS

- ◆ Pierre BRISSET
- ◆ Fabienne FEREY
- ◆ Laurence GAUBERT
- ◆ Stéphane LABARRIÈRE
- ◆ Renaud PIGNY
- ◆ Jean-Noël VANDEVIVÈRE



EURE

- ◆ Dominique AUBIN
- ◆ Mickaël BELLEMÈRE
- ◆ Bruno LERDU
- ◆ Agnès MARRE
- ◆ Dominique MONFILLIATRE
- ◆ Michel RAGAULT



EURE-ET-LOIR

- ◆ Marie-Paule DOS REIS CABARET
- ◆ Philippe DUVAL
- ◆ Jean-Michel HÉREAU
- ◆ Alain HUET
- ◆ Dominique LECOMTE
- ◆ Francis PERCHE



MANCHE

- ◆ Denis CALIPEL
- ◆ Marie-Ange DUBOST
- ◆ Brigitte HURAUULT
- ◆ Franck LECHAT
- ◆ Patrick LEDUNOIS
- ◆ Odile MAHIEU



MAYENNE

- ◆ François BESNIER
- ◆ Pascal CORBEAU
- ◆ Hervé DELATTRE
- ◆ Michel FAUCON
- ◆ Jean-Claude GEMIN
- ◆ Marie-Jeanne ROUSIÈRE



ORNE

- ◆ Joël LAFONTAINE
- ◆ Marie-Claude LECŒUR
- ◆ Rémi MESLIN
- ◆ Catherine MEZZANIA
- ◆ Alain HERBELIN
- ◆ Vincent PINEL



SARTHE

- ◆ Didier CORGNE
- ◆ Julien LAUDE
- ◆ Sylvie LE DILLY
- ◆ Christophe LEJARD
- ◆ Laurence RENARD
- ◆ Christophe TRIFAULT



SEINE-MARITIME

- ◆ Catherine AUBRY
- ◆ Murielle CARPENTIER
- ◆ Marc LEPICARD
- ◆ Guillaume LEVILLAIN
- ◆ Sabine MÉNAGER
- ◆ Antoine ROUSÉE

LA CONVENTION DES JEUNES ELUS, PREMIÈRE ÉDITION !

Attirer, former et accompagner de jeunes élus, pour maintenir la dynamique mutualiste sur le long terme : Groupama Centre Manche est très sensible à cet enjeu permanent. C'est pourquoi la caisse régionale a organisé, pour la première fois en 2018, une Convention des Jeunes Elus. Retour sur un événement inédit.



Le soleil était au rendez-vous pour cette grande première, sur le Circuit des 24 Heures du Mans. Le 12 septembre 2018, en début de matinée, les jeunes élus de Groupama Centre Manche (moins de 45 ans) sont arrivés en provenance des 8 départements de la caisse régionale, accueillis chaleureusement par le Conseil d'administration, le Comité de direction générale et les équipes organisatrices de la journée.

Un invité spécial avait également fait le déplacement : Pascal Viné, nouveau Directeur des Relations Institutionnelles et des Orientations Mutualistes du Groupe, était présent pour parrainer l'événement.

En introduction de la journée, Marie-Ange Dubost, Pascal Viné et Pascal Loiseau se sont tour à tour adressés aux jeunes élus.

« Le Conseil d'administration vous remercie sincèrement pour votre engagement dans vos caisses locales, a dit la Présidente. Votre action est un rouage essentiel de notre mutuelle. »

Après avoir évoqué les bonnes performances de la caisse régionale au premier semestre 2018, Pascal Loiseau a rappelé à l'assemblée que **« le succès de Groupama Centre Manche résidait notamment dans une coopération efficace entre élus et collaborateurs. »**

Toute la matinée, les jeunes élus ont activement participé à 5 ateliers, animés par les équipes du secrétariat général de GCM, sur les thèmes suivants : le mutualisme, l'organisation de l'entreprise, la prévention, le digital et les règles essentielles de communication.

Ces travaux furent suivis d'un déjeuner convivial et d'animations spéciales « 24h du Mans » (simulateurs de conduite, visite du musée, découverte des coulisses...). Au terme d'une journée bien remplie, les jeunes élus ont quitté le circuit enthousiasmés.

Quelques jours plus tard, Florent Poittevin, Secrétaire général de Groupama Centre Manche, dressait le bilan de l'événement : **« Les premiers retours sont très positifs et montrent à quel point ces rencontres entre élus et collaborateurs sont essentielles. L'échange et la proximité permettent de renforcer notre communauté d'entraide, au service des sociétaires. La Convention des Jeunes Elus s'inscrit pleinement dans la raison d'être de Groupama. C'est une réussite à renouveler ! »**

SPONSORING

DANS LA ROUE DE L'ÉQUIPE CYCLISTE GROUPAMA-FDJ !



Fin 2017, Groupama et FDJ s'associaient pour créer l'Équipe cycliste Groupama-FDJ. Une nouvelle aventure sportive et humaine pouvait commencer, dans laquelle la caisse régionale Groupama Centre Manche s'est pleinement investie en 2018...

Avec Marc Madiot, Manager général de l'équipe cycliste, Groupama et FDJ partagent une vision commune : créer la première équipe française capable de se battre pour la victoire sur toutes les courses majeures, en France comme à l'international. Dès la première saison, mission réussie ! En 2018, l'Équipe cycliste Groupama-FDJ s'est classée N°1 des équipes françaises en nombre de victoires, avec 33 succès sur l'année, dont 22 sur le territoire hexagonal.

Parmi les victoires les plus marquantes de la saison, Groupama-FDJ a conservé, pour la 6ème fois en 7 ans, le titre de Champion de France grâce à une superbe performance d'Anthony Roux. Elle fut également la seule équipe française victorieuse sur le Tour de France 2018, avec un magnifique sprint final d'Arnaud Démare lors de la 18^{ème} étape. Et pour conclure l'année, elle a sans doute remporté sa victoire

la plus prestigieuse, en voyant Thibaut Pinot triompher lors d'un monument du cyclisme mondial : le Tour de Lombardie.

En 2018, la caisse régionale Groupama Centre Manche s'est pleinement inscrite dans cette nouvelle stratégie de sponsoring du Groupe, orientée vers le cyclisme.

Le 28 février à Livarot, Groupama Centre Manche a signé un premier partenariat trisannuel avec la course cycliste professionnelle Paris-Camembert Lepetit. Dans la continuité, la caisse régionale s'est aussi engagée avec d'autres courses phares de la région (Circuit cycliste Sarthe-Pays de la Loire, Boucles de la Mayenne, Polynormande...) et a multiplié les opérations en lien avec le cyclisme, tout au long de l'année.

Parmi elles, on peut citer la création d'un événement interne

de solidarité : l'opération « Pédale pour la Fondation ». Du 28 mai au 1^{er} juin, dans les 4 sites de gestion de la caisse régionale, des vélos ont été installés avec des compteurs électroniques, afin de mesurer la distance totale parcourue par les collaborateurs de GCM. Pour 1 kilomètre parcouru, 1 euro était reversé à la Fondation Groupama « Vaincre les Maladies Rares ».

Imaginée par Groupama Centre Manche, l'opération a permis de récolter 1370 euros pour la fondation, tout en créant une belle émulation autour de l'Équipe cycliste Groupama-FDJ.

Cet engagement de Groupama Centre Manche dans le cyclisme a largement contribué au rayonnement de notre mutuelle en 2018. En parallèle, la caisse régionale a renouvelé son soutien à ses partenaires sportifs historiques, dans des disciplines variées.



MANAGEMENT

LE COMITÉ DE DIRECTION GÉNÉRALE



Pascal LOISEAU
Directeur général



Nicolas NAFTALSKI
Directeur général adjoint



**Florent POITTEVIN DE
LA FRÉGONNIÈRE**
Secrétaire général



Sandrine LELIÈVRE
*Directeur
des ressources humaines*



Régis GABOREL
Directeur du développement



Gervais LAVERGNE
Directeur assurance



Didier DIVARET
Directeur des opérations



François-Xavier ENDERLÉ
*Directeur organisation et
systèmes d'information*

Un changement s'est opéré en 2018 au sein du Comité de direction générale : Emmanuelle Grusse-Van den Steen, Directeur des ressources humaines jusqu'au 30 juin, a été remplacée par Sandrine Lelièvre, à compter du 1^{er} juillet.

ENQUÊTES DE SATISFACTION

UNE QUALITÉ DE SERVICE RECONNUE EN 2018

La satisfaction des sociétaires est un des premiers indicateurs de performance pour Groupama Centre Manche. En 2018, les enquêtes de satisfaction effectuées auprès des particuliers, des Pro-TPE et du marché agricole ont prouvé, une nouvelle fois, l'efficacité de notre modèle mutualiste. De bons résultats, qui font honneur aux collaborateurs et aux élus de nos territoires.



Chez les particuliers, 90% de nos sociétaires se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits en 2018, et le taux de très satisfaits s'est établi à 24%.

S'agissant des Pro-TPE, Groupama Centre Manche a également progressé en 2018. Le taux de satisfaits et très satisfaits s'élève à 83%, en hausse de 3 points.

Enfin, sur le marché agricole, les résultats de l'enquête 2018 sont également positifs, avec un taux de satisfaits et très satisfaits à 92%.

Au-delà de l'exercice 2018, l'amélioration continue de la qualité de service reste prioritaire pour la caisse régionale. Groupama Centre Manche va poursuivre ses travaux en 2019 pour enchanter la relation avec ses sociétaires.

ELUS ET COLLABORATEURS MOBILISÉS PENDANT LES INTEMPÉRIES DU PRINTEMPS

Fin mai et début juin 2018, les territoires de Groupama Centre Manche ont subi une importante vague d'intempéries, avec plus de 4000 sinistres enregistrés. Dans cette épreuve, les collaborateurs et élus de GCM se sont fortement mobilisés auprès des sociétaires. Retour sur une période agitée, placée sous le signe de la solidarité.



Plus de 2000 dégâts des eaux ou inondations, plus de 1300 dommages électriques, plus de 700 dossiers d'aléas climatiques sur récoltes... Au printemps 2018, le bilan des intempéries fut lourd pour les sociétaires de GCM. La Mayenne, la Sarthe, l'Orne, l'Eure et l'Eure-et-Loir ont été les départements les plus touchés. Et pour accompagner les sinistrés, une mobilisation générale s'est organisée chez Groupama Centre Manche.

À Ballon, commune particulièrement touchée dans la Sarthe, les collaborateurs d'agence étaient en première ligne pour apporter leur soutien aux sociétaires. **« Nous avons eu de très nombreux appels, raconte Jessica Picot, assistante commerciale. Notre rôle était d'écouter nos sociétaires, les rassurer et les accompagner dans la déclaration des sinistres. L'essentiel était de montrer que Groupama était là, et qu'on ne les laisserait pas tomber. »**

En plus de ce soutien téléphonique, les équipes sont allées directement à la rencontre des sociétaires, à leur domicile ou sur leurs exploitations, afin d'échanger avec eux et constater les dégâts. C'est le cas de Virginie Ouklimine, conseillère commerciale agricole : **« J'ai reçu plusieurs appels dès le lundi 28 mai, m'informant de montées d'eau importantes. Tout au long de la semaine, je suis allée rencontrer tous les sociétaires qui m'avaient contactée. »**

Après des collaborateurs de GCM, les élus se sont également mis en action. **« Dès le début des inondations, nous avons beaucoup communiqué entre administrateurs pour évaluer la situation et remonter les informations aux équipes de Groupama, relate Christophe Trifault, Président de la caisse locale du Tripoulin. Tous ensemble, nous avons fait le maximum pour être présents et apporter rapidement des solutions à nos sociétaires. »**

Devant l'ampleur des sinistres et le volume très important d'appels, Groupama Centre Manche a mis en œuvre son plan d'urgence climatique, piloté par Didier Divaret, Directeur des opérations. Aussi, le réseau commercial et les élus ont été accompagnés par les services de gestion, pour répondre efficacement aux sollicitations des assurés et suivre leurs dossiers. **« Les équipes de GCM étaient pleinement engagées, témoigne Sandrine Barrier, Responsable de la plateforme de gestion de sinistres G-Fil au Mans. Nous pouvons être fiers de cette mobilisation. »**

Les sociétaires, d'ailleurs, en sont reconnaissants. Comme Monsieur et Madame Vinagre, dont le domicile a été violemment touché par les orages : **« Notre maison a été inondée, avec 40 centimètres d'eau à l'intérieur et 60 centimètres dans la cour. Nous avons tout de suite appelé Groupama et l'expert est venu dans la journée. Il a été très rassurant, cela nous a vraiment apaisés. Nous sommes très satisfaits, le service a été rapide et efficace. »**

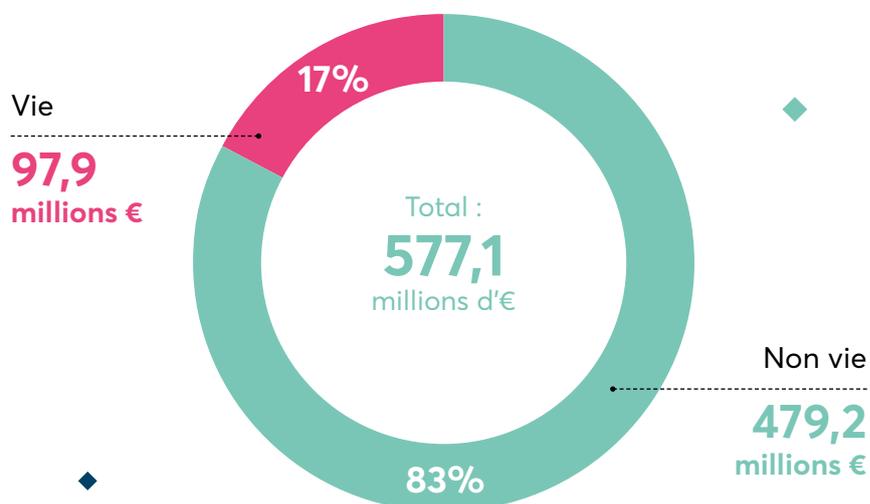
Quelques jours après le pic des intempéries, Pascal Loiseau, Directeur général de Groupama Centre Manche, résumait la situation : **« Notre région a traversé une période difficile ces derniers jours. C'est bien dans ces moments que l'on mesure notre responsabilité d'assureur et l'importance d'être présents sur le terrain, pour apporter à nos sociétaires tout le soutien dont ils ont besoin. C'est notre vocation, et j'espère que dans cette épreuve, nous avons honoré leur confiance. »**

NOMBRE DE SOCIÉTAIRES IARD

289 474

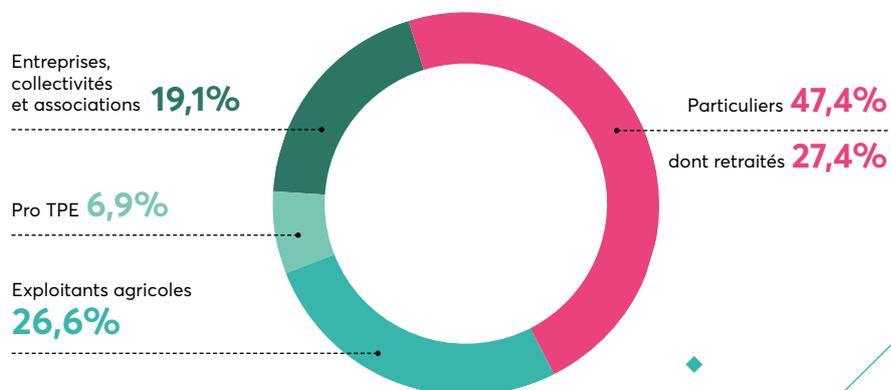
IARD : INCENDIES, ACCIDENTS ET RISQUES DIVERS

CHIFFRE D'AFFAIRES TOTAL IARD ET VIE AU 31/12/2018



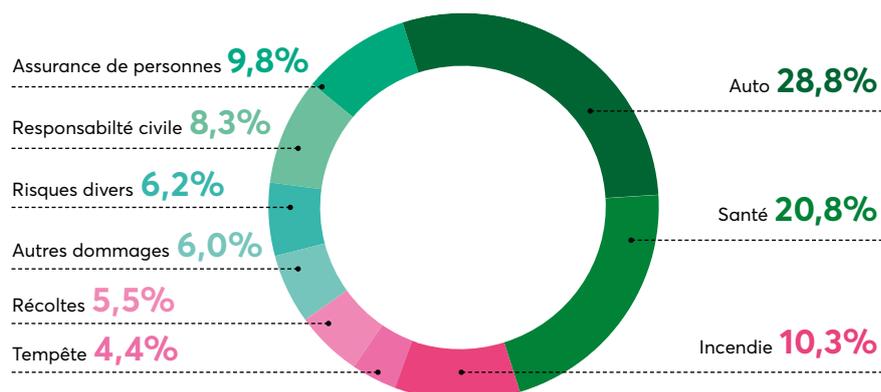
RÉPARTITION

DU PORTEFEUILLE IARD PAR MARCHÉ



RÉPARTITION

DU PORTEFEUILLE IARD PAR RISQUE

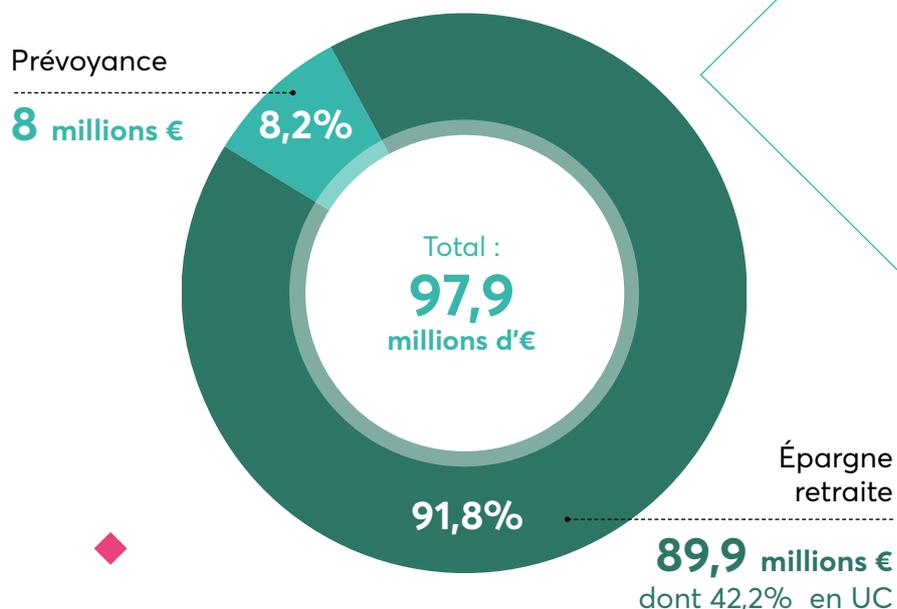


NOMBRE DE CLIENTS VIE

98 346

CHIFFRE D'AFFAIRES VIE

AU 31/12/2018



ASSURANCE VIE

126 332 contrats

1 886 millions d'€ d'encours

ACTIVITÉ BANQUE

AU 31/12/2018

- ◆ **14 304** comptes ouverts
- ◆ **38 047** clients
- ◆ **122,9 millions** d'encours de dépôts
- ◆ **123 millions d'€** d'encours de crédits
dont **44 millions d'€** de crédits immobiliers.

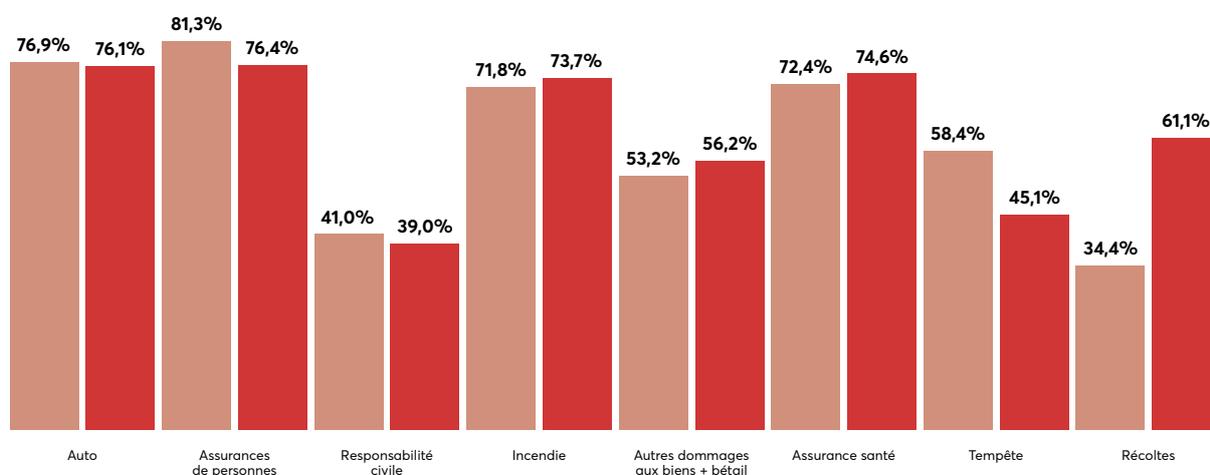
INDICATEURS DE PROFITABILITÉ D'ACTIVITÉ

RAPPORT SINISTRES/COTISATIONS DE L'EXERCICE

Coût total des sinistres :
320,7 millions d'€

2017
65,2%

2018
67,2%



RATIO COMBINÉ

2017
99,2%

2018
98,5%

FRAIS GÉNÉRAUX

2017
25,6%

2018
25%

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

RÉSULTAT NET SOCIAL

2017
14,1 M€

2018
20,9 M€

soit 3% des cotisations acquises sur l'exercice

soit 4,4% des cotisations acquises sur l'exercice

INDICATEUR DE PROFITABILITÉ (normes IFRS)

2017
16 M€

2018
7,7 M€

de contribution au résultat consolidé du Groupe

INDICATEURS DE SOLIDITÉ FINANCIÈRE

CAPITAUX PROPRES

(y compris le résultat de l'exercice)

2017
699,1
millions d'€

2018
725,5
millions d'€

RATIO DE SOLVABILITÉ

(y compris mesures transitoires)

2017
418%

2018
380%

SITUATION DES PLACEMENTS AU 31/12/2018

(valeur nette comptable)

OBLIGATIONS	406 millions d'€	39%
ACTIONS STRATÉGIQUES	362 millions d'€	35%
ACTIONS ET ASSIMILÉS NON STRATÉGIQUES	133 millions d'€	13%
IMMOBILIER	117 millions d'€	11%
AUTRES	21 millions d'€	2%
TOTAL	1 039 millions d'€	100%

POSITIONNEMENT COMMERCIAL

DÉMOGRAPHIE

4 649 551 habitants

2 034 114 ménages

DANS SES 8 DÉPARTEMENTS, GROUPAMA CENTRE MANCHE ASSURE :

1 particulier sur **10**

1 agriculteur sur **2**

2 communes sur **3**

18 747 artisans commerçants ou prestataires de services

245 357 automobiles

221 542 habitations

EN FRANCE, GROUPAMA EST LE :

1^{er} assureur agricole (en % total des cotisations)

1^{er} assureur des collectivités publiques (en nombre de communes assurées)

1^{er} assureur en santé individuelle (en chiffre d'affaires)

2^{ème} assureur habitation

2^{ème} assureur prévoyance

4^{ème} assureur auto

4^{ème} en assurance collective



Groupama

ACTIVITÉS DES FILIALES EN 2018

SÉCURITÉ OUEST SERVICES

Spécialiste de la télé-surveillance des biens et de la télé-assistance aux personnes, Sécurité Ouest Services est une filiale de Groupama Centre Manche. Elle bénéficie ainsi du savoir-faire de Groupama, précurseur en matière de prévention des risques.



Chiffre d'affaires

TÉLÉ SÉCURITÉ DES BIENS	2 102 958 €
TÉLÉ ASSISTANCE DES PERSONNES	190 045 €
OBJETS DE PUBLICITÉ ET DE PRÉVENTION	505 324 €
TOTAL PRODUITS EXPLOITATION	2 808 483 €

Nombre d'installations et d'alarmes raccordées au 31/12/2018 : **5 206**



CENTAURE

N°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	829 830 €	1 552
GRAND PUBLIC	344 915 €	2 280
PERMIS À POINTS	45 727 €	330
AUTRES RECETTES	38 135 €	-
TOTAL	1 258 605 €	4 162

INDICATEURS RESSOURCES HUMAINES

EFFECTIFS CDI AU 31/12/2018

1 273

NOMBRE D'EMBAUCHES (CDI)

En 2018 : **80** (dont 40 dans des fonctions commerciales)

MOBILITÉ

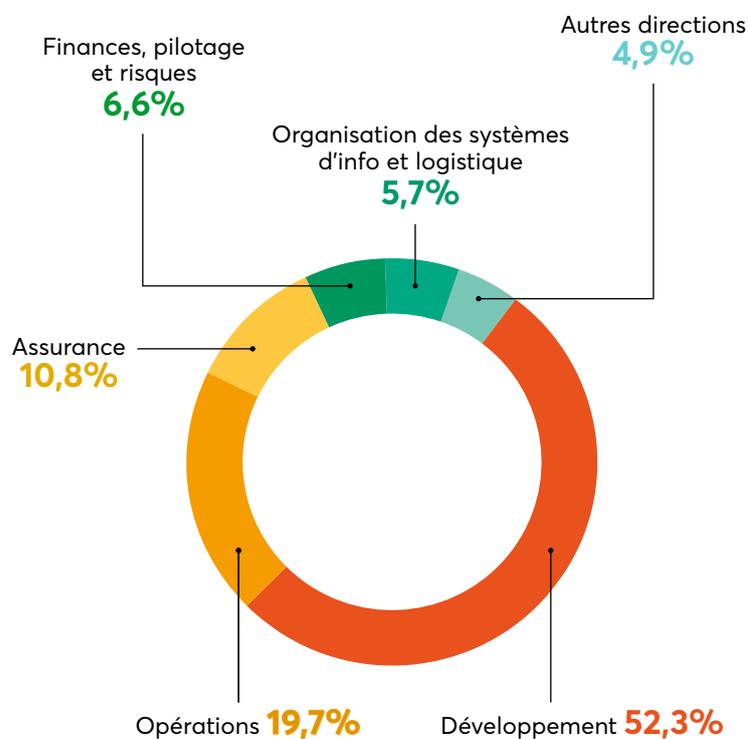
123 mobilités internes en 2018

FORMATION

Nombre de salariés (CDI et CDD) ayant suivi au moins une formation : **1 372**

Investissement formation : **8,3%** de la masse salariale soit **4,4M €**

EFFECTIFS CDI AU 31/12/2018



LES COLLABORATEURS DE GCM CO-CONSTRUISENT LE PROJET D'ENTREPRISE UNIS-VERS 2020



En 2018, Groupama Centre Manche a conduit une grande démarche collaborative, visant à construire son nouveau projet d'entreprise : UNIS-VERS 2020. Tout au long de l'année, les collaborateurs se sont mobilisés pour atteindre les objectifs de la caisse régionale, tournés vers le développement et la satisfaction des sociétaires. Et ce n'est que le début !

Trois objectifs sont ciblés à l'horizon 2020 pour Groupama Centre Manche : atteindre 500 millions d'euros de chiffre d'affaires IARD, 300 000 sociétaires et 24% de clients très satisfaits.

Pour les atteindre, les 1300 collaborateurs de GCM se sont impliqués en 2018 dans une grande démarche collaborative, visant à co-construire le projet d'entreprise de la caisse régionale. Un projet nommé UNIS-VERS 2020, à travers un vote des collaborateurs.

« Les collaborateurs sont la première richesse de GCM, nous avons confiance en leur engagement et leur expertise, affirme Pascal Loiseau. A travers cette démarche collaborative, chacun peut apporter sa pierre à l'édifice et nous permettre d'atteindre, tous ensemble, les objectifs du projet d'entreprise. »

Quelques chiffres permettent d'illustrer la démarche de Groupama Centre Manche en 2018 :

400 volontaires engagés dans les 12 groupes de travail UNIS-VERS 2020, lancés en octobre, visant à construire les plans d'actions du projet d'entreprise,

129 réunions d'équipe organisées en mars et avril, afin de présenter la démarche à l'ensemble des collaborateurs et recenser les premières idées,

354 idées partagées lors du « Forum ouvert UNIS-VERS 2020 », rassemblant tous les représentants d'équipe.

Conseiller clientèle agricole chez GCM, Corentin Bruneau a apprécié cette méthode de co-construction : **« C'est une bonne chose d'impliquer tous les collaborateurs, aussi bien dans le réseau qu'au sein des services support. Cette démarche permet à tous d'exprimer son avis. Et pour nous les**

commerciaux, c'est une occasion de partager notre expérience du terrain. »

Un sentiment partagé par Laura Letullier, nommée représentante d'équipe par ses collègues de la plateforme STAR (assistance technique au réseau) : **« C'est une belle opportunité de participer à ce projet collaboratif. Je crois beaucoup en l'entraide. Quand on travaille tous ensemble, on peut faire de grandes choses. »**

Nicolas Naftalski, Directeur général adjoint de GCM et pilote du projet UNIS-VERS 2020, conclut : **« La mobilisation de nos collaborateurs est allée bien au-delà de nos attentes en 2018. Après une grande phase de recensement des idées, conduite de mars à septembre, nous sommes entrés dans la phase de réalisation. A partir d'octobre, plus de 400 volontaires se sont engagés dans nos 12 groupes de travail UNIS-VERS 2020, visant à construire des plans d'actions concrets. Grâce à leur implication, nous pourrions transformer les idées en réalisations. »**

La suite en 2019 !





GCM devient un partenaire majeur de la course cycliste Paris-Camembert Lepetit

Le 28 février à Livarot, Groupama Centre Manche a signé un partenariat trisannuel avec la course cycliste professionnelle Paris-Camembert Lepetit. En présence de Pascal Loiseau, Laurence Gaubert, Présidente de la caisse locale de Livarot, et Renaud Pigny, Trésorier de la fédération départementale du Calvados, le Président de la course Guy Brien a partagé son enthousiasme : « **Nous sommes ravis d'accueillir Groupama parmi nos partenaires majeurs. Nous mettrons tout en œuvre pour honorer cette confiance !** »

Le projet d'entreprise UNIS-VERS 2020 officiellement lancé !

Le 15 mars, le projet d'entreprise UNIS-VERS 2020 a été présenté à l'ensemble des managers de GCM. En cohérence avec le projet VISION et les 5 podiums fixés par le Groupe, Pascal Loiseau, Directeur général de Groupama Centre Manche, a d'abord annoncé les 3 objectifs de la caisse régionale à l'horizon 2020 : atteindre 500 millions d'euros de chiffre d'affaires IARD, 300 000 sociétaires et 24% de clients très satisfaits. Le Directeur général adjoint, Nicolas Naftalski, a ensuite présenté la méthode employée pour mener à bien ce projet, basée sur l'intelligence collective et l'engagement des équipes. « **Nos 1300 collaborateurs seront impliqués, à travers une grande démarche collaborative totalement inédite chez GCM** », a-t-il précisé. UNIS-VERS 2020 était lancé !



FAITS MARQUANTS 2018



L'Assemblée Générale de Groupama Centre Manche réunit 750 délégués et invités

Le 25 avril au Centre International de Deauville, Groupama Centre Manche a tenu son Assemblée Générale annuelle. À leur arrivée, les 750 participants ont découvert une salle aux allures de forêt, thème principal de cette édition. En début de séance, Marie-Ange Dubost a rendu un hommage vibrant à Jean-Marie Bayeul, ancien Président de GCM, décédé en janvier 2018. L'Assemblée Générale a ensuite statué sur les comptes de 2017 : un exercice marqué par le dynamisme commercial de la caisse régionale, qui a retrouvé la croissance cette année.

Engagement et dynamisme, des élus comme des collaborateurs, résument l'exercice 2018 de Groupama Centre Manche. A travers ces pages, retrouvez une sélection d'événements et faits marquants qui ont jalonné l'année...

Groupama Centre Manche « pédale pour la fondation » !

Du 28 mai au 1er juin, les collaborateurs de GCM ont pédalé pour la bonne cause. Dans les 4 sites de gestion de la caisse régionale, des vélos ont été installés avec des compteurs électroniques, afin de mesurer la distance totale parcourue par les équipes. Et pour 1 kilomètre parcouru, 1 euro était reversé à la Fondation Groupama Vaincre les Maladies Rares. Imaginée par Groupama Centre Manche, cette opération interne a permis de récolter 1370 euros pour la fondation, tout en créant une belle émulation autour de l'Équipe cycliste Groupama-FDJ. Un franc succès !



Nouveau succès pour les Balades Solidaires de GCM

Le coup d'envoi des Balades Solidaires 2018 a été donné le 2 juin, simultanément dans l'Eure-et-Loir et la Sarthe. Initiées par la Fondation Groupama Vaincre les Maladies Rares et organisées chaque année par l'ensemble des caisses régionales, les Balades Solidaires visent à sensibiliser le public aux maladies rares et à soutenir des associations. Au total, plus de 1700 marcheurs ont participé à cette édition 2018 dans les 8 départements de GCM, permettant de récolter 28 476 euros au profit des associations accompagnées.



Groupama Centre Manche accompagne ses élus dans la transformation digitale

Le 26 mars au Mans, les membres du Conseil d'administration de GCM ont suivi une formation aux outils digitaux : utilisation des tablettes, partage de documents sécurisé dans le cloud, prise de notes en ligne... Les sujets abordés ont permis d'acculturer les élus aux nouveaux usages et à leurs avantages, dans un contexte général de transformation digitale. Alain Huet, Président de la fédération départementale d'Eure-et-Loir, a apprécié l'initiative : **« J'encourage vraiment GCM à continuer dans cette voie de la digitalisation, et à former les élus qui en ont besoin. »**

La prévention de GCM au Salon de l'automobile de Flers

Le 21 avril, au Salon de l'automobile de Flers, l'équipe prévention de Groupama Centre Manche a proposé au public de tester ses réflexes de conduite. Les visiteurs ont pu prendre le volant dans un simulateur, spécialement installé pour l'occasion. **« L'objectif est de sensibiliser les conducteurs aux risques routiers. On les met volontairement dans des situations assez difficiles, mais cela permet une remise à niveau efficace »**, a expliqué Aurélien Desblé, chargé de prévention. Chaque année, plus de 350 actions de prévention sont menées dans les 8 départements de Groupama Centre Manche, par le service prévention grand public.



L'agglomération de Saint-Lô vote le rachat de la Tour Groupama

Le lundi 4 juin, le Conseil d'administration de Saint-Lô Agglo a validé le rachat de la Tour Groupama, proposé par Groupama Centre Manche. La vente du bâtiment permettra à GCM de lancer un nouveau projet immobilier, visant à réunir la fédération départementale de la Manche, la filiale Sécurité Ouest Services et l'agence Groupama de Saint-Lô, dans des locaux modernes et accueillants. **« Cette décision est une très bonne nouvelle, tant pour nos équipes, que pour la revitalisation du centre-ville et la préservation du patrimoine de Saint-Lô »**, a résumé Pascal Loiseau. La vente définitive du bâtiment est intervenue le 5 février 2019.



L'Equipe cycliste Groupama-FDJ s'affiche sur le siège opérationnel du Mans

Le 13 juin 2018, en arrivant au siège opérationnel du Mans, les collaborateurs de GCM ont eu la surprise de découvrir un covering géant Groupama-FDJ, sur la façade du bâtiment. Cette belle visibilité de 50 mètres carrés s'inscrit dans le cadre du partenariat national de Groupama avec l'équipe cycliste professionnelle. Et la caisse régionale s'est pleinement investie en 2018 dans cette nouvelle stratégie de sponsoring : partenariats avec des courses majeures, opérations commerciales, animations internes, relations publiques... Groupama Centre Manche a pédalé à fond toute l'année !



L'agence Groupama de Bonnétable fait peau neuve

Le 22 juin, sous un soleil de radieux, Groupama Centre Manche a inauguré son agence rénovée à Bonnétable, dans la Sarthe. Après une visite des nouveaux locaux, la cinquantaine d'invités présents s'est retrouvée dans la cour de l'agence, pour profiter du beau temps en toute convivialité. Christophe Trifault, Président de la caisse locale du Tripoulin, Vice-président de la fédération départementale de la Sarthe, et Gervais Lavergne, Directeur assurance de Groupama Centre Manche, ont tour à tour pris la parole devant l'assemblée, pour souligner la qualité de la rénovation.

Groupama Centre Manche brille lors du Tigre 2018

Deux compétitions, deux trophées : tel est le bilan de GCM lors de l'édition 2018 du Tigre, la grande réunion sportive annuelle organisée par Groupama, réunissant l'ensemble des caisses régionales et des filiales du groupe. Par ses résultats et son état d'esprit, la délégation de Groupama Centre Manche a brillé. Les équipes de GCM ont remporté pour la deuxième année consécutive l'épreuve des cheerleaders et ont bien figuré dans le tournoi de football, en soulevant également un trophée. Une fierté pour tous les collaborateurs de la caisse régionale !



GCM au cœur du Tour de France, avec les artisans d'Eure-et-Loir

Le vendredi 13 juillet avait lieu la 7ème étape du Tour de France, reliant Fougères à Chartres. Pour l'occasion, Groupama Centre Manche et la fédération départementale d'Eure-et-Loir ont co-organisé, avec la Chambre des Métiers et de l'Artisanat, une journée exceptionnelle au cœur du Tour de France. Artisans du département, élus et collaborateurs de GCM ont partagé un moment de convivialité dans les jardins de la « CMA », avec vue imprenable sur le peloton, à 500 mètres de la ligne d'arrivée. Une belle occasion de supporter l'équipe cycliste Groupama-FDJ !

FAITS MARQUANTS 2018



Groupama Centre Manche organise sa première Convention des Jeunes Elus

Le 12 septembre, sur le mythique Circuit des 24 Heures du Mans, Groupama Centre Manche a organisé sa première Convention des Jeunes Elus. Toute la matinée, les 150 jeunes élus présents ont participé à des ateliers animés par les collaborateurs, avant de profiter d'un déjeuner convivial et d'animations spéciales. **« Les retours sont très positifs et montrent à quel point ces rencontres entre élus et collaborateurs sont essentielles, pour renforcer notre communauté d'entraide au service des sociétaires »**, a résumé le Secrétaire général Florent Poittevin.



Groupama Centre Manche s'engage pour les agri-entrepreneurs, avec l'EM Normandie

Le 19 octobre au Havre, Groupama Centre Manche a inauguré, en tant que partenaire, la chaire spécialisée dans les « Modèles entrepreneuriaux en agriculture », lancée par l'école de management EM Normandie. L'objectif : accompagner les agri-entrepreneurs d'aujourd'hui et de demain, dans un secteur en pleine évolution. En devenant partenaire de cette chaire, GCM affirme une nouvelle fois son engagement profond dans le monde agricole. Cerfrance, le Crédit Mutuel Normandie et la Chambre Régionale d'Agriculture de Normandie sont également engagés dans l'aventure.



Les locaux de la fédération départementale du Calvados inaugurés !

Le 27 novembre, Groupama Centre Manche a inauguré les locaux de sa fédération départementale calvadosienne, près du port de plaisance à Caen. En présence de Marie-Ange Dubost, de Pascal Loiseau et d'une soixantaine d'invités, la Présidente Fabienne Ferey a rappelé combien la « Fédep » permettait de **« renforcer la synergie entre les collaborateurs et les élus du département, pour contribuer tous ensemble au rayonnement de notre mutuelle »**. La « Fédep » du Calvados est la cinquième inaugurée chez GCM. Celles de la Mayenne, de la Manche et de l'Orne suivront prochainement.



Bravo au gagnant du premier Trophée Pro régional !

Lancé par Groupama au niveau national en 2018, le Trophée Pro vise à récompenser de jeunes entreprises de moins de 11 salariés (TPE), innovantes, responsables et performantes, avec un fort ancrage local. Sur le territoire de Groupama Centre Manche, le jury a décerné le premier prix du Trophée Pro régional 2018 à l'entreprise Laurent Bois. Cette TPE mayennaise fabrique des « tiny houses » : des micro-maisons en bois, écologiques et mobiles, qui rencontrent un succès grandissant. Son fondateur, Alexis Laurent, a reçu un chèque de 1000 € des mains de Marie-Jeanne Rousière, Présidente de la fédération départementale de la Mayenne. Bravo à lui !

22 collaboratrices de GCM au départ de la Parisienne

Pour la 22ème édition de la Parisienne, le 9 septembre, plus de 30 000 femmes étaient au rendez-vous sur la ligne de départ. Parmi elles, 22 coureuses de Groupama Centre Manche ont relevé le défi : parcourir les 7 kilomètres de cette course mythique en plein cœur de Paris, pour lutter contre le cancer du sein. Les athlètes de GCM ont participé au « challenge entreprise », en équipe avec 375 collaboratrices du Groupe Groupama, venues de toute la France. Ensemble, elles ont terminé brillamment la course en 6^{ème} position, sur 301 entreprises participantes !



Groupama Centre Manche invite ses partenaires au Mans

Conscient que la mise en place d'un partenariat gagnant-gagnant passe par une parfaite interconnaissance entre les acteurs, GCM a instauré un nouveau protocole de signature avec ses partenaires. L'objectif : créer des rencontres au siège opérationnel de la caisse régionale, pour renforcer les liens et construire ensemble des partenariats plus puissants. A titre d'exemple, le 29 octobre, la direction de Groupama Centre Manche recevait dans ses murs les représentants du club professionnel Le Mans Sarthe Basket (MSB), pour signer un nouvel accord de partenariat sur 3 ans. Plusieurs partenariats sportifs ont été noués ou reconduits en 2018, en suivant ce même protocole (Evreux Volley-Ball, Stade Lavallois, Le Havre Athletic Club...).



Inauguration des agences rénovées de Cany-Barville et Gournay-en-Bray

En décembre, Groupama Centre Manche a inauguré deux agences rénovées en Seine-Maritime, à Cany-Barville et Gournay-en-Bray. Plus modernes, plus fonctionnelles, ces nouvelles agences permettent d'apporter un meilleur service aux sociétaires. Présent aux deux inaugurations, le Président de fédération départementale Marc Lepicard a souligné la qualité des installations : « **Je suis ravi que nos équipes commerciales puissent bénéficier de ces nouveaux environnements de travail. Toutes les conditions sont réunies pour continuer sur la voie du développement.** »



Groupama

CENTRE MANCHE

la vraie vie s'assure ici

Caisse de Réassurance Mutuelle Agricole du Centre Manche

Nous joindre : 30 rue Paul Ligneul - CS 30014 - 72043 Le Mans Cedex 9 - Tél. : 0969361011 - 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

Contacts : Suivez-nous sur  [GroupamaCentreManche](https://www.facebook.com/GroupamaCentreManche)