

CONSTRUIRE SA **VIE** EN **CONFIANCE**



Photo © JHBUYVET / www.jaumebuyvet.com

RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2019



Groupama
CENTRE MANCHE
la vraie vie s'assure ici



Édito : par Marie-Ange Dubost et Pascal Loiseau **p. 3**

Faits marquants 2019 **p. 4**

La gouvernance Groupama Centre Manche **p. 8**

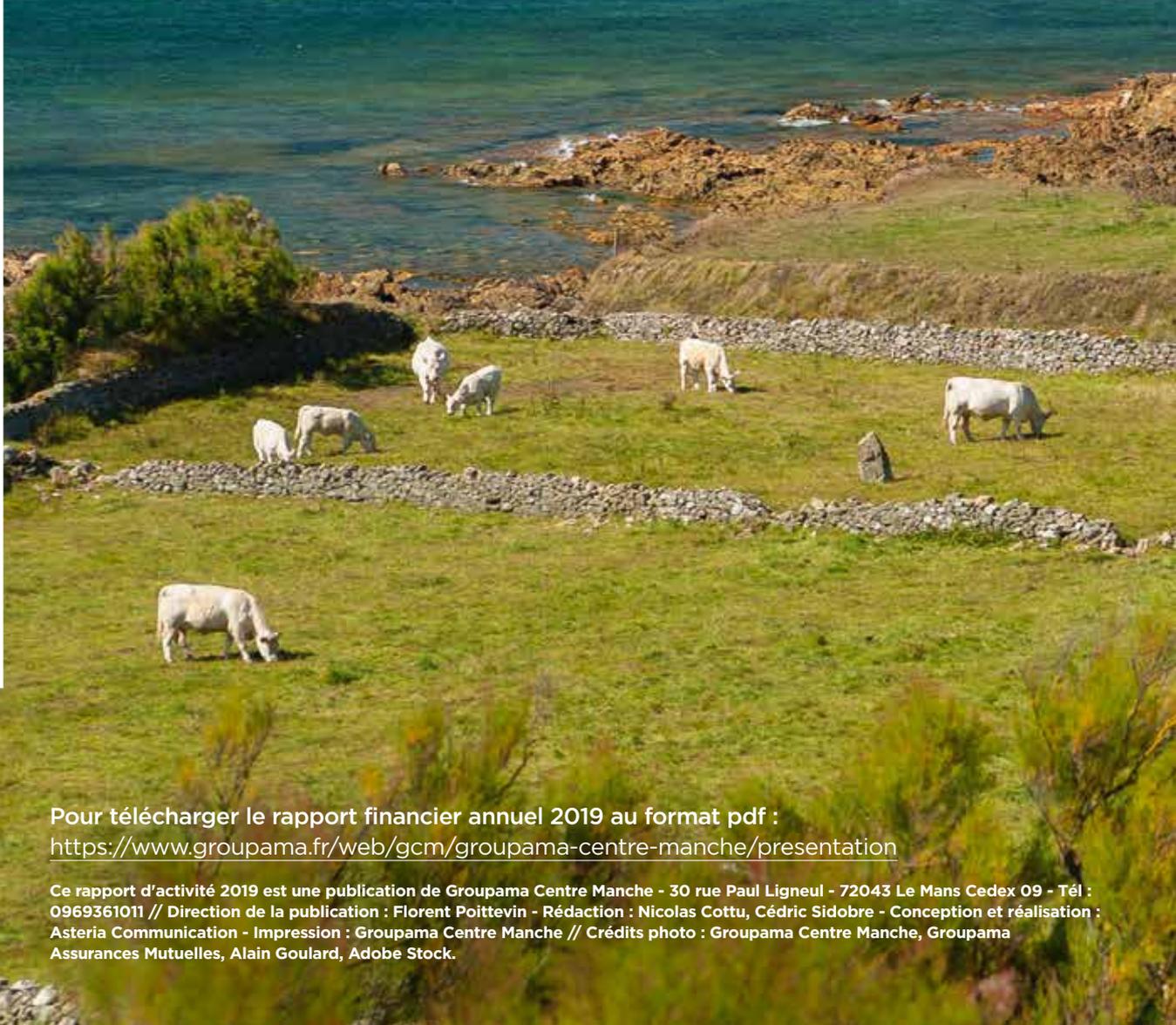
Le comité de direction générale **p. 12**

UNIS-VERS 2020, producteur de succès/satisfaction des sociétaires **p. 13**

Les chiffres-clés de Groupama Centre Manche **p. 14 à 20**

Actualités principales **p. 21 à 23**

SOMMAIRE



Pour télécharger le rapport financier annuel 2019 au format pdf :
<https://www.groupama.fr/web/gcm/groupama-centre-manche/presentation>

Ce rapport d'activité 2019 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, Adobe Stock.



Une année 2019 " marquée par de nombreuses réussites "

2019 a été, pour la troisième année consécutive, une année de croissance pour Groupama Centre Manche. Elle a aussi été marquée par la concrétisation de nombreuses initiatives nées du projet d'entreprise UNIS-VERS 2020 et de la dynamique mutualiste de Groupama. Marie-Ange Dubost et Pascal Loiseau reviennent ensemble sur les actualités de GCM.

2019 A ÉTÉ UNE NOUVELLE ANNÉE DE CROISSANCE...

Pascal Loiseau, directeur général de Groupama Centre Manche : Pour la troisième année consécutive, notre chiffre d'affaires IARD progresse, en hausse de 1,7% pour s'établir à 487,3 millions d'euros. De plus, nous enregistrons grâce à l'intégration des contrats Amaline une croissance supplémentaire, portant notre chiffre d'affaires à 507 millions d'euros (voir page 20). Je souligne que notre progression du chiffre d'affaires IARD est supérieure à celle de la croissance française. Pour la deuxième année consécutive, nous gagnons des sociétaires. Enfin, portés par une belle dynamique commerciale, nos principaux soldes nets ont progressé. Dans la mesure de notre performance, la qualité de service est aussi primordiale. En la matière, nous avons répondu aux attentes de nos sociétaires.

Marie-Ange Dubost, présidente de Groupama Centre Manche : La qualité de service est notre marque de fabrique, elle est inscrite dans notre ADN. Cette qualité de service est le fruit d'une implication forte de chaque élu, chaque collaborateur, et d'une somme d'initiatives tournées vers le sociétaire. Nous sommes des assureurs de proximité et nous devons le rester. Cette philosophie nous permet d'atteindre des résultats remarquables. Par exemple en 2019, 98% de nos sociétaires se sont déclarés satisfaits de la relation avec leur conseiller. Nous pouvons en être fiers.

QUE RETENEZ-VOUS DE L'ANNÉE 2019 ?

Marie-Ange Dubost : Pour le volet institutionnel, l'actualité est marquée par le projet Fil d'Ariane et ses concrétisations. Il s'agit d'un nouvel élan pour vitaliser le mutualisme. Fil d'Ariane, c'est surtout un nouveau modèle plus juste, plus performant, pour toujours mieux accompagner nos sociétaires.

Pascal Loiseau : Grâce à l'investissement de tous nos collaborateurs et des élus, des innovations que nous avons initiées, notre implication dans la qualité de service rendue à nos

sociétaires, l'année 2019 est marquée par de nombreuses réussites. Notre caisse régionale a de nouveau démontré son expertise et son savoir-faire en matière de gestion de sinistre. C'est un levier important de la satisfaction de nos sociétaires. Le savoir-faire est important, le faire-savoir aussi. En la matière, sur le territoire régional, Groupama s'est installé en 2019 comme la 3^e marque d'assurance en présence à l'esprit.

QUELLES SONT LES PERSPECTIVES POUR 2020 ?

Pascal Loiseau : Avec la crise sanitaire exceptionnelle que nous traversons actuellement, l'année 2020 s'annonce forcément particulière. Néanmoins, soyons sereins pour aborder cet exercice. Nous entrons dans la dernière ligne droite de notre projet d'entreprise UNIS-VERS 2020 : nous avons une feuille de route bien établie et nous saurons, si besoin, nous adapter aux enjeux. Nous l'avons démontré dès janvier 2020, en mettant en place une nouvelle organisation du marché agricole, qui nous permettra d'apporter un meilleur service à nos exploitants et ainsi conforter notre place d'assureur référent de l'agriculture. Cette année sera aussi marquée par l'accueil de nouveaux sociétaires, dans le cadre du projet Eiffel (voir par ailleurs). Nous aurons à cœur de les satisfaire.

Marie-Ange Dubost : Dans cette période inédite, nous devons plus que jamais animer notre raison d'être, nous affirmer comme un acteur protecteur de notre territoire. En 2020, notre vie institutionnelle sera marquée par une nouvelle présidence. Je suis fière du travail accompli et de la trajectoire donnée à notre caisse régionale. Cette trajectoire, c'est notamment celle du Fil d'Ariane, un modèle institutionnel plus cohérent avec nos valeurs. Deux principes nous guident dans ce projet : augmenter la capacité à faire de nos caisses locales et garantir une équité de traitement entre sociétaires, sur l'ensemble du territoire régional.

FAITS MARQUANTS 2019

2019, c'est 365 jours, 52 semaines, 12 mois...
Ce sont aussi des dizaines de faits marquants qui sont le reflet du dynamisme de Groupama Centre Manche.



LANCEMENT DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

En septembre 2019, Groupama Centre Manche a lancé son nouveau programme de fidélité, reposant sur un principe : les sociétaires sont récompensés à la hauteur de leur ancienneté. Trois catégories de sociétaires sont à distinguer, ouvrant droit à des avantages toujours plus intéressants : les sociétaires First (moins de 3 ans d'ancienneté), les sociétaires Medium (3 à 5 ans d'ancienneté) et les sociétaires Master (plus de 5 ans d'ancienneté). Parmi les avantages exclusifs dont ils peuvent profiter, selon éligibilité : un mois offert sur les nouveaux contrats (Medium ou Master), 200 euros offerts sur la franchise auto (Medium ou Master multi-équipé), offres et réductions en avant-première sur des produits Groupama...

L'AGENCE MOBILE À LA RENCONTRE DES SOCIÉTAIRES

Le 1^{er} octobre 2019 était lancé un projet « pilote » de Groupama Centre Manche dans l'Eure et l'Eure-et-Loir : l'agence mobile. « Cette initiative découle directement du projet des territoires », explique Dominique Aubin, président de la fédération départementale de l'Eure. « Le principe, c'est d'aller à la rencontre de nos sociétaires et prospects, là où nous n'avons pas d'agence physique. »



RÉ-UNIS, FINALISTE DES TOP SUCCÈS 2019

26 succès présentés, 6 "Top succès" sélectionnés par le Groupe Groupama en 2019. Parmi eux, la démarche collaborative et originale « made in GCM » : RÉ-UNIS. Imaginé dans le cadre de la rénovation des sites de gestion Groupama Centre Manche, ce projet a pour but de miser sur les idées des collaborateurs, pour s'approprier collectivement les nouveaux modes de travail. (Voir également en page 12).



APPELS SOURIRES FIDÉLITÉ

En octobre 2019, suite au déploiement du programme de fidélité, l'ensemble des collaborateurs de Groupama Centre Manche ont contacté 16 000 sociétaires par téléphone, afin de promouvoir ce nouveau programme et les remercier chaleureusement de leur confiance. Cette opération « Appels sourires fidélité » permet d'instaurer des contacts privilégiés et non-mercantiles avec les sociétaires, propices à la discussion. Au cours de ces appels, 41% des sociétaires contactés ont confirmé avoir connaissance du programme de fidélité.

LES PREMIERS ÉCRANS D'ACCUEIL DÉPLOYÉS EN AGENCE

Proposée par les élus et menée dans le cadre d'UNIS-VERS 2020, l'installation d'écrans TV a démarré en 2019 dans les agences de Groupama Centre Manche. À ce jour, 105 agences sont équipées. Ce dispositif permet la diffusion d'informations nationales, régionales et locales. Grâce à ces écrans, les sociétaires peuvent occuper leur temps d'attente en découvrant des actualités variées et les hommes et femmes qui font notre mutuelle : publicités Groupama, conseils de Cerise, offres commerciales, dates des balades solidaires, événements de prévention, photos du conseil d'administration de la caisse locale... Toutes les agences seront équipées d'un écran avant la fin du premier semestre 2020.





FACILE COMME ISI

ISI, le nouvel applicatif de gestion des sinistres, a été déployé le 18 novembre 2019. Il s'agit d'un programme innovant au service des sociétaires, et piloté par GCM en tant que caisse leader. Le déploiement d'ISI est aussi un tournant pour les services de gestion, qui disposent désormais d'un outil puissant pour faciliter l'enregistrement des déclarations et le suivi des sinistres. (Voir également en page 21).



RÉUNIONS DE SECTEURS, MOMENTS PRIVILÉGIÉS

Séquence importante de la dynamique mutualiste, les réunions de secteurs sont l'occasion pour les élus de revenir sur les actualités GCM et d'avoir un tour d'horizon de toutes les informations utiles à l'exercice de leur mandat. « Il s'agit d'un moment privilégié d'échanges lors desquels les élus peuvent poser toutes les questions qu'ils souhaitent », explique Sylvie Le Dilly, présidente de la fédération départementale de la Sarthe.



JOURNÉE DES JEUNES SOCIÉTAIRES : UNE PREMIÈRE RÉUSSIE !

Une initiative portée par la commission des jeunes élus du département, qui a souhaité présenter le fonctionnement mutualiste de Groupama et expliquer le rôle des élus lors d'une journée conviviale. Devant 63 sociétaires venus des quatre coins de l'Orne, Delphine Yvon, élue de la caisse locale de Flers et Alexandra Deparis, de la caisse locale de La Ferté-en-Ouche, sont revenues sur leurs parcours au sein de Groupama. Joël Lafontaine, président de la fédération départementale de l'Orne a conclu la journée en rappelant que « le rôle d'élu est humainement enrichissant et utile, c'est un engagement qui a du sens. »



AU MANS, LES COLLABORATEURS « RÉ-UNIS » DANS LEUR NOUVEAU BÂTIMENT !

Le 11 juin au Mans, les 400 collaborateurs du siège opérationnel de GCM ont découvert leur bâtiment principal totalement rénové, à travers une visite inédite sous forme d'escape game. Cette journée conviviale et pleine de surprises, animée par l'équipe Ré-Unis, est venue ponctuer deux années de grands travaux. « Et ce n'est qu'un début, a affirmé Pascal Loiseau. L'ensemble du site sera bientôt rénové, dont les espaces extérieurs qui seront végétalisés. L'objectif, c'est que chacun puisse se sentir bien et s'épanouir au quotidien. »



GROUPAMA CENTRE MANCHE SE LANCE SUR TWITTER !

Depuis le 16 octobre 2019, Groupama Centre Manche dispose de son propre compte Twitter, réseau social incontournable comptant 10,3 millions d'utilisateurs actifs. Avec l'ouverture de ce nouveau réseau social, GCM complète donc son offre avec pour objectifs de valoriser les actions locales et créer du lien avec les institutions et influenceurs de son territoire.

FAITS

MARQUANTS

2019

MARQUE EMPLOYEUR : NOS VRAIS COLLABORATEURS PRENNENT LA POSE !

Le recrutement de nouveaux talents est un enjeu permanent pour la caisse régionale. Qui mieux que nos « vrais collaborateurs » pouvaient parler de l'attractivité de Groupama Centre Manche aux futurs candidats ? Après un appel à volontaires, 9 collaborateurs ont été retenus pour devenir les égéries de GCM. Puis en février 2019, une grande campagne de communication régionale les a mis en lumière.



BIENVENUE À L'AGENCE RÉNOVÉE DE DOMFRONT-EN-POIRAIÉ

Le 17 octobre 2019 dans l'Orne, l'agence rénovée de Domfront-en-Poiraie a été inaugurée. Plus moderne, plus fonctionnelle, elle permet d'accueillir collaborateurs, sociétaires et prospects dans des conditions optimales. « En rénovant ses agences, Groupama Centre Manche affirme concrètement son ancrage territorial, au plus près des sociétaires, a déclaré Joël Lafontaine, président de la fédération de l'Orne lors de l'inauguration.



800 DÉLÉGUÉS ET INVITÉS RÉUNIS À L'AG DE GROUPAMA CENTRE MANCHE

Dynamique de croissance et dynamique mutualiste étaient au cœur de l'assemblée générale de la caisse régionale, le 19 avril 2019. Autour de Marie-Ange Dubost et de Pascal Loiseau, François Schmitt, président délégué du conseil d'orientation mutualiste de Groupama Assurances Mutuelles et Pascal Viné, directeur des relations institutionnelles et orientations mutualistes, sont revenus sur la remutualisation de l'organe central et la définition de la raison d'être de Groupama Centre Manche : « nous sommes là pour permettre au plus grand nombre de construire leur vie en confiance. »



PRÉVENTION : GCM VICTORIEUX DANS LA FINALE 10 DE CONDUITE RURALE

Trois élèves dans le top 10 du concours, dont les deux premières places ! Avec Groupama Centre Manche, les futurs agriculteurs vont à bonne école !



dans l'apprentissage de la conduite des engins agricoles. Cette victoire illustre la politique de prévention menée par GCM auprès du grand public depuis plus de 40 ans, en tant qu'acteur engagé et protecteur du territoire. En 2019, 350 actions de prévention ont été organisées sur des thématiques variées : la prévention routière, la cybersécurité, la vérification des extincteurs ou encore les accidents de la vie courante.

UN BEL ENGOUEMENT POUR LES BALADES SOLIDAIRES

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. Cet élan de solidarité ne cesse de croître d'année en année, permettant ainsi d'accompagner les associations dans leurs actions auprès des familles concernées.

Au total, plus de 1 700 marcheurs ont participé à cette édition 2019 dans les 8 départements de GCM, permettant de récolter 25 652 euros au profit des associations accompagnées.





LA 2^{ÈME} CONVENTION DES JEUNES ÉLUS PLÉBISCITÉE

Se rencontrer, s'informer et surtout valoriser l'engagement des jeunes élus de Groupama Centre Manche : c'est tout le sens de la deuxième convention qui leur était dédiée, le 12 septembre 2019 à Caen. Studieuse, conviviale et utile à tous, cette journée s'est terminée par la visite d'Ornavik, un parc d'archéologie expérimentale pour revivre le temps des vikings. Michel Faucon, vice-président de Groupama Centre Manche, a rappelé le bien-fondé de cette journée : « la première édition a été très appréciée, une grande majorité des jeunes élus présents en 2018 a souhaité renouveler l'expérience. Cet événement répond à notre enjeu permanent de favoriser l'engagement de nouveaux élus, les accompagner et les former pour maintenir notre dynamique mutualiste.»

AG DE CAISSES LOCALES : UNE VOITURE OFFERTE À UNE FIDÈLE SOCIÉTAIRE !

Les assemblées générales des caisses locales étaient placées en 2019 sous le thème du « code de la route ». L'occasion pour les sociétaires de tester et mettre à jour leurs connaissances à travers un jeu-concours.

Après tirage au sort, c'est Bénédicte Vanel, sociétaire de la caisse locale La Sienne et l'Aïrou dans la Manche, qui est repartie au volant de sa nouvelle voiture. Les clés lui ont été remises par Marie-Ange Dubost, présidente de Groupama Centre Manche et Pascal Loiseau, directeur général. Sociétaire depuis 45 ans et très attachée à la vie de sa caisse locale, Bénédicte Vanel est ainsi récompensée pour sa fidélité et son assiduité.



CHORUS 2019 : LA CONVENTION DES COLLABORATEURS

Une invitée exceptionnelle en la personne de Cerise, une remise de récompenses pour distinguer les nombreux succès des 1300 collaborateurs réunis, de la bonne humeur, de la convivialité... Il fallait au moins cela pour fêter les 15 ans de Groupama Centre Manche et se projeter vers l'avenir avec le projet d'entreprise UNIS-VERS 2020.



UN ESPOIR DU CYCLISME SOUTENU PAR GCM

Groupama Centre Manche compte un athlète de son territoire dans l'effectif de La Continentale, qui regroupe les espoirs de l'Équipe cycliste Groupama-FDJ. L'eurélien Hugo Page, licencié au club d'Auneau (28), intègre cette formation de 13 garçons plein d'avenir, qui évolue dans l'équivalent de la 3^e division du cyclisme. Pour intégrer cette promotion 2020 de



« La Conti », antichambre de l'équipe worldtour, Hugo Page a à son actif un CV déjà solide : champion de France junior 2019 du contre-la-montre, vainqueur du chrono des nations la même année, il fait partie du top 10 mondial dans sa catégorie.

LUBRIZOL : GCM AUX CÔTÉS DES SOCIÉTAIRES

En 2019, Groupama Centre Manche a dû faire face à certains sinistres de grande ampleur. Le plus important d'entre eux fut l'incendie de l'usine Lubrizol, classée SEVESO "seuil haut", survenu à Rouen dans la nuit du 25 au 26 septembre. Face à cette situation, Groupama Centre Manche s'est engagé auprès des pouvoirs publics et des agriculteurs, en travaillant étroitement avec le ministère de l'agriculture, les services de l'État et les organisations professionnelles agricoles. Les services de gestion de la caisse régionale se sont également mobilisés pour accueillir toutes les demandes des sociétaires sinistrés et leur donner les conseils appropriés.



LA GOUVERNANCE

8 FÉDÉRATIONS
DÉPARTEMENTALES



CALVADOS
22
caisses locales



EURE
25
caisses locales



EURE-ET-LOIR
20
caisses locales



MANCHE
36
caisses locales



MAYENNE
41
caisses locales



ORNE
29
caisses locales



SARTHE
35
caisses locales



SEINE-MARITIME
29
caisses locales

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE GROUPAMA CENTRE MANCHE

18
administrateurs
dont
2
représentants des salariés

ADMINISTRATEURS DE GROUPAMA CENTRE MANCHE

2 481
administrateurs
animant
237
caisses locales

PRÉSIDENTE

Marie-Ange DUBOST

PRÉSIDENTS DÉLÉGUÉS

Alain HUET
Joël LAFONTAINE

VICE-PRÉSIDENTS

Dominique AUBIN
Denis CALIPEL
Michel FAUCON
Stéphane LABARRIÈRE
Sylvie LE DILLY
Marc LEPICARD

ADMINISTRATEURS

Thierry BLANCHARD
Laurence GAUBERT
Mélanie GOSSELIN
Jean-Michel HÉREAU
Marie-Claude LECOEUR
Françoise POTIER
Antoine ROUSÉE

ADMINISTRATEURS SALARIÉS

Sonia JEAN
Manuel CRÉPIN

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

237
caisses locales

7 COMMISSIONS POUR PRÉPARER LES DOSSIERS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

INSTITUTIONNELLE ET FORMATION

Président : Michel FAUCON

TECHNIQUE

Président : Marc LEPICARD

GESTION DES ACTIFS

Président : Dominique AUBIN

PRÉVENTION

Président : Stéphane LABARRIÈRE

DÉVELOPPEMENT

Présidente : Sylvie LE DILLY

PROSPECTIVE

Président : Denis CALIPEL

AGRICULTURE

Président : Joël LAFONTAINE

3 COMITÉS

COMITÉ DES RÉMUNÉRATIONS

Président : Denis CALIPEL

COMITÉ D'AUDIT, DES RISQUES ET DES COMPTES

Président : Denis CALIPEL

COMITÉ DES NOMINATIONS

Présidente : Marie-Ange DUBOST

LA GOUVERNANCE

9 MEMBRES
DU BUREAU



Marie-Ange DUBOST
Présidente



EURE-ET-LOIR

Alain HUET
Président délégué



ORNE

Joël LAFONTAINE
Président délégué



MANCHE

Denis CALIPEL
Vice-président



CALVADOS

Stéphane LABARRIÈRE
Vice-président



SARTHE

Sylvie LE DILLY
Vice-présidente



SEINE-MARITIME

Marc LEPICARD
Vice-président



EURE

Dominique AUBIN
Vice-président



MAYENNE

Michel FAUCON
Vice-président

DÉLÉGATION RÉGIONALE INSTITUTIONNELLE

CALVADOS



- BRISSET Pierre
- GAUBERT Laurence
- LABARRIÈRE Stéphane
- MESLIN François
- PIGNY Renaud
- VANDEVIVÈRE Jean-Noël

MAYENNE



- BESNIER François
- BLANCHARD Thierry
- DELATTRE Hervé
- FAUCON Michel
- GEMIN Jean-Claude
- LARDEUX Isabelle

EURE



- AUBIN Dominique
- BELLEMÈRE Mickaël
- GOSSELIN Mélanie
- LERDU Bruno
- MARRE Agnès
- VALET Jean-Michel

ORNE



- HERBELIN Alain
- LAFONTAINE Joël
- LECOEUR Marie-Claude
- MESLIN Rémy
- MEZZANIA Catherine
- PINEL Vincent

EURE-ET-LOIR



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

SARTHE



- LAUDE Julien
- LE DILLY Sylvie
- LEJARD Christophe
- POTIER Françoise
- RENARD Laurence
- TRIFAUULT Christophe

MANCHE



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

SEINE-MARITIME



- CARPENTIER Murielle
- DUBOURG Bertrand
- GUELLEC Christian
- LEPICARD Marc
- LEVILLAIN Guillaume
- ROUSÉE Antoine

MANAGEMENT

LE COMITÉ DE DIRECTION GÉNÉRALE



Pascal LOISEAU
Directeur général



Fabrice LEPIGEON
Directeur général adjoint



Florent POITTEVIN
DE LA FRÉGONNIÈRE
Secrétaire général



Sandrine LELIÈVRE
Directrice 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

Un changement s'est opéré en 2019 au sein du Comité de direction générale : Nicolas NAFTALSKI, Directeur général adjoint jusqu'au 14 juillet, a été remplacé par Fabrice LEPIGEON, à compter du 15 juillet.

ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT

RÉ-UNIS, UNE CRÉATION 100% GROUPAMA CENTRE MANCHE

Conçue pour accompagner les collaborateurs dans le réaménagement du site de gestion du Mans, la démarche RÉ-UNIS se diffuse depuis à l'ensemble des sites. Inédite, elle s'est classée dans le top 6 des succès du Groupe en 2019.

Le 11 juin 2019, près de 400 collaborateurs du site de gestion du Mans découvraient les 4 000m² de nouveaux locaux, entièrement réaménagés pour favoriser le travail collaboratif. Un environnement fait d'espaces partagés représentant une évolution majeure pour tous dans la façon de travailler. Ce changement, tout le monde y a été préparé et a été accompagné avec une autre innovation née de ce chantier : le projet **RÉ-UNIS**.

RÉ-UNIS, c'est une démarche d'accompagnement au changement qui a pour but de miser sur les idées des collaborateurs, pour s'approprier collectivement les nouveaux modes de travail. Pour ce faire, l'équipe **RÉ-UNIS** s'est appuyée notamment sur un réseau de correspondants pour informer et répondre aux questions des collaborateurs.

UNE DÉMARCHÉ AMBITIEUSE

Ainsi, en ce 11 juin, tout n'était pas entièrement nouveau puisque les collaborateurs avaient pu au préalable se familiariser avec le mobilier à travers un showroom.

RÉ-UNIS a aussi généré de nombreuses actions comme la mise en place de conférences d'inspiration, des « Happy Cleaning Days » et la création d'un *chatbot* (assistant virtuel) pour la localisation des salles de réunion. L'originalité s'est poursuivie jusqu'à la découverte des espaces, organisée sous la forme d'un escape game géant ! Le sens de la démarche, son caractère innovant et surtout la créativité des collaborateurs ont permis à **RÉ-UNIS** de se hisser parmi les 6 projets « Top Succès » du Groupe Groupama fin 2019, parmi 26 candidats. Cette démarche s'étend désormais à l'ensemble des sites, suivant une méthode désormais éprouvée.





1 300 collaborateurs impliqués dont 400 volontaires, 12 groupes de travail, plus de 160 actions planifiées. En 2019, le projet d'entreprise UNIS-VERS 2020 a accouché de nombreuses réalisations, innovations et réussites, générées grâce à la créativité de tous.

UNIS-VERS 2020

UNIS-VERS 2020 PRODUCTEUR DE SUCCÈS

UNIS-VERS 2020, ce sont tout d'abord trois objectifs tournés vers le développement et la satisfaction des sociétaires :

- **500 millions d'euros de chiffre d'affaires IARD***
- **300 000 sociétaires***
- **24% de sociétaires très satisfaits !**

Depuis sa genèse, une grande démarche collaborative dans laquelle les 1 300 collaborateurs ont pu s'investir, de nombreuses idées ont été concrétisées, rejoignant pour certaines celles qui ont été formulées par les élus GCM dans le cadre du projet territoires.

L'agence mobile, le nouveau programme de fidélité, les écrans TV dans les agences, la démarche **RÉ-UNIS**, le guide de l'administrateur ou encore l'amplification de la communication digitale sont quelques-unes des 160 actions estampillées **UNIS-VERS 2020**.

Aujourd'hui, 60% des projets sont réalisés ou en passe de se concrétiser, avec des effets visibles en matière de développement et de satisfaction des sociétaires.

*Hors Amaline

SATISFACTION DES SOCIÉTAIRES

UN NIVEAU REMARQUABLE ET INÉDIT

Indicateur phare de l'action des élus et des collaborateurs au quotidien, la satisfaction des sociétaires a de nouveau progressé en 2020. L'objectif UNIS-VERS 2020 des « 24% de très satisfaits » est dépassé !

L'année 2019 a été une année de croissance pour Groupama Centre Manche et aussi une année de performance sur la satisfaction de nos sociétaires.

Deux chiffres l'illustrent :

- **Chez les particuliers, 98% de nos sociétaires se déclarent satisfaits ou très satisfaits de la relation avec leur conseiller.**
- **Au cœur de cette satisfaction, notre proportion de sociétaires très satisfaits atteint 27%. Ce sont 3 points de plus qu'en 2018.**

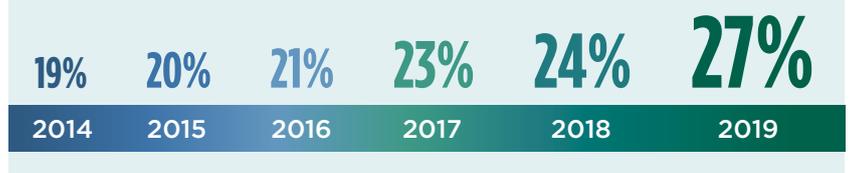
Dans ce domaine, la dynamique de GCM est solide et la progression continue depuis 2014 (voir illustration). Elle dépasse et anticipe l'objectif des 24% de sociétaires très satisfaits fixé dans le cadre d'UNIS-VERS 2020.

« *Maintenir voire améliorer ce très haut niveau de satisfaction sera désormais notre challenge* », explique Pascal Loiseau, directeur général.

CHEZ LES PARTICULIERS

UN TAUX DE TRÈS SATISFAITS

en progression depuis 2014



LA SATISFACTION

sur les autres marchés

PRO-TPE

83%

de satisfaits et très satisfaits

AGRI

92%

de satisfaits et très satisfaits

COLLECTIVITÉS

98%

de satisfaits et très satisfaits

CHIFFRES

CLÉS

CHIFFRE D'AFFAIRES TOTAL

(y compris AMALINE*)
IARD & VIE
AU 31/12/2019

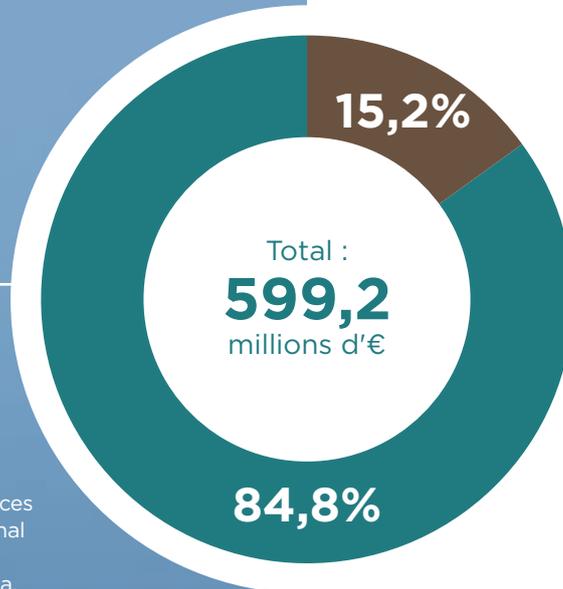
*AMALINE : L'exercice 2019 de Groupama Centre Manche est marqué par l'intégration, au travers du projet Eiffel, du portefeuille d'assurance Amaline. Validée par l'ACPR, cette intégration s'est traduite par 9 cessions de portefeuille de contrats d'assurances (en fonction de la territorialité du canal apporteur) vers chacune des caisses régionales métropolitaines Groupama.

Pour en savoir plus sur Eiffel, rendez-vous en page 21.

NOMBRE DE SOCIÉTAIRES IARD (hors AMALINE*)

289 856

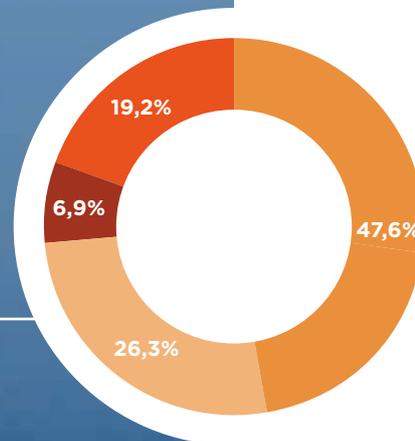
IARD : INCENDIES, ACCIDENTS & RISQUES DIVERS



Vie
91,3
millions €

Non vie
507,9
millions €

RÉPARTITION DU PORTEFEUILLE IARD PAR MARCHÉ



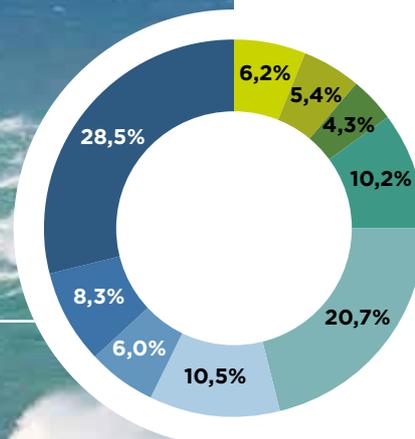
Particuliers
dont 27,4% de retraités

Exploitants agricoles

Pro TPE

Entreprises collectivités et associations

RÉPARTITION DU PORTEFEUILLE IARD PAR RISQUE



Risques divers

Récoltes

Tempête

Incendie

Santé

Assurance de personnes

Autres dommages

Responsabilité civile

Auto

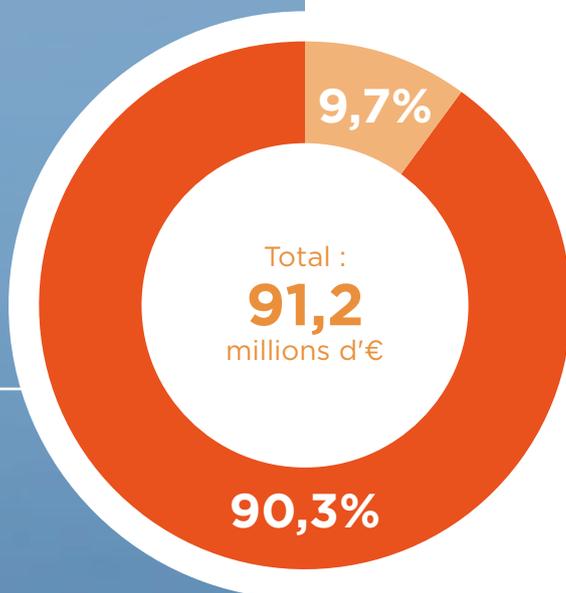
BANQUE

& VIE

NOMBRE
DE SOCIÉTAIRES
VIE

97 166

CHIFFRE
D'AFFAIRES
VIE
AU 31/12/2019



■ Prévoyance

8,8
millions €

■ Épargne retraite

82,4
millions €
dont 42,2% en UC

ASSURANCE VIE

● **139 820** contrats

● **1 947 millions d'€** d'encours

● **13 456** comptes ouverts au 31/10/2019

● **36 434** clients au 31/12/2019

● **115 millions** d'encours de dépôt
au 31/10/2019

● **123 millions d'€** d'encours de crédit
dont **43 millions d'€** de crédits immobiliers
au 31/10/2019

ACTIVITÉ BANQUE

INDICATEURS DE PROFITABILITÉ D'ACTIVITÉ

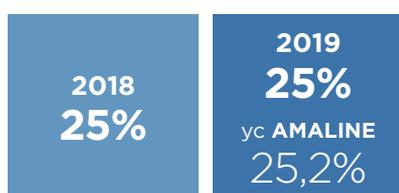
RAPPORT SINISTRES/COTISATIONS DE L'EXERCICE



RATIO COMBINÉ



FRAIS GÉNÉRAUX



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

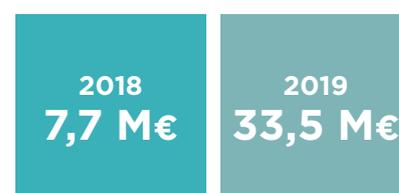
RÉSULTAT NET SOCIAL



soit **4,4%** des cotisations acquises sur l'exercice
soit **3,7%** des cotisations acquises sur l'exercice

INDICATEUR DE PROFITABILITÉ

(normes IFRS)



de contribution au résultat consolidé du Groupe

INDICATEURS DE SOLIDITÉ FINANCIÈRE

CAPITAUX PROPRES

(y compris le résultat de l'exercice)

2018
**725,5
M€**

2019
**751,3
M€**

RATIO DE SOLVABILITÉ

(y compris le résultat de l'exercice)

2018
380%

2019
401%

SITUATION DES PLACEMENTS AU 31/12/2019

(valeur nette comptable)

IMMOBILIER	117 M€	12%
ACTIONS ET ASSIMILÉES NON STRATÉGIQUES	90 M€	9%
ACTIONS STRATÉGIQUES	362 M€	36%
OBLIGATIONS	393 M€	40%
AUTRES	30 M€	3%
TOTAL	993 M€	100%

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**
19 176 artisans commerçants
ou prestataires de services
246 668 automobiles
223 261 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



SÉCURITÉ OUEST SERVICES



Chiffre d'affaires

TÉLÉ SÉCURITÉ DES BIENS	2 159 814 €
TELE ASSISTANCE DES PERSONNES	239 034 €
OBJETS DE PUBLICITÉ ET DE PRÉVENTION	467 148 €
TOTAL PRODUITS EXPLOITATION	2 865 996 €

Nombre d'installations et d'alarmes raccordées au 31/12/2019 : **5 584**

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	939 078 €	1 771
GRAND PUBLIC	369 693 €	2 436
PERMIS À POINTS	35 788 €	289
AUTRES RECETTES	1 670 €	
TOTAL	1 346 229 €	4 496

INDICATEURS RESSOURCES HUMAINES EFFECTIFS CDI AU 31/12/2019

1 277

NOMBRE D'EMBAUCHES (CDI)

80

dont 48 dans
des fonctions commerciales.

MOBILITÉS

131

mobilités internes
en 2019.

FORMATION

1 363

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

Investissement formation :
6,8% de la masse salariale
soit 3,45 M€.

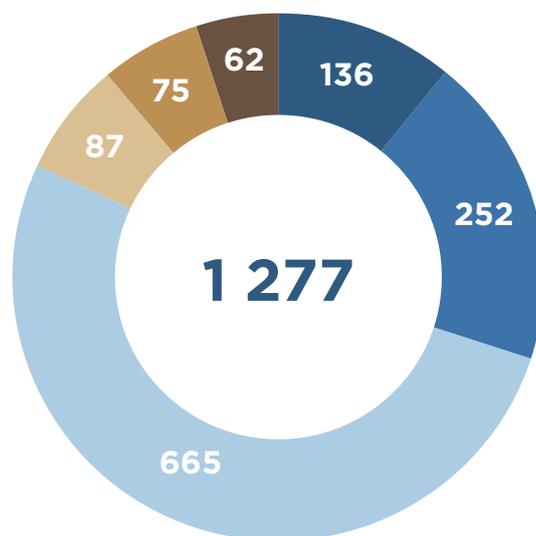
INDICE ÉGALITÉ HOMMES-FEMMES

85

C'est, sur 100, le résultat de l'index 2019.
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 résultats.

RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR DIRECTION



- 10,65% Assurance
- 19,73% Opérations
- 52,08% Développement
- 6,81% Finances, pilotage et risques
- 5,87% Organisation des systèmes d'information
- 4,86% Autres directions

RESSOURCES
HUMAINES

GESTION DES SINISTRES

ISI ACCÉLÉRATEUR DE SATISFACTION

Projet majeur pour le Groupe Groupama, Innovation Service Indemnisation (ISI), nouvel applicatif de gestion des sinistres, a été développé et déployé par Groupama Centre Manche en novembre 2019. L'efficacité de cet outil fait déjà ses preuves.

Le nouvel applicatif de gestion des sinistres a été déployé avec succès par GCM en tant que caisse référente et leader. ISI, c'est :

- **L'amélioration de la satisfaction client suite à la survenance d'un sinistre, notamment lors de la déclaration, de la prise en charge et du suivi.**
- **Une meilleure efficacité opérationnelle pour placer le conseil au cœur de la relation client.**

ISI, c'est une multitude de fonctionnalités et d'avantages. Le sociétaire a ainsi la

possibilité de déclarer puis suivre l'avancement de la gestion de son sinistre. Il peut déposer des documents utiles à cette gestion (photos, factures, devis, constat...). Par exemple, avec son smartphone, le sociétaire prend une photo qu'il peut ensuite déposer directement dans son suivi de sinistre, via son application ou son espace client. Pour réseau commercial, le suivi du client permet de visualiser les informations en temps réel. Enfin, ISI est un outil efficace pour le gestionnaire qui peut se placer davantage dans un rôle de conseil au sociétaire... et ainsi lui apporter satisfaction.



EIFFEL LA RECONNAISSANCE DU SAVOIR-FAIRE DE NOTRE CAISSE RÉGIONALE

LA PREMIÈRE CAISSE LOCALE ENTREPRISES, COURTAGES ET PARTENARIATS DE GROUPAMA CENTRE MANCHE

Le 14 octobre 2019, la fusion de la caisse locale Entreprises 14 et de la caisse locale OPA 50 a donné naissance à la nouvelle caisse locale à objet spécialisé (CLOS) de Groupama Centre Manche. Cette caisse locale à rayonnement régional, imaginée dans le cadre de Fil d'Ariane et du projet Eiffel, a vocation à regrouper l'ensemble des risques entreprises et associations de plus de 10 salariés, le courtage, les collectivités sous appels d'offres et les partenariats.

Suite au changement de modèle d'Amaline, GCM accueille cette année les assurés Amaguiz et Renault DIAC. Explications.

Eiffel, c'est le projet qui gère l'impact du changement de modèle d'Amaline, devenu un courtier au 31 décembre 2019. Conséquence de ce changement au 1^{er} 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 notre caisse régionale se voit confier en outre le portefeuille du partenariat Renault DIAC.

GCM accueille ainsi en 2020 :

- **les anciens assurés web Amaguiz qui résident sur le territoire de Groupama Centre Manche. Concrètement, pour GCM, cela signifie un nouveau portefeuille de 4 627 habitations et 4 903 autos pour une valeur de 1,7 million d'euros de chiffre d'affaires.**
- **Les anciens et nouveaux assurés issus du partenariat qu'Amaline a noué avec Renault DIAC. Ils seront intermédiés par Amaline « courtage et services » et assurés par Groupama Centre Manche via la caisse locale entreprises, courtage et partenariats de GCM. Cela représente 1 680 habitations, 32 181 autos, pour une valeur totale de plus de 17 millions d'euros.**

Le projet Eiffel englobe l'ensemble des aspects juridiques, RH, informatiques, métiers pour sécuriser et pérenniser cet accueil. Il s'agit d'un véritable succès pour GCM, reconnu pour l'excellence de sa gestion des sinistres.

DYNAMIQUE MUTUALISTE

ÉLUS 3.0 UNE APPLICATION POUR CONNECTER ÉLUS ET RÉSEAU COMMERCIAL

Après le guide de l'administrateur, les élus GCM disposent d'un nouvel outil pour les accompagner au quotidien. L'application Élus 3.0, pour laquelle GCM est caisse pilote, facilitera notamment la recommandation auprès des conseillers commerciaux.

Au quotidien, sur le terrain, le travail main dans la main des élus et conseillers commerciaux constitue l'atout du modèle mutualiste de Groupama. L'application Élus 3.0, pour laquelle GCM est caisse pilote, permet à la fois d'accompagner les élus dans leurs missions et de faciliter la transmission d'informations au réseau commercial.

Chaque élu peut désormais interagir facilement avec un conseiller commercial,



pour un prospect ou un sociétaire avec les services « Faire une recommandation » et « Faire une réclamation ». Il peut également consulter les chiffres-clés de sa caisse locale.

De son côté, le conseiller commercial suit directement dans les outils métiers les recommandations ou réclamations.



LES FONCTIONNALITÉS POUR L'ÉLU

- Il peut interagir facilement avec un conseiller commercial, pour un prospect ou un sociétaire avec les services « Faire une recommandation » et « Faire une réclamation ».
- Il peut consulter les chiffres-clés de sa caisse locale.
- Il peut consulter ses données personnelles.

L'application Élus 3.0 sera naturellement évolutive et s'enrichira de nouvelles fonctionnalités en 2020.



GROUPAMA 3^E MARQUE EN PRÉSENCE À L'ESPRIT

Un baromètre sur la santé de la marque est sorti fin 2019. Les résultats sont bons pour GCM. Sur le territoire de GCM,

Groupama est devenu la 3^e marque d'assurance en présence à l'esprit. À titre de comparaison, nous étions 6^e en 2018.

Ce top 3, c'est donc une bonne nouvelle car en moyenne un Français est capable de citer 3,5 marques d'assurance. Si une marque n'apparaît pas dans les 3 premières, elle n'existe donc pas dans l'esprit du consommateur ! En comparaison, c'est comme si un site internet n'apparaissait pas sur la première page des résultats Google, sa visibilité devient dès lors infime. L'objectif de la caisse régionale est donc de rester sur ce podium et bonifier cette présence à l'esprit : c'est-à-dire choisir Groupama plutôt qu'un autre assureur. Et là, d'autres facteurs peuvent faire la différence, comme la qualité de service et l'accueil en agence.

ENGAGEMENTS DE SERVICE SANTÉ DÉFI RELEVÉ POUR GCM !

L'année 2019 a été marquée par l'excellente performance de GCM sur les engagements de service « Santé ». En effet, le pôle santé gère 2 engagements de service Groupama : traiter les prises en charge hospitalières dans un délai de 24 heures et traiter les devis dans un délai de 48 heures. À la communication des résultats au 30 septembre 2019, GCM se classait 2^{ème} des caisses régionales, avec 99% des prises en charge hospitalières traitées en 24h (pour 120 prises en charge traitées par jour) et 97 % des devis traités en 48h (pour 90 devis traités par jour).



GROUPAMA FDJ NOUVEAU CAP ET AMBITION INTACTE



Les performances de Thibaut Pinot et de l'Équipe cycliste Groupama-FDJ sur le Tour de France 2019 figurent parmi les plus belles émotions sportives de l'année. En 2020, pour faire de la formation tricolore l'une des meilleures du monde, Groupama a renouvelé son engagement auprès de l'Équipe cycliste Groupama-FDJ jusqu'en 2024.

Le début de la saison 2020 de l'Équipe cycliste Groupama-FDJ a été marqué par la 500^e victoire de son histoire. Une nouvelle ligne au palmarès de la meilleure équipe tricolore. Ces performances de très haut niveau et la qualité du travail entrepris par Marc Madiot, le manager général, son équipe et ses coureurs depuis deux saisons ont naturellement incité Groupama et FDJ à prolonger leur soutien à l'équipe pour quatre années supplémentaires, de 2021 à 2024.

Cet engagement doit permettre à la formation de viser les objectifs sportifs les plus ambitieux. Ce partenariat de long terme a permis d'offrir aux leaders, Thibaut Pinot

et Arnaud Démare, des conditions optimales pour briller au plus haut niveau. L'équipe a pu recruter des renforts de premier plan, avec l'arrivée notable de Stefan Küng, et a accompagné l'émergence d'une nouvelle génération extrêmement prometteuse, comme en témoignent les performances remarquées de David Gaudu et Valentin Madouas.

FORMER LES CHAMPIONS DE DEMAIN

Ce soutien, inédit dans le monde du cyclisme par sa durée permet de structurer la gouvernance de l'équipe et de confirmer sa capacité de détection, de formation et

d'intégration des jeunes talents, qui est l'une de ses marques de fabrique. En janvier 2019, une équipe réserve de niveau continental - « La Conti » - a été créée sur le modèle d'une académie. Son objectif est d'y former les champions de demain, signe d'une équipe tournée vers l'avenir.

Les résultats sont au rendez-vous et l'équipe a touché le cœur des Français. Le Tour de France 2019, d'une rare intensité sportive et émotionnelle, a ouvert de nouvelles perspectives. L'Équipe cycliste Groupama-FDJ est désormais prête à passer un nouveau cap.

EN CHIFFRES

L'IMPACT DU TOUR DE FRANCE 2019 POUR LA MARQUE GROUPAMA

- + 197 % de visibilité en TV par rapport à 2018.
- + 183 % de visibilité en presse nationale par rapport à 2018.
- 12 « unes » du journal l'Equipe en un mois (1 seule en 2018).
- 55 « unes » faisant apparaître Groupama (21 en 2018).

En résumé, ce sponsoring fait rayonner la marque Groupama au-delà de toutes les espérances et l'engagement constaté dans nos territoires confirme ces données chiffrées.



**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

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
la vraie vie s'assure ici