

# Rapport de gestion

---

## 2025



# Sommaire

<b>Gouvernance</b>	p.3
<b>Commentaires sur les comptes de l'exercice</b>	p.9
<b>Actualités, faits marquants et perspectives</b>	p.15
<b>Lexique</b>	p. 24

# La Gouvernance

## Le Conseil d'administration

### Composition

Les 16 administrateurs élus par l'assemblée des Caisses locales sociétaires sont issus, en nombre égal, de chacun des 8 départements qui constituent le ressort géographique de la Caisse. Leur mandat est de 6 ans, et renouvelable par moitié tous les 3 ans.

Deux autres administrateurs sont élus par les salariés. L'un est désigné par les cadres et l'autre par les employés pour un mandat de 3 années civiles. Les élections ont eu lieu en 2025, les administrateurs élus ont pris leur mandat à compter du 1er janvier 2026.

Le Conseil nomme, pour une période de 2 ans, un bureau. Celui-ci est composé de 9 membres, comprenant un président, 1 ou 2 présidents délégués, 6 vice-présidents. Madame Sylvie Le Dilly en assure la Présidence depuis le 14 mai 2020.

En 2021, le conseil d'administration du 28 mai a, par ailleurs, sur proposition du comité d'éthique et des nominations du 21 mai 2021, pris acte du maintien d'un seul président délégué en la personne de Denis CALIPEL.

Le Conseil d'administration a subi des changements en 2025 à la suite du départ de 2 administrateurs atteints par la limite d'âge : Joël Lafontaine et Michel Faucon.

### **Le conseil d'administration au 31/12/2025**

La liste des membres du Conseil en exercice, la date des fins de mandat et des informations personnelles sont rapportées dans le tableau ci-après :

Nom-Prénom	Année naissance	Fonction	Année renouvellement	Fédération de référence
LE DILLY Sylvie	1967	Présidente	2027	72
CALIPEL Denis	1971	Président Délégué	2030	50
LABARRIERE Stéphane	1976	Vice-Président	2027	14
AUBIN Dominique	1964	Administrateur	2030	27
LECOMTE Dominique	1963	Vice-Président	2030	28
BLANCHARD Thierry	1965	Vice-Président	2027	53
EDON BOISGONTIER Nathalie	1975	Vice-Présidente	2027	61
POTIER Françoise	1964	Vice-Présidente	2030	72
AUBRY EDOUARD	1967	Vice-Président	2027	76
LAMY Delphine	1973	Administratrice	2030	14
GOSSELIN Mélanie	1979	Administratrice	2027	27
DOS REIS CABARET Marie Paule	1971	Administratrice	2027	28
HURAUULT Brigitte	1964	Administratrice	2027	50
SABLE Séverine	1975	Administratrice	2030	53
MESLIN Rémy	1961	Administrateur	2030	61
VAN ELSLANDE Anne Laure	1974	Administratrice	2030	76
Cyril GOHIER	1987	Invité permanent	2030	72
Laurence CAP	1969	Administratrice salariée	2027	
Laetitia MARGUERITE	1982	Administratrice salariée	2027	

## **Fonctionnement**

Le Conseil d'administration de Groupama Centre Manche s'est réuni 11 fois en 2025.

La **Délégation régionale institutionnelle** (DRI) est constituée de 64 élus, 2 administrateurs salariés et 8 membres par département. Ses principales missions sont :

- La représentation de tous les territoires de chaque département,
- La représentation dans les différentes instances et OPA de chaque département,
- La contribution aux travaux des commissions du conseil de GCM,
- L'animation des assemblées générales des caisses locales.

Cette instance s'est réunie 3 fois en 2025 :

- Les 27 et 28 mars
- Les 12 et 13 juin
- Les 13 et 14 novembre

Pour l'examen des dossiers qui lui sont soumis, le Conseil s'appuie sur les études préparatoires réalisées par **4 commissions permanentes spécialisées** :

- La commission de gestion des actifs,
- La commission agriculture,
- La commission institutionnelle, formation, prévention et communication,
- La commission développement, prospective et offre.

Dans leur domaine respectif de compétence, elles ont été notamment chargées, par le conseil ou le Président, de préparer les dossiers soumis à la décision du Conseil sur :

- Les comptes prévisionnels de l'exercice et les rapports relatifs, notamment, à la solvabilité et au contrôle interne,
- La planification stratégique opérationnelle,
- Le plan d'action commercial,
- Les offres de produits,
- Les évolutions tarifaires,
- Le fonctionnement institutionnel,
- Les actions de formation pour les élus,
- Les placements et les actifs immobiliers,
- Les opérations de prévention grand public.

La commission gestion des actifs s'est réunie 2 fois en 2025. Les autres commissions se sont réunies 2 fois en 2025.

Le Conseil d'administration délègue également certaines missions à 3 comités spécialisés : le Comité des rémunérations, le Comité d'audit, des risques et des comptes et le Comité d'éthique, de durabilité et des nominations.

**Le Comité des rémunérations**, chargé de formuler des propositions relatives à la rémunération des mandataires sociaux, aux indemnisations de frais et de temps passé des administrateurs s'est tenu le 28 janvier 2025.

Les indemnités allouées aux administrateurs, pour temps passé, ont été de 258 563 € au total en 2025. Ce montant respecte l'enveloppe de 365 000 € validée par l'assemblée générale conformément à l'article 24 des statuts. En parallèle, 53 776 € de remboursements de frais ont été enregistrés.

**En 2025, le comité d'audit, des risques et des comptes** comportait 5 membres choisis parmi les présidents délégués et les vice-présidents, ainsi que le Directeur Général Adjoint en charge de la Direction finance, pilotage et risques, le Secrétaire Général et les titulaires des 4 fonctions clés.

Ce comité, présidé par Denis Calipel s'est réuni 4 fois en 2025, les 6 mars, 6 juin, 9 septembre et 6 novembre. Il a pu examiner notamment l'évaluation des risques opérationnels, d'assurance et financiers, l'activité d'audit interne, les comptes de l'exercice et les dispositifs en faveur de la qualité des données, ainsi que pour la protection de la clientèle.

**Le comité d'éthique, de durabilité et des nominations** a pour mission générale de s'assurer que le conseil d'administration satisfait aux exigences réglementaires et à celles de l'autorité de contrôle en matière de compétence individuelle et collective, de parité hommes - femmes, tout en recherchant une ouverture et un équilibre entre les professions et les catégories d'âge.

Ce comité d'éthique et des nominations est composé du Président du conseil d'administration de GCM, des présidents délégués et des vice-présidents de GCM. Il est présidé par le Président du conseil d'administration. Le Directeur Général n'est pas membre de droit du comité. Il peut néanmoins être appelé par le Président du comité ou une majorité du comité à participer à tout ou partie des travaux. Le Secrétaire Général est membre de droit du comité, sans droit de vote, et propose un « mémo des échanges en séance » pour un usage strictement interne aux membres du comité.

Le comité s'est réuni 2 fois en 2025, le 30 avril et le 4 septembre. Il a notamment eu comme enjeu la nomination de nouveaux administrateurs régionaux, un rappel sur la procédure réglementaire à respecter, la désignation d'administrateurs pour le cycle JRM, les dossiers particuliers de certains élus et sociétaires, des points sur la gouvernance institutionnelle (administrateurs stagiaires et présidence déléguée), la candidature au mandat d'administrateur national, l'auto-évaluation des compétences des administrateurs régionaux et compétence collective du conseil d'administration.

## **1-Les commissaires aux comptes**

Le mandat du cabinet Price Waterhouse Coopers, 63 rue de Villiers 92000 Neuilly-sur-Seine, représenté par Monsieur Sébastien Arnault a pris effet lors de l'assemblée générale du 11 mai 2023 pour une durée de 6 ans. Les honoraires de certification des comptes s'élèvent à 147 696 € TTC.

## **2- La Direction générale**

La Direction générale est exercée par un directeur général nommé par le Conseil d'administration. Il s'agit de Monsieur Pascal Loiseau, nommé par le Conseil du 28 février 2014 et qui a pris ses fonctions le 1er juillet 2014. Le Directeur général tient ses pouvoirs de la loi, dans les limites fixées chaque année par le Conseil d'administration.

Le Directeur général est assisté par un comité de direction générale, dont il a nommé les membres qui ont reçu de sa part les délégations de pouvoirs utiles.

## **3 - Les comités de risque**

Les comités de risque, qui associent les directeurs propriétaires de risque aux cadres et fonctions clés concernées, sont animés par le responsable de la gestion des risques et reportent au comité de risque général qui implique tout le comité de direction générale.

Il s'agit du comité des risques assurance, qui s'est réuni les 27 janvier, le 28 avril, le 8 septembre et 3 novembre 2025.

D'autre part, le comité des risques opérations s'est réuni les 27 janvier, le 28 avril, le 8 septembre et 3 novembre 2025.

Puis, le comité des risques financiers s'est réuni les 19 avril, 19 juin, 19 juillet, 18 septembre, 18 octobre, 15 novembre et 13 décembre 2025.

Enfin, le comité des risques CDG s'est réuni les 21 mai, 7 octobre et 25 novembre 2025.

## **4 - Dirigeants effectifs et fonctions clés**

Par délibération du Conseil d'administration en date du 10 décembre 2015, le Conseil d'administration a constaté que Monsieur Pascal Loiseau est dirigeant effectif de droit en sa qualité de mandataire social.

Le Conseil d'administration du 29 mars 2024 a désigné Nadia Roignant-Creis, en qualité de dirigeant effectif à compter du 1er avril 2024. En tant que directrice assurances et risques, elle est responsable des services suivants : la gestion des risques, la conformité, le contrôle permanent et Lab FT, ainsi que l'audit.

L'ACPR a validé leurs désignations en tant que dirigeants effectifs.

D'autre part, les 4 fonctions clés définies par les textes de Solvabilité 2 ont été assumées en 2025 par les personnes suivantes, dûment enregistrées à ce titre auprès de l'ACPR :

- Xavier Cibois pour la fonction gestion des risques,
- Géraldine Delahaye pour la fonction vérification de la conformité
- Julie Lecluse pour la fonction audit interne, remplacée durant son absence temporaire par Nadia Roignant-Creis
- Magali Lambert pour la fonction actuarielle.

## **5 - Les caisses locales**

Suite à des fusions intervenues en 2024, le nombre de caisses locales s'établit à 209 au 1er janvier 2025, réparties sur les 8 départements.

# Commentaires sur les comptes de l'exercice

## Le compte de résultat

Les cotisations acquises tous exercices atteignent 633,0 M€ soit une progression de 4,6% comparativement au 31 décembre 2024.

La sinistralité tous exercices hors variations des autres provisions techniques (S/C -0,6%) atteint un ratio S/C de 71,2% et augmente donc de 3,5 points par rapport au 31 décembre 2024.

Elle se compose :

- Du S/C de l'exercice courant, ce dernier augmente de 9,2 points à 77,1%, dont :
  - o 55,0% de sinistralité attritionnelle, soit une baisse de 2,3 points vs décembre 2024,
  - o 17,3% de sinistralité climatique, soit une hausse de 9,1 points, notamment due à 2 évènements conséquents de grêle en juin,
  - o 4,9% de charge de sinistralité grave, soit une hausse de 2,4 points vs décembre 2024, dont une charge de 8,4 M€ (1,3 point) liée aux évènements de juin.
- Des variations sur antérieurs aboutissant à des dégagements nets pour 35,9 M€ , soit 5,7% des cotisations acquises.

Face à cette sinistralité, le solde net de réassurance CR+CL constitue une charge de -35,1M€ (5,5% de nos cotisations acquises), soit une variation de +38,8M€ par rapport à décembre 2024. Ce solde comprend une charge plus faible sur exercice courant en lien avec une part importante de la sinistralité climatique réassurée. En complément, le solde de rétrocession soit +3,9M€ est en baisse de 7,1M€ par rapport à décembre 2024.

**L'agrégation de ces différents postes constitue une marge technique nette non-vie (hors frais de gestion de sinistres) de 154,9 M€ soit une hausse de +21,7 M€ par rapport à celle de décembre 2024 (+16,3% vs N-1). Elle s'affiche en proportion à 24,5% des cotisations acquises tous exercices contre 22,0% l'an dernier.**

**Les frais généraux CR+CL yc intéressement atteignent 149,6 M€,** représentant un ratio de 23,6% et sont en valeur absolue en hausse de 8,3 M€ soit +5,9% comparativement à décembre 2024. Il est à noter que la composante structurelle de ce même ratio diminue, passant de 22,1% à 21,7% des cotisations acquises entre décembre 2024 et décembre 2025.

**Le ratio combiné (CR+CL) en méthode additive atteint 97,6%, une baisse de 2,1 points par rapport au 31 décembre 2024 traduisant un gain de rentabilité économique net de nos coûts d'exploitation sur l'activité d'assurance non-vie.**

Le résultat comptable issu des actifs financier et immobilier s'affiche à 20,2 M€ au 31/12/2025 vs 22,9 M€ au 31/12/2024. Le stock de plus-values latentes est conjointement en hausse de 8,5 M€ sur un an glissant (9M€ hors actifs stratégiques) au 31 décembre 2025.

Fort de l'ensemble de ces éléments, le résultat net social de la caisse régionale après impôts s'établit donc à 22,8 M€ contre 16,7 M€ en décembre 2024 soit une hausse de 6,1 M€.

## Bilan simplifié

Les fonds propres progressent de 20,6 M€, affichant dorénavant près de 836 M€.

M€									
	Réel 2023	Réel 2024	Réel 2025	Réel 2025 / Réel 2024		Réel 2023	Réel 2024	Réel 2025	Réel 2025 / Réel 2024
Immobilisations incorporelles	13,4	12,8	12,2	-3,9	Capitaux propres	800,5	815,3	835,9	20,6
Actifs de placements	715,8	757,9	811,0	53,1	dont résultat	2,0	16,7	22,8	6,0
Titres de participation	460,2	507,4	484,2	-23,2	Provisions pour risques & charges	4,4	4,9	5,7	0,9
Part des réassureurs / PT	458,4	432,1	440,4	8,3	Provisions techniques brutes	913,3	895,9	917,1	21,2
Créances	126,3	133,7	178,5	76,1	Dettes de financement	0,0	0,0	0,0	0,0
Autres actifs	40,7	12,9	1,0	-10,9	Autres dettes	96,6	140,7	168,5	56,8
<b>Total</b>	<b>1 814,8</b>	<b>1 856,7</b>	<b>1 927,2</b>	<b>99,5</b>	<b>Total</b>	<b>1 814,8</b>	<b>1 856,7</b>	<b>1 927,2</b>	<b>99,5</b>

## Répartition des placements

La répartition des actifs à fin 2025 est conforme aux limites de risque validées par la direction générale et le conseil d'administration.

SITUATION DES PLACEMENTS	31/12/2025 (En K€)						Variation 2025 vs 2024 (En K€)					
	VNC		Valorisation		PMVL		VNC		Valorisation		PMVL	
	montant	%	montant	%	montant	%	montant	%	montant	%	montant	%
TOTAL IMMOBILIER	112 873	9%	188 143	14%	75 270	147%	- 6 132	-20%	- 734	-2%	5 398	63%
TOTAL ACTIONS	705 508	54%	709 384	53%	3 876	8%	33 944	113%	37 621	97%	3 676	43%
TOTAL OBLIGATIONS	412 526	32%	384 576	28%	- 27 951	-55%	2 356	8%	1 824	5%	- 531	-6%
TOTAL TRESORERIE	-	0%	-	0%	-	-	-	0%	-	0%	-	0%
TOTAL PRETS ET DEPOTS	68 904	5%	68 904	5%	-	-	- 108	0%	- 108	0%	0	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1 299 811</b>	<b>100%</b>	<b>1 351 007</b>	<b>100%</b>	<b>51 195</b>	<b>100%</b>	<b>30 059</b>	<b>100%</b>	<b>38 604</b>	<b>100%</b>	<b>8 543</b>	<b>100%</b>

## Informations sur le délai de paiement des dettes fournisseurs :

Article L441-6-1 du code du commerce, modifié par loi n°2012-387 du 22 mars 2012 - art. 120.

Au 31/12/2025, le montant total des dettes fournisseurs est de 270 462,13 €.

Ces dettes se décomposent comme suit :

- Soit 90 019,54 € de factures reçues non réglées dont le terme est échu et dont le détail par antériorité figure dans le tableau ci-après ;
- Soit 177 222,01 € exigibles à moins de 30 jours ;
- Soit 2 311,80 € exigibles de 31 à moins de 60 jours ;

- Soit 908,73 € exigibles plus de 61 jours.

En application de la circulaire de la Fédération Française de l'Assurance du 22 mai 2017, les informations qui figurent dans les tableaux n'intègrent pas les opérations liées aux contrats d'assurance et de réassurance.

Modèle type de tableaux utilisés pour présenter les informations relatives aux délais de paiement des fournisseurs et des clients mentionnés à l'article D. 441-4 du Code de commerce														
Factures reçues et émises non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu (tableau prévu au I de l'article D. 441-4 du code de commerce)														
Article D. 441 I. - 1° du Code de commerce : Factures <b>reçues</b> non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu							Article D. 441 I. - 2° du Code de commerce : Factures <b>émises</b> non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu							
	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)		
<b>(A) Tranche de retard de paiement</b>														
Nombres de factures concernées	0						67	0						19
Montant total des factures concernées (préciser HT ou TTC)	0,00 TTC	7 355,54 TTC	-3 885,55 TTC	-11 102,03 TTC	97 662,18 TTC	90 019,54 TTC	0,00	2 145,00 TTC	11 476,36 TTC	769,34 TTC	49 715,13 TTC	64 105,83 TTC		
Pourcentage du montant total des achats de l'exercice (préciser HT ou TTC)	0,00% TTC	0,01% TTC	0,00% TTC	-0,01% TTC	0,07% TTC	0,07% TTC								
Pourcentage du chiffre d'affaires de l'exercice (préciser HT ou TTC)							0,00%	0,06% TTC	0,32% TTC	0,02% TTC	1,40% TTC	1,80% TTC		
<b>(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées</b>														
Nombre de factures exclues	4						0							
Montant total des factures exclues (préciser HT ou TTC)	14 225,25 TTC						0,00							
<b>(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal - article L. 441-6 ou article L. 443-1 du Code de commerce)</b>														
Délais de paiement utilisés pour le calcul des retards de paiement	- Délais contractuels : (précisez) - Délais légaux (préciser)  <b>Conditions de paiements à GCM:</b> Immédiat dans les 27 jours sans déductions jusqu'au Fin du mois suivant sans déduction dans les 57 jours sans déduction						- Délais contractuels : (précisez) - Délais légaux (préciser)  <b>Conditions de paiements à GCM:</b> Immédiat Prélèvement le 8 du mois Virement le 8 du mois							

## L'activité VIE

Les primes émises évoluent de + 14,3% sur la partie Epargne / Retraite et Prévoyance individuelles et atteignent 131,9 M€, en croissance homogène sur ces 3 métiers.

	2024	2025	N / N-1
<b>Primes émises - Métiers individuels</b>			
Epargne individuelle	91 760	104 714	14,1%
Retraite individuelle	14 795	17 387	17,5%
Prévoyance individuelle	8 843	9 802	10,9%
<b>Total</b>	<b>115 398</b>	<b>131 904</b>	<b>14,3%</b>

Le taux d'UC Epargne et retraites individuelles sur primes émises évolue de -6,5 pts, atteignant 41,0% avec une dynamique hétérogène entre épargne et retraite, respectivement -7,9 pts et +1,3 pts. Le taux d'UC sur production est de 38,6%. Le taux d'UC Epargne et Retraites Individuelles sur production est de 48,9% en baisse de 2,6 pts sur une année, dont -3,0 pts en Epargne et -0,3 pts en Retraite. Le taux d'UC Epargne et retraites individuelles sur encours est de 30,8% en amélioration de 2,3 pts dont +2,3 pts en Epargne et +3,8 pts en Retraite.

	2024	2025	N / N-1
<b>Taux d'UC</b>			
Epargne individuelle	43,7%	35,8%	-7,9%
Retraite individuelle	71,2%	72,5%	1,3%
<b>Total</b>	<b>47,6%</b>	<b>41,0%</b>	<b>-6,5%</b>

## L'activité Banque

A fin décembre 2025, Groupama Centre Manche a intermédié 804 dossiers de prêts bancaires auprès de Franfinance, représentant un total de 10 741 k€ (Données à fin décembre 2025).

## Certificats mutualistes

Au 31 décembre 2025, 5 516 souscriptions de certificats mutualistes avaient été servies, pour un montant de 3 803 k€. Ces souscriptions comprennent 5 087 demandes de distribution en certificats mutualistes pour un total de 1 279 k€. Les rachats honorés ont été de 2 985 k€ pour 257 demandes.

## Indicateurs Ressources humaines

	2023	2024	2025
<b>1. Evolution des effectifs :</b>			
Effectifs CDI au 31/12	1 314	1 332	1 365
<b>2. Formation :</b>			
Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation	8,70%	8,90%	7,90%
<b>3. Recrutement :</b>			
Embauches externes	110	117	116
CDD devenus CDI	19	34	29
Mobilités Groupe	2	5	5
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>156</b>	<b>150</b>

## Proposition d'affectation du résultat

Libellé	Débit N	Débit N-1
Report à nouveau précédent débiteur		
Déficit de l'exercice		
Affectation aux autres réserves	20 696	1 256
Rémunérations versées aux sociétaires /certificats mutualistes	2 064	2 144
Report à nouveau (bénéfice)		12 086
<b>TOTAL</b>	<b>22 760</b>	<b>16 742</b>
Libellé	Crédit N	Crédit N-1
Report à nouveau précédent créditeur		
Bénéfice de l'exercice	22 760	16 742
Prélèvement sur réserves		
Report à nouveau (perte)		
<b>TOTAL</b>	<b>22 760</b>	<b>16 742</b>

## Résultats financiers des cinq derniers exercices

NATURE DES INDICATIONS	2021	2022	2023	2024	2025
I. Situation financière en fin d'exercice					
a) Capital social	58 273	58 402	58 402	58 402	58 402
b) réserves (avant affectation du résultat)	714 988	731 590	740 059	740 127	754 724
II. Opérations et résultats de l'exercice					
a) Cotisations de l'exercice	550 430	568 153	602 806	624 807	652 426
b) Résultat Technique (ou d'exploitation)	14 229	3 505	-3 764	10 027	24 724
c) Impôts sur les sociétés	-8 945	466	-1 822	-1 205	-5 318
d) Résultat Net Comptable	17 706	10 187	2 048	16 742	22 760
III. Personnel					
a) Nombre de salariés	1 400	1 404	1 416	1 439	1 463
b) Montant de la masse salariale brute	60 024	55 037	57 884	65 216	69 617
c) Montant des charges sur salaires	34 017	33 479	34 416	38 607	43 476

# Actualités, faits marquants et perspectives

Dans un environnement géopolitique marqué par les tensions au Moyen-Orient, notre société a démontré la solidité et la résilience de son modèle au travers de résultats particulièrement robustes. Elle demeure pleinement en capacité de faire face à cet environnement incertain, s'appuyant sur des ressources et une flexibilité financières adaptées.

## 1-Le projet d'entreprise Inventons2027 impulse une nouvelle dynamique

**Lancé à l'automne 2024 en lien avec la nouvelle feuille de route du Groupe, le projet d'entreprise de Groupama Centre Manche a pleinement pris son envol en 2025 avec le déploiement de nombreux projets qui portent déjà leurs fruits.**

- **Deux axes majeurs**

Le projet d'entreprise s'appuie sur deux axes majeurs : créer des expériences clients mémorables et cultiver la puissance du collectif.

«Cultiver la puissance de notre collectif», cela signifie travailler sur la simplification des process, de l'organisation, sur l'autonomie, la délégation ainsi que les actions qui ressortent du **Baromètre Opinion Groupe**.

«Créer des expériences clients mémorables»: en proposant des expériences positives qui restent en mémoire et qui donnent aux clients l'envie de nous recommander et de parler positivement de Groupama. Des points réguliers sont réalisés avec les instances décisionnelles de GCM.

- **Des objectifs chiffrés**

Pour la Caisse régionale, le projet d'entreprise Inventons2027 doit également être mesurable. Les objectifs sont les suivants :

- Atteindre un Chiffre d'affaires IARD de 700 millions d'euros,
- Dépasser les 300 000 sociétaires IARD et 115 000 clients assurés Vie (objectif revu à la hausse en 2025 qui s'élève maintenant à 123 000 clients assurés Vie)
- Viser les 60 % de clients très satisfaits
- 15 millions d'euros de résultat par an, soit 45 millions d'euros sur 3 ans
- Obtenir la labellisation Engagé RSE de l'Afnor (Association française de normalisation)

Déjà, 2025 a vu l'accomplissement de l'objectif de labellisation AFNOR (voir p.18). Pour les autres objectifs visés, les indicateurs progressent conformément au plan de marche. En 2026, Groupama Centre Manche va continuer de faire vivre le projet d'entreprise Inventons2027, garant des ambitions de la caisse.

## 2- Le client au cœur de nos attentions

**La première ambition est de créer des expériences clients mémorables: Groupama Centre Manche s'appuie sur ses forces et a lancé des chantiers structurants pour aller plus loin et atteindre cet objectif.**

Un chantier majeur de simplification des process a été lancé afin de renforcer notre agilité et notre réactivité. Cette dynamique bénéficie directement aux sociétaires et à l'ensemble des collaborateurs.

Ces derniers ont contribué à la mise en œuvre de projets s'articulant autour des priorités suivantes :

- Des parcours simplifiés et fluides
- La personnalisation des interactions
- Une relation humaine & de proximité
- Accompagnement lors des moments importants
- La réduction des contraintes de process
- Créer des expériences humaines, fluides, rapides et différenciantes

Il est important de rappeler que c'est grâce à un collectif fort que l'on peut créer des expériences client mémorables.

En 2026, ces ambitions vont se poursuivre avec l'instauration de nouveaux critères d'évaluation de l'expérience client et la mise en place de rituels managériaux renouvelés. Groupama Centre manche ira encore plus loin dans la transformation de la relation client grâce à l'adoption d'attitudes issues de la charte C.A.F.E (je joue Collectif, je m'Adapte, je Facilite les démarches, je fais preuve d'Empathie) et à des objectifs renforcés de qualité de service, tels que :

- Répondre à 80% des demandes par mails ou via l'espace client en moins de 24h,
- Réaliser au moins 80% des remboursements santé en moins de 24h,
- Régler au moins 80% les petits sinistres sous 10 jours.

## 3- La conquête commerciale permet de gagner de nouveaux sociétaires

**Fort de la réorientation de sa stratégie commerciale axée sur la conquête, Groupama Centre Manche compte 1500 sociétaires de plus en 2025.**

Une stratégie claire et des ambitions par marché, c'est la mission que s'est fixée la caisse régionale.

- Priorités du Marché des particuliers :
  - Développer une stratégie de conquête en assurance de personnes
  - Maintenir notre position sur les métiers Auto et Habitation
  - Être reconnu comme un acteur majeur de la prévention
  - Renforcer notre présence dans les zones périurbaines à fort potentiel (Rouen, Le Havre, Laval...), avec le recrutement d'une dizaine de conseillers commerciaux développeurs depuis septembre 2025.

En 2026, la dynamique en assurance de personnes va se poursuivre, les actions de rétention et de satisfaction client vont s'accroître, et la croissance sur le péri-urbain va s'accroître.

- Priorités du Marché agricole :
  - Conforter notre leadership en étant reconnu comme expert des transitions agricoles
  - Accompagner et fidéliser nos sociétaires dans la transmission de leur exploitation tout en développant nos solutions prévoyance, épargne, retraite et capter les repreneurs
  - Définir le modèle relationnel souhaité pour nos sociétaires retraités agricole afin de les fidéliser

En 2026, la caisse régionale veut capitaliser sur son rôle d'interlocuteur agréé pour capter de nouvelles parts de marché en climatique récolte, renforcer ses actions pour capter le potentiel lié aux transmissions agricoles et poursuivre la valorisation de l'assurance de personnes.

- Priorités du Marché des ACPS (Artisans, commerçants et professionnels de services) :
  - Conforter les parts de marché sur les territoires ruraux et urbanisés
  - Développer une démarche de conquête en valorisant la complétude des offres et le multi-équipement
  - Mettre en avant notre expertise et notre rôle de conseil

En 2026, Groupama Centre Manche va poursuivre le développement en zones rurales et péri-urbaines et privilégier une approche segmentée de nos cibles à fort potentiel (artisans du bâtiment, commerces de proximité, métiers de bouche etc.).

- Priorités du Marché des Entreprises et des Collectivités :
  - Se développer sur les entreprises de 20 à 50 salariés
  - Poursuivre le courtage qui est un vecteur de développement
  - Développer l'assurance de personnes
  - Maintenir les parts de marché en collectivités
  - Accompagner davantage les collectivités dans leur gestion des risques

En 2026, l'ambition est de revenir à un développement positif sur les métiers dommages Entreprises et Collectivités, et saisir les opportunités sur le marché des collectivités avec les élections municipales et la poursuite du multi-équipement.

- Priorité du Marché Vie patrimoine :
  - Augmenter le nombre de clients et la collecte nette positive
  - Création d'une équipe supplémentaire de 15 conseillers spécialisés en gestion de patrimoine en fin d'année 2025.

En 2026, Groupama Centre manche va capitaliser sur l'arrivée de nouveaux conseillers et aller capter le potentiel d'épargne/retraite de notre territoire et de la transmission agricole.

## 4- La Caisse pleinement engagée dans la durabilité

### **Obtention de la Labellisation Engagé RSE par l'Afnor, création d'un nouveau partenariat avec Darty, label HQE... Groupama Centre Manche raisonne durable.**

Suite à l'obtention du label Engagé RSE – niveau confirmé par l'Afnor, Groupama Centre Manche s'est engagé dans un plan d'actions structuré et ambitieux pour progresser encore.

Ce plan est le reflet de la transformation de la Caisse, de son engagement concret, et de sa capacité à intégrer la durabilité dans nos projets pour penser aux générations futures.

Voici quelques exemples de projets importants réalisés en 2025 :

- Le renouvellement de toute notre flotte automobile en privilégiant des véhicules moins émetteurs et plus vertueux environnementalement.
- Labellisation HQE (Haute qualité environnementale) pour la Fédération de l'Orne
- Création d'un partenariat entre GCM et Darty pour les sinistres en dommage électrique avec un objectif vertueux de réparation priorisée par rapport au remplacement, collecte et recyclage des produits endommagés
- Valorisation actualisée de la séquestration carbone de nos massifs forestiers
- Actions de prévention avec des objectifs clairs et mesurables (ex : cancer du sein)
- Transformation d'anciennes bâches publicitaires en accessoires de bagagerie réalisés à l'ESAT de Condé-en-Normandie

Le label est attribué jusqu'en 2027, ce qui reconnaît la dynamique engagée par la Caisse. Une évaluation de suivi de l'AFNOR aura lieu courant 2026, offrant l'opportunité de valoriser les avancées réalisées. Cette étape renforcera notre volonté d'évoluer, de progresser et de faire de la durabilité un véritable levier d'action. Près de 150 actions ont d'ailleurs été identifiées dans toutes les directions, témoignant de l'implication collective.

NB : En raison de son inclusion dans le rapport de Durabilité consolidé du Groupe Groupama Assurances Mutuelles, Groupama Centre Manche utilise l'exemption d'établir son propre état de durabilité conformément aux dispositions de l'article 19 bis paragraphe 9 de la directive CSRD, transposé en droit français aux articles L. 232-6-3 et R.233-16.4 du Code de Commerce. Conformément à l'article R.232-8-5, IV du code de commerce, il est précisé que Groupama Assurances Mutuelles, situé 8-10 rue d'Astorg 75008 Paris, entreprise mère du Groupe Groupama auquel Groupama Centre Manche appartient, publie un rapport de durabilité Groupe et le rapport de certification y afférent, disponible sur le site [www.groupama.com/fr/investisseur/publications-financieres/documents-de-reference/](http://www.groupama.com/fr/investisseur/publications-financieres/documents-de-reference/).

## 5- Groupama Centre Manche, un acteur citoyen et préventeur

### **En matière de prévention, La caisse régionale joue un rôle clé. Risques incendie, sécurité routière, gestes qui sauvent : l'objectif est de toucher tous les publics.**

En tant qu'assureur - préventeur, de nombreuses actions ont été menées sur le territoire en 2025 :

- 485 visites de prévention et avis techniques
- Nombreux événements organisés à destination des sociétaires :
  - Forums prévention et capsules prévention DDE

- Animations risques incendie, électrique, routier
- Actions prévention pour les CUMA/ETA
- 6000 personnes formées aux Gestes qui sauvent

Pour 2026, l'ambition est claire : faire de la prévention un levier majeur de performance technique, d'expérience client et de visibilité territoriale. L'objectif est d'intensifier nos actions de prévention sur les risques routiers et incendie, renforcer l'impact de nos services prévention pour qu'ils soient perçus comme uniques, durables et indispensables par nos clients. Tout en améliorant ses effets sur notre rentabilité et notre performance opérationnelle.

## **6- Aléas climatiques : GCM fait face à de violents orages de grêle**

**Les aléas climatiques constituent un phénomène de plus en plus fréquent auquel les assureurs vont devoir s'adapter. Les orages de grêle de juin et la tempête Benjamin ont frappé le territoire de la Caisse.**

En tant qu'assureur mutualiste, le rôle de la Caisse régionale est d'accompagner ses sociétaires face aux situations exceptionnelles qu'ils traversent et leur permettre un retour à la vie normale, comme lors des deux violents épisodes d'orages de grêle qui ont frappé notre territoire les 13 et 14 juin, puis les 25 et 26 juin. Ils ont fait 7300 sinistres en DAB et en auto.

Face à cette situation exceptionnelle, la Caisse s'est pleinement mobilisée pour répondre à leurs besoins. Notamment en mettant en place un dispositif chrono-grêle. Ce dernier permet de remettre à neuf des véhicules impactés par la grêle grâce à la technique du « débosselage ». Il a été déployé de façon inédite sur notre territoire au sein de 18 garages partenaires, majoritairement situés dans l'Eure, l'Orne, le Calvados et l'Eure-et-Loir.

Autre aléas climatique auquel la GCM a fait face : la tempête Benjamin et ses vents violents qui ont impacté le territoire courant octobre, heureusement dans une moindre mesure... Néanmoins, cela témoigne de l'augmentation de la fréquence de ce type de phénomène.

Le 8 janvier 2026, les vents violents de la tempête Goretti ont touché les 8 départements de GCM, principalement les départements côtiers (Manche, Seine-Maritime). A ce jour, plus de 9000 déclarations sont enregistrées, faisant de cette tempête un événement quasi similaire à la tempête Ciaran. Grâce aux retours d'expérience réalisés au sein de l'ensemble des services, la prise en charge et le règlement des sociétaires sinistrés s'est considérablement améliorée et cela va continuer.

## **7- Retour aux équilibres techniques**

**Le plan d'action initié en 2023 va permettre à la caisse régionale de retrouver un résultat technique positif début 2026.**

En 2025, GCM a poursuivi la mise en place d'actions afin de renforcer ses équilibres techniques.

Pour rappel, Groupama Centre Manche, comme toutes les autres caisses régionales du Groupe, est liée à Groupama par la Convention de Réassurance du Groupe.

L'article 12 de cette convention prévoit que toutes les caisses doivent être rentables sur leur cœur d'activité. Des points de suivi sont organisés tous les trimestres avec les principaux contributeurs métiers de GCM et GMA afin de garantir un retour pérenne à la rentabilité et consolider les acquis de Groupama Centre Manche.

Ce travail rigoureux consiste principalement à faire le point sur les faits marquants des mois précédents et à évaluer la pertinence et la faisabilité des actions prévues, ainsi que les impacts générés sur les autres métiers. Ce qui permet à la fois d'intégrer de nouvelles méthodes de travail : évaluer chaque objectif et travailler avec davantage de transversalité entre les services.

Le retour à résultat technique positif est confirmé pour 2026. Les équipes de la Caisse continuent d'être mobilisées sur ce sujet.

## **8- La force du collectif au cœur de la réussite**

**Cultiver la force du collectif, c'est l'autre ambition du projet d'entreprise Inventons2027. L'année 2025 a vu éclore plein de moments où cela se concrétise.**

- **La puissance de l'engagement des collaborateurs s'est traduit concrètement :**
  - Lors de la gestion des sinistres exceptionnels lors d'aléas climatiques
  - A l'occasion de l'atelier regard croisé qui a permis la co-construction de nouveaux projets pour entretenir la force de l'action collective grâce à une forte transversalité entre les services
- **Le binôme collaborateur / élu a montré toute sa force :**
  - Lors des aléas climatiques avec l'apport des élus estimateurs
  - A l'occasion des fans zones Tour de France organisées mi-juillet à Saint-Contest (14) et Craon (53), ainsi que Les Terres de Jim - plus grande fête agricole en plein air d'Europe - qui s'est tenue en septembre à Vieux Manoir en Seine-Maritime.

Le constat est clair : quand le collectif est réuni pour servir les sociétaires, nous faisons la différence et c'est l'axe que GCM va poursuivre en 2026.

## **9- Vers un mutualisme d'impact**

**Une nouvelle dynamique mutualiste continue de se déployer à GCM avec, en ligne de mire, la mise en place d'un mutualisme d'impact en 2026.**

Créer du lien avec les sociétaires est au cœur même de l'engagement des élus. Que ce soit à travers les Rencontres mutualistes, qui offrent l'occasion de partager des moments privilégiés, ou lors d'actions de prévention par exemple.

La fin de l'année a vu se dessiner une nouvelle ligne directrice qui a vocation à se déployer en 2026 : le mutualisme d'impact. Le mutualisme d'impact chez Groupama marque l'évolution du modèle mutualiste traditionnel vers une démarche plus structurée, lisible et influente.

Il vise à transformer l'engagement des élus en un véritable avantage compétitif, au service de la relation client, de l'ancrage territorial et d'une gouvernance mutualiste active.

L'objectif est d'agir de manière coordonnée, à grande échelle, pour rendre les actions mutualistes visibles, mesurables et alignées avec la stratégie de la caisse. En s'appuyant sur une forte proximité locale, des élus engagés et des actions à fort impact, Groupama souhaite devenir l'acteur mutualiste de référence et le champion de l'accompagnement client à horizon 2030.

# Lexique

**ACPR** : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution

**ACPS** : Artisans, commerçants et prestataires de services

**AFNOR** : Association française de normalisation

**APC** : Assurances du Personnel des collectivités

**CA** : Conseil d'Administration

**CDD** : Contrat à durée déterminée

**CDI** : Contrat à durée indéterminée

**CL** : Caisse Locale

**DRI** : Délégation régionale institutionnelle

**FEDEP** : Fédérations départementales

**GAV** : Garanties des accidents de la vie

**GCM** : Groupama Centre Manche

**HT/TTC** : Hors taxes / Toutes taxes comprises

**IARD** : Incendie, Accident, Risques Divers

**IFRS** : Normes internationales d'information financière

**IS** : Impôt société

**iSi** : Innovation Service Indemnisation

**J.R.M** : Jeunes Représentants Mutualistes

**N.A.R** : Nouveaux Administrateurs Régionaux

**OPA** : Organisations professionnelles agricoles

**Pro-TPE** : Professionnels et très petites entreprises (ex ACPS « Artisans, commerçants et prestataires de services »)

**PT** : Provisions Techniques

**RSE** : responsabilité sociétale des entreprises

**SA** : Société anonyme

**SARL** : Société à Responsabilité Limitée

**SEC** : Société d'Expertise Comptable

**Ratio Combiné** : Le ratio combiné s'obtient en divisant le coût des sinistres, de la réassurance et des frais généraux par les cotisations

**S/C** : Sinistres à Cotisations

**TMA** : Tracteurs et matériels agricoles

**UMAO** : Union Mutualiste Agricole de l'Ouest

**Y/C** : y compris

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

30 rue Paul Ligneul - CS 30014 - 720143 Le Mans Cedex 9

Tél. : 09 69 36 10 11 - [www.groupama.fr](http://www.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  
au 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09

Intermédiaire bancaire et financier : immatriculation ORIAS n° 13003629