



“Notre raison d’être  
CONSTRUIRE SA VIE EN CONFIANCE”

RAPPORT ANNUEL  
2019



Groupama  
NORD-EST

A young woman with long dark hair, wearing round glasses and a purple shirt with white polka dots, is smiling warmly. She is in a social setting with other people in the background, including a man in a dark green shirt and a woman with long brown hair. The background is slightly blurred, focusing attention on the woman in the foreground.

“ Nous sommes là pour permettre au plus grand nombre de construire leur vie en confiance.

Pour cela, nous sommes basés sur des communautés d'entraide humaines, proches et responsables.

C'est notre raison d'être.”

# Sommaire

**4.**

## Entretien

Laurent Poupart p.4

Patricia Lavocat Gonzales p.5

**12.**

## Nos sociétaires

Stratégie p.13

Digital p.14-15

**6.**

## Gouvernance

Bureau du Conseil  
d'administration p.6

Comité de direction  
générale p.7

**16.**

## Nos territoires

Vie mutualiste p.17

Initiatives locales p.18-19

Sponsoring p.20-21

**8.**

## Les hommes et les femmes de Groupama Nord-Est

Engagement p.9

Renouveau p.10

Solidarité p.11

**22.**

## Chiffres clés 2019

Groupe p.22

Groupama Nord-Est p.23



## Laurent Poupard

### Président de Groupama Nord-Est

#### ■ En tant que Président de Groupama Nord-Est, quel regard portez-vous sur le climat social français en 2019 ?

Le climat social a été tendu en France en 2019 et cela reflète les craintes de la population face aux nombreuses mutations actuelles, économiques, sociales, technologiques, environnementales. Sans prétendre pouvoir résoudre des problèmes aussi complexes, j'observe que nos concitoyens sont en demande de lien social, de valeurs et de proximité. En tant qu'assureur mutualiste, implanté dans ses territoires au travers ses 74 agences et 220 Caisses locales, Groupama Nord-Est incarne cette proximité qui fait parfois défaut ailleurs.

#### ■ Vous vous êtes engagés dans un nouveau projet, la Dynamique mutualiste, de quoi s'agit-il ?

En 2017, nous avons initié un premier projet « la Dynamique des territoires » pour mieux comprendre nos territoires et trouver ensemble, élus et collaborateurs, des actions qui contribuent à leur développement. Parallèlement, le Groupe a exprimé sa raison d'être, « Permettre au plus grand nombre de construire leur vie en confiance », qui illustre nos valeurs.

Nous entrons actuellement dans une troisième phase en ayant lancé, en 2019, un projet autour de notre Dynamique mutualiste. Nous avons d'abord commencé par faire un diagnostic, dans des Caisses locales pilotes, pour que nos administrateurs évaluent eux-mêmes leurs

actions permettant de valoriser le mutualisme, satisfaire leurs sociétaires, développer leur territoire... Ensemble, ils ont ensuite précisé leurs ambitions et défini les actions à mener sur le territoire de leur Caisse locale.

63 Caisses locales ont déjà effectué ce diagnostic et nous allons poursuivre avec les autres. Nous allons aussi leur mettre à disposition de nouveaux outils digitaux pour leur permettre de partager les bonnes pratiques et ce sera une aide précieuse pour accompagner nos élus dans leurs projets.

#### ■ Sur le terrain, comment se concrétise la mobilisation des élus tout au long de l'année ?

En tant qu'acteur du territoire, nous organisons, chaque début d'année, des Rencontres Départementales pour échanger avec les forces vives du territoire. Elles contribuent à nous faire rayonner et à nous rapprocher de nos partenaires. En 2019, nous avons réuni des politiques et décideurs économiques pour débattre du commerce de centre-ville, les échanges ont, là aussi, mis en valeur l'importance de travailler collectivement pour apporter des solutions.

Nos élus participent aussi à de nombreuses actions pour représenter les sociétaires et aller à leur rencontre, porter des actions prévention (santé, sécurité routière...) ou agir en faveur de notre Fondation contre les maladies rares. Sur ce point, notre mobilisation nous a permis de recevoir pour la troisième année le Trophée « Evénements solidaires » du Groupe en 2019.



## Patricia Lavocat Gonzales

### Directrice Générale de Groupama Nord-Est

#### ■ En 2019, vous avez poursuivi vos actions pour améliorer la satisfaction clients, en quoi est-ce essentiel ?

Développer un haut niveau de satisfaction fait partie de notre culture d'entreprise. Dans un environnement fortement concurrentiel, il est essentiel de cultiver cette préférence pour Groupama. C'est au cœur de nos préoccupations et nous nous appuyons sur l'engagement de tous nos collaborateurs pour y parvenir.

En 2019, nos conseillers commerciaux se sont engagés à effectuer un suivi personnalisé, en allant plus régulièrement à la rencontre de nos sociétaires afin de s'assurer de la bonne adéquation de leurs garanties avec leur situation personnelle. Sur un autre registre, tous nos collaborateurs sont également mobilisés pour apporter au plus vite une réponse aux demandes de nos sociétaires. Les demandes sont par nature très variées et c'est un véritable enjeu collectif, qui est partagé au sein de Groupama Nord-Est.

Satisfaire nos sociétaires, en leur apportant une écoute attentive et le meilleur service, est indispensable pour les fidéliser, mais aussi pour qu'ils soient promoteurs de notre marque afin de conquérir de nouveaux clients.

#### ■ Un autre axe fort est le développement de la digitalisation, quel est votre objectif ?

Si nous sommes une entreprise régionale bien implantée sur notre territoire et ainsi proche de nos sociétaires, nous souhaitons renforcer notre disponibilité en leur donnant la possibilité

de nous contacter à tout moment, quand ils le veulent, grâce aux nouveaux services digitaux. Sur leur espace client ou avec l'application "Groupama et moi", ils peuvent désormais effectuer de nombreuses opérations, déclarer et suivre leur sinistre en ligne, obtenir une attestation, suivre leur compte...

Nous offrons ainsi plus de réactivité à nos sociétaires, qui sont toujours de plus en plus connectés. Le numérique nous permet aussi de leur proposer de nouveaux services comme la téléconsultation ou l'accès à de nouveaux outils de prévention connectés avec l'application agricole Gari. Le digital est également un moyen de faciliter la conquête et, en 2019, nous avons créé une équipe de téléacteurs qui prend des rendez-vous avec les internautes intéressés par nos publicités digitales. Les premiers résultats sont très satisfaisants.

#### ■ L'inauguration de votre nouveau siège régional était un moment fort, quelle était l'ambition de ce chantier ?

Le bâtiment avait besoin d'être rénové mais nous voulions surtout améliorer les conditions de travail des 200 collaborateurs du siège régional ainsi que de nos administrateurs et collaborateurs qui viennent au siège régulièrement.

Depuis l'inauguration en novembre 2019, la transformation de l'environnement de travail (bureaux ouverts, espaces de rencontre, de détente) et la généralisation d'outils connectés et de visioconférence, ont permis de développer de nouvelles méthodes plus collaboratives, appréciées des collaborateurs. C'est une très belle réalisation qui témoigne aussi de notre volonté d'investir dans nos territoires.

# BUREAU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE GROUPAMA NORD-EST



De gauche à droite :

#### Vice-Présidents

1. Bruno Rigobert
2. Jacques Louchart
3. Patricia Dutoit

4. Patrick Henry
5. Nathalie Hauchard
6. Jean-Louis Laffrat

#### Président

7. Laurent Poupart

## CONSEIL D'ADMINISTRATION DE GROUPAMA NORD-EST

- **AISNE**  
Daniel Fasquel  
Carole Rivallier
- **ARDENNES**  
Xavier Pellerin  
Armelle Schaefer
- **AUBE**  
Jacques Dees  
Marie-Césaltina Dumont

- **MARNE**  
Alain Caillet  
Rémi Picard
- **NORD**  
Jean-Louis Choquet  
Pascal Ruscart
- **PAS-DE-CALAIS**  
Christophe Saudmont

#### Représentants des salariés :

- Céline Muller
- Nathalie Tiberghien
- Jean-Louis Wouts

# COMITÉ DE DIRECTION GÉNÉRALE



*De gauche à droite :*

**1. Stéphane Weil**  
Directeur Institutionnel,  
Ressources Humaines  
et Communication

**2. Albert Bocquet**  
Directeur Audit Interne

**3. Bruno Martin**  
Directeur Développement

**4. Laurent Louis**  
Directeur Nord

**5. Michel Yvard**  
Directeur Aube

**6. Jean-François Lemaire**  
Directeur Assurance

**7. Patricia Lavocat Gonzales**  
Directrice Générale

**8. David Luce**  
Directeur Aisne

**9. Jean-Michel Calba**  
Directeur Marne-Ardennes

**10. David Koscinski**  
Directeur Entreprises,  
Collectivités et Collectives

**11. Vincent Lizet**  
Directeur Pas-de-Calais

**12. Jérôme Grassin**  
Directeur Finance et  
Systèmes d'Information

# LES HOMMES ET LES FEMMES DE GROUPAMA NORD-EST



Groupama Nord-Est, c'est 1 200 collaborateurs et 2 200 administrateurs qui s'impliquent toute l'année au service des sociétaires. En 2019, ils se sont également engagés sur d'autres terrains, celui de la prospection avec le Challenge positif, celui de la satisfaction avec l'opération 11 000 sourires, ou encore celui de l'engagement sociétal avec l'action « Un jour, un métier ».

Les élus se sont aussi fortement engagés dans des événements solidaires pour récolter des fonds pour la lutte contre les maladies rares.

Pour les collaborateurs du siège régional, 2019 a enfin été une année de renouveau avec leur retour dans un bâtiment totalement transformé.

8



## Les collaborateurs mobilisés par le Challenge positif

Les collaborateurs de Groupama Nord-Est se mobilisent pour que l'entreprise atteigne ses objectifs, notamment celui d'augmenter le nombre de sociétaires. Le challenge positif s'inscrit dans ce cadre. Son but est d'inciter, à tous les niveaux, les collaborateurs à effectuer des

parrainages afin d'attirer de nouveaux sociétaires. La belle dynamique qui s'est installée dans les équipes a permis d'augmenter le nombre de sociétaires. Suite à sa réussite fin 2019, ce challenge est relancé en 2020.



## 11 000 sourires pour les sociétaires



Chaque année, durant une semaine, tous les collaborateurs de Groupama Nord-Est se mobilisent pour témoigner de l'attention qu'ils portent aux sociétaires en passant des appels de courtoisie, une semaine clé pour améliorer la satisfaction de nos sociétaires. Patricia Lavocat Gonzales, Directrice générale de Groupama Nord-Est, rappelle les enjeux de l'opération : " Le

projet « Oser » porte l'ambition d'enchanter encore plus nos sociétaires et grâce à l'opération 11 000 sourires, pendant une semaine, toute l'entreprise concentre son attention sur cet objectif ". Cette opération est aussi l'occasion de soutenir une bonne cause. En 2019, 5 000€ ont été offerts à 5 associations d'aide aux enfants hospitalisés.

## Coop'team facilite le recrutement

La cooptation est un mode de recrutement qui consiste à recommander une personne de son réseau personnel pour un poste au sein de son entreprise. Elle est efficace et révèle un signe d'appartenance fort des collaborateurs. Ceux-ci sont fiers d'être ambassadeurs de leur entreprise et la recommandent auprès de leur entourage. A Groupama Nord-Est, 20% des

recrutements sont issus de la cooptation. En novembre 2019, Groupama Nord-Est a souhaité encourager davantage la cooptation en proposant de la présenter auprès des collaborateurs dans chacun des sites. Ces présentations été suivies d'un événement convivial « Cooptail » pour remercier les collaborateurs « cooptants ».



“ Ce siège est un lieu où on se sent bien, où on a envie de s'épanouir. Très peu de clients font valider des choix architecturaux et de décoration à leurs salariés. ”

Giovanni Pace  
architecte



## Nouveau siège régional : des conditions de travail idéales



Patricia Lavocat Gonzales, Laurent Poupart, Catherine Vautrin, Présidente du Grand Reims et Giovanni Pace Architecte



Construit en 1995, le siège régional de Groupama Nord-Est avait besoin d'être modernisé. Engagé fin 2018, ce projet de rénovation a répondu à l'envie exprimée par les collaborateurs d'améliorer les conditions de travail et de travailler autrement, dans des espaces plus collaboratifs.

Avec un investissement de 4,2 M€, le projet était de réaménager complètement l'intérieur du siège (3700 m<sup>2</sup>) tout en conservant l'infrastructure extérieure. Cette opération avait pour objectif complémentaire d'intégrer les 25 collaborateurs de la Direction des Ressources Humaines, qui étaient installés dans un autre bâtiment. Depuis novembre 2019, le siège régional réunit donc 200 collaborateurs.

Ce bâtiment accueille aussi régulièrement les collaborateurs des autres sites de la Caisse régionale et les élus (commissions, conseil d'administration...). Très lumineux, celui-ci dispose de salles de réunion modulables, d'espaces de visioconférence et les postes de travail ont été aménagés en suivant les conseils d'un ergonome.

Le siège constitue enfin un élément valorisant pour l'entreprise sur le territoire, à l'image de son inauguration qui a réuni de nombreuses personnalités du monde économique et agricole, en présence notamment de Catherine Vautrin, Présidente du Grand Reims, et de nombreuses entreprises locales ayant participé au chantier.

## S'engager pour les malades et leurs familles

La Fondation Groupama est née avec la volonté d'agir en faveur des personnes atteintes de maladies rares. Animée par des valeurs de progrès, de solidarité et de proximité, elle incarne parfaitement le mutualisme de Groupama. Elle intervient sur trois axes prioritaires : faire avancer la recherche médicale, améliorer la connaissance des maladies rares et faciliter les projets des associations et institutions spécialisées, telle l'Alliance Maladies Rares.

Groupama Nord-Est s'inscrit pleinement dans cette démarche de sensibilisation du grand public et organise tous les ans des balades solidaires dans chacun de ses 6 départements (Aisne, Ardennes, Aube, Marne, Nord et Pas-de-Calais). Groupama Nord-Est soutient aussi la recherche au travers de partenariats régionaux à hauteur de 50 000 € sur 3 ans. Une dizaine d'événements solidaires est ainsi organisée pour collecter ces fonds.

### Trophée « Événements solidaires »



Avec ses 11 actions (concerts, théâtre...) mises en place et 18 960 € récoltés en 2019 (en complément des 15 440 € collectés lors des balades solidaires), Groupama Nord-Est remporte pour la troisième année consécutive le Trophée "Événements solidaires" de la Fondation. Ces événements ont été organisés au profit du partenariat régional avec le CRACMO (Centre de Référence des Affections Chroniques et Malformatives de l'Œsophage) et d'associations locales de maladies rares.

## En 2019

# 13

BALADES SOLIDAIRES

# 1 492

MARCHEURS

# 15 440€

REVERSÉS

## Une journée pour partager

#  
unjour  
unmétier

Faire vivre le temps d'une journée le quotidien de son métier à une personne en situation de handicap et à la recherche d'un emploi, telle est l'expérience engageante et enrichissante que Groupama Nord-Est a proposé à ses collaborateurs. Suite à la Semaine Européenne pour l'Emploi de Personnes Handicapées de novembre 2018, l'entreprise a lancé l'opération « Un jour, un métier » auprès des

collaborateurs des sites marnais. En janvier 2019, ce sont ainsi 12 personnes qui ont été accueillies pour découvrir différents métiers de l'entreprise. La convivialité, le bon accueil et la richesse des échanges ont fortement été mis en avant par les participants. Une opération reconduite en 2020 sur l'ensemble des sites de Groupama Nord-Est.

# NOS SOCIÉTAIRES

# 12

En 2019 dans sa stratégie commerciale, Groupama renforce encore sa relation client par le suivi personnalisé qui consiste à contacter régulièrement les clients pour mieux répondre à leurs besoins, ou encore en rénovant ses agences pour mieux les accueillir.

La relation avec les sociétaires se développe aussi par le digital à travers les nombreuses fonctionnalités accessibles depuis l'espace client et l'application. Groupama développe aussi de nouveaux services digitaux comme la téléconsultation et Gari, une application qui regroupe des services agricoles innovants.

## Le suivi personnalisé renforce la satisfaction

Améliorer la fréquence de contact avec les sociétaires est primordial pour les fidéliser et répondre à leurs besoins. En 2019, Groupama Nord-Est a réinventé son suivi personnalisé, une démarche qui consiste à appeler de manière proactive des sociétaires, qui n'ont pas contacté les services de l'entreprise

depuis un an. Ces appels renforcent la relation et sont aussi l'occasion de leur donner des informations sur nos nouveaux services et garanties en fonction de leur profil. Ce suivi personnalisé est efficace puisque les sociétaires contactés récemment affichent un meilleur taux de satisfaction.

## Groupama accompagne la filière méthanisation



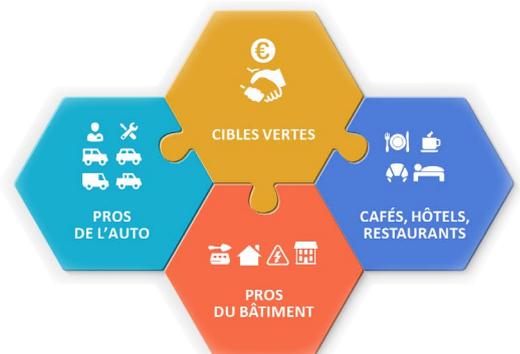
Groupama accompagne 60 % des projets de méthanisation et de nombreux dossiers sont encore à l'étude dans nos départements. En lien avec les pouvoirs publics et de nombreux partenaires, l'entreprise est un interlocuteur incontournable pour accompagner les agriculteurs en amont de leur projet. Lors de Terres Innovation 2019, salon des solutions agricoles innovantes (Bétheny, Marne), Groupama Nord-Est a d'ailleurs participé à une conférence sur ce sujet pour mettre en avant son savoir-faire, en tant qu'assureur mais aussi en termes de prévention.

## Une expertise ciblée

Maçon, électricien, coiffeur, garagiste, hôtelier, boulanger... : la principale caractéristique du marché des pros, c'est la très grande diversité de métiers qui le compose ! Pour être performant et atteindre les objectifs de conquête sur ce marché, il est donc indispensable de travailler par segmentation et de définir une stratégie de ciblage précise. En 2019, Groupama Nord-Est a ainsi déterminé plusieurs cœurs de cibles, rentables et cohérentes avec son territoire, sur lesquelles concentrer ses actions.

La réussite s'appuie sur une bonne coordination des acteurs internes formant la Communauté des pros : équipes commerciales, équipes de gestion et fonctions supports. Pour renforcer

l'efficacité des équipes et optimiser leur collaboration, des travaux importants sur les offres, les process et la formation ont aussi été réalisés en 2019.



## Le marketing digital créateur de rendez-vous

Groupama Nord-Est avait déjà une Web Team pour répondre aux demandes de devis en ligne. En 2019, celle-ci a été renforcée par la Leads Academy, une équipe de téléacteurs qui appelle des prospects ayant ouvert un mail ou cliqué sur une publicité suite à nos actions marketing. En ayant ainsi manifesté

leur intérêt pour Groupama, ils sont ainsi des contacts appétents, en recherche d'un besoin d'assurance. En six mois, quelque 53 000 appels ont permis de prendre 4 900 rendez-vous pour les conseillers commerciaux. Cette équipe illustre la complémentarité entre la relation digitale et la rencontre en agence.

## Selfcare : faciliter les démarches des sociétaires

N'importe où, n'importe quand, les sociétaires souhaitent pouvoir effectuer des opérations facilement grâce aux outils digitaux. Au sein de l'espace client, mais aussi de l'application Groupama et moi, de nombreuses possibilités leur sont offertes pour consulter ou transmettre des documents, éditer des attestations...

31% des clients sont actifs, ce qui représente en moyenne 61 000 connexions par mois. En habituant les sociétaires à ces formalités en ligne, ils peuvent aussi prendre connaissance des nombreux services qui leur sont proposés comme la téléconsultation (lire page 15).



## Déclarer et suivre son sinistre en ligne

Gagner en réactivité et mieux répondre aux exigences des clients est un enjeu majeur pour Groupama. Ainsi en 2019, Groupama Nord-Est a poursuivi son développement digital de la gestion des sinistres et a fait évoluer la partie sinistres de l'Espace client afin de proposer aux sociétaires des services en ligne. Ils peuvent désormais déclarer leur sinistre

dommage aux biens en ligne, accéder aux coordonnées des intervenants au sinistre, suivre l'avancement de leur dossier d'indemnisation, télécharger des documents et envoyer un formulaire de contact au gestionnaire. En 2020, les mêmes fonctionnalités seront étendues aux sinistres automobiles.

## Mon Kit Elu au service des collectivités locales

Pour permettre aux élus des collectivités d'avoir accès à des services à valeur ajoutée depuis leur espace client ou l'appli mobile, Mon Kit Elu a été déployé en 2019. Il s'agit d'un outil de travail digital gratuit qui leur permet d'accéder à des services indispensables en matière de prévention, protection et sécurité.

Ils peuvent ainsi gérer une urgence avec une solution d'assistance ou un accompagnement pour les risques d'inondation. Ils ont également accès à une offre de vidéosurveillance et retrouvent évidemment tous les renseignements sur les assurances pour leur collectivité et eux-mêmes.



## La téléconsultation met le médecin à portée de clic

Il suffit aux sociétaires assurés en santé auprès de Groupama de s'inscrire sur la plateforme MédecinDirect. En se connectant, les sociétaires peuvent bénéficier de 6 consultations par an

et ainsi être mis en relation avec un médecin, 24h/24 et 7j/7. Si celui-ci ne peut pas délivrer d'arrêt de travail, il peut rassurer ou donner un avis sur différents symptômes, délivrer une

ordonnance et orienter si besoin le patient vers un spécialiste. De nombreuses spécialités (gynécologue, cardiologue, psychiatre...) sont aussi accessibles en téléconsultation.

## Gari : l'appli des agriculteurs

Au Salon International de l'Agriculture et au Salon International des solutions et technologies agricoles 2019, Groupama a présenté Gari, une application qui agrège de nombreux outils, répondant aux besoins d'une filière très connectée.

Cette innovation digitale regroupe ainsi des services gratuits (météo agricole, gestionnaire de tâches, cours des matières premières) et d'autres payants (vidéosurveillance intelligente, sondes à fourrage connectées).

Pour découvrir ces solutions, Groupama Nord-Est avait emmené en bus 209 élus, sociétaires et collaborateurs à Paris. Aujourd'hui, Gari continue de se développer et d'apporter des nouveautés au monde agricole.



## NOS TERRITOIRES

# 16

Avec une présence dans 6 départements et 74 agences, Groupama Nord-Est est une entreprise ancrée sur son territoire. Elle l'anime à travers ses Rencontres Départementales, son Assemblée Générale ou encore de nombreux partenariats avec le monde agricole et économique, à l'image du Trophée Pro. Sans oublier des dizaines d'actions qui voient le jour pour faire de Groupama un acteur incontournable de son territoire.



## L'Assemblée générale régionale, un rendez-vous majeur

“ Le mutualisme et l'implantation sur les territoires donnent à Groupama un atout unique. ”

Pierre Sabatier  
ingénieur agronome

En revenant sur les faits marquants de l'année précédente devant les élus et les invités de Groupama Nord-Est, l'Assemblée régionale est un moment fort de la vie institutionnelle de l'entreprise. Elle vient ponctuer la forte mobilisation des 2 218 administrateurs de Groupama Nord-Est durant l'année dans les territoires. La deuxième partie de l'Assemblée générale 2019 avait pour thème : le mutualisme

avec une intervention de Pierre Sabatier, ingénieur agronome, diplômé d'Agro Paris Tech avec la participation, entre autres, de Pascal Viné, Directeur des Relations Institutionnelles et des Orientations Mutualistes de Groupama. Cette Assemblée générale a ainsi permis de lancer le projet de Dynamique mutualiste initié par le Groupe et déployé aujourd'hui dans toutes les Caisses régionales.

## La redynamisation du centre-ville en débat

Dans six départements, les Rencontres Départementales 2019 de Groupama Nord-Est ont réuni des élus locaux et des décideurs économiques pour débattre de la redynamisation du centre-ville (ou centre-bourg en zone rurale), en partenariat avec l'association Centre-ville en mouvement. Les maires de Charleville-Mézières (Boris Ravnion) ou encore d'Arras (Frédéric Leturque) étaient notamment présents, tout comme des représentants des Chambres de Commerce et d'Industrie. En plus de présenter l'actualité et l'activité de l'entreprise, ces

événements ont permis créer des relations privilégiées avec les partenaires et de positionner Groupama Nord-Est comme un acteur majeur dans les territoires.

C'est justement ce qui a permis à l'entreprise de s'associer naturellement à la CCI Grand Hainaut Hauts-de-France pour participer à la 4<sup>e</sup> édition des Rencontres du Commerce en Grand Hainaut organisées en octobre 2019 à Saint-Amand-les-Eaux, en présence de Xavier Bertrand, Président de la Région Hauts-de-France et de près de 900 commerçants et décideurs du territoire.



## Les rénovations d'agences se poursuivent

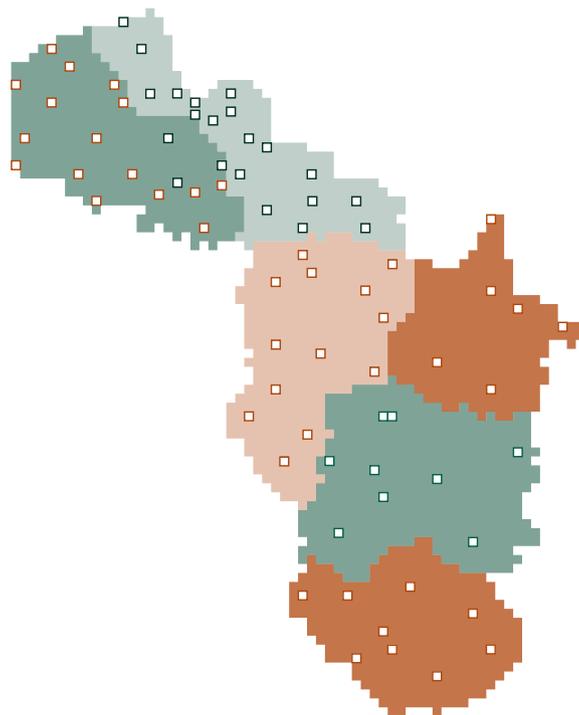
En 2019, 5 agences ont été rénovées à Châlons-en-Champagne, Sézanne, Valenciennes, Dunkerque et Arras dans le cadre d'un programme initié en 2016 et qui a déjà permis la rénovation de 23 agences dans les six départements (de Béthune à Saint-André-les-Vergers, en passant par Boulogne-sur-Mer, Soissons, Sézanne...). Suivant les besoins et les configurations, un réaménagement total peut être réalisé pour mieux accueillir

les clients, en apportant de la convivialité avec la création d'un salon d'accueil et de la modernité avec un mur self care (mise à disposition d'une tablette tactile) pour réaliser certaines démarches digitales. D'autres agences sont actuellement en travaux ou le seront prochainement dans le programme 2020-2021.

Une présence  
sur l'ensemble  
de nos territoires

**74**  
**AGENCES**

Aisne	13
Aube	9
Marne-Ardennes	15
Nord	21
Pas-de-Calais	16



## Pressoirs à Aÿ : mécénat au service du patrimoine

Au-delà de son rôle d'acteur incontournable dans l'assurance des viticulteurs, Groupama Nord-Est se positionne comme un partenaire de la filière Champagne. Cette mission se traduit, entre autres, par l'accompagnement de la restauration du patrimoine historique de la Champagne. D'où la volonté de l'entreprise de soutenir le projet de la Communauté de Communes de la Grande Vallée de la Marne qui souhaite transformer les anciens pressoirs Pommery d'Aÿ en un lieu œnotouristique d'exception en 2021. Ce partenariat a été officiellement présenté lors du VITeff 2019, le salon des technologies des vins effervescents, à Epernay (Marne).



## Une vraie dynamique élus et collaborateurs

Dans la continuité de la Dynamique des territoires initiée en 2018, les administrateurs et collaborateurs de Groupama Nord-Est poursuivent leur synergie avec la réalisation d'évènements locaux pour faire connaître et rayonner les valeurs de Groupama auprès de nos

sociétaires. Conférence sur le climat avec Louis Bodin, journée Vélotour à Valenciennes, inauguration de la nouvelle agence de Bar-sur-Aube, dégustation œnologique pour le recrutement de nouveaux administrateurs, soirée casino à la rencontre des professionnels du

territoire, ou encore Ferme en ville à Saint-Quentin, chaque mois des dizaines d'actions voient le jour sur le territoire de Groupama Nord-Est grâce à la mobilisation des élus et des collaborateurs.

## Récompenser l'innovation dans les territoires



Pour la première édition du Trophée Pro national, le candidat porté par Groupama Nord-Est, Hostabee, s'est vu remettre, en mars 2019, le Prix spécial du Jury. La start-up axonaise a en effet été récompensée pour la solution de boîtiers connectés qu'elle développe et qui permet aux apiculteurs de suivre à distance l'état de santé des colonies d'abeilles afin de lutter contre leur disparition.

Au travers du Trophée Pro, Groupama démontre sa volonté d'accompagner les entrepreneurs

dans leur prise de risques et affirme son engagement dans l'économie territoriale. Particulièrement impliquées dans la vie locale (politique RH locale, fournisseurs locaux...), les entreprises candidates (moins de 11 salariés) sont en effet engagées dans les 5 domaines de la RSE (environnemental, économique, gouvernance, territorial, social) et sont sources de développement économique.



## Marc Madiot fait étape dans la Marne

En une journée, le 4 décembre 2019 dans la Marne, Marc Madiot, manager général de l'Équipe cycliste Groupama-FDJ, a rencontré des collaborateurs de Groupama Nord-Est, des journalistes, visité la coopérative Union Champagne et donné une conférence à Epernay. L'occasion de faire le point sur sa carrière mais aussi d'évoquer le lien entre le management sportif et celui de l'entreprise. En plus de faire plaisir aux collaborateurs, cette journée a donc permis de renforcer les liens avec la collectivité sparnacienne et notamment son maire, Franck Leroy, qui a remercié publiquement Groupama Nord-Est.



## Vélotour : le vélo pour tous et partout

PARTICIPANTS

3 720



Le 22 septembre 2019, Valenciennes pouvait se visiter de manière insolite en vélo à travers divers lieux (patinoire, bibliothèque, stade...) dans le cadre du Vélotour. Partenaire majeur de l'évènement, Groupama Nord-Est a misé sur une activité originale pour attirer les 3 720

participants sur son stand : le vélo-smoothie. Un principe qui consiste à produire son propre jus de fruit en pédalant, ce qui a été apprécié par les cyclistes « amateurs » venus sur le stand.



## Tour de France : une vitrine pour la marque

Avec une arrivée spectaculaire à Epernay le 8 juillet et un départ de Reims le lendemain, le Tour de France 2019 a été une belle fête populaire dans la Marne. Pour valoriser le sponsoring et encourager l'Équipe cycliste Groupama-FDJ, des hospitalités ont été organisées lors des trois étapes qui ont traversé nos départements afin de faire vivre le Tour de France aux élus, à des VIP et à des sociétaires dans des conditions privilégiées.

En dehors de la Grande Boucle, tout le territoire a vu passer les coureurs, avec des hospitalités au Grand Prix de Denain, aux 4 Jours de Dunkerque, au Grand Prix d'Isbergues et à Paris-Chauny. Le sponsoring permet donc de faire rayonner la marque Groupama dans nos départements à travers les nombreuses épreuves organisées durant la saison et qui attirent les foules.



## Groupe




**CHIFFRE D'AFFAIRES COMBINÉ**

**14,4** MILLIARDS D'EUROS

14.3 Mds€ EN 2018

---

**DONT ASSURANCE DE LA PERSONNE**

**6,8** MILLIARDS D'EUROS

6.7 Mds€ EN 2018

---

**DONT ASSURANCE DE BIENS ET RESPONSABILITÉS**

**7,4** MILLIARDS D'EUROS

7.4 Mds€ EN 2018

---

**DONT ACTIVITÉS FINANCIÈRES**

**200** MILLIONS D'EUROS

200 M€ EN 2018

**RÉSULTAT NET**

**345** MILLIONS D'EUROS

450 M€ EN 2018

**CAISSES RÉGIONALES MÉTROPOLITAINES**

**9**

---

**CAISSES D'OUTRE-MER** **2**

GROUPAMA ANTILLES-GUYANE ET GROUPAMA OcéAN INDIEN

---

**CAISSES SPÉCIALISÉES** **2**

GROUPAMA FORÊTS ASSURANCES, PRODUCTEURS DE TABAC

**2 MARQUES**



**Groupama**

**SALARIÉS** **31 500**

**CAISSES LOCALES** **2 800**

---



**Assuré d'avancer**

**AGENTS GÉNÉRAUX** **880**

**COURTIERS PARTENAIRES** **600**

**MANDATAIRES** **340**

**22.**

**CLIENTS & SOCIÉTAIRES**  
**12 000 000**



**NOMBRE D'ÉLUS**  
**33 500**



**IMPLANTÉ DANS 9 PAYS À L'INTERNATIONAL**

BULGARIE, CHINE, GRÈCE, HONGRIE, ITALIE, ROUMANIE, SLOVAQUIE, TUNISIE, TURQUIE

# Groupama Nord-Est



## CHIFFRE D'AFFAIRES GLOBAL (1)

**537,3** MILLIONS D'EUROS

516,9 M€ EN 2018

## DONT ASSURANCE DE LA PERSONNE (2)

**246,6** MILLIONS D'EUROS

237,8 M€ EN 2018

## DONT ASSURANCE DE BIENS ET RESPONSABILITÉS

**290,7** MILLIONS D'EUROS

279,1 M€ EN 2018

(1) CHIFFRE D'AFFAIRES IARD (437 M€)  
+ CHIFFRE D'AFFAIRES VIE DISTRIBUÉ (100,3 M€)

(2) Y COMPRIS CHIFFRE D'AFFAIRES VIE DISTRIBUÉ

## RÉSULTAT SOCIAL

**13,5** MILLIONS D'EUROS

25,3 M€ EN 2018

## CONTRIBUTION AUX COMPTES DU GROUPE

**24,9** MILLIONS D'EUROS

14,5 M€ EN 2018

## INDEMNISATIONS VERSÉES

**268,5** MILLIONS D'EUROS

259,5 M€ EN 2018



## RATIO COMBINÉ

**96,8%**

96,8% EN 2018

## CAPITAUX PROPRES

**558** MILLIONS D'EUROS

540 M€ EN 2018

## CHIFFRES D'AFFAIRES ASSURANCE VIE



**100,3** MILLIONS D'EUROS

95,9 M€ EN 2018

## ADMINISTRATEURS

**2 218**



AGENCES

**74**

## SALARIÉS

**1 213**



## CERTIFICATS MUTUALISTES - ENCOURS



**36,8** MILLIONS D'EUROS

6,5 M€ DE COLLECTE 2019



## SOCIÉTAIRES ET CLIENTS

**283 421**

#### ■ SOCIÉTAIRES

<b>Groupama Nord-Est</b>	<b>283 421</b>
Aisne	36 008
Aube	31 294
Marne-Ardennes	74 912
Nord	72 971
Pas-de-Calais	62 998

#### ■ CAISSES LOCALES

<b>Groupama Nord-Est</b>	<b>220</b>
Aisne	23
Aube	34
Marne-Ardennes	45
Nord	27
Pas-de-Calais	91

#### ■ ADMINISTRATEURS

<b>Groupama Nord-Est</b>	<b>2 218</b>
Aisne	251
Aube	347
Marne-Ardennes	459
Nord	213
Pas-de-Calais	948

#### ■ AGENCES

<b>Groupama Nord-Est</b>	<b>74</b>
Aisne	13
Aube	9
Marne-Ardennes	15
Nord	21
Pas-de-Calais	16

#### ■ SALARIÉS

<b>Groupama Nord-Est</b>	<b>1 213</b>
Aisne	130
Aube	112
Marne-Ardennes	239
Nord	216
Pas-de-Calais	198
Siège régional	318



**Groupama**  
NORD-EST