

# Ensemble

RAPPORT ANNUEL 2015



LE GROUPE  
**Groupama**

ASSUREURS CRÉATEURS DE CONFIANCE



<b>BILAN 2015 ET PERSPECTIVES 2016</b> .....	02	<b>UN MONDE AGRICOLE SOLIDAIRE ET CONNECTÉ</b> .....	11
<b>GOVERNANCE</b> .....	04	<b>UNE PROXIMITÉ RENFORCÉE AVEC NOS CLIENTS</b> .....	12
<b>UN ACTEUR RECONNU</b> .....	08	<b>UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ DES ENTREPRISES</b> .....	13
<b>NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR DE L'ÉCONOMIE COLLABORATIVE</b> .....	10		



## INTRODUCTION

Reconnu pour la confiance qu'il inspire à ses partenaires, et à ses sociétaires et clients, animé d'un esprit de conquête qui le pousse à innover sans cesse, le groupe Groupama envisage l'avenir avec sérénité et confiance.

**L'année 2015 se caractérise par la consolidation de son positionnement, la mise en place d'alliances structurantes ainsi qu'une incursion toujours plus marquée dans le monde digital.** Nous vous présentons ici les faits marquants de l'exercice écoulé. S'ils témoignent du chemin parcouru, ils illustrent aussi des perspectives riches de projets.

Et aussi sur :

[www.rapportannuel.groupama.com](http://www.rapportannuel.groupama.com)

**DES SOLUTIONS INNOVANTES ET CONNECTÉES .....14**

**UN DÉFI SPORTIF COLLECTIF .....15**

**UN GROUPE ET DES COLLABORATEURS ENGAGÉS .....16**

**NOS INDICATEURS RSE**

**CHIFFRES CLÉS**



“  
ENSEMBLE, NOUS  
PARVIENDRONS  
À RELEVER LES  
DÉFIS DU FUTUR.”

JEAN-YVES DAGÈS / PRÉSIDENT DE GROUPAMA

La confiance est le 1<sup>er</sup> mot qui me vient à l'esprit pour qualifier l'année 2015 : confiance dans la qualité des résultats obtenus, qui confirment notre performance, et confiance que nous témoignent nos sociétaires. Preuve en est le succès rencontré dans la commercialisation des certificats mutualistes. Cette réussite démontre l'attachement des sociétaires, des élus et des collaborateurs à leur mutuelle. La confiance s'illustre aussi dans la parole tenue vis-à-vis de nos sociétaires, et en particulier des agriculteurs. Alors que le monde agricole traverse une crise sans précédent, nous sommes naturellement solidaires et attentifs. Nous avons été au rendez-vous de leurs attentes en lançant en 2015 notre contrat socle, puis une nouvelle solution innovante pour nos sociétaires éleveurs avec l'assurance Prairies, qu'il est possible de souscrire en ligne depuis début 2016.

#### MUTUALISTES DANS L'ÂME

Dans un environnement de concurrence redoublée, nous avons l'impérieuse obligation de répondre aux besoins et aux attentes de nos clients, au quotidien et dans les moments graves, à l'occasion des sinistres.

Le mot « cœur » est le 2<sup>nd</sup> terme que je souhaite mettre en avant. Ce sont en effet nos valeurs mutualistes qui ont porté le développement de notre mutuelle, notre engagement au service de la société, par exemple avec la Fondation Groupama pour la Santé ou encore l'association Solidarité Madagascar. Ce qui fait notre différence, c'est la façon d'exercer notre métier d'assureur mutualiste, à la fois proche des clients, ancré dans les territoires, et en phase avec les évolutions du marché et la révolution digitale.

#### ENSEMBLE

Nos atouts sont nombreux, qu'il s'agisse de la compétence de nos collaborateurs ou de l'engagement de nos élus sur le terrain. C'est ensemble, collaborateurs, élus mutualistes et partenaires, que nous parviendrons à nous donner un avenir et à relever les défis du futur. ●

# “ UNE ANNÉE PARTICULIÈREMENT RÉUSSIE POUR GROUPAMA.”

**THIERRY MARTEL** / DIRECTEUR GÉNÉRAL DE GROUPAMA S.A.



**L**e groupe Groupama a connu de nombreux succès en 2015, en 1<sup>er</sup> lieu au plan de la rentabilité et de l'activité des métiers : nous avons rétabli nos marges, tant en assurance de la personne qu'en assurance dommages. Nous pouvons aussi saluer notre très belle performance dans le cadre de l'Accord National Interprofessionnel. À la pointe dans ce domaine dès 2013, nous avons fortement augmenté nos volumes d'affaires nouvelles en contrats collectifs. L'exercice précédent était aussi une année de transition concernant l'application de Solvabilité 2, une épreuve que nous avons franchie sans difficulté.

## UNE NOUVELLE APPROCHE

2015 représente un aboutissement du point de vue des défis que nous avons relevés avec succès, mais aussi un nouveau départ pour l'avenir. En effet, nous avons initié une nouvelle approche dans la relation que nous avons avec nos clients. Davantage centrée sur leur satisfaction – nous avons, en cela, appliqué ce qui contribue au succès de la nouvelle économie – elle commence à porter ses fruits partout où nous la déployons.

## DES PARTENARIATS MARQUANTS

Tout l'enjeu pour 2016 consiste à poursuivre notre trajectoire, tout en continuant à nous développer sur un marché difficile, et compétitif. Il nous faut certes nous appuyer sur nos capacités internes, sur nos réseaux de distribution implantés au cœur des territoires. Mais dans un contexte très évolutif, complexe, la combinaison des expertises et des expériences croisées devient indispensable. Nous avons, à ce titre, conclu deux partenariats emblématiques : l'un avec le groupe Renault, 1<sup>er</sup> constructeur automobile du pays, l'autre avec Orange. Grâce à l'alliance des deux marques Orange et Groupama, reconnues et rassurantes, nous allons mettre en commun notre maîtrise de la banque et de l'assurance avec le savoir-faire d'Orange en matière de technologie mobile et de moyens de paiement.

## DES ATOUTS FORTS

Notre défi est celui du développement. Nous pouvons compter sur des plateformes technologiques modernes, sur lesquelles nous avons beaucoup investi, et plus encore sur des collaborateurs motivés et impliqués. ●

# CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA FÉDÉRATION NATIONALE GROUPAMA

La Fédération nationale Groupama représente les Caisses régionales à l'échelle du Groupe, ainsi que les sociétaires. Dotée d'une structure associative, elle définit et contrôle les orientations stratégiques de l'entreprise et agit au plus près des enjeux locaux. Elle veille également au développement de la vie mutualiste sur le terrain. Composé de 47 membres, son Conseil d'Administration débat et valide les orientations présentées par le bureau (18 membres).

**1. FRANÇOIS DESNOUES**  
Administrateur  
Groupama Paris Val de Loire

**2. JÉRÔME ZANETTACCI**  
Membre du bureau  
Groupama Méditerranée

**3. MICHEL BAYLET**  
Vice-Président  
Groupama  
Centre-Atlantique

**4. JEAN-CLAUDE NIGON**  
Administrateur  
Groupama Rhône-Alpes  
Auvergne

**5. DANIEL COLLAY**  
Vice-Président  
Groupama Paris Val de Loire

**6. RÉGINE SÉCHER**  
Administrateur  
Groupama Loire Bretagne

**7. JEAN-LOUIS PIVARD**  
Vice-Président Trésorier  
Groupama Rhône-Alpes  
Auvergne

**8. DOMINIQUE BOUCHERIT**  
Administrateur  
Groupama Centre-Atlantique

**9. PASCAL POMMIER**  
Administrateur  
Groupama Paris Val de Loire

**10. ALAIN HUET**  
Administrateur  
Groupama Centre Manche

**11. DIDIER FOUQUE**  
Administrateur  
Groupama Océan Indien

**12. JOËL LAFONTAINE**  
Membre du bureau  
Groupama Centre Manche

**13. JEAN-LOUIS BARTHOD**  
Administrateur  
Groupama Grand Est

**14. MICHEL L'HOSTIS**  
Vice-Président  
Groupama Loire Bretagne

**15. MARIE-FRANÇOISE  
TULOUP**  
Administrateur  
Groupama Loire Bretagne

**16. RÉMY LOSSER**  
Membre du bureau  
Groupama Grand Est

**17. JÉRÔME MATHIEU**  
Administrateur  
Groupama Grand Est

**18. PATRICK LAOT**  
Administrateur  
Groupama Rhône-Alpes  
Auvergne

**19. ROBERT FAU**  
Administrateur  
Groupama Rhône-Alpes  
Auvergne

**20. DIDIER LALUET**  
Membre du bureau  
Groupama d'Oc

**21. ALAIN RONDEAU**  
Administrateur  
Groupama Nord-Est

**22. GUY BERNARDIE**  
Administrateur  
Groupama d'Oc

**23. JEAN-CHARLES TASTAVY**  
Administrateur  
Groupama Méditerranée

**24. MARILYN BROSSAT**  
Administrateur  
Groupama Rhône-Alpes  
Auvergne

**25. CLAUDE ROBERT**  
Administrateur  
Groupama Loire Bretagne

**26. ALEX PAVIOT**  
Administrateur  
Groupama Antilles-Guyane

**27. OLIVIER DE BAGLION**  
Membre du bureau  
Groupama Centre-Atlantique

**28. MONIQUE ARAVECCHIA**  
Administrateur  
Groupama Méditerranée

**29. JEAN-LOUIS LAFFRAT**  
Administrateur  
Groupama Nord-Est

**30. BERNARD ROUSSEAU**  
Administrateur  
Groupama Nord-Est

**31. LAURENT POUPART**  
Vice-Président  
Groupama Nord-Est

**32. MARIE-ANGE DUBOST**  
Vice-Présidente  
Groupama Centre Manche

**33. BENOIT VAUXION**  
Administrateur  
Groupama Paris Val de Loire

**34. JOSEPH EHRHART**  
Administrateur  
Groupama Grand Est

**35. CHRISTOPHE BUISSET**  
Membre du bureau  
Groupama  
Paris Val de Loire

**36. FRANÇOIS SCHMITT**  
Président Délégué  
Groupama Grand Est

**37. JEAN-YVES DAGÈS**  
Président  
Groupama d'Oc

**38. LIONEL VEQUAUD**  
Administrateur  
Groupama Centre-Atlantique

**39. JEAN-YVES LE DIIORON**  
Membre du bureau  
Groupama Loire Bretagne

**40. JACQUES DEPEYRE**  
Membre du bureau  
Groupama Rhône-Alpes  
Auvergne

**41. GUY LAVIGNE**  
Administrateur  
Groupama d'Oc

**42. AMAURY  
CORNU-CHAUVINC**  
Vice-Président Secrétaire  
Groupama Méditerranée

**43. SYLVIE LE DILLY**  
Administrateur  
Groupama Centre Manche

**44. BRIGITTE CASTELLUCCI**  
Administrateur  
Groupama Méditerranée

**45. DENIS ROUMÉGOUS**  
Administrateur  
Groupama Centre-Atlantique

**46. JEAN-PIERRE DECOOL**  
Membre du bureau  
Groupama Nord-Est

Absente sur la photo :

**FABIENNE FERÉY**  
Administrateur  
Groupama Centre Manche





## CONSEIL D'ADMINISTRATION DE GROUPAMA S.A.

Groupama S.A. a pour vocation d'animer et de coordonner la stratégie opérationnelle de l'entreprise, dans le respect des orientations définies par la Fédération nationale Groupama. Son Conseil d'Administration compte 14 membres.

**1. AMAURY CORNUT-CHAUVINC**  
Administrateur  
Groupama Méditerranée

**2. MICHEL L'HOSTIS**  
Administrateur  
Groupama Loire Bretagne

**3. MARIE-ANGE DUBOST**  
Administrateur  
Groupama Centre Manche

**4. BRUNO ROSTAIN**  
Administrateur indépendant

**5. JEAN-YVES DAGÈS**  
Président  
Groupama d'Oc

**6. MICHEL BAYLET**  
Administrateur  
Groupama Centre-Atlantique

**7. BRIGITTE HOMO**  
Administrateur  
représentant les salariés  
de Groupama S.A.

**8. JEAN-LOUIS PIVARD**  
Vice-Président  
Groupama Rhône-Alpes  
Auvergne

**9. LAURENT POUPART**  
Administrateur  
Groupama Nord-Est

**10. DANIEL COLLAY**  
Administrateur  
Groupama Paris Val de Loire

**11. CAROLINE GRÉGOIRE  
SAINTE MARIE**  
Administrateur indépendant

**12. FRANÇOIS SCHMITT**  
Administrateur  
Groupama Grand Est

Absentes sur la photo :

**MARIA FRIGARA**  
Administrateur représentant  
les salariés de Groupama S.A.

**ODILE ROUJOL**  
Administrateur indépendant

# COMITÉ EXÉCUTIF GROUPE



**PIERRE CORDIER**  
Directeur général  
Groupama Centre-  
Atlantique



**JEAN-FRANÇOIS GARIN**  
Directeur général  
Groupama Gan Vie



**ÉRIC GELPE**  
Directeur général  
Groupama Paris Val  
de Loire



**GÉRARD JOALLAND**  
Directeur général  
Groupama d'Oc



**OLIVIER LARCHER**  
Directeur général  
Groupama Grand Est



**PATRICIA LAVOCAT  
GONZALES**  
Directeur général  
Groupama Nord-Est



**PASCAL LOISEAU**  
Directeur général  
Groupama Centre  
Manche



**MICHEL PENET**  
Directeur général  
Groupama  
Méditerranée



**FRANCIS THOMINE**  
Directeur général  
Groupama Rhône-  
Alpes Auvergne



**BERNARD VEBER**  
Directeur général  
Groupama Loire  
Bretagne



**THIERRY MARTEL**  
Directeur général  
Groupama S.A.



**CHRISTIAN COCHENEC**  
Directeur général adjoint  
Groupama S.A.



**FABRICE HEYRIÈS**  
Directeur général adjoint  
Groupama S.A.



**PHILIPPE BELLORINI**  
Directeur général de  
Groupama  
Supports et Services



**SYLVAIN BUREL**  
Directeur de la  
Communication  
Groupe



**RENÉ CADO**  
Directeur Audit,  
Risques et Contrôle  
Interne



**CÉCILE DAUBIGNARD**  
Secrétaire général



**MICHEL LUNGART**  
Directeur Stratégie  
Groupe et Banque



**BENOÎT MAES**  
Directeur Financier  
Groupe



**DOMINIQUE UZEL**  
Directeur Filiales  
Internationales

# COMITÉ DE DIRECTION GÉNÉRALE

**THIERRY MARTEL**  
Directeur général  
Groupama S.A.

**CHRISTIAN COCHENEC**  
Directeur général adjoint  
Groupama S.A.

**FABRICE HEYRIÈS**  
Directeur général adjoint  
Groupama S.A.

**PHILIPPE BELLORINI**  
Directeur général Groupama  
Supports et Services

**SYLVAIN BUREL**  
Directeur Communication  
Groupe

**RENÉ CADO**  
Directeur Audit, Risques  
et Contrôle Interne

**CÉCILE DAUBIGNARD**  
Secrétaire générale

**MARC FOSSEUX**  
Directeur Fédération  
nationale  
Groupama

**JEAN-FRANÇOIS GARIN**  
Directeur général  
Groupama Gan Vie

**MICHEL LUNGART**  
Directeur Stratégie  
Groupe et Banque

**BENOÎT MAES**  
Directeur Financier  
Groupe

**DOMINIQUE UZEL**  
Directeur Filiales  
Internationales

# DES ALLIANCES EMBLÉMATIQUES

Opérateur reconnu par ses partenaires et ses clients, le groupe Groupama a conclu ou engagé des négociations avec des acteurs de 1<sup>er</sup> plan.



« Notre offre co-construite avec Renault est un succès. »

THOMAS VANDEVILLE,  
DIRECTEUR GÉNÉRAL D'AMALINE

Lancée en octobre 2015, l'offre que nous avons élaborée avec DIAC, filiale de financements et services du groupe Renault, est une vraie réussite. Elle est simple, complète et compétitive. Sa commercialisation est totalement intégrée au parcours d'achat du véhicule, les assurés sont orientés en priorité sur un garage Renault ou Dacia en cas de sinistre.

Début 2016, nous avons déjà vendu plus de 10 000 contrats, et le potentiel est énorme ! Chaque année, Renault et Dacia vendent 600 000 voitures et 2 millions de véhicules d'occasion en France. Au-delà des chiffres, il s'agit d'un cercle vertueux pour les constructeurs automobiles, donc d'une tendance structurelle sur le long terme. ●



« Avec Mercedes-Benz, nous gagnons en croissance rentable. »

DOMINIQUE UZEL,  
DIRECTEUR DES FILIALES INTERNATIONALES

Le partenariat entre Groupama Asigurari et Mercedes-Benz Financial Services a pris une nouvelle ampleur en 2015 avec le lancement du produit Casco cobrandé Groupama/Mercedes en assurance automobile. Fondé sur l'association de deux marques fortes, il nous permet de renforcer notre positionnement en Roumanie. Les clients

bénéficient de nombreux avantages, dont un tarif préférentiel, des garanties très complètes, un accès prioritaire dans le réseau d'ateliers de réparation agréés et une assistance haut de gamme. Fin 2015, nous affichons 26 millions d'euros de chiffre d'affaires en dommage auto avec ce produit, soit 11 % des primes automobiles de la filiale. ●



« Une banque de 4<sup>e</sup> génération avec Orange. »

MICHEL LUNGART,  
DIRECTEUR DE LA STRATÉGIE DU GROUPE

Avec Orange, nous allons combiner nos savoir-faire et la notoriété de deux marques puissantes pour construire une nouvelle offre totalement innovante et disruptive. Orange apporte sa maîtrise du digital, de la technologie de paiement sur portable. Groupama met à disposition la plateforme bancaire de Groupama Banque ainsi que l'expérience d'une gestion de la relation

bancaire à distance. Le smartphone va en fait se muer en véritable agence bancaire! Cette offre 100 % mobile, complètement différente de ce qui existe sur le marché, sera commercialisée à partir de 2017 sous la marque Orange, dans le réseau de distribution Orange, et sous la marque Groupama dans les réseaux de distribution du groupe Groupama. ●

## TOUJOURS PLUS DE RÉCOMPENSES!

### Mon auto : un service toujours là!

Avec Mon Auto, l'application mobile Groupama toujours là s'enrichit de nouveaux services: assistance, géolocalisation du véhicule, déclaration d'un sinistre en ligne, informations pratiques (carburant le moins cher)... L'application a reçu le prix Argus 2015 de l'innovation, dans la catégorie « Gestion de sinistres ».



### Une multirisque habitation 100 % Web

Simple et économique, le site MRH 100 % mobile, conçu pour les étudiants, a tout pour les séduire! Quelques clics suffisent pour souscrire un contrat d'assurance habitation à un prix très compétitif et pour une durée adaptée: 12 mois. Ce nouveau produit a été récompensé par les Trophées de l'Assurance dans les catégories « Innovation digitale » et « Services Assuré ».

Nos autres récompenses sur :  
[rapportannuel.groupama.com](http://rapportannuel.groupama.com)

## LE FINANCEMENT PARTICIPATIF A LEVENT EN POUPE!

Groupama Banque et Gan Assurances ont noué des partenariats avec les plateformes de *crowdfunding* Unilend et Lendopolis.



### Pourquoi?

Promoteur de l'entrepreneuriat, le groupe Groupama entend agir au cœur de l'économie à l'aide de dispositifs innovants et collaboratifs. C'est pourquoi il soutient Unilend et Lendopolis. Ces plateformes de *crowdfunding* et *crowdlending* – financement participatif – contribuent au développement des TPE et PME par des moyens simples, modernes et souples.

### Comment?

Avec Unilend, leader français du *crowdlending*, Groupama Banque va contribuer au financement des entreprises françaises à hauteur de 100 millions d'euros sur 4 ans. Via la plateforme en ligne Unilend, Groupama Banque finance jusqu'à 20 % des projets soumis par les différentes entreprises.

Gan Assurances, de son côté, se mobilise auprès de Lendopolis en soutenant des projets de développement d'entreprises et en leur proposant un diagnostic de leurs solutions d'assurance.

### Quels bénéfices?

Outre le soutien à l'économie locale, ces partenariats accompagnent la croissance d'un tout nouveau secteur financier. Ces plateformes de *crowdlending* ont démontré leur pertinence et leur attrait. Elles favorisent en particulier de nouvelles formes de solidarité entre les communautés de prêteurs et celles des porteurs de projet. ●

## UNE ENTRAIDE 3.0 ENTRE AGRICULTEURS

En 2015, Groupama a lancé un partenariat avec [wefarmup.com](http://wefarmup.com), une plateforme collaborative de location de matériel agricole.

### WeFarmUp, c'est quoi?

1<sup>re</sup> plateforme au monde de partage de matériels agricoles, [wefarmup.com](http://wefarmup.com) permet aux agriculteurs de louer leurs engins sous-utilisés. En quelques clics, un exploitant peut entrer en relation avec un autre agriculteur et louer la machine dont il a besoin. Une entraide 3.0 entre entreprises agricoles! [wefarmup.com](http://wefarmup.com) agit comme un tiers de confiance: il sécurise la transaction et propose de nombreux services complémentaires (*hot line* d'accompagnement, mise à disposition de modèles de contrat...).

### Comment Groupama intervient-il?

Afin de garantir la tranquillité des utilisateurs de [wefarmup.com](http://wefarmup.com), le Groupe assure propriétaires et locataires lors de l'utilisation des matériels agricoles. Par ce partenariat, il réaffirme sa volonté d'accompagner le déploiement de services innovants et créateurs de valeur auprès des agriculteurs. Les outils digitaux et l'économie collaborative confèrent un nouvel élan à son engagement mutualiste.

### Quels atouts pour les agriculteurs?

Cette solution innovante permet aux exploitants d'accéder à du matériel performant, à moindres coûts. Ce faisant, les propriétaires de matériels peuvent amortir et rentabiliser leurs investissements. Une mutualisation rendue possible par Internet et la plateforme. ●



**1<sup>ER</sup> ASSUREUR DU MONDE AGRICOLE, LE GROUPE GROUPAMA CONÇOIT DES OFFRES ET DES SERVICES INNOVANTS AFIN D'ACCOMPAGNER LES EXPLOITANTS FACE À DE NOUVEAUX RISQUES.**

## OFFRE PRAIRIES : UNE RÉPONSE ADAPTÉE AUX BESOINS

Conçue en étroite concertation avec les éleveurs et leurs représentants, l'assurance Prairies constitue la dernière brique du contrat socle destiné à couvrir les risques climatiques et dont l'ambition est d'assurer toutes les filières de production.

[www.assurance-prairies.com](http://www.assurance-prairies.com)

Objectif: compenser le déficit de production d'herbe et donc assurer l'apport en fourrage herbager nécessaire à l'alimentation du cheptel.

Une solution innovante, utilisant des images satellites et des outils de diagnostic en ligne. ●

## UN DIALOGUE CONTINU AVEC LA PROFESSION

Le Groupe dialogue régulièrement avec la profession agricole, comme cela a été le cas lors de l'élaboration de l'offre d'assurance Prairies.

Groupama est présent chaque année au sein de toutes les grandes manifestations agricoles nationales: Terres de Jim à Metz en 2015, événement organisé par les Jeunes Agriculteurs, Salon International de l'Agriculture à Paris. Durant le dernier SIA, Groupama a démontré sa capacité d'innovation: offre Prairies, partenariat avec Airinov, leader du drone agricole, échanges avec les Jeunes Agriculteurs sur les questions de gestion des risques auxquels ils doivent faire face lorsqu'ils s'installent... ●



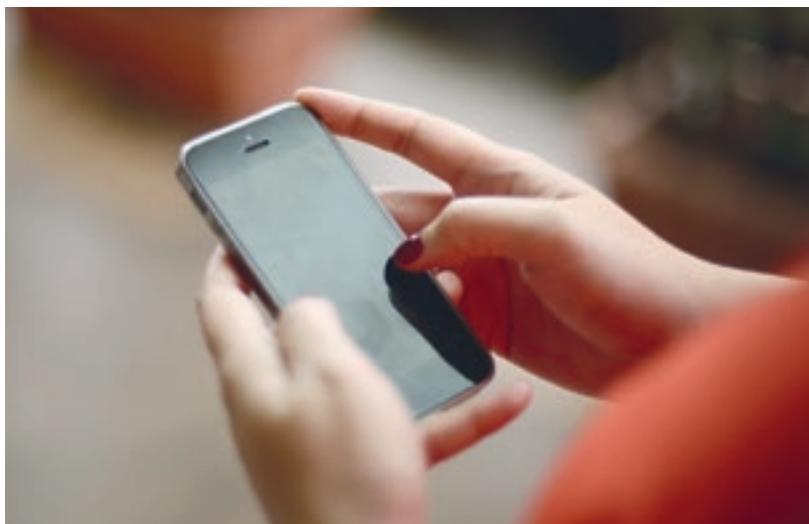
## UN ACTEUR ENGAGÉ AUPRÈS D'UNE AGRICULTURE INNOVANTE

Groupama fait évoluer en permanence ses réponses face aux nouveaux risques climat, volatilité croissante des prix, risques sanitaires, environnementaux... afin de fournir les outils de protection visant à développer la compétitivité des exploitations agricoles, dans la perspective de la PAC 2020.

Groupama accompagne le développement des services issus des technologies digitales et des pratiques de l'économie collaborative. ●

NOTRE DÉMARCHE DE SATISFACTION IMPLIQUE TOUS NOS COLLABORATEURS AU QUOTIDIEN ET S'APPUIE SUR UNE UTILISATION CROISSANTE DES RÉSEAUX SOCIAUX. NOTRE SOUHAIT : OFFRIR DES SERVICES À FORTE VALEUR AJOUTÉE ET TOUJOURS PLUS DE FLUIDITÉ À NOS CLIENTS.

## UN GROUPE TOUJOURS PLUS DIGITAL



### Une offre habitation 100 % Web

Comment répondre au mieux aux besoins d'assurance habitation des 18-26 ans ? En leur proposant une offre simple, économique et co-construite avec eux !

Alors que 80 % des étudiants sont aujourd'hui équipés d'un smartphone, Groupama permet aux jeunes de souscrire leur assurance habitation en quelques clics grâce à une offre 100 % en ligne. Un prix unique compétitif, une durée de 12 mois adaptée au cycle étudiant, de bonnes garanties... Tout cela dans une logique « mobile first » !

### Une appli mobile pour les automobilistes

Filiale du groupe Groupama, l'assureur en ligne Amaguiz a par ailleurs développé pour les automobilistes une application mobile gratuite en 2015. Objectif : faciliter la vie des clients, humaniser la relation à distance, grâce au tchat en ligne et la recherche vocale... Téléchargeable sur mobile ou tablette, elle offre de nombreuses fonctionnalités aux assurés : une gestion des contrats auto à tout moment, en toute autonomie, l'accès aux services essentiels en cas de panne ou d'accident, un tchat avec un conseiller Amaguiz en cas de question... •



## SATISFACTION CLIENT

La satisfaction client fait partie intégrante de la stratégie du Groupe.

Deux ans après son lancement, la démarche d'amélioration de la satisfaction client porte ses fruits. Preuve en est l'enquête réalisée par le Groupe, chaque année, auprès de ses sociétaires : en 2015, l'Indice Net de Recommandation a augmenté de 7 points. •

*« J'ai à plusieurs reprises contacté Groupama et j'ai toujours été satisfait du contact et du professionnalisme des conseillers. »*

Nicolas, Nord-Est

## QUALITÉ DE SERVICE

Pour la 3<sup>e</sup> année consécutive, Groupama Asigurari, la filiale roumaine du Groupe, a reçu le prix de la qualité de services à l'occasion de la 15<sup>e</sup> édition de l'Insurance Market Gala. Cette manifestation a pour objectif de favoriser la performance et la qualité des opérateurs sur le marché de l'assurance.

# À L'ÉCOUTE DES ENTREPRISES

**Partenaire privilégié des entreprises, le Groupe témoigne de sa capacité à les accompagner par l'élaboration de produits adaptés.**

**É**troitement lié au monde de l'entreprise, notamment des TPE et des PME, le Groupe a noué des partenariats de long terme avec la profession comptable. Groupama est ainsi partenaire du Conseil de l'Ordre des Experts-Comptables; Gan Assurances est membre fondateur du Club des Jeunes Experts-Comptables...

## En pointe sur l'ANI

Sur un marché largement structuré par la généralisation de la complémentaire santé à tous les salariés, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2016, le Groupe a mis en place une stratégie de conquête offensive: plus de 50 000 contrats ont été vendus en 2015. Par leurs garanties modulables et accessibles, ces produits sont adaptés aux besoins des petites entreprises. Le site [pro.ganassurances.com](http://pro.ganassurances.com), lancé par Gan Assurances en 2015, propose également une solution de souscription à distance pour les dirigeants de TPE/PME. Ce site a été nommé aux Trophées de l'Argus en décembre 2015 dans la catégorie « Meilleur site Internet ».

## Prévoyance collective: des offres dédiées

En 2015, le Groupe a lancé de nouvelles offres de prévoyance, très modulables et prépackagées, notamment pour faciliter leur commercialisation auprès des petites entreprises. Il a aussi poursuivi le développement de solutions adaptées aux conventions collectives de différents secteurs d'activité: industrie agroalimentaire, cafés-hôtels-restaurants, Syntec...

## Épargne salariale: des réponses adaptées

Alors que la loi Macron suscite de nombreuses interrogations parmi les chefs d'entreprise, Groupama Épargne Salariale a créé le site internet [www.solutions-epargne-salariale.fr](http://www.solutions-epargne-salariale.fr). Dédié aux professionnels et aux dirigeants de TPE, il a pour objectif d'expliquer de façon pédagogique les fondamentaux de l'épargne salariale et d'en suivre l'actualité.

## Les chefs d'entreprise ont leur site Web

Qu'il s'agisse de fournir des informations, des conseils ou de simplifier la souscription de solutions d'assurance, le Groupe a développé un ensemble de sites Web destinés à faciliter la vie des chefs d'entreprise:

[www.proganassurances.fr](http://www.proganassurances.fr)  
[www.assuredentreprenre.fr](http://www.assuredentreprenre.fr)  
[www.groupama-pro.fr](http://www.groupama-pro.fr)



## LES START-UP DE L'ITALIE DU SUD À L'HONNEUR

Lancé en février 2015 par Groupama Assicurazioni avec des partenaires internationaux de 1<sup>er</sup> niveau, le concours *Think4South* est une initiative innovante ciblant les start-up et les jeunes entrepreneurs de 18 à 35 ans du sud de l'Italie. La compétition a réuni au total 400 participants porteurs de projet sur les thèmes suivants: changement climatique, risques sanitaires, développement territorial, mobilité et sécurité. Un jury, composé des directions générales des entreprises partenaires, a départagé les huit finalistes. Le 1<sup>er</sup> prix a été décerné au projet *The Sure Path*, un service permettant aux automobilistes de bénéficier d'une solution d'assurance adaptée à leur style de conduite.

# PROTÉGER SON DOMICILE À DISTANCE

Groupama propose des solutions de télésurveillance complètes, avec notamment Casa Connessa en Italie et Groupama Box Habitat en France.



Lorsqu'on évoque la protection de l'habitation, on pense immédiatement au risque de cambriolage. Mais il est tout aussi indispensable de sécuriser les murs contre le risque d'incendie, et plus encore contre le dégât des eaux ou l'inondation, sinistres les plus courants.

## Des offres accessibles et innovantes

Les dispositifs développés par Groupama, tant en France qu'en Italie, sont innovants à plus d'un titre. Outre leur rôle de prévention,

ils sont accessibles financièrement et simples à installer. Le client gère lui-même ses alertes. Principale innovation, la Groupama Box Habitat est reliée à un plateau de télésurveillance qui prend toutes les mesures nécessaires : appel des secours, envoi de vigiles...

## Et demain...

Ces prestations vont évoluer vers toujours plus de services : le suivi des consommations énergétiques, les services à la personne... pour protéger la santé et le confort des habitants. ●



## AUTO : TOUJOURS PLUS DE SERVICES !

Avec Groupama, c'est encore plus simple, plus rapide et plus pratique !

L'application mobile Groupama toujours là s'enrichit de nouveaux services. Avec Mon Auto, disponible sur tablette ou mobile, l'automobiliste bénéficie ainsi de différentes prestations en cas d'imprévu, panne, accident ou vol : services d'assistance, de géolocalisation du véhicule, e-constat, ou déclaration papier s'il préfère. Sans oublier un ensemble d'informations pratiques : carburant le moins cher, mémorisation de l'emplacement du véhicule...

## Kaskopilot, une assurance auto connectée en Turquie

Groupama Sigorta, filiale turque du Groupe, a lancé en 2015 Kaskopilot, une solution d'assurance auto connectée : Pay How You Drive. Kaskopilot, disponible sur Google Play et Apple Store, est la 1<sup>re</sup> application mobile lancée sur le marché de l'assurance turc qui propose un *scoring* de conduite avec un impact sur la prime. Des réductions sont accordées aux conducteurs qui font preuve de bonnes habitudes de conduite (freinage, vitesse, anticipation...). Une assurance qui attire et fidélise les bons conducteurs ! ●



## L'INTERVIEW CROISÉE

*Groupama Team France, emmené par les marins Franck Cammas, Michel Desjoyeaux et Olivier de Kersauson, se prépare pour la 35<sup>e</sup> Coupe de l'America.*

**SYLVAIN BUREL,**  
DIRECTEUR DE LA COMMUNICATION GROUPE  
**FRANCK CAMMAS,** SKIPPER

**Que signifie cette compétition pour Groupama ?**

**Sylvain Burel :** Au-delà du simple exploit sportif, cette 35<sup>e</sup> édition de la Coupe de l'America est un véritable rassemblement populaire aux couleurs du pays. La France possède à la fois la culture, la technologie et l'expérience du monde de la voile. Preuve en est le nombre de marins ou d'ingénieurs français qui font partie des équipes étrangères ! *Groupama Team France* contribue naturellement au développement de toute une filière technologique, vitrine du savoir-faire français en matière de voile. Notre ambition est de fédérer tout un écosystème de partenaires et de talents dans cette formidable aventure collective. Nous souhaitons valoriser les hommes, tout autant que les territoires, qui vont bénéficier des retombées économiques de cette compétition. Ce challenge illustre aussi des valeurs qui nous sont chères : la fidélité

et la confiance envers Franck Cammas, que nous soutenons depuis 1998.

**Franck Cammas, comment vous êtes-vous préparé pour faire aboutir ce projet ?**

**Franck Cammas :** L'idée était de réunir les meilleurs ! Nous avons travaillé pendant deux ans avec Michel Desjoyeaux et Olivier de Kersauson pour concrétiser le projet. Nous avons des talents complémentaires : Michel incarne la dimension technologique, Olivier maîtrise davantage tous les aspects liés à la communication, tandis que j'illustre plus particulièrement la performance sportive. Notre équipe compte aujourd'hui quelque 70 personnes – des ingénieurs, des logisticiens, des *designers*, tous experts dans leur domaine –, sous la responsabilité de Bruno Dubois, un excellent *team manager*. Nous sommes ravis de poursuivre l'aventure avec Groupama, dans la confiance mutuelle.

**Qu'est-ce qui vous motive ?**

**F.C. :** C'est avant tout l'envie de gagner cette compétition – la plus difficile – et de toucher l'excellence. Nos concurrents se placent parmi les meilleurs au niveau mondial. Aujourd'hui, nous sommes en train de mettre au point le bateau le plus compétitif possible. Et nous allons poursuivre les régates préliminaires (ACWS). L'une d'entre elles est particulièrement emblématique puisqu'elle se passera en France, à Toulon, les 10 et 11 septembre prochains.

**S.B. :** Nous comptons bien y associer concrètement tous les Français. Ce sera en effet le moment de venir encourager le bateau *Groupama Team France*, qui, rappelons-le, a troqué le traditionnel vert Groupama pour les couleurs du drapeau français ! Nous nous attendons à un accueil enthousiaste et espérons une mobilisation à la hauteur de ce défi, unique pour le pays.

## MARS ATACC: OPÉRATION « GAGNANT- GAGNANT »!

La mobilisation des collaborateurs du Groupe est une illustration de ses valeurs mutualistes. Un exemple concret avec MARS ATACC, une opération combinant satisfaction client et collecte pour des associations.



**M**ARS ATACC (Appels Téléphoniques pour l'Amélioration de la Connaissance Clients) a impliqué tous les salariés et mandataires de la Caisse régionale Groupama d'Oc, répartis en pas moins de 169 équipes. L'objectif? Chaque collaborateur devait contacter par téléphone cinq sociétaires, afin de mettre à jour leurs coordonnées.

L'opération, conduite sur une période de huit jours, permettait aussi de collecter des fonds pour des associations œuvrant notamment dans le domaine des maladies rares. Chaque fiche mise à jour générait en effet un don de 3 euros reversé à l'une des 18 associations choisies par les équipes. Au total, plus de 49 000 euros ont ainsi été collectés. Les données récupérées, essentielles, permettront d'échanger de façon plus efficace avec les sociétaires, donc d'augmenter la satisfaction client.

C'est, *in fine*, une opération originale d'amélioration de la satisfaction, couplée à une démarche solidaire. L'initiative a d'ailleurs remporté le Trophée Top Succès Groupama 2015,

un concours interne destiné à valoriser les succès portés au quotidien par les collaborateurs du Groupe.

### Mobilisation réussie!

Après Groupama d'Oc et Groupama Rhône-Alpes Auvergne, qui avait conduit le même type d'action en 2014, Groupama Nord-Est s'est à son tour mobilisé dans un projet d'amélioration de la relation client. Baptisée « Opération 11 000 sourires », la manifestation a duré du 28 septembre au 3 octobre 2015. Pas moins de 1100 collaborateurs ont réalisé des appels auprès de plus de 11 000 sociétaires, et plus de 5 000 euros ont été versés aux six associations œuvrant pour les maladies rares. ●



## 60 ANS DE PRÉVENTION

La prévention et Groupama, c'est déjà une longue histoire! Depuis 60 ans en effet, le Groupe développe des actions innovantes et originales. Une culture inscrite dans les gènes de notre entreprise mutualiste. Le Groupe agit aujourd'hui dans cinq grands domaines: les risques routiers, le secteur agricole, la santé, les risques domestiques, les entreprises et les collectivités.

INDICATEURS **RH**



**PARITÉ  
HOMMES/FEMMES**

**46,2%**

DE FEMMES PARMIL  
LES CADRES

**SALARIÉS  
HANDICAPÉS**

**851 CDI**

+ 8 % EN 2015  
PAR RAPPORT À 2014

**ALTERNANTS**

**769**

À FIN 2015

INDICATEURS **SOCIÉTAUX**



**MÉCÉNAT**

**4,3 M€**

ALLOUÉS AU TITRE  
DU MÉCÉNAT

**PRÉVENTION**

**170 000**

PERSONNES SENSIBILISÉES

**+ de 8 000**

JOURNÉES DE MISSIONS,  
EFFECTUÉES PAR LES PRÉVENTEURS

**INVESTISSEMENT RESPONSABLE**

**20,7 Md€**

D'ENCOURS INTÉGRANT  
DES CRITÈRES ESG

**1 Md€**

EN CAPITAL-INVESTISSEMENT ET FONDS DE PRÊTS POUR  
FINANCER LES PME, INFRASTRUCTURES DE TRANSPORT,  
ÉNERGIE-ENVIRONNEMENT, TÉLÉCOMS, IMMOBILIER

INDICATEURS **ENVIRONNEMENTAUX**



**FORÊTS**

**2<sup>e</sup>**

ASSUREUR DE FORÊTS EN FRANCE,  
FORÊTS GROUPAMA CERTIFIÉES PEFC

**67 122**

TONNES DE CO<sub>2</sub> ÉVITÉES PAR  
LES USAGES DU BOIS RÉCOLTÉ

**CO<sub>2</sub> ÉMIS  
PAR LE GROUPE**

**46 857**

TONNES ÉQUIVALENT CO<sub>2</sub>

**- 23%**

PAR RAPPORT À 2011

**PAPIER**

**3 221**

TONNES DE PAPIER CONSOMMÉES

**- 6%**

PAR RAPPORT À 2014

## LES MÉTIERS DU GROUPE

Le groupe Groupama est présent sur tous les métiers de l'assurance et sur l'ensemble des métiers de la banque et des services financiers. Sa gamme couvre l'ensemble des besoins des particuliers, des entreprises, des professionnels, des associations et des collectivités locales.

## 3 MARQUES COMPLÉMENTAIRES



[www.groupama.fr](http://www.groupama.fr)

Réseau salariés composé de 7700 commerciaux et 3200 Caisses locales réparties dans tout le territoire



[www.gan.fr](http://www.gan.fr)

Réseau constitué de 950 agents généraux (4<sup>e</sup> réseau d'agents généraux en France), de 600 courtiers partenaires, de 630 conseillers et de 300 mandataires



[www.amaguiz.com](http://www.amaguiz.com)

Réseau de distribution exclusivement par Internet et par téléphone. La marque est n° 3 de la vente directe d'assurance en France

## EN CHIFFRES



CHIFFRE D'AFFAIRES  
COMBINÉ DU GROUPE

13,7 Md€

DONT 20 % HORS DE FRANCE

ASSURANCE DE BIENS  
ET RESPONSABILITÉ

7,1 Md€

DE CHIFFRE D'AFFAIRES

ASSURANCE  
DE LA PERSONNE

6,3 Md€

DE CHIFFRE D'AFFAIRES

ACTIVITÉS BANCAIRES  
ET FINANCIÈRES

280 M€

DE CHIFFRE D'AFFAIRES

RÉSULTAT NET

368 M€

FONDS PROPRES

8,2 Md€

MARGE DE SOLVABILITÉ 2

263%

## DES POSITIONS FORTES



### EN FRANCE

1<sup>er</sup>

ASSUREUR AGRICOLE

1<sup>er</sup>

ASSUREUR SANTÉ INDIVIDUELLE

2<sup>e</sup>

ASSUREUR HABITATION

3<sup>e</sup>

ASSUREUR PRÉVOYANCE

4<sup>e</sup>

ASSUREUR AUTO

4<sup>e</sup>

EN ASSURANCES COLLECTIVES

### À L'INTERNATIONAL

2<sup>e</sup>

ASSUREUR ÉTRANGER EN DOMMAGES EN CHINE

2<sup>e</sup>

ASSUREUR AGRICOLE EN TURQUIE

3<sup>e</sup>

ASSUREUR EN ROUMANIE

4<sup>e</sup>

ASSUREUR DOMMAGES EN HONGRIE

7<sup>e</sup>

ASSUREUR DOMMAGES EN ITALIE

## UNE PRÉSENCE EN FRANCE ET À L'INTERNATIONAL

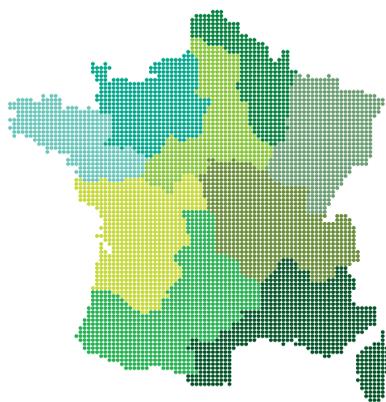
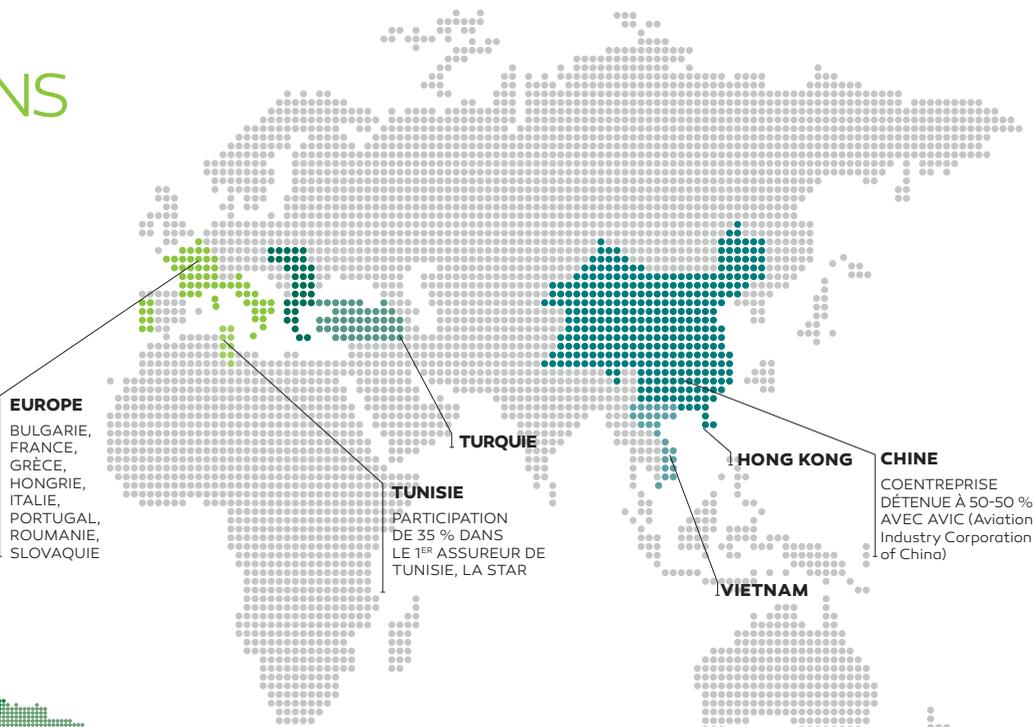


13 MILLIONS

DE SOCIÉTAIRES ET CLIENTS

33 500

COLLABORATEURS, DONT 8 000 HORS DE FRANCE



#### CAISSES RÉGIONALES

- LOIRE BRETAGNE
- CENTRE MANCHE
- PARIS VAL DE LOIRE
- NORD-EST
- GRAND EST
- CENTRE-ATLANTIQUE
- RHÔNE-ALPES AUVERGNE
- OC
- MÉDITERRANÉE

#### 2 CAISSES SPÉCIALISÉES

MISSE  
PRODUCTEURS DE TABAC

#### 2 CAISSES D'OUTRE-MER

ANTILLES-GUYANE  
OCÉAN INDIEN

Le groupe Groupama participe à la protection  
de l'environnement en sélectionnant des imprimeurs  
référencés « Imprim'Vert », ainsi que des papiers  
issus de forêts gérées durablement.  
Document imprimé sur du papier certifié PEFC ou FSC  
avec des encres végétales par l'imprimerie DRIDÉ.

[www.groupama.com](http://www.groupama.com)