

# ENGA- GEMENT & MUTUA- LISME

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

## SOMMAIRE

En 2020, le contexte de crise a profondément bousculé les repères et a mis à l'épreuve la capacité des entreprises à garder le cap, à faire face aux événements inédits et à pouvoir réagir et s'adapter demain pour répondre aux nouveaux grands enjeux qui s'ouvrent à elles.

Guidés par les valeurs humanistes qui fondent notre identité depuis plus d'un siècle et de notre rôle d'assureur responsable, nous avons fait la démonstration de la solidité et de l'**ENGAGEMENT** de notre modèle **MUTUALISTE** [PAGES 3 À 12.](#)

Portés par notre raison d'être, nous avons été plus que jamais attentifs et mobilisés pour nos collaborateurs, clients et sociétaires, partenaires, en prise directe avec leurs besoins.

Agir au quotidien en proximité avec **SOLIDARITÉ** et **RÉALISME** est notre moteur, et d'autant plus dans ce contexte qui a éprouvé tout un chacun [PAGES 13 À 24.](#)

Parce que nos ambitions s'inscrivent dans un temps long, nous abordons l'avenir avec **OPTIMISME** et imaginons des solutions qui permettent au plus grand nombre de construire leur vie en **CONFIANCE** [PAGES 25 À 35.](#)

## CONVERSATION



## QUAND L'ENGAGEMENT MUTUALISTE FAIT LA DIFFÉRENCE

ENTRETIEN AVEC **JEAN-YVES DAGÈS**, PRÉSIDENT  
ET **THIERRY MARTEL**, DIRECTEUR GÉNÉRAL

### QUEL REGARD PORTEZ-VOUS SUR L'ANNÉE 2020 ?

**Jean-Yves Dagès :** L'année 2020 est évidemment marquée par une crise sanitaire et économique mondiale sans précédent. Au fil de cette crise, Groupama a témoigné d'une capacité d'adaptation et d'une énergie hors du commun. Malgré les restrictions sanitaires, pendant et après les confinements, nos 31 500 élus se sont mobilisés et Groupama a déployé des centaines d'actions de solidarité et de soutien à l'environnement économique des territoires. Dans ces circonstances inédites, nous avons aussi tenu à exprimer constamment un soutien à tous ceux et celles qui ont été touchés dans leur santé par l'épidémie. Depuis le printemps 2020, c'est par exemple plus d'un million d'appels passés

à nos sociétaires, simplement pour prendre des nouvelles et rester en contact. Cette capacité à maintenir le lien avec nos clients et sociétaires prouve si nécessaire la pertinence de notre modèle de proximité. Notre groupe est resté engagé sur tous les fronts, celui de l'urgence liée à la Covid-19 mais également tous les autres qui font notre quotidien.

**Thierry Martel :** En France, si aucun des secteurs clés de l'économie n'a été épargné par les conséquences de la crise sanitaire, le secteur de l'assurance est celui qui a le plus contribué à la solidarité nationale et à la relance économique. Groupama a tenu son rang de grand assureur mutualiste en participant par exemple pour plus de 250 millions d'euros, à des actions de solidarité auprès de ses clients ou encore en contribuant fortement aux différents

CONVERSATION

fonds d'aide et de soutien mis en place par l'État. Dès le premier confinement, une continuité de services a été assurée avec la mise en télétravail, sans recours au chômage partiel, de 97% de nos collaborateurs en un temps record. Une très forte proximité a été maintenue avec les sociétaires grâce au déploiement accéléré de nos outils digitaux mis en place ces dernières années, et au travail conjoint sur le terrain de nos élus et collaborateurs.

**DANS CE CONTEXTE, QUEL BILAN TIRER POUR GROUPAMA ET QUELS SONT LES RÉSULTATS DU GROUPE ?**

**J.-Y. D. :** Les confinements ont accéléré des transformations déjà à l'œuvre, le développement par exemple du télétravail pour une partie de la population et celui des opérations à distance. En étant proches des besoins des Français, ceux d'aujourd'hui et ceux de demain, nous devons sans cesse redessiner les contours de notre métier, nous réinventer. Cela veut dire s'inscrire dans les grandes transformations telles que l'essor du numérique à travers les

nouveaux services, les nouvelles modalités d'accès à la santé ou la mobilité, mais sans perdre la force du lien humain qui est notre ADN. Les impacts désormais bien visibles du changement climatique nous conduisent aussi à poursuivre la politique d'investissements responsables que nous avons lancée.

**T.M. :** Cette mise à l'épreuve imposée par la pandémie nous a permis de démontrer notre solidité et notre efficacité en tant qu'opérateur de services essentiels. Bénéficiant de la diversification liée à nos implantations géographiques mais également à nos diverses activités, notre chiffre d'affaires global a progressé de +1,7 % par rapport à 2019 et atteint 14,4 milliards d'euros à fin 2020. Le résultat net du groupe est de 177 millions d'euros à fin 2020. Le bilan du groupe reste solide avec des fonds propres en hausse à 10,7 milliards d'euros et un ratio de Solvabilité 2 de 244 % avec mesure transitoire. Soulignons également qu'en septembre dernier, l'agence de notation financière Fitch Ratings a confirmé la notation solidité financière de Groupama à « A » avec une perspective « Stable ».

**« Au fil de cette crise, Groupama a témoigné d'une capacité d'adaptation et d'une énergie hors du commun. »**

● JEAN-YVES DAGÈS



CONVERSATION

**« Ce que je retiendrais de l'année que nous avons traversée, c'est que les risques nous les connaissons et il nous appartient de nous y préparer. Les défis sont devant nous. »**

● THIERRY MARTEL



**LA CRISE A-T-ELLE MODIFIÉ LA VISION QUE VOUS PORTEZ SUR L'AVENIR ?**

**T.M. :** S'il y avait une leçon à tirer de 2020, et c'est difficile à faire car nous ne sommes pas sortis de la crise, c'est qu'au fond, il y a un grand nombre de grands risques qui sont identifiés sur la planète – le risque de pandémie, le risque cyber et le risque climatique et qu'ils font désormais partie de notre quotidien. Le risque pandémique est très haut placé dans le ranking des risques qui planent sur le monde. Jusqu'à présent, nous nous sommes concentrés sur la partie sanitaire du risque. Or en réalité, quand le coût de la pandémie sera chiffré au niveau mondial, il sera à 90 % économique et 10 % sanitaire. Le cyber-risque est un risque qui pré-existait que la crise a accéléré. Les solutions, actuellement plutôt limitées, montent progressivement en puissance. Quant au risque climatique, que j'illustrerais avec l'assurance des récoltes que nous connaissons bien, les années se suivent et le climat ne cesse de provoquer des dégâts et des ravages de plus en plus importants sur les récoltes. Ce que je retiendrais de l'année que nous avons traversée, c'est que les risques nous les connaissons et il nous appartient de nous y préparer. Les défis sont devant nous.

**EN QUOI LE MUTUALISME EST-IL UNE FORCE ?**

**J.-Y. D. :** En tant qu'assureur mutualiste responsable, nous devons répondre à tous les défis, ceux liés à la Covid-19 bien sûr, et tous les autres, qu'ils soient sociétaux ou environnementaux. Le mutualisme est par nature une démarche qui dépasse la seule optique mercantile en priorisant la dimension sociétale. C'est pourquoi notre groupe est impliqué solidairement dans le soutien aux territoires. Nous sommes particulièrement engagés aux côtés des exploitants agricoles pour répondre aux défis qui sont à notre porte. Nous participons sur ce point, avec le ministère de l'Agriculture et la profession agricole, à un travail sur un modèle de gestion des risques agricoles qui concilierait équilibre économique et protection des exploitations agricoles. Il s'agit d'être force de proposition et d'action sur les sujets de demain. Et de continuer à faire vivre notre dynamique mutualiste à travers les communautés d'entraide, l'ancrage sur le terrain et les outils numériques dédiés, afin de poursuivre ce qui est au cœur de notre raison d'être : permettre au plus grand nombre de construire leur vie en confiance.

A-  
MÉ

NOTRE ORGANISATION

LE CONSEIL D'ORIENTATION MUTUALISTE

Composé de 49 membres, le Conseil d'Orientation Mutualiste réunit 5 représentants pour chacune des 9 caisses régionales métropolitaines adhérentes et 1 représentant de chacune des 2 caisses des départements d'outre-mer et des 2 caisses spécialisées. Il a pour mission de définir les orientations générales du groupe et d'en contrôler l'exécution.

COMITÉ DES PRÉSIDENTS



MEMBRES DU BUREAU



MEMBRES



NOTRE ORGANISATION

De haut en bas et de gauche à droite :

COMITÉ DES PRÉSIDENTS

Jean-Yves Dagès, Président, Groupama d'Oc • François Schmitt, Président délégué, Groupama Grand Est • Daniel Collay, Vice-Président, Groupama Paris Val de Loire • Jean-Pierre Constant, Vice-Président, Groupama Méditerranée • Walter Guintard, Vice-Président, Groupama Centre-Atlantique • Sylvie Le Dilly, Vice-Présidente, Groupama Centre Manche • Jérôme Moy, Vice-Président, Groupama Loire Bretagne • Jean-Louis Pivard, Vice-Président, Groupama Rhône-Alpes Auvergne • Laurent Poupard, Vice-Président, Groupama Nord-Est.

MEMBRES DU BUREAU

André Daziano, Groupama Méditerranée • Jean-Louis Laffrat, Groupama Nord-Est • Joël Lafontaine, Groupama Centre Manche • Didier Laluet, Groupama d'Oc • Patrick Laot, Groupama Rhône-Alpes Auvergne • Jean-Yves Le Diouron, Groupama Loire Bretagne • Rémy Losser, Groupama Grand Est • Jean-Christophe Mandard, Groupama Paris Val de Loire • Denis Roumégous, Groupama Centre-Atlantique.

MEMBRES

Nicolas Assémat, Groupama Méditerranée • Jean-Louis Barthod, Groupama Grand Est • Ingrid Bernier, Groupama Loire Bretagne • Sophie Boillin, Groupama Grand Est • Marilyn Brossat, Groupama Rhône-Alpes Auvergne • Christophe Buisset, Groupama Paris Val de Loire • Denis Calipel, Groupama Centre Manche • Brigitte Castellucci, Groupama Méditerranée • Chantal Cettier, Groupama Méditerranée • Luc Chevalier, Groupama Rhône-Alpes Auvergne • Isabelle Chopin, Groupama Rhône-Alpes Auvergne • Jacques-Charles Christophe, Groupama Antilles-Guyane • Valérie Detappe, Groupama Paris Val de Loire • Stephano Dijoux, Groupama Océan Indien • Frédéric Duboscq, Groupama Forêts Assurances • Patricia Dutoit, Groupama Nord-Est • Mélanie Gosselin, Groupama Centre Manche • Françoise Guillard, Groupama Loire Bretagne • Nathalie Hauchard, Groupama Nord-Est • Patrick Henry, Groupama Nord-Est • Alain Huet, Groupama Centre Manche • Guy Lavigne, Groupama d'Oc • Pierre Martin, Groupama d'Oc • Florence Massias, Groupama Centre-Atlantique • Daniel Mérigot, Groupama Producteurs de Tabac • Alain Puech, Groupama d'Oc • Claude Robert, Groupama Loire Bretagne • Richard Salles, Groupama Centre-Atlantique • Karine Touraine, Groupama Centre-Atlantique • Benoît Vauxion, Groupama Paris Val de Loire. Un membre à désigner par Groupama Grand Est.





NOTRE ORGANISATION

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'Administration de Groupama Assurances Mutuelles est composé de 15 membres. Il détermine les orientations de l'activité du groupe dans le respect des orientations définies par le Conseil d'Orientation Mutualiste et veille à leur mise en œuvre.



**Isabelle Bordry**  
Administratrice indépendante



**Isabelle Chasseur**  
Administratrice représentant les salariés



**Daniel Collay**  
Président de Groupama Paris Val de Loire



**Jean-Pierre Constant**  
Président de Groupama Méditerranée



**Jean-Yves Dagès**  
Président de Groupama d'Oc



**Ada di Marzo**  
Administratrice indépendante



**Caroline Grégoire - Sainte Marie**  
Administratrice indépendante



**Walter Guintard**  
Président de Groupama Centre-Atlantique



**Elie Harari**  
Administrateur indépendant



**Sylvie Le Dilly**  
Présidente de Groupama Centre Manche



**Christophe Mercier**  
Administrateur représentant les salariés



**Jérôme Moy**  
Président de Groupama Loire Bretagne



**Jean-Louis Pivard**  
Président de Groupama Rhône-Alpes Auvergne



**Laurent Poupart**  
Président de Groupama Nord-Est



**François Schmitt**  
Président de Groupama Grand Est

NOTRE ORGANISATION

LE COMITÉ EXÉCUTIF GROUPE

Présidé par le Directeur général, Thierry Martel, et composé de 20 membres, le Comité Exécutif Groupe rassemble les Directeurs généraux des caisses régionales et les principaux dirigeants de Groupama Assurances Mutuelles. Ses membres participent à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie et assurent la coordination opérationnelle des activités de l'ensemble du groupe.









DE HAUT EN BAS ET DE GAUCHE À DROITE :

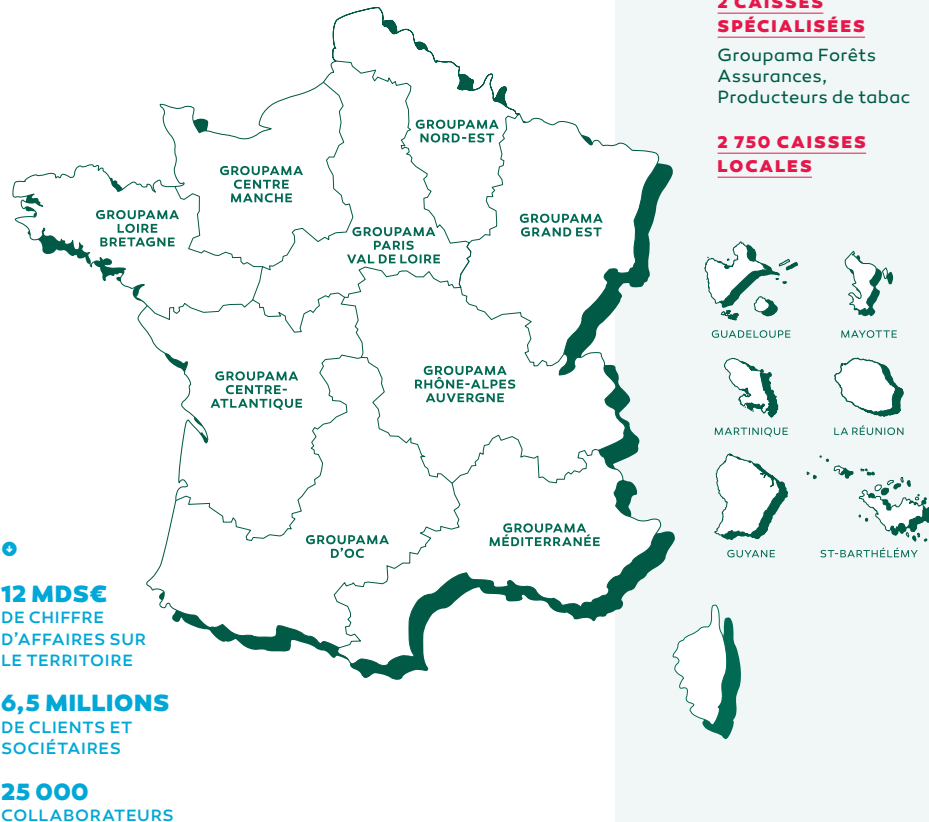
**Thierry Martel**, Directeur général Groupama Assurances Mutuelles • **Philippe Bellowini**, Directeur général Groupama Supports & Services • **Sylvain Burel**, Directeur Communication Groupe • **Christian Cochenne**, Directeur général adjoint Assurance Dommages France et Systèmes d'Information • **Bénédicte Crété-Dambricourt**, Directrice des Ressources Humaines Groupe • **Cécile Daubignard**, Secrétaire générale • **Jean-François Garin**, Directeur général adjoint Activités Vie • **Éric Gelpé**, Directeur général Groupama Paris Val de Loire • **Didier Guillaume**, Directeur général Groupama Grand Est • **Olivier Larcher**, Directeur général Groupama d'Oc • **Patricia Lavocat Gonzales**, Directrice générale Groupama Nord-Est • **Pascal Loiseau**, Directeur général Groupama Centre Manche • **Rémi Lorenzelli**, Directeur général adjoint Stratégie et partenariats Groupe, Ressources Humaines Groupe et GMA et Secrétaire général • **Sylvain Merlus**, Directeur général Groupama Centre-Atlantique • **Michel Penet**, Directeur général Groupama Méditerranée • **Olivier Péqueux**, Directeur général adjoint Activités internationales • **Cyril Roux**, Directeur général adjoint Finances, Actuariat Audit Groupe, Risques • **Francis Thomine**, Directeur général Groupama Rhône-Alpes Auvergne • **Bernard Veber**, Directeur général Groupama Loire Bretagne • **Pascal Viné**, Directeur des Relations Institutionnelles et des Orientations Mutualistes.

A-ME

NOTRE IMPLANTATION

UN ANCRAGE AU CŒUR DES TERRITOIRES

Notre maillage très fin du territoire français et notre solide ancrage local nous permettent d'être au plus près et à l'écoute de tous nos clients et sociétaires.



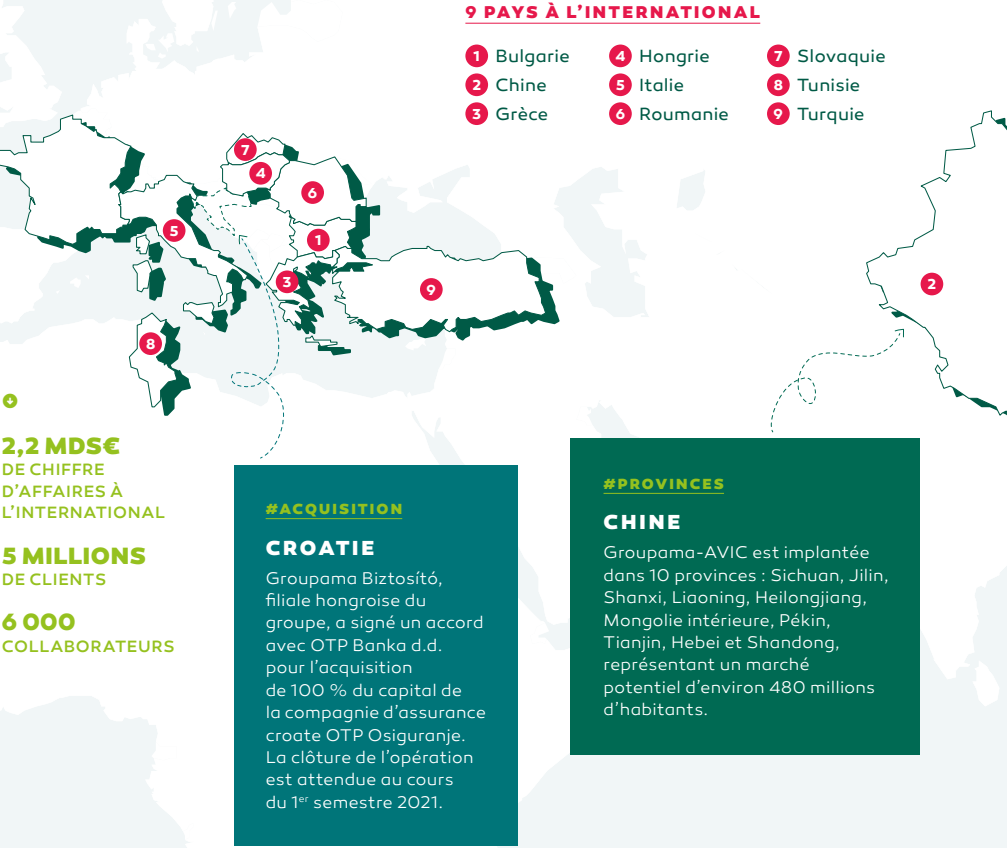
- 1<sup>er</sup> ASSUREUR DES COLLECTIVITÉS LOCALES
- 1<sup>er</sup> ASSUREUR DU MONDE AGRICOLE
- 1<sup>er</sup> ASSUREUR EN SANTÉ INDIVIDUELLE\*
- 2<sup>e</sup> ASSUREUR HABITATION
- 3<sup>e</sup> ASSUREUR EN PRÉVOYANCE
- 4<sup>e</sup> ASSUREUR AUTO

\* hors Mutuelles 45.

NOTRE IMPLANTATION

UNE PRÉSENCE FORTE À L'INTERNATIONAL

À l'international, le groupe détient des positions fortes où il réalise 16 % de son chiffre d'affaires.



- 1<sup>er</sup> ASSUREUR AGRICOLE EN ROUMANIE
- 2<sup>e</sup> ASSUREUR HABITATION EN HONGRIE
- 6<sup>e</sup> ASSUREUR ÉTRANGER DOMMAGES CHINE
- 7<sup>e</sup> ASSUREUR AUTO EN TURQUIE
- 9<sup>e</sup> ASSUREUR NON-VIE EN ITALIE

NOTRE ADN

UN GROUPE ENGAGÉ  
ET MOBILISÉ  
POUR SES CLIENTS  
ET SOCIÉTAIRES

Groupama a démontré une nouvelle fois sa solidité dans un contexte difficile et inédit.

Une solidité éprouvée chaque jour sur le terrain qui permet au groupe d'améliorer sans cesse la satisfaction de ses clients et de ses collaborateurs.

Une solidité sans laquelle ce lien de confiance essentiel ne pourrait être établi, nourri et renforcé par cet ancrage unique et fort, au cœur de nos territoires et au plus près des populations et de leurs besoins.

11,5 millions  
DE SOCIÉTAIRES ET CLIENTS  
EN FRANCE ET À L'INTERNATIONAL

31 000  
COLLABORATEURS EN FRANCE  
ET À L'INTERNATIONAL

31 500  
ÉLUS

Un groupe puissant dont le développement s'appuie sur le dynamisme et la performance de ses deux marques :



Groupama

Groupama, l'assureur du monde réel, est la marque généraliste et de proximité du groupe. Elle est distribuée en France par le réseau des 2 750 caisses locales, et hors de France, par les filiales internationales.

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



Référence sur le marché des créateurs d'entreprises, des PME et des professionnels, la marque Gan est distribuée par un réseau de proximité, composé de 870 agents généraux, de 600 courtiers partenaires et de 340 mandataires présents sur tout le territoire.

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

14,4  
Mds€

DE CHIFFRE D'AFFAIRES  
COMBINÉ

ASSURANCE  
DE LA PERSONNE

7,0  
milliards d'€

DE CHIFFRE D'AFFAIRES

ASSURANCE  
DE BIENS ET  
RESPONSABILITÉ

7,2  
milliards d'€

DE CHIFFRE D'AFFAIRES

ACTIVITÉS  
FINANCIÈRES

189  
millions d'€

DE CHIFFRE D'AFFAIRES

SOLI-  
DARITÉ  
& RÉA-  
LISME

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

LE GROUPE  
Groupama

ASSUREURS CRÉATEURS DE CONFIANCE



**UNE RELATION DE PROXIMITÉ,  
D'ÉCOUTE ET D'ÉCHANGE**  
au plus près de nos clients et sociétaires  
dans une dynamique d'innovation positive.

# AGIR POUR NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

## AGRICULTEURS. INDISPENSABLES AU MONDE.

Il y a 120 ans, une poignée d'agriculteurs s'est rassemblée pour s'entraider. Ce fut le point de départ de l'aventure Groupama. Nous sommes le premier assureur du monde agricole en France. Auprès de tous les exploitants – céréaliers, éleveurs, viticulteurs, maraîchers, arboriculteurs... –, nous sommes engagés au quotidien pour répondre aux besoins les plus immédiats comme pour soutenir, sur le long terme, les nécessaires évolutions face aux défis montants.



Groupama  
le premier du monde agricole

### Les agriculteurs, au cœur de la nouvelle campagne Groupama

Nourrir, créer de l'emploi, fournir de l'énergie verte... Les agriculteurs sont un des pivots de notre collectivité. À travers sa nouvelle campagne intitulée « **Agriculteurs. Indispensables au monde** », le groupe a choisi de mettre en avant ces hommes et ces femmes et leurs talents. Une manière de rendre hommage au métier mais également aux racines de la marque, née il y a plus d'un siècle au cœur de la filière agricole.



### #ACCOMPAGNEMENT

#### UNE NOUVELLE GARANTIE DES FERMAGES IMPAYÉS

Protéger les bailleurs et accompagner les porteurs de projets agricoles, c'est la double visée du nouveau dispositif lancé par Groupama en partenariat avec les Safer (Sociétés d'aménagement foncier et d'établissement rural) pour soutenir la dynamique rurale. Les Safer sélectionnent des locataires selon la qualité de leur projet et l'apport à la dynamique locale. En complément, Groupama sécurise les investisseurs fonciers avec sa nouvelle **garantie des fermages impayés**.

AGIR POUR NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

## ➔ AGRICULTEURS

Il y a 120 ans, des agriculteurs se rassemblaient pour s'entraider. Ce fut le point de départ de l'aventure Groupama. Nous sommes le premier assureur du monde agricole en France. Auprès de tous les exploitants – céréaliers, éleveurs, viticulteurs, maraîchers, arboriculteurs... –, nous sommes engagés au quotidien pour répondre aux besoins les plus immédiats comme pour soutenir, sur le long terme, les nécessaires évolutions face aux défis montants.

### #CYBER PROTECTION

#### LES AGRICULTEURS COUVERTS FACE AUX CYBER-RISQUES

Attaques malveillantes, virus, défaillances des systèmes d'information... Les cyber-risques sont devenus un fléau y compris pour le monde agricole. Groupama a été l'un des premiers à élargir ses garanties pour protéger ses clients. Depuis 2019, tous les contrats multirisques agricoles incluent un **socle de garanties Cyber Sécurité** permettant aux agriculteurs d'être indemnisés si leur système d'information est atteint, ou s'ils sont mis en cause par un tiers pour une cyber-responsabilité.

6

agriculteurs français sur 10  
sont assurés par Groupama

### #SURVEILLANCE

#### L'IA POUR SURVEILLER LES CHEPTELS

Pour assurer le repeuplement de leurs cheptels dans le cas de peste porcine africaine, les exploitants pourraient s'appuyer sur la vidéosurveillance assistée par intelligence artificielle. C'est le pari de Groupama-AVIC, en Chine, qui a développé la plateforme **Smart Breeding**. Le système permet de contrôler en temps réel le nombre de têtes et d'être alerté immédiatement en cas de problème. Le projet a remporté le challenge POCAIMON, organisé pour stimuler l'innovation en intelligence artificielle au sein du groupe.





## ➔ PROFESSIONNELS

Plus que jamais, en cette période de crise sanitaire, les professionnels ont besoin d'être épaulés. Au près des micro-entreprises, TPE, PME, artisans, commerçants, professions libérales, Groupama s'est montré solidaire et réactif. Une priorité a guidé notre action, celle de les accompagner vers le maintien de leur activité. Nous avons continué à inventer de nouveaux services au plus près de leurs besoins spécifiques de protection.

### #ASSURANCE

#### EN GRÈCE, DES NOUVELLES PROTECTIONS POUR LES ENTREPRISES

Groupama Asfalistiki étoffe son offre en Grèce pour les entreprises. Avec la nouvelle **garantie Cyber**, elles sont couvertes en cas de fuites de données de leurs systèmes d'information. Le Règlement européen sur la protection des données les considère en effet responsables en cas de données personnelles divulguées. Côté santé, le produit **Xcess** a été refondu pour offrir une couverture complète à faible coût pour les entreprises disposant de contrats collectifs.

**1 700**

souscriptions à la nouvelle offre santé collective lancée fin juillet 2020



### #CONNECTÉ

#### UN OUTIL POUR ACCOMPAGNER LES PROFESSIONNELS

À quelles aides publiques ai-je droit ? Quelles mesures sanitaires dois-je mettre en place ? Où trouver un conseil juridique d'expert ? Autant de questions face auxquelles les entreprises se sont retrouvées parfois démunies au début de la crise sanitaire. Très vite, dès mai 2020, les caisses régionales Groupama et les conseillers Gan Prévoyance se sont dotés d'une plateforme, **Pro'Ximité Services**, pour accompagner les clients pro de façon personnalisée.

### #OFFRE ADAPTÉE

#### VERS UNE PROTECTION JURIDIQUE DE A À Z

Avec la volonté de renforcer sa position sur un marché en plein essor, Groupama a acquis début 2021 la société **Juritravail**. Avec trois millions de visiteurs par mois, une offre de contenus juridiques en ligne et par téléphone et la mise en relation avec ses avocats, Juritravail.fr est le leader français des services juridiques dématérialisés. Dans le giron de Groupama, il complète l'offre déjà existante Groupama Protection Juridique pour constituer un panel complet de services juridiques pour les TPE-PME comme pour les particuliers.



## EN BREF

#### Nouveaux services en assurance collective

➔ **Analyser l'absentéisme**  
Avec le nouveau service **QuickMS** proposé par Gan Eurocourtage, les entreprises disposent d'un outil pour analyser finement l'absentéisme. Il permet notamment de repérer les métiers ou les tranches d'âges les plus touchés, la durée moyenne des arrêts ou encore les éventuels abus.

➔ **Accompagner les salariés aidants familiaux**  
Le service **Prev & Care** accompagne les salariés d'entreprises confrontés à la perte d'autonomie d'un proche dans toutes les étapes, de l'évaluation de la situation à la mise en place et au suivi de prestations d'aide.

#### Un nouveau produit pour les professionnels de l'auto

De nouvelles garanties spécifiques au secteur avec une souscription fluide, une gestion des contrats simplifiée et automatisée... Ce sont quelques-uns des atouts de la **nouvelle offre multirisque** dédiée aux professionnels de l'automobile, déployée depuis 2019 pour les caisses régionales et courant 2021 pour Gan Assurances.

## ➔ ÉPARGNANTS, ACTUELS ET FUTURS RETRAITÉS

Avec l'allongement de l'espérance de vie et l'incertitude amenée par le contexte économique, l'épargne et la retraite sont devenues une préoccupation majeure des Français. Nous les accompagnons pour préparer l'avenir et faire des projets. Au-delà de la rentabilité, les placements peuvent aussi permettre de contribuer à des actions qui ont du sens.

**10 000**

entreprises ont mis en place le nouveau dispositif de Plan d'épargne retraite (PER) Collectif en 2020

### #RETRAITE

#### UN ESPACE EN LIGNE POUR SE PRÉPARER À LA RETRAITE

**Ma retraite, mon rythme** est un espace client en ligne, non marchand, qui permet à chaque client Groupama de se projeter dans sa vie à la retraite. Chacun peut y trouver de l'inspiration à travers des témoignages de jeunes retraités concrétisant un projet de vie : partir en voilier, s'engager dans l'humanitaire, ouvrir un gîte, etc. Il est également possible d'y anticiper le montant de sa retraite grâce à l'outil de simulation mis en place avec Sapiendo, expert de la retraite.



### #PARTICIPATION

#### UN NOUVEAU FONDS POUR LA RELANCE ÉCONOMIQUE

Face la crise sanitaire et aux faiblesses qu'elle a révélées en Europe, Groupama a lancé en octobre un nouveau fonds diversifié qui bénéficie du label « France Relance ». Le **G Fund New Deal Europe** cible les valeurs européennes œuvrant à la sécurisation de la production ou à sa relocalisation, à la prévention et au traitement des maladies, ou à la pointe des changements sociétaux et économiques. Un pas en plus dans le développement de solutions d'investissement novatrices par Groupama Asset Management et Groupama Gan Vie.



**250 000**

visites enregistrées en 2020 sur le site [manouvellevie.groupama.fr](https://manouvellevie.groupama.fr)

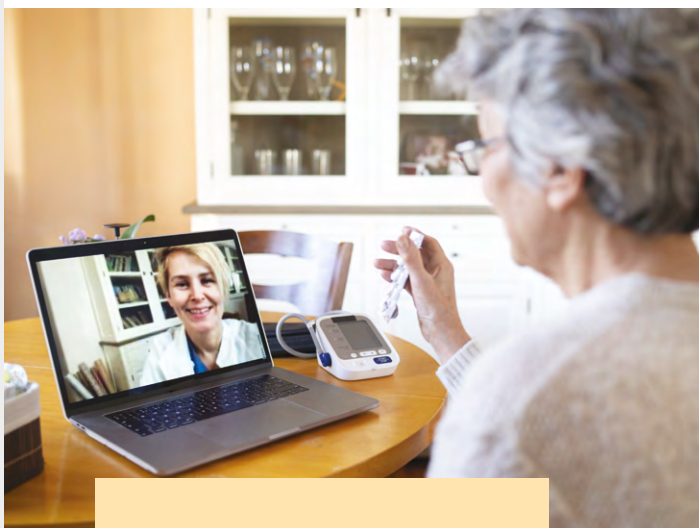
#### Soutenir les startups, partenaire de DAF For Good

Groupama Épargne Salariale accompagne les startups dans leur développement en soutenant le programme **DAF for Good**. Cet audacieux programme d'appui aux startups a été créé par le premier réseau français de dirigeants financiers, l'association DFCG, et le fond de dotation Raise Sherpas. Chaque année, des startups sélectionnées bénéficient de l'appui bénévole et régulier de binômes d'experts en finance et en gestion issus d'entreprises participantes.

AGIR POUR NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

## ➔ PARTICULIERS

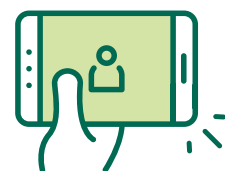
Santé, auto, habitation... Nos offres sont pensées comme autant de solutions au plus près des besoins de nos clients et sociétaires. En s'appuyant sur une observation active de la réalité des pratiques et des attentes, nous ne cessons d'imaginer des nouveautés qui rendent nos services toujours plus adaptés, astucieux et accessibles.



### #SANTÉ

#### GROUPAMA SANTÉ ACTIVE, DES SOLUTIONS AU PLUS PRÈS DES BESOINS

Pour une meilleure prise en charge des médecines douces pour les sociétaires, tous les contrats Groupama, y compris ceux déjà en cours, incluent une **couverture renforcée** depuis septembre 2020. Un autre point fort du contrat, le service de téléconsultations médicales, fortement utilisé dans le contexte de crise sanitaire, a été évalué comme très satisfaisant par les sociétaires.



### #SANTÉ

#### APPLI GAN SANTÉ : DES SERVICES EN PLUS, DES TRACAS EN MOINS

Fini d'avancer la part mutuelle quand on n'a pas sa carte de tiers-payant sur soi ! Avec la nouvelle **appli Gan Santé** lancée en 2020, les assurés peuvent afficher leur carte directement sur leur mobile pour la présenter en pharmacie ou aux organismes de santé. Elle permet aux clients santé de Gan Assurances et Gan Prévoyance de suivre gratuitement leurs remboursements, géolocaliser un professionnel de santé ou encore demander une prise en charge hospitalière.

## 371 500

actes de médecine douce  
pris en charge par les caisses régionales  
sur les contrats santé individuels

### #SANTÉ

« Nous résidons dans un désert médical et notre généraliste est parti. Ma fille était malade, mais en raison de la Covid-19, je voulais éviter de l'emmener aux urgences. Grâce à la téléconsultation médicale, elle a pu être soignée. »

● Sociétaire ayant bénéficié du service de téléconsultation médicale de la mutuelle **Groupama Santé Active**

AGIR POUR NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES



#### L'assurance auto de Groupama Assicurazioni primée

Pour la 2<sup>e</sup> fois consécutive, la filiale italienne du groupe, a remporté le **trophée German Quality & Finance Institute** pour son offre auto. Elle est ainsi récompensée pour le très haut niveau de satisfaction de ses clients et son excellent rapport qualité-prix.

### #INTERNATIONAL

#### EN BULGARIE, ROUMANIE ET HONGRIE, MISE EN PLACE D'UN SERVICE D'INSPECTION À DISTANCE

Le **service d'inspection à distance via smartphone** proposé par Groupama Zhivotozastrahovane et Zastrahovane, Groupama Asigurari et Groupama Biztosító, a été étendu aux sinistres automobiles en 2020. En limitant les déplacements, tout en garantissant l'accès des assurés à leurs droits, il fait de plus en plus d'adeptes. En Hongrie, les experts y ont désormais recours dans 56 % des sinistres habitation et 13 % des sinistres auto ; en Roumanie, dans plus de 20 % des sinistres ; et en Bulgarie, dans plus de 40 % des cas, ainsi que dans la très grande majorité des souscriptions.



### #AUTO

#### DE L'OR POUR L'APPLICATION DIGITALE AUTO DE MUTUAIDE

L'application smartphone **DIGITAL Auto** du service d'assistance de Mutuaide a remporté le Trophée Or dans la catégorie Innovation et Relation Client. Après le premier contact téléphonique signalant une panne ou un incident sur un véhicule, l'application prend le relais et permet aux clients d'être géolocalisés et de suivre en direct la mise en place des interventions.

## 5 000

nouveaux contrats d'assurance  
multirisques habitation souscrits  
par Groupama Biztosító en Hongrie



### #HABITATION

#### UNE SOLUTION GLOBALE DE TÉLÉSURVEILLANCE ET D'ASSURANCE HABITATION

**La Box**, produit de télésurveillance des biens de la branche Domaine Foyer Connecté et Sécurisé, peut désormais être couplée avec l'offre d'assurance multirisque habitation. De plus, Groupama poursuit les travaux d'amélioration et d'installation de ce produit en vue du déploiement d'une nouvelle version, prévue au 2<sup>e</sup> trimestre 2021.



**UN ENGAGEMENT DANS DES ACTIONS DE MÉCÉNAT ET DE SOUTIEN AU CYCLISME** doublé cette année d'une contribution particulière à l'effort collectif face à la crise liée à la Covid-19.

# AGIR SUR LE TERRAIN

AGIR SUR LE TERRAIN

## ◉ SOLIDARITÉ COVID-19

### GROUPAMA PLUS QUE JAMAIS MOBILISÉ PENDANT LA CRISE

Dès le départ de la crise provoquée par la Covid-19, nos valeurs mutualistes nous ont conduits naturellement à prendre des initiatives fortes. Mobilisés au premier plan aux côtés du monde médical, des agriculteurs, des entreprises, des particuliers, de nos clients et sociétaires, et de nos collaborateurs, nous avons participé activement à l'effort national au titre de la relance économique et au soutien aux entreprises, à hauteur de plus de 250 millions d'euros.



#### EN BREF

##### Une campagne photo pour soutenir le télétravail

En Grèce, pour maintenir le lien pendant le premier confinement, la campagne **Work from home** de Groupama Asfalistiki a encouragé les salariés à partager des photos illustrant leur travail à domicile, et des vidéos ont été créées à partir des photos transmises.

##### Une aide pour les tests Covid-19

En Roumanie, Groupama Asigurari a épaulé une association offrant des **tests Covid-19** aux travailleurs de première ligne.



## RESSOURCES HUMAINES

**Vis-à-vis de l'interne, notre action a été guidée par une triple priorité : préserver la santé de nos collaborateurs, conserver la cohésion des équipes et garantir le maintien de l'activité.**

Dès les premières semaines de confinement en avril, 97 % de l'effectif était passé au télétravail. Ce recours au travail à distance a été généralisé à toutes les entités du groupe, les caisses régionales comme les filiales françaises et internationales.

Travailler à distance, oui, mais sans perdre la richesse de la vie de l'entreprise. L'ensemble des événements qui rythment la dynamique du groupe et des filiales – réunions, séminaires, assemblées générales des caisses régionales et locales – ont pu être maintenus grâce aux outils numériques. Y compris les challenges internes et les remises de prix, comme par exemple celle des TOP Succès Groupama 2020 ! Dans le domaine des Ressources Humaines, les activités de formation et de recrutement se sont également poursuivies de manière digitalisée. Des services dédiés ont été mis en place au sein des entités du groupe, comme du soutien scolaire en ligne pour les enfants des collaborateurs ou l'accès à l'application « Welcom'Back » pour accompagner les phases de déconfinement.

# 97 %

des collaborateurs Groupama en télétravail dès avril, pendant le premier confinement



AGIR SUR LE TERRAIN

## SOLIDARITÉ COVID-19



## SERVICES ET ACCOMPAGNEMENT CLIENTS



Nous avons tout mis en œuvre pour maintenir le lien de proximité avec nos clients et sociétaires, afin de proposer des services adaptés et assouplir les échéances financières.

Nos équipes ont été mobilisées au quotidien pour tous nos clients et sociétaires avec notamment plus d'un million d'appels passés pour prendre de leurs nouvelles.

Grâce à notre plateforme Pro'Ximité Services, nos conseillers ont pu accompagner leurs clients pros face aux évolutions de la crise sanitaire. Une assistance a été offerte à ceux touchés personnellement par le virus. Un accompagnement des maires sur les mesures sanitaires a été assuré dans le cadre du partenariat avec la société d'expertise et de prévision Predict Services. Et du côté des particuliers, le

groupe a facilité le service de téléconsultation médicale inclus dans les contrats d'assurance santé. Conscients de l'impact économique sur les ménages, nous avons proposé à nos sociétaires en difficulté de décaler des échéances ou de passer à des couvertures plus économiques. Pour les agriculteurs et les entreprises les plus touchées, des cotisations ont été gelées, et les délais de paiement aménagés, en France comme à l'international.

# 1 million

d'appels passés à nos sociétaires particuliers pour prendre de leurs nouvelles

## EN BREF

### Un mois de prime d'assurance auto remboursé

En Hongrie, pour compenser la faible utilisation des véhicules en confinement, un mois de **prime d'assurance auto** a été restitué aux clients de Groupama Biztosító qui pouvaient choisir entre déduire cette somme de leurs futures cotisations ou effectuer une donation aux ambulances.



## ACTIONS DE SOLIDARITÉ

Nos filiales et nos caisses régionales ont voulu soutenir ceux qui sont en première ligne face à l'épidémie.

Groupama Rhône-Alpes Auvergne a ainsi fourni du matériel, dont des respirateurs artificiels aux Hospices Civils de Lyon, Groupama Centre-Atlantique a effectué un don au service de cancérologie du CHU de Limoges, et Groupama d'Oc a apporté une aide financière à plus de 620 structures. Groupama Centre Manche a distribué des masques auprès d'une Ehpad et d'un établissement pour personnes en situation de handicap et, la filiale chinoise Groupama-AVIC, a fait un don de 50 000 masques chirurgicaux, 3 000 paires de gants et de lunettes de protection à l'Hôpital privé de l'Ouest Parisien.

Pour soutenir l'activité des petits commerçants, plusieurs caisses régionales, dont Groupama Paris Val de Loire, ont distribué des bons d'achat à leurs clients et prospects, et des fédérations départementales leur ont fourni un appui financier.

La solidarité s'est manifestée aussi auprès des associations et des Français, qu'il s'agisse de « goodies » Covid-19 offerts aux sociétaires par Groupama Grand Est ou de l'aide de Groupama Loire Bretagne à l'association Vaincre La Muco pour l'achat de masques, par Groupama Nord-Est au Secours Populaire ou encore le don par Groupama Méditerranée d'1 million de masques aux enfants de ses sociétaires.

## EN BREF

### Une campagne sur la téléassistance des personnes

En Haute-Savoie, la **téléassistance des personnes** (TAP), qui permet de prendre soin des aînés quand il est difficile de les visiter, a été encouragée par Groupama Rhône-Alpes Auvergne. Mise en place et soutenue par 37 caisses locales, cette opération a permis de réduire les frais d'installation et la première année d'abonnement.

# 250 M€

de participation à des actions de solidarité auprès de nos clients

Le Groupe Groupama

AGIR SUR LE TERRAIN

## ACTIONS SOLIDARITÉ ET MÉCÉNAT

Fidèles à notre engagement de placer l'Humain au cœur de nos actions, nous menons des opérations de mécénat et de solidarité en France et dans le monde. À travers la Fondation Groupama pour la Santé, la Fondation Gan pour le Cinéma, avec l'engagement de tous les collaborateurs du groupe, nous sommes investis sur de nombreux fronts face à la maladie, pour l'enfance ou encore pour la promotion de la culture.



### #SOLIDARITÉ

### DES ACTIONS POUR L'ENFANCE EN BULGARIE ET EN GRÈCE

En Bulgarie, depuis trois ans, Groupama Zhivotozastrahovane et Zastrahovane est partenaire de l'association **Opération Teddy Bear** qui aide les orphelins à développer leurs talents que ce soit en chant, sport, informatique... Pour récolter des fonds, la filiale a organisé un « bazar de Noël », au cours duquel les collaborateurs volontaires ont pu vendre leurs créations culinaires et artistiques.

En Grèce, plusieurs initiatives solidaires ont également été menées par Groupama Asfalistiki, dont une collecte alimentaire en décembre dernier au profit de l'association **SOS Children's Villages**.



**30** projets locaux pour Action Solidarité Madagascar

# 330 000 €

collectés grâce aux Balades solidaires, aux assemblées générales solidaires et aux dons de caisses locales



### #AIDE À LA CRÉATION

### LA FONDATION GAN A OFFERT DU CINÉMA AUX FRANÇAIS CONFINÉS

En avril 2020, en plein confinement face à la Covid-19, la **Fondation Gan pour le cinéma** a offert deux jours de visionnage de cinq grands films primés. L'information a été diffusée par les médias (Le Monde, Télérama, Allociné, CNews...) assortie d'un code d'accès gratuit sur UniversCiné, plateforme de VOD. De Délicatessen à Croc-blanc, ces long-métrages offerts au public font partie des films labellisés par la Fondation. Plus de 10 000 Français confinés ont pu profiter de cette opération.

### #SANTÉ

### UN PARTENARIAT AVEC LE CHU DE REIMS

Comment mieux identifier les causes génétiques dans l'apparition des fentes labiales et palatines ? Pour tenter d'y répondre, le CHU de Reims peut compter sur l'aide de la **Fondation Groupama** et de Groupama Nord-Est, qui se sont engagées à lui verser 50 000 € sur trois ans pour financer son étude basée sur l'analyse multigénique. Après un premier partenariat avec le CHU de Lille, celui aux côtés du CHU de Reims démontre une nouvelle fois l'engagement de Groupama Nord-Est face aux maladies rares et pour la recherche.



Le Groupe Groupama



AGIR SUR LE TERRAIN

## ➔ PAR PASSION DU VÉLO

Forte du fidèle soutien de Groupama qui lui a renouvelé sa confiance jusqu'en 2024, l'Équipe cycliste Groupama-FDJ a remporté de magnifiques victoires en compétition et conquis le cœur des Français. Ainsi, Groupama est aujourd'hui un acteur référent du cyclisme professionnel. Avec son programme « Par passion du vélo », Groupama s'adresse par ailleurs à l'ensemble des pratiquants, qu'ils soient professionnels donc mais aussi amateurs, en valorisant cette activité populaire qui réunit des millions de Français. Un sport qui, résolument, partage les fondamentaux du mutualisme : proximité relationnelle, ancrage territorial, modernité et innovation.



# 105

clubs ont bénéficié de tenues personnalisées offertes par Groupama dans le cadre de la 1<sup>re</sup> saison de l'opération « Ton Club, Ton Maillot » pour soutenir les clubs cyclistes amateurs

### #PARTENARIAT

#### L'ÉQUIPE CYCLISTE GROUPAMA-FDJ RAVITAILLÉE EN FRUITS ET LÉGUMES PAR LES AGRICULTEURS

Sur les routes de la course Paris-Nice et du Tour de France, des sociétaires agriculteurs de Groupama ont apporté des fruits et légumes frais à l'Équipe cycliste Groupama-FDJ et son chef cuisinier. En créant l'opération **#MusetteGroupama**, du nom de ces petits sacs de ravitaillement en toile donnés aux coureurs, Groupama a voulu associer son ancrage historique dans le monde agricole et son engagement dans le cyclisme. Une façon pédagogique de démontrer l'importance d'un bon équilibre alimentaire pour être en forme et en bonne santé, le tout en circuit court !



Ton Club, Ton Maillot

### #ACCOMPAGNEMENT

#### DES TENUES OFFERTES À PLUS DE 100 CLUBS CYCLISTES AMATEURS

Trente maillots et cuissards, personnalisés à leurs couleurs et avec leurs logos, ont été offerts par Groupama à chacun des 105 clubs de cyclisme sur route sélectionnés en 2020 dans le cadre de l'opération **Ton Club, Ton Maillot**.

Groupama réaffirme ainsi son soutien à ces associations au sein desquelles la passion du vélo prend racine et où émergent les futurs champions. Pour chaque club bénéficiaire, l'aide représente une économie de 5 000 € en moyenne. L'opération a connu un vrai succès avec près de 1 000 candidatures et sera renouvelée en 2021.

# 21

victoires pour l'Équipe cycliste Groupama-FDJ en 2020



**Groupama • FDJ**  
ÉQUIPE CYCLISTE

Le Groupe Groupama

# CONFIANCE & OPTIMISME

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

**LE GROUPE**  
**Groupama**  
ASSUREURS CRÉATEURS DE CONFIANCE

➔ INNOVATION

Gagner en efficacité et rapidité, dynamiser la démarche commerciale, améliorer l'expérience client, assurer la continuité de service malgré les restrictions sanitaires... Ce sont autant d'objectifs du processus d'innovation dans lequel nous sommes engagés en nous appuyant sur le digital, l'automatisation de certains processus ou encore l'utilisation de l'intelligence artificielle. Si de nombreux projets naissants sont au stade de l'expérimentation, d'autres font d'ores et déjà leurs preuves au quotidien.



#FACILITATION

UN CHAT-ROBOT  
QUI DIALOGUE  
COMME UN HUMAIN

Un chatbot s'appuyant sur l'intelligence artificielle a été mis en place pour permettre aux visiteurs du site grec de Groupama de dialoguer comme avec un conseiller. Avec **Gupi** – le nom de ce chatbot intelligent – Groupama Asfalistiki a pour objectif la réduction des délais d'attente, l'orientation de ressources du centre d'appels vers des actions à plus forte valeur ajoutée et la réalisation d'un reporting structuré de la relation client.



#SANTÉ

« Avec le traitement automatisé des devis dentaires utilisant l'intelligence artificielle, du temps a été libéré pour les gestionnaires. Ils peuvent ainsi se consacrer à des tâches à plus forte valeur ajoutée. Le traitement est accéléré et permet à Groupama de respecter son engagement à apporter une réponse sous 48h. »

➔ **QUENTIN AZOULAI**, Responsable projets de modernisation IT chez Groupama, à propos du **Robot Devis Dentaire** développé avec Groupama d'Oc et déployé aux autres caisses régionales

EN BREF

RPA en Tunisie

En Tunisie, Star Assurances utilise actuellement la **RPA** (Robotic Process Automation) afin d'industrialiser à grande échelle certains des actes de gestion répétitifs de sa branche Automobile.

Des hackathons en Turquie

En Turquie, **deux mini-hackathons** associant 50 collaborateurs de Groupama Sigorta ont élaboré 13 projets de RPA dans différents domaines : e-facturation des sinistres santé, saisie automatique des encaissements, etc. Ces projets sont en cours de livraison.

Déléguer des tâches  
aux robots en Italie

En Italie, certains **processus de back office** jusqu'ici réalisés manuellement sont étudiés par Groupama Assicurazioni, pour être automatisés et optimisés via des logiciels et des robots.

35

équipes portant un projet basé sur l'intelligence artificielle ont concouru au challenge POCAIMON depuis sa création en 2018

POCAIMON  
2020

➔ PRÉVENTION

Prévenir, c'est limiter les sinistres et leur impact, à la fois en nombre et en intensité, et cela peut sauver des vies. Depuis des décennies, nous plaçons la prévention au rang de priorité, qu'il s'agisse d'événements climatiques, d'incendies, d'accidents ou de vols. Pour cela, nous nous appuyons sur notre connaissance du terrain et notre implantation au cœur des territoires, nos liens avec tous les acteurs locaux, et notre proximité avec nos assurés.

EN BREF

Une académie de conduite  
en Turquie

Depuis fin 2020, les assurés auto de Groupama Sigorta ont accès à des stages d'une journée dans la nouvelle académie de conduite créée en partenariat avec **Intercity**, centre de perfectionnement à la conduite situé sur le site du circuit automobile Istanbul Park. En s'appuyant sur l'expérience du groupe et des centres Centaure en France, Groupama Sigorta se positionne ainsi comme un acteur de la prévention en auto en Turquie.

Un nouveau service  
d'aide à la conduite pour  
deux-roues

Groupama propose désormais aux conducteurs de deux et trois roues une assurance refondue intégrant une aide à la conduite par smartphone, en partenariat avec la start-up **Liberty Rider**. Le service inclue GPS, alertes virages dangereux, détection de chute et fonctionnalité d'appel au secours.



975 000

personnes ont suivi un stage de prévention routière avec Centaure depuis 35 ans en France

#URGENCE CLIMATIQUE

FACE À LA TEMPÊTE  
ALEX, DES ALERTES  
AVEC GROUPAMA-  
PREDICT

En octobre 2020, quand la tempête dévastatrice Alex s'est abattue sur l'arrière-pays niçois, Groupama a réalisé un vaste travail de prévention en partenariat avec **Predict Services**, filiale de Météo France et spécialiste de l'anticipation des événements climatiques. Les partenaires ont mis en œuvre un service d'alerte et d'accompagnement qui a permis d'informer des risques près de 6 500 collectivités assurées, d'en inviter 1 200 à activer le plan communal de sauvegarde et d'envoyer 580 000 messages aux assurés particuliers, professionnels et agriculteurs. Une action de prévention qui a permis de limiter les dégâts et sauver des vies.

#INCENDIE

COUP DE POUCE  
AUX AGRICULTEURS DANS  
LA PRÉVENTION INCENDIE

À l'approche des grosses chaleurs de l'été 2020, la Fédération départementale d'Eure-et-Loir, **Groupama Centre Manche**, a offert son soutien financier aux sociétaires agriculteurs pour équiper les moissonneuses-batteuses d'un dispositif de prévention incendie. Ce dispositif évite les frottements au sol pendant la récolte, réduisant ainsi le risque d'inflammations.



#SUR LA ROUTE

« Une des règles à respecter sur la route quand on est à vélo, c'est d'être bien visible, y compris au lever du jour et à la tombée de la nuit. »

➔ **ARNAUD DÉMARE**, coureur au sein de l'**Équipe cycliste Groupama-FDJ**, dans une vidéo de sensibilisation à la prévention routière



#TRANQUILLITÉ

DES COFFRES POUR DES BAINADES  
L'ESPRIT TRANQUILLE

Aux beaux jours, les plages grecques ont vu fleurir les **Safety Box** à l'emblème de Groupama Asfalistiki. Ces coffres à clé permettent aux vacanciers de sécuriser leurs effets personnels – portefeuille, téléphone, clés... –. Une fois la porte verrouillée, la clé s'intègre à un bracelet en silicone et les baigneurs peuvent avoir l'esprit tranquille, leurs affaires bien protégées.



## ➤ INVESTISSEMENTS RESPONSABLES

En tant qu'assureur mutualiste et investisseur responsable, nous défendons une approche qui conjugue les enjeux financiers à ceux environnementaux et sociétaux. Nous nous sommes fixé un double objectif : maximiser la résilience et la performance des actifs qui nous sont confiés, et contribuer à la construction d'une société plus durable en finançant une économie circulaire.

Preuve de notre engagement, il y a trois ans, nous avons imaginé effectuer plus d'un milliard d'euros de nouveaux investissements pour le financement de la transition énergétique. Il est d'ores et déjà réalisé à plus de 80 %.



### #POLITIQUE CHARBON

#### VERS UNE SORTIE DÉFINITIVE DU CHARBON EN PORTEFEUILLE

En 2020, Groupama renforce ses actions en cohérence avec l'Accord de Paris et s'engage à une **sortie définitive du charbon thermique** dans ses portefeuilles d'investissement d'ici 2030 pour les entreprises des pays de l'Union européenne et de l'OCDE, et d'ici 2040 pour le reste du monde.

# 5

fonds gérés par Groupama Asset Management ont obtenu le label public ISR (investissement socialement responsable) : G. Equity Convictions ISR (actions), G. Fund Credit Euro ISR (dette privée), G. Etats Euros ISR (dette souveraine), G. Convertibles et G. Fund Future for Generations



### #PHILANTHROPIE

« Le partenariat avec la Fondation AlphaOmega, à travers notre investissement dans le fonds Alpha Diamant IV, donne une dimension sociétale supplémentaire à nos engagements financiers. Nous sommes heureux et fiers d'accompagner la Fondation dans ses actions contre l'échec scolaire et la formation des jeunes défavorisés en France, dont la crise sanitaire actuelle accentue encore la nécessité. »

• MIKAËL COHEN, Directeur des Investissements de Groupama

### #ÉCONOMIE CIRCULAIRE

#### UN HUB POUR LE RÉEMPLOI DES MATÉRIAUX DE CONSTRUCTION

Avec le **Booster du Réemploi**, la part de réutilisation des matériaux issus des chantiers de rénovation et de démolition pourrait enfin évoluer ! Actuellement, la plupart sont jetés, même en bon état, et le secteur du bâtiment génère 40 millions de tonnes de déchets par an en France. La plateforme digitale développée par Groupama Immobilier connecte l'offre et la demande des maîtres d'ouvrage en matériaux à réemployer. Ce projet a rejoint l'accélérateur de start-up Techstars, sponsorisé par Groupama et s'inscrit pleinement dans la démarche RSE du groupe.

### #RÉCOMPENSE

#### GROUPAMA ASSET MANAGEMENT PRIMÉE COMME MEILLEURE SOCIÉTÉ DE GESTION

La qualité de gestion de la gamme de fonds de Groupama Asset Management a de nouveau été reconnue lors des **European Funds Trophy 2020**. Groupama Asset Management a reçu à la fois le Prix de la meilleure société de gestion en France – catégorie 41 à 70 fonds notés, et le Prix de la meilleure société de gestion en Europe – catégorie 41 à 70 fonds notés.

AGIR AUJOURD'HUI POUR LES HOMMES ET LA PLANÈTE C'EST PERMETTRE À CHACUN DE POUVOIR CONSTRUIRE EN CONFIANCE.

Notre stratégie RSE illustre ces valeurs et notre ADN mutualiste fait vivre concrètement notre raison d'être.

### #RSE

#### UN CHALLENGE AGI'RSE POUR RÉDUIRE L'EMPREINTE NUMÉRIQUE

Réduire l'empreinte numérique doit être pour chacun une priorité absolue. Pourtant, il est parfois difficile de tenir seul ses bonnes résolutions. Pour favoriser l'adoption de bonnes pratiques, l'idée du **challenge Agi'RSE** s'est imposée. En juin, la direction des Ressources Humaines et la direction RSE ont proposé aux collaborateurs de participer à des défis collectifs d'économie d'énergie en adoptant des gestes du quotidien. Plus de 1 000 collaborateurs se sont engagés pour réduire leur impact numérique et grâce à eux, six jeunes femmes ont pu bénéficier d'une formation aux métiers du numérique pour plus de mixité dans ce domaine.

## ➤ GROUPAMA, ACTEUR RESPONSABLE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

Pour accentuer la réduction de l'empreinte environnementale, directe ou indirecte, de ses activités, le groupe a développé une politique de réduction de ses consommations (papier, eau, et énergie), de diminution de ses déchets et de ses émissions de CO<sub>2</sub>.

• Nous encourageons les comportements éco-responsables de nos parties prenantes à travers la pédagogie et les solutions innovantes.

• Nous développons notre rôle d'investisseur responsable dans ses dimensions à la fois sociétales et environnementales.

• Nous participons à l'économie circulaire pour réduire notre empreinte directe sur l'environnement.



CARBONE

17,4 %

de baisse de nos émissions de CO<sub>2</sub> depuis 2019

10,5 millions

de tonnes de CO<sub>2</sub> stockées par les forêts Groupama



PAPIER

22,6 %

de baisse de la consommation de papier depuis 2019



ÉNERGIE

11,6 %

de baisse de consommation d'énergie (électricité, gaz, fioul...) depuis 2019



## ➤ GROUPAMA, EMPLOYEUR ATTENTIONNÉ ET ENGAGÉ POUR LA RÉUSSITE COLLECTIVE

Fidèle à ses valeurs, le groupe conduit des politiques sociales et de nombreuses actions significatives sur les différents volets RH de la RSE : égalité professionnelle, conciliation des temps de travail et vie privée, sensibilisation et formations sur les thèmes de la non-discrimination, du recrutement (notamment des jeunes) et de l'emploi des seniors et des travailleurs handicapés.

• **Nous maintenons** l'engagement des collaborateurs en renforçant leur employabilité, dans un cadre de travail modernisé.

• **Nous engageons** les collaborateurs dans une dynamique collaborative en prenant en compte leurs avis.


• **Nous promouvons** l'éthique et la diversité : recruter, intégrer et accompagner pour être en adéquation avec la société.

### #FORMATION

#### UN DISPOSITIF DE FORMATION DIFFÉRENCIANT

Groupama Paris Val de Loire a mis en place pour ses commerciaux l'application mobile **Beedeez@GPVL**, un dispositif de formation innovant et digitalisé. L'objectif est d'apprendre autrement et d'ancrer des connaissances de façon originale, rapide, en tout lieu et à tout moment, grâce à des contenus ludiques et variés. Deux campagnes de formation ont déjà été proposées « Les Pros de l'auto » et « La Prev Academy » avec des retours d'expérience très positifs des utilisateurs.

  
PARITÉ FEMME/HOMME  
**48,9 %**  
de femmes parmi les cadres

  
FORMATION  
**25,8 %**  
part du e-learning dans les formations

  
SALARIÉS EN SITUATION DE HANDICAP  
**4,2 %**  
de l'effectif global en CDI (France) sont des collaborateurs en situation de handicap

  
ALTERNANTS  
**31,4 %**  
de taux de transformation vers un CDI ou CDD

### EN BREF

#### 2020, une année de prix pour Groupama

- Programme « Coopération » :  
- Trophée Essec de la transformation  
- Prix des Entreprises Nouvelles Génération
- Top Employeur 2020 : Groupama Assurances Mutuelles, Groupama Assicurazioni (Italie) et Groupama Asigurari (Roumanie).

## ➤ GROUPAMA, ACTEUR DE LA DYNAMIQUE ÉCONOMIQUE ET SOCIALE LOCALE

Fort de son ADN mutualiste et de son ancrage territorial, Groupama place l'humain au cœur des actions et préoccupations de l'entreprise en poursuivant l'intégration du social et de l'environnement dans ses métiers et solutions.

• **Nous créons** des solutions globales intégrant plus de prévention et de services et apportons des projets à impact positif dans les territoires.

• **Nous développons** nos mécénats avec les élus et collaborateurs, vecteurs de collecte et d'essor des soutiens.

• **Nous sommes** un acteur innovant de la solidarité générationnelle et de la protection sociale.



MÉCÉNAT  
**11 M€**

en faveur d'actions de mécénat, y compris dans la lutte contre les maladies rares



INVESTISSEMENT RESPONSABLE  
**80,5 Mds€**

d'encours de Groupama Asset Management en investissements responsables



PRÉVENTION  
**80 200**

personnes sensibilisées à des actions de prévention

**8 283**

stagiaires ont suivi un module d'éco-conduite dans les centres Centaure

### #PARTENARIAT

#### NOTRE ENGAGEMENT POUR LA SOUVERAINETÉ ALIMENTAIRE

Groupama signataire avec six autres grandes organisations agricoles de l'appel « **rebâtir notre souveraineté alimentaire** ». Un pacte de confiance avec les Français qui s'appuie sur l'engagement des filières agricoles et alimentaires et celui des territoires à contribuer à la lutte contre le réchauffement climatique, au développement de la biodiversité, à la relocalisation de certaines productions et au développement de circuits de distribution plus courts.



# DEMAIN COMMENCE AUJOURD'HUI

Trouver le cap lorsque toutes les lignes bougent.

Les évolutions climatiques, environnementales et sociétales résonnent encore plus fort aujourd'hui, alors que nous prenons de plus en plus collectivement la mesure des défis qui nous font face, et que la Covid-19 finit de rebattre les cartes de nos vies personnelles et professionnelles.

Les bouleversements conjoncturels récents – liés à la pandémie – ne doivent pas masquer ceux, plus profonds encore, qui sont à l'œuvre depuis des décennies, qui tracent les contours de notre avenir proche, dessinant de nouveaux impératifs pour les professionnels de l'assurance comme Groupama. Nouvelles aspirations, nouveaux engagements, nouvelles craintes, nouveaux paradoxes : autant de facteurs qui transforment notre rapport au monde, notre rapport aux autres, mais aussi notre relation aux marques et aux institutions avec lesquelles nous tissons des liens au quotidien. À la clé, la préservation de notre environnement, la lutte contre les différentes fractures qui s'amplifient toujours plus, et – surtout – la quête de sens qui conduit à questionner le modèle de nos sociétés. À redéfinir la notion de croissance pour mieux y intégrer les dimensions environnementales et sociétales. C'est donc à chacun, et surtout à la somme des communautés, d'écrire les pages d'un avenir dans lequel les nouvelles donnes technologiques, écologiques et humaines se conjuguent pour le bien de tous.

Parce que plus que jamais, demain commence aujourd'hui, c'est à travers l'évocation de trois grands besoins structurants que nous vous proposons ici de découvrir toutes les raisons qu'il y a d'envisager ce « demain » avec confiance et optimisme.

## BESOIN DE (re)trouver la sérénité dans notre manière d'envisager l'avenir

DANS UN MONDE EN PLEIN BOULEVERSEMENT, NOTRE MISSION D'ASSUREUR DEVIENT PLUS QUE JAMAIS ESSENTIEL POUR PRÉVENIR, ASSURER ET RASSURER.

### Tous acteurs de notre futur commun

Chaque jour plus informés, nous mesurons désormais la réalité de notre empreinte, sur l'environnement bien sûr, mais aussi aux niveaux économiques ou sociétaux. Nos choix de consommation valident implicitement tel modèle ou son alternative, telle organisation du travail ou telle autre.

Avec ce nouvel état de fait viennent de nouvelles responsabilités, qui pèsent sur chacun de nous. Et aussi la possibilité de pouvoir, dès aujourd'hui, être une partie de la solution. Notre responsabilité doit se vivre en communauté puisque les solutions résident avant tout dans le collectif. L'importance récente du respect par chacun des gestes barrières pour la sécurité de tous en est un exemple parmi d'autres.



Nous trouverons ensemble les ressources nécessaires pour envisager notre devenir avec sérénité. Et dans ce contexte, l'esprit mutualiste apparaît toujours plus pertinent, offrant des réponses à la fois efficaces et solidaires aux nouveaux enjeux individuels et collectifs.

### Faire face – ensemble – aux nouveaux aléas

La crise liée à la pandémie, en prenant de court le monde entier, a profondément impacté notre rapport à la sûreté, en y associant un coût inédit : la transformation de nos façons de vivre et de vivre ensemble.

Les conséquences auxquelles il a fallu faire face illustrent bien la diversité des impacts contre lesquels il faut maintenant savoir se prémunir : sociétés à l'arrêt, ralentissements économiques, mise sous tension extrême des systèmes de santé, précarisation fulgurante de certaines catégories de population.

Plus de 30

milliards d'objets connectés dans le monde

Source : Statistique Enjeux et Perspectives 2020

GRÂCE AUX DÉVELOPPEMENTS TECHNOLOGIQUES À NOTRE DISPOSITION, LA PRÉVENTION JOUE UN RÔLE DÉSORMAIS ESSENTIEL POUR LIMITER LES IMPACTS DES RISQUES.

Au-delà des bouleversements directement induits par la crise sanitaire actuelle, nos besoins de protection évoluent plus largement encore. Les risques climatiques, font par exemple désormais partie de notre paysage commun et à ce titre 77 % des Français placent désormais la lutte contre le réchauffement climatique<sup>1</sup> au cœur de leurs préoccupations. Ces risques s'accompagnent nécessairement de besoins nouveaux de se savoir rassuré face à la perspective d'une sécheresse, d'une inondation, ou de tout événement climatique pouvant générer des dégâts matériels ou humains.

Avec 7 Français sur 10 qui considèrent que le recours au numérique est un moyen de se faciliter le quotidien<sup>2</sup>, le digital fait désormais partie intégrante de notre vie. Nos informations personnelles n'ont jamais été autant distribuées et partagées, et notre dépendance aux outils technologiques continue de croître. Autant de risques émergents contre lesquels il nous faut – aussi – nous protéger, c'est-à-dire mettre en place les stratégies qui permettront à la vie d'un individu, d'une famille ou d'une entreprise de reprendre son cours, même lorsqu'un sinistre numérique l'aura fait trébucher.

C'est bien la raison d'être originelle de l'assurance que de permettre à chacun, particulier comme entreprise, de pouvoir composer sereinement avec l'incertain. Aussi est-il de la responsabilité des acteurs de l'assurance d'inventer les façons les plus efficaces de rendre nos destins plus résistants aux nouveaux aléas. C'est, chez Groupama, le cœur de notre mission.

<sup>1</sup> Source : ADEME / Opinion Way

<sup>2</sup> Source : Baromètre de la confiance des Français dans le numérique - ACSEL 2021

# BESOIN DE répondre à notre soif de liens dans un quotidien chaque jour plus digital

**Notre façon  
de « faire lien »  
bouleversée par  
le digital et le  
contexte COVID**

Au départ plein de promesses, celles de nouvelles agoras et connexions fructueuses entre tous et chacun, le digital a pourtant depuis largement démontré sa capacité paradoxale à aussi produire de l'isolement, ou à nourrir l'individualisme et différentes formes de repli. Mais il y a, avec toute rupture dans les usages, un nécessaire temps d'apprentissage, de domestication, de maturation. L'humain apprend, et il s'adapte. Les vigilances salutaires quant au temps d'écran, à l'impact du numérique sur les plus jeunes, aux risques d'addiction et de perte de contact avec la réalité sont chaque jour mieux intégrées et mises en pratique.

Nous sommes sans doute à l'aube d'une ère où nous serons de nouveau pleinement maître de nos outils, et donc en mesure de les mettre

**+5  
POINTS**

**C'est l'augmentation de la confiance  
que portent les Français sur le numérique  
et cela dans presque tous les usages**

Source : Baromètre de la confiance des Français  
dans le numérique - ACSEL 2021

**AVEC 70 % DE  
LA POPULATION  
MONDIALE CONNECTÉE,  
L'OMNIPRÉSENCE DU  
DIGITAL NE DOIT PAS  
NOUS FAIRE OUBLIER LE  
NÉCESSAIRE MAINTIEN  
D'UNE PRÉSENCE PHYSIQUE  
ET D'ÉCHANGES DIRECTS.**

collectivement au seul service de l'humain pour n'en tirer que le meilleur. Là encore, un mouvement dans lequel nos différentes communautés ont un rôle central à jouer.

La récente crise sanitaire et ses conséquences ont produit d'autres obstacles à la fluidité des relations interpersonnelles. Télétravail, impératifs de distanciation, protection des plus fragiles : autant de pans d'une même réalité qui ont vu une large part de nos rapports sociaux se déliter. Mais là aussi, le digital a permis de trouver, d'inventer certaines compensations, de nouveaux usages aptes à nous permettre de fonctionner jusqu'à ce que la vie reprenne son cours « normal ». Pendant le confinement, 41 % des Français ont télé-travaillé contre 17 % auparavant <sup>3</sup>.

La montée en puissance du digital et du risque d'une dématérialisation croissante de nos échanges a paradoxalement généré un besoin accru de relation directe et de proximité. Une redécouverte pour les consommateurs et une opportunité pour les acteurs de services. Ainsi, aujourd'hui, 16,3 % des exploitations agricoles en France font de la vente directe <sup>4</sup>.

Dans un futur proche, un monde « phygital » enfin mature, permettra de conjuguer les deux dimensions sans qu'aucune ne nuise à l'autre. Une manière à terme de conserver le meilleur des deux systèmes, une offre de services disponible 24h/24 et un point d'accueil physique pour le maintien d'une relation humaine de proximité, une combinaison vertueuse susceptible d'apporter une valeur ajoutée, le digital au service de la revalorisation de l'humain.

Durant ces mois de distanciation, le numérique s'est, de fait, recentré sur sa promesse de départ : celle d'être un puissant vecteur de proximité. Partager le quotidien d'un proche à l'autre bout du globe est déjà dans les usages pour certains, et sera la norme demain. Se rassembler le temps d'une réunion est aujourd'hui accessible d'un simple clic, sans que la distance ou la langue ne soient un obstacle incontournable. Aujourd'hui, 70 % des internautes se connecte à internet depuis un téléphone mobile <sup>5</sup>. Le digital a également montré sa capacité à fédérer les énergies collectives, à catalyser les forces. À donner de la voix et une juste visibilité à des causes d'importance. Grâce au digital, certains ont pu mettre fin à leur isolement, trouver l'aide et l'appui qui leur étaient vitaux. Des stratégies de prévention et d'anticipation, grâce notamment aux objets connectés, ont déjà positivement impacté notre santé, nos industries. Et demain, le lissage progressif des frictions, l'anticipation des risques, et surtout la capacité de réagir toujours plus vite, permettront de minimiser grandement les risques potentiels et leurs conséquences.

<sup>3</sup> Source : Odoxa

<sup>4</sup> Source : Conseil Économique, Social et Environnemental

<sup>5</sup> Source : Médiamétrie et Médiamétrie//NetRatings - Audience Internet Global - France - Septembre 2020

# BESOIN DE trouver, en chaque marque ou institution que l'on choisit, un partenaire

**Confiance et  
alignement**

Ces dernières années, le consommateur – de plus en plus informé et donc conscient – est devenu plus exigeant vis-à-vis des entreprises en matière de responsabilité sociale et environnementale. Peu à peu, les exigences se sont étendues et diversifiées, porteuses d'une certaine adéquation en termes de valeurs et de culture commune. La société attend désormais un engagement perceptible sur les sujets de société qui lui importent. Le consommateur citoyen piste le moindre écart entre le dire et le faire, la moindre contradiction. Il s'insurge de plus en plus systématiquement contre l'obsolescence programmée ou encore le gâchis alimentaire et porte une attention toujours plus soutenue sur les économies d'eau et d'énergie. Demain, il exigera des marques totalement irréprochables

sur les sujets sociaux, sociétaux et environnementaux. Et comme les marques sont désormais publiquement évaluées par tous, ne seront vues comme irréprochables que celles qui le seront vraiment. Une communauté de valeur, d'engagement et d'implication dans notre devenir commun : ce qu'on recherche et valorise dans l'absolu, on l'exigera de tous les acteurs économiques demain.

**62%**

**des Français considèrent les valeurs  
d'une marque avant d'acheter ses produits  
ou utiliser ses services**

Source : Baromètre Forrester CX Index  
de l'expérience client



**L**es conjonctures actuelles amènent inexorablement nos sociétés à se réaligner sur les fondamentaux, à remettre l'humain et son environnement au centre. À s'appuyer de façon croissante sur le collectif, les communautés et les logiques collaboratives. Ce nouvel éclairage révèle à quel point le modèle mutualiste, dans son principe et dans sa mise en pratique est à la fois pertinent, adapté et pérenne. Un système dans lequel chacun est acteur, chaque assuré est assureur, dans lequel chacun a une voix, et où chaque voix compte. Et c'est dans cet état d'esprit que Groupama entend être **là pour permettre au plus grand nombre de construire leur vie en confiance.**

**Accessibilité,  
simplicité et  
proximité**

Notre relation aux marques et aux institutions s'est profondément transformée. À l'âge du conversationnel, de l'empathie et de la « vision centrée client » les attentes du consommateur vis-à-vis des marques se rapprochent de celles qu'il aurait vis-à-vis d'un partenaire. Au-delà de l'alignement, on attend aujourd'hui une réelle empathie et une vraie bienveillance de la part des acteurs économiques. On souhaite disponibilité, adaptabilité, écoute et fiabilité. Si le pouvoir du consommateur s'est considérablement amplifié, pour le meilleur, il en est de même pour la nature de ses exigences. Aujourd'hui et plus encore demain, au-delà de la seule « performance » d'un produit ou d'un service proposé, on attend des acteurs économiques cette attention et cette écoute qui constituent ce nouveau rapport de confiance attendu pour construire une nouvelle façon de « vivre ensemble ».



8-10, rue d'Astorg - 75383 Paris Cedex 08  
343 115 135 RCS Paris

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

LE GROUPE GROUPAMA participe à la protection de l'environnement en sélectionnant des prestataires respectueux de l'environnement et labellisés Imprim'Vert®.  
Le papier utilisé pour cette production est 100 % recyclé et certifié FSC.  
Produit en France par AGORIA.

Photographies : © Bernard Blaise, Margot Fayot, Jean-François Labat (Groupama) ; © Groupama Assicurazioni ; © PhotUpDesign ; © Groupama-FDJ ; © Predict Services ;  
© Jørgen True/Studie-E ; © Luis Alvarez, Maskat Bildbyrå, Nick Brundle Photography, Gary Burchell, Patrick Bussor/EyeEm, francreporter, Joy1000Lightpower, Ulrike Neumann, sukanya sithikongsak,  
t-lorien, Uwe Krejci, Klaus Vedfelt, Vladimir Vladimirov, Westend61/Andreas Pöck, Yaorusheng, Jay Yuno (Getty Images) ; © Vecteezy.com. Rédaction : beardeas. Conception et réalisation : beardeas.

Réf. : 3350-223762-042021