

NOUS SOMMES

LÀ

**POUR PERMETTRE
AU PLUS GRAND
NOMBRE**

**DE CONSTRUIRE
LEUR VIE**

EN CONFIANCE.

LA CONFIANCE EST NOTRE MOTEUR DEPUIS PLUS DE CENT ANS.

Elle est au cœur de notre métier d'assureur. Elle se gagne et se prouve chaque jour.

La confiance est source d'énergie et de mobilisation.

Partagée, elle devient un formidable levier de mobilisation et d'action.

La confiance c'est d'abord celle que nous accordent nos 12 millions de clients et de sociétaires, comme celle que leur apportent nos solutions d'assurance dans leur vie de tous les jours. Et à chaque moment, qu'il soit heureux ou difficile.

C'est aussi cette même confiance, qui inspire nos 32 000 collaborateurs et 34 500 élus mutualistes, pour relever de nouveaux défis et toujours mieux répondre aux transformations profondes rapides de la société.

LÀ

NOUS SOMMES

POUR PERMETTRE

AU PLUS GRAND

NOMBRE

DE CONSTRUIRE

LEUR VIE

EN CONFIANCE.

P. 2

CONVERSATION AVEC LE PRÉSIDENT ET LE DIRECTEUR GÉNÉRAL

P. 5

NOTRE RAISON D'ÊTRE

P. 6

NOUS SOMMES

LE GROUPE, SA GOUVERNANCE

P. 12

LÀ

NOTRE IMPLANTATION,
NOTRE ANCRAGE TERRITORIAL

P. 15

POUR PERMETTRE AU PLUS GRAND NOMBRE

NOTRE OFFRE, NOS PUBLICS

P. 22

DE CONSTRUIRE LEUR VIE

NOS RÉPONSES INNOVANTES
AUX BESOINS DE NOS CLIENTS

P. 25

EN CONFIANCE.

NOS ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX,
RH ET ENVIRONNEMENTAUX



JEAN-YVES DAGÈS

PRÉSIDENT

THIERRY MARTEL

DIRECTEUR GÉNÉRAL



Nous avons défini notre raison d'être que nous partageons le plus largement possible. Elle guide et inspire nos orientations actuelles et futures.

JEAN-YVES DAGÈS

◉ QUEL REGARD PORTEZ-VOUS SUR L'ACTIVITÉ DU GROUPE AU COURS DE L'ANNÉE 2018 ?

Jean-Yves Dagès : Notre activité est globalement satisfaisante et Groupama a démontré une fois de plus cette année sa capacité à accompagner ses assurés au quotidien. Nos clients et nos sociétaires ont pu le vérifier notamment lors des nombreux sinistres climatiques auxquels ils ont été confrontés cette année. Effectivement, Groupama, 1^{er} assureur sur le marché agricole en France, a été en particulier fortement engagé lors des épisodes de grêle et de sécheresse. Nos 450 experts agricoles et nos élus se sont mobilisés sur le terrain pour permettre un règlement rapide des indemnités liées à ces sinistres climatiques. Chez Groupama, nous mettons tout en œuvre, de la prévention à la prise en charge, pour faciliter la vie de nos assurés.

Thierry Martel : L'année 2018 s'est révélée positive en termes d'activité en France comme à l'international grâce à un développement sur tous nos marchés. En matière de santé, Groupama s'est fortement investi en France et enregistre une forte croissance en santé collective et une consolidation de son développement en santé individuelle. Une problématique sociétale qui nous touche tous et qui nécessite des réponses adaptées pour atteindre l'objectif du zéro reste à charge. Nous avons réussi à nous démarquer sur le segment de l'assurance automobile, avec une croissance de l'activité de 2 %



Nous devons maintenir à un niveau élevé la satisfaction de tous nos clients, parce qu'elle est au cœur de notre promesse mutualiste.

THIERRY MARTEL

et sur celui de l'assurance habitation (MRH), en hausse de 3,2 %, en intégrant un gain net de 27 000 contrats en portefeuille. Nos sociétés spécialisées ont également enregistré une progression significative de leur chiffre d'affaires, portée par le développement de l'activité d'assistance de + 19 %.

Autant de très bons résultats appuyés par la progression de notre taux de satisfaction client qui nous positionne aujourd'hui comme le deuxième assureur préféré des Français sur le critère de la qualité de services.

La même dynamique de développement a été observée à l'international. On peut ainsi souligner la très belle performance de notre Groupe en Roumanie et en Hongrie ainsi que la poursuite de notre fort développement en Chine.

◊ SUR LE PLAN FINANCIER, COMMENT CETTE DYNAMIQUE SE TRADUIT-ELLE DANS LES RÉSULTATS DE GROUPAMA ?

T. M. : Groupama signe une solide année 2018. Nous pouvons être fiers de la forte progression du résultat net de 54 % à 450 millions d'euros, tiré par un chiffre d'affaires en hausse de 4 % à 14,3 milliards d'euros, témoignant de la vitalité du Groupe et de ses réseaux commerciaux. Notre résultat opérationnel économique assurance reste stable, grâce à l'amélioration de la marge technique en France en assurance santé qui vient compenser la hausse, nette de réassurance, de la sinistralité climatique.

Nous avons également réalisé des plus-values financières d'un niveau équivalent à celui de l'an passé, notamment suite à la cession de l'immeuble Window, devenu un symbole de la nouvelle Défense. Ces bons résultats nous ont permis de maintenir notre ratio de solvabilité à un niveau élevé, à 297 %, avec mesure transitoire.

◊ LE 7 JUIN 2018, GROUPAMA SA EST DEVENU GROUPAMA ASSURANCES MUTUELLES. POUVEZ-VOUS REVENIR SUR CE FAIT MAJEUR DE 2018 ?

J.-Y. D. : Cette transformation représente l'aboutissement de plusieurs années de travail et un magnifique point de départ. Elle repositionne Groupama comme un acteur majeur du monde mutualiste et lui donne toute sa légitimité pour participer à la consolidation de ce mouvement. Elle nous permet d'affirmer nos valeurs aux yeux de tous, nos parties prenantes mais aussi nos concurrents. Elle redonne sa cohérence originelle à notre organisation. Désormais, Groupama fonctionne sur trois niveaux de mutualisation : la caisse locale au contact direct de nos sociétaires, la caisse régionale qui se développe sur le terrain en proximité et la caisse nationale qui coordonne et fait office de clef de voûte de l'édifice mutualiste. Dans ce travail de transformation, nous avons défini notre raison d'être que nous partageons le plus largement possible. Elle guide et inspire nos orientations actuelles et futures : « Nous sommes là pour permettre au plus grand nombre de construire leur vie en confiance ». ●●●



...

◉ EN QUOI CETTE RAISON D'ÊTRE INCARNE-T-ELLE LE GROUPE ?

J.-Y. D. : Tous les mots sont importants dans notre raison d'être car elle fixe le cap de l'engagement de nos 34 500 sociétaires élus, de nos actions pour nos 32 000 collaborateurs, tout en rappelant à nos clients et sociétaires l'importance que nous accordons au mot « confiance » dans notre conception du métier d'assureur. La confiance est en tête de nos valeurs et de notre engagement : développer et renforcer les actions de prévention, apporter une attention de tous les instants, innover sans cesse pour s'adapter aux évolutions de nos modes de vie pour nous assurer en permanence que nos clients et sociétaires sont bien couverts pour qu'ils puissent réaliser leurs propres projets de vie. Cette approche humaine de nos activités et de nos métiers s'inscrit dans le développement durable et responsable que nous souhaitons réaliser.

T. M. : La plus grande richesse de notre maison, c'est, bien sûr, le client sociétaire, et cela d'autant plus dans un groupe qui réaffirme fortement son positionnement mutualiste. Cette raison d'être se décline à la fois dans la relation de confiance dans la durée que nous souhaitons construire avec nos clients sociétaires et aussi dans nos modes de travail collectifs et participatifs.

La notion de « construire sa vie en confiance » concerne donc aussi tous ceux qui travaillent chez Groupama et qui doivent disposer des moyens et des opportunités pour y construire également leur vie professionnelle en confiance.

◉ QUELLES SONT LES PERSPECTIVES POUR LE GROUPE DANS LES ANNÉES À VENIR ?

J.-Y. D. : Le Groupe a défini deux grandes orientations qui concourent à l'épanouissement de notre raison d'être et nous fixent un cap. La première orientation est de cultiver notre esprit pionnier inscrit dans notre ADN depuis plus de cent ans pour réinventer sans cesse notre façon d'exercer notre métier d'assureur dans un secteur en pleine transformation. La deuxième consiste à devenir un pôle de consolidation du mutualisme en France pour faire de notre modèle un référent susceptible de rassembler tous les mutualistes qui souhaiteraient partager notre route et mettre en commun des moyens. Forts de notre conviction mutualiste, de notre gouvernance équilibrée et des compétences que nous rassemblons, nous avons tous les atouts pour transformer les défis en opportunités de nouvelles évolutions.

T. M. : Comme vient de le rappeler Jean-Yves Dagès, le monde de l'assurance se transforme profondément, et de plus en plus vite. Ce qui exige de continuer à adapter notre modèle comme nous avons su le faire ces dernières années. D'abord, en renforçant la prévention aussi bien en matière de risques d'inondation, de santé ou de sécurité routière. Ensuite, en complétant nos offres d'assurance par toujours plus de services qui simplifient la vie des clients et des sociétaires. Par exemple, il est maintenant possible de gérer un sinistre depuis son smartphone, souscrire un contrat en ligne ou prévenir les risques d'incendies grâce aux objets connectés. Une telle adaptation nécessite une démarche soutenue et ambitieuse d'innovation. Ainsi, nous accélérons notre ouverture aux écosystèmes innovants et exploitons tout le potentiel qu'offrent les nouvelles technologies. Nous avons également comme priorité l'amélioration de notre rentabilité technique et la maîtrise de nos coûts tout en respectant des exigences de plus en plus strictes en matière de réglementations et de conformité financières et comptables. Enfin, nous devons maintenir à un niveau élevé la satisfaction de tous nos clients, parce qu'elle est au cœur de notre promesse mutualiste et qu'elle est le moteur de notre dynamique de développement dans les années à venir. Un objectif qui est indissociable du maintien du très fort engagement de nos collaborateurs tant en France qu'à l'international, mis encore en évidence dans le dernier Baromètre d'Opinion Groupe réalisé en 2018. ●

En tournant le 7 juin 2018 une page importante de son histoire, Groupama s'est donné un nouvel élan avec des ambitions fortes et partagées, résumées par sa nouvelle raison d'être qui fixe les grandes orientations du Groupe pour les années à venir :

**« NOUS SOMMES LÀ POUR PERMETTRE
AU PLUS GRAND NOMBRE DE CONSTRUIRE
LEUR VIE EN CONFIANCE. »**

Chacun des mots qui la composent a un sens et se concrétise par des actes, des engagements, des solutions et des innovations.

À l'aide d'un parcours de lecture « mot-à-mot », nous vous invitons à décrypter, dans les pages suivantes, chacune des dimensions de notre raison d'être, illustrées par les temps forts qui ont rythmé notre activité en 2018.

➤ NOUS SOMMES L'UN DES LEADERS DU SECTEUR DE L'ASSURANCE.

Au cœur de notre histoire et de nos valeurs, le mutualisme constitue le fondement de notre gouvernance qui associe étroitement les élus à la vie du Groupe. Des femmes et des hommes mobilisés et en prise directe avec les problématiques quotidiennes de nos clients et sociétaires.

LÀ

NOUS SOMMES

**POUR PERMETTRE
AU PLUS GRAND
NOMBRE**

**DE CONSTRUIRE
LEUR VIE**

EN CONFIANCE.



LE MUTUALISME AU CŒUR DE NOTRE ADN

Le mutualisme, sur lequel s'est créé Groupama fonctionne selon un principe simple : « un homme, une voix ».

Issus des caisses locales, les sociétaires élus sont associés aux instances de décision du Groupe. Ensemble, ils construisent une gouvernance respectueuse de la diversité des enjeux locaux, des besoins des clients et des valeurs mutualistes. C'est ce modèle solide et pérenne qui fait la force de Groupama depuis plus d'un siècle en plaçant l'humain et les intérêts de ses clients au centre de toutes ses actions.

Notre ancrage mutualiste fait de Groupama un groupe puissant dont le développement s'appuie sur le dynamisme et la performance de ses trois marques.

14,3 Mds€

de chiffre d'affaires combiné

ASSURANCE
DE LA PERSONNE



6,7

milliards d'euros
de chiffre d'affaires

ASSURANCE DE BIENS
ET RESPONSABILITÉ



7,4

milliards d'euros
de chiffre d'affaires

ACTIVITÉS
FINANCIÈRES



169

millions d'euros
de chiffre d'affaires



32 000

collaborateurs en France
et à l'international



12

millions de sociétaires
et clients

3 MARQUES COUVRANT L'ENSEMBLE DES BESOINS DES CLIENTS



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 2 900 caisses locales, et hors de France, par les filiales internationales.

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 900 agents généraux, de 600 courtiers partenaires et de 340 mandataires présents sur tout le territoire.

www.gan.fr

amaguiz.com

EXCLUSIVEMENT DÉDIÉE À LA DISTRIBUTION DIRECTE PAR INTERNET OU PAR TÉLÉPHONE DE PRODUITS ET DE GARANTIES « À LA CARTE »,

Amaguiz conjugue innovation et facilité du contact en ligne pour accompagner ses clients dans toutes les étapes de leur vie.

www.amaguiz.com

LE CONSEIL D'ORIENTATION MUTUALISTE

Le Conseil d'Orientation Mutualiste a pour mission de définir les orientations générales du Groupe et d'en contrôler l'exécution.



1 • André DAZIANO, Membre, Groupama Méditerranée

2 • Michel L'HOSTIS, Vice-Président, Groupama Loire Bretagne

3 • Brigitte CASTELLUCCI, Membre, Groupama Méditerranée

4 • Walter GUINARD, Membre, Groupama Centre-Atlantique

5 • Jean-Louis LAFFRAT, Membre, Groupama Nord-Est

6 • Jean-Pierre CONSTANT, Vice-Président, Groupama Méditerranée

7 • Joël LAFONTAINE, Membre du Bureau, Groupama Centre Manche

8 • Didier LALUET, Membre du Bureau, Groupama d'Oc

9 • Jean-Christophe MANDARD, Membre, Groupama Paris Val de Loire

10 • Isabelle CHOPIN, Membre, Groupama Rhône-Alpes Auvergne

11 • Pierre MARTIN, Membre, Groupama d'Oc

12 • Jean-Louis PIVARD, Vice-Président, Groupama Rhône-Alpes Auvergne

13 • Guy LAVIGNE, Membre, Groupama d'Oc

14 • Jacques-Charles CHRISTOPHE, Membre, Groupama Antilles-Guyane

15 • Jean-Yves LE DIOURON, Membre du Bureau, Groupama Loire Bretagne

16 • Françoise GUIHARD, Membre, Groupama Loire Bretagne

17 • Jean-Louis BARTHOD, Membre, Groupama Grand Est

18 • Pascal POMMIER, Membre du Bureau, Groupama Paris Val de Loire

19 • Denis ROUMÉGOUIS, Membre, Groupama Centre-Atlantique

20 • Laurent POUPART, Vice-Président, Groupama Nord-Est

21 • Jean-Charles TASTAVY, Membre, Groupama Méditerranée

22 • Marilyn BROSSAT, Membre, Groupama Rhône-Alpes Auvergne

23 • Fabienne FÉREY, Membre, Groupama Centre Manche

24 • Benoît VAUXION, Membre, Groupama Paris Val de Loire

25 • Jean-Yves DAGÈS, Président, Groupama d'Oc

26 • Dominique BOUCHERIT, Membre, Groupama Centre-Atlantique

27 • Michel BAYLET, Vice-Président, Groupama Centre-Atlantique

Composé de 49 membres, il 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.



28 • Nathalie HAUCHARD, Membre, Groupama Nord-Est

29 • Yves LESGOURGUES, Membre, Groupama Forêts Assurances

30 • Rémy LOSSER, Membre du Bureau, Groupama Grand Est

31 • Claude ROBERT, Membre, Groupama Loire Bretagne

32 • Patrick LAOT, Membre du Bureau, Groupama Rhône-Alpes Auvergne

33 • Marie-Ange DUBOST, Vice-Présidente, Groupama Centre Manche

34 • Ingrid BERNIER, Membre, Groupama Loire Bretagne

35 • François SCHMITT, Président délégué, Groupama Grand Est

36 • Daniel MÉRIGOT, Membre, Groupama Producteurs de Tabac

37 • Alain PUECH, Membre, Groupama d'Oc

38 • Christophe BUISSET, Membre, Groupama Paris Val de Loire

39 • Stephano DIJOUX, Membre, Groupama Océan Indien

40 • Patrick HENRY, Membre, Groupama Nord-Est

41 • Jean-Pierre DECOOL, Membre du Bureau, Groupama Nord-Est

42 • Luc CHEVALIER, Membre, Groupama Rhône-Alpes Auvergne

43 • Sylvie LE DILLY, Membre, Groupama Centre Manche

44 • Daniel COLLAY, Vice-Président, Groupama Paris Val de Loire

45 • Monique ARAVECCHIA, Membre du Bureau, Groupama Méditerranée

ABSENTS

• **Olivier de BAGLION**, Membre du Bureau, Groupama Centre-Atlantique

• **Alain HUET**, Membre, Groupama Centre Manche

• **Jérôme MATHIEU**, Membre, Groupama Grand Est

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Composé de 15 membres, le Conseil d'Administration de Groupama Assurances Mutuelles détermine les orientations de l'activité du Groupe dans le respect des orientations définies par le Conseil d'Orientation Mutualiste. Il veille à leur mise en œuvre et contrôle la gestion de la direction.



DE GAUCHE À DROITE :

1 • **Thierry CHAUDON**, Administrateur représentant les salariés **2** • **Michel BAYLET**, Administrateur – Groupama Centre-Atlantique
3 • **Michel L'HOSTIS**, Administrateur – Groupama Loire Bretagne **4** • **Ada DI MARZO**, Administrateur indépendant **5** • **François SCHMITT**,
 Administrateur – Groupama Grand Est **6** • **Bruno ROSTAIN**, Administrateur indépendant **7** • **Jean-Pierre CONSTANT**, Administrateur
 – Groupama Méditerranée **8** • **Marie-Ange DUBOST**, Administrateur – Groupama Centre Manche **9** • **Jean-Yves DAGÈS**, Président –
 Groupama d'Oc **10** • **Isabelle BORDRY**, Administrateur indépendant **11** • **Jean-Louis PIVARD**, Vice-Président – Groupama Rhône-Alpes
 Auvergne **12** • **Laurent POUPART**, Administrateur – Groupama Nord-Est **13** • **Caroline GRÉGOIRE-SAINTE MARIE**, Administrateur
 indépendant **14** • **Daniel COLLAY**, Administrateur – Groupama Paris Val de Loire.
ABSENTE • **Liuba RYJENKOVA**, Administrateur représentant les salariés.

LE COMITÉ EXÉCUTIF GROUPE

Présidé par le Directeur général, Thierry Martel, et composé de 21 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.



Thierry MARTEL
Directeur général Groupama
Assurances Mutuelles



Philippe BELLORINI
Directeur général Groupama
Supports & Services



Sylvain BUREL
Directeur Communication
Groupe



Christian COCHENNEC
Directeur général adjoint
de Groupama Assurances
Mutuelles



**Bénédicte CRÉTÉ-
DAMBRICOURT**
Directrice des Ressources
Humaines du Groupe



Cécile DAUBIGNARD
Secrétaire générale



Jean-François GARIN
Directeur général Groupama
Gan Vie



Éric GELPE
Directeur général Groupama
Paris Val de Loire



Didier GUILLAUME
Directeur général Groupama
Grand-Est



Fabrice HEYRIÈS
Directeur général adjoint
de Groupama Assurances
Mutuelles



Olivier LARCHER
Directeur général
Groupama d'Oc



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



Pascal LOISEAU
Directeur général
Groupama Centre-Manche



Rémi LORENZELLI
Directeur Stratégie
et Partenariats Groupe



Sylvain MERLUS
Directeur général Groupama
Centre-Atlantique



Michel PENET
Directeur général Groupama
Méditerranée



Olivier PÉQUEUX
Directeur
Filiales internationales



Cyril ROUX
Directeur financier
Groupe



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

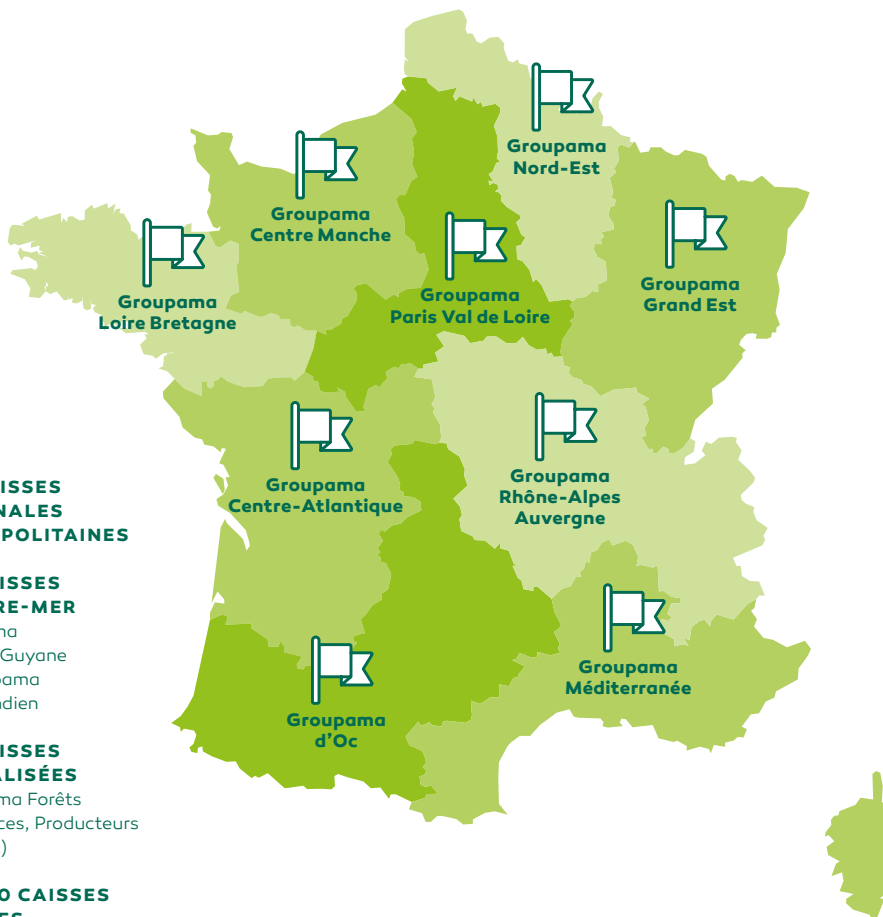
**UN CLOCHER
À L'HORIZON,
GROUPAMA N'EST
JAMAIS TRÈS LOIN.**

Être au plus près de ses clients
et sociétaires en France, ainsi que
dans tous les pays d'implantation
du Groupe, c'est offrir un véritable
service de proximité, d'écoute,
d'échange et de confiance.

NOUS SOMMES L'Â
POUR PERMETTRE
AU PLUS GRAND
NOMBRE
DE CONSTRUIRE
LEUR VIE
EN CONFIANCE.

UNE IMPLANTATION 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,
pour placer la vraie vie au cœur de nos solutions d'assurance.



1^{er}

assureur des
collectivités
locales

1^{er}

assureur
du monde
agricole

1^{er}

assureur
en santé
individuelle

2^e

assureur
habitation

2^e

assureur
en prévoyance
individuelle

4^e

assureur
automobile



25 000

collaborateurs
en France



6,5

millions de clients
et sociétaires



11,6 Mds€

de chiffre d'affaires
sur le territoire

UNE PRÉSENCE À L'INTERNATIONAL

Le Groupe détient des positions fortes à l'international où il réalise 18 % de son chiffre d'affaires. Il concentre naturellement son développement en Europe, tout en se tournant vers des marchés en pleine croissance, comme la Chine, sources d'opportunités.



7 000
collaborateurs
hors de France



5,5
millions de clients
hors de France



2,5 Mds€
de chiffre d'affaires
à l'international

**⊕ ASSURANCE DE BIENS
ET RESPONSABILITÉ,
ASSURANCE DE LA PERSONNE,
ACTIVITÉS FINANCIÈRES...**

Grâce à une dynamique d'innovation permanente, notre offre répond aux attentes de chaque segment de clientèle que nous avons choisi d'accompagner : les agriculteurs, les particuliers, les professionnels et entreprises, les collectivités et les associations.

NOUS SOMMES LÀ

**POUR PERMETTRE
AU PLUS GRAND
NOMBRE**

DE CONSTRUIRE

LEUR VIE

EN CONFIANCE.

➔ AGRICULTEURS

Groupama est à l'origine du mouvement mutualiste agricole en France. Cent ans après, l'agriculture est toujours au cœur de notre métier. Nous sommes aux côtés des agriculteurs pour leur proposer une gamme complète de solutions d'assurances adaptées aux contraintes de leur activité, et les accompagner dans leur quotidien.

INTERNATIONAL

UNE EXPERTISE RECONNUE DANS LE MONDE

Leader en France, Groupama est aussi l'assureur de nombreux exploitants à l'international. En **Roumanie**, le Groupe est n° 1 du secteur. En 2018, sa filiale a lancé une offre dédiée aux viticulteurs. Groupama figure en **Hongrie** dans le top 3 du marché. En **Chine**, le Groupe est un acteur important de l'assurance agricole et innove pour développer de nouveaux marchés. C'est le cas de l'assurance de yacks dans la province du Sichuan, qui couvre 700 000 têtes. Grâce à cette meilleure couverture du risque de mortalité de leur bétail, les éleveurs sont moins enclins à accroître le nombre de leurs animaux, ce qui permet de réduire le surpâturage.



6

agriculteurs français
sur 10 sont assurés
par Groupama

FRANCE

PIONNIER DE L'AGRICULTURE DE DEMAIN

Drones, capteurs... l'agriculture se transforme aussi à l'ère du digital ! Pour accompagner les agriculteurs dans cette mutation, Groupama est devenu partenaire de la **Ferme Digitale**, une association de 21 start-ups issues de l'AgTech et de la FoodTech. Ensemble elles travaillent à réconcilier grâce au digital, la recherche d'une meilleure productivité et les exigences croissantes des consommateurs. Avec ce partenariat, le Groupe poursuit son accompagnement de l'agriculture d'aujourd'hui et de demain.



450

experts agricoles et des
centaines d'élus de Groupama
se sont mobilisés sur le terrain
pour permettre un règlement
rapide des sinistres climatiques

FRANCE

Prévenir le risque d'incendies

Chaque année, des dizaines d'incendies surviennent dans les exploitations agricoles à la suite de l'auto-combustion des fourrages. Pour prévenir ce risque, Groupama a expérimenté des solutions de **sondes à fourrage connectées** avec ses sociétaires. Groupama Grand Est et Groupama d'Oc sont les deux caisses pionnières de cette démarche au sein du Groupe. Les sondes détectent une élévation anormale de la température du fourrage et envoient un SMS d'alerte à l'exploitant qui peut ainsi agir dans les plus brefs délais.



➔ PROFESSIONNELS ET ENTREPRISES

Pour permettre aux artisans et commerçants, aux professions libérales et aux TPE ou PME d'envisager sereinement leur avenir et de contribuer au développement de leurs activités, nous proposons une offre complète d'assurances professionnelles sur-mesure et protégeons chaque chef d'entreprise, ses salariés et ses proches.

ITALIE

L'ASSURANCE « MODULABILISSIMO »

Avec **Dinamica Business 360**, la filiale italienne de Groupama met à disposition des PME une offre multirisque innovante pour une protection 360 à la carte. Dans le cadre d'un contrat unique, chaque entreprise peut personnaliser sa couverture d'assurance en fonction de ses besoins. Très flexible, l'offre permet de combiner 11 natures de risque et plus de 60 garanties.



FRANCE

FAIRE BÉNÉFICIER NOS CLIENTS DE NOS EXPERTISES

Pour accompagner ses clients, Groupama Loire Bretagne a conçu **Keybox by Groupama**, une offre qui met à la disposition des entreprises le savoir-faire et l'expertise de ses collaborateurs pour répondre à des besoins ponctuels dans plusieurs domaines, notamment les ressources humaines, la prévention et la santé.



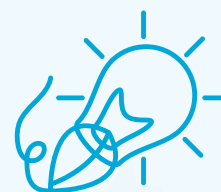
FRANCE

Une nouvelle solution d'assurance santé sur-mesure

En lançant **Galya Santé Entreprise**, une offre santé dédiée aux entreprises jusqu'à 100 salariés, Groupama joue la carte de l'ultra-modularité pour s'adapter aux besoins de chacun. Proposée par l'ensemble des réseaux d'agents, les caisses régionales et les courtiers, elle associe la finesse d'une solution sur-mesure – jusqu'à 16 niveaux de couverture – à la simplicité d'un tarificateur standard.



**entreprises candidates
au Trophée Pro national
lancé par Groupama en 2018
en vue d'une remise de prix en mars 2019
pour leurs actions exemplaires
en faveur du développement
socio-économique de leur territoire.**



➔ PARTICULIERS

Automobile, habitation, santé, prévoyance, épargne... Nous sommes l'assureur de la vraie vie, celle de tous les jours et de tous les moments. Ce que nos millions de clients attestent en nous témoignant leur confiance. En France, l'indice net de recommandation (INR) a fortement progressé en 2018 comme dans les autres pays où nous sommes implantés, à l'image de la Roumanie, où Groupama est resté pour la cinquième année consécutive l'assureur préféré des particuliers.

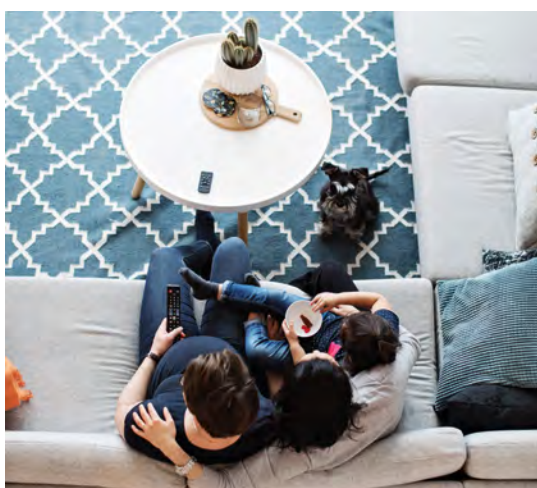
HABITATION

UN TARIF HABITATION INSTANTANÉ GRÂCE À L'ASSISTANT GOOGLE D'AMAGUIZ

Amaguiz est la première compagnie d'assurance française à se doter d'une application vocale sur l'Assistant Google, baptisée **Héloïz**. En répondant simplement aux 5 questions posées par Héloïz, chacun peut obtenir en temps réel un pré-tarif d'assurance habitation. Un devis est ensuite immédiatement envoyé par SMS et une prise de rendez-vous est proposée pour finaliser la souscription avec un conseiller.

PAYER JUSTE CE DONT VOUS AVEZ BESOIN

En Hongrie, Groupama révolutionne le marché de l'assurance habitation en lançant **Vesta**. Cette offre flexible et modulaire permet à chaque client de choisir ses garanties personnalisées et d'en changer à tout moment en fonction de l'évolution de sa situation.



3,6
millions
d'habitations
sont assurées
en France
par Groupama

N° 1
de l'assurance
multirisque
habitation
en Roumanie



ÉPARGNE

Un outil simple pour la plateforme retraite

Groupama a signé le 5 mars 2018 un partenariat avec la FinTech **Sapiendo-Retraite** enrichissant ainsi son offre de services digitaux. Née de ce rapprochement, la plateforme retraite constitue un outil simple, fiable, rapide et puissant, orienté client.

Groupama Gan Vie accélère le développement de son offre

Dans la continuité de sa stratégie de développement des unités de compte, **Groupama Gan Vie** a noué des partenariats stratégiques avec BlackRock, M&G et Pictet, aux côtés de la société de gestion du Groupe, Groupama Asset Management. La complémentarité des fonds proposés par ces acteurs référents permet à Groupama Gan Vie de renforcer la compétitivité de son offre d'assurance vie et de retraite.



7,5
millions de véhicules
sont assurés
dans le monde
par Groupama

AUTOMOBILE

ÊTRE L'UN DES LEADERS DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE NOUS OBLIGE CHAQUE JOUR À FAIRE TOUJOURS PLUS

Pour Groupama, l'enjeu de la prévention s'est toujours imposé comme une des priorités dans sa démarche d'assureur. En 2018, l'application **Vigilent** a été récompensée du prix Innovation Sécurité Routière. Elle permet aux agriculteurs de signaler leur présence sur la route, et aux automobilistes d'en être alertés. Groupama innove pour toujours mieux assurer ses clients et sociétaires. La nouvelle garantie pannes mécaniques **Tout sauf** du contrat **Conduire** assure les pièces détachées et la main d'œuvre. En Italie, **Autocontrollo 2.0 Motocicli** offre une protection complète du véhicule et du motard, ce dernier bénéficiant en outre de services télématiques et de téléassistance exclusifs 24h/24.

SANTÉ

L'E-SANTÉ POUR TOUS À TOUT MOMENT EN TURQUIE

Montant des garanties, géolocalisation des médecins, consultation en ligne, appel d'une ambulance, suivi de l'activité physique... sont autant de fonctionnalités que propose **Healpy**. Outre faciliter l'accès aux soins, cette application permet d'associer les utilisateurs à un projet de responsabilité sociale et de transformer chaque pas en un don pour une association.



1

million d'assurés
santé sont couverts
par Groupama
en France

L'ASSISTANCE AUSSI POUR LES PROCHES DE L'ASSURÉ

En cas de pépin, un assuré **Groupama Santé Active** peut, sur simple appel téléphonique à Mutuaide, faire bénéficier ses proches, clients ou non clients Groupama, d'une extension de garantie 100 % gratuite pour des services d'aide-ménagère, de téléassistance, de garde à domicile ou encore de livraison de repas et de médicaments.

3

nouveaux produits
Santé en Grèce
pour répondre
à tous les besoins
des assurés :
Confort Plus,
Confort 6000
et Essentiel Plus

SERVICES



La télésurveillance de demain

Fin 2018, Groupama et Orange ont créé **Protectline**, une société visant à développer les meilleures offres de télésurveillance centrées sur une expérience client inédite. Ce partenariat permet au Groupe de renforcer ses positions sur ce marché en forte croissance où il dispose d'une grande expertise et de solides moyens.

➔ ASSOCIATIONS ET COLLECTIVITÉS

Notre fort ancrage local fait de nous le partenaire privilégié des collectivités et des associations qui contribuent à la vie et au développement de leur territoire. Nous les accompagnons dans leur mission grâce à une offre complète d'assurances, couvrant la responsabilité de leur entité et de leurs élus et protégeant leurs locaux, leurs équipements ou leurs salariés.



JEAN-BERNARD PANNEKOECKE,
RESPONSABLE
MARCHÉ COLLECTIVITÉS
ET ASSOCIATIONS
GROUPAMA GRAND EST

« Groupama met à disposition des maires l'application SwELP.

Co-construite avec la start-up Sentinel, cette solution innovante facilite la gestion des situations de crise dans lesquelles la responsabilité d'un maire peut être engagée. Cette appli permet au maire de mobiliser les secours et ses équipes. Il permet aussi en quelques secondes depuis son smartphone, d'alerter ses concitoyens en cas de menace vitale, technologique, naturelle ou sanitaire et de leur communiquer les consignes indispensables. »

COLLECTIVITÉS

GROUPAMA PARTENAIRE DU LABEL « VILLE PRUDENTE »

Créé par l'association Prévention Routière et décerné pour la première fois au Congrès des Maires 2018, le label **Ville Prudente** récompense les communes les plus exemplaires en matière de sécurité et de prévention routière. En s'associant à cette initiative, le Groupe se positionne aux côtés des élus locaux qui développent une véritable culture de la prévention sur leur territoire.



ASSOCIATIONS

Une proximité renforcée avec les petites villes de France et leurs élus

Groupama a signé en novembre 2018 un partenariat avec l'**Association des Petites Villes de France** (APVF).

Ce rapprochement est une évidence au regard des sujets pour lesquels les deux parties se mobilisent : maintien des services publics de proximité, accès aux soins ou encore revitalisation des centres-villes. Les élus membres de l'APVF pourront ainsi s'appuyer sur l'expertise de Groupama et sur ses solutions dédiées aux collectivités à l'image du nouveau site internet, accessible gratuitement à tous les élus :

Territoires-Groupama.fr

1 sur 2
communes
françaises
est assurée
par Groupama

association
PRÉVENTION
ROUTIÈRE



→ PARTENAIRES FINANCIERS

Nos solutions d'asset management, de gestion d'actifs immobiliers ou d'épargne salariale font de nous le partenaire privilégié d'une clientèle diversifiée réunissant des investisseurs institutionnels, des distributeurs et des entreprises.



Après l'avoir entièrement repensé et restructuré, Groupama Immobilier a vendu l'immeuble Window, devenu un symbole de la nouvelle Défense. Une opération d'un montant de 477 millions d'euros qui démontre la solidité du modèle de Groupama Immobilier.

IMMOBILIER

Agir pour une construction plus durable

Groupama Immobilier est membre fondateur de **CIRCOLAB**, une association qui promeut l'économie circulaire dans la construction et l'immobilier. À ce titre, elle mobilise les intervenants de chacun de ses projets pour favoriser le réemploi des matériaux : valorisation des matériaux issus de la déconstruction, recours à des filières de réemploi de matériaux, réduction de l'enfouissement des déchets de chantier...



GESTION D'ACTIFS

GROUPAMA ASSET MANAGEMENT DEUX FOIS PRIMÉE

À l'occasion des Corbeilles « Mieux Vivre Votre Argent » 2018, Groupama Asset Management, filiale du Groupe spécialisée dans la gestion d'actifs, a reçu **deux nouvelles récompenses** : la *Corbeille d'Or meilleure société de gestion sur 1 an* et le *Certificat Gamme meilleure gestion PEA sur 1 an*. Une double reconnaissance qui traduit la performance de la gestion des fonds par Groupama Asset Management.

20,5 MILLIARDS D'ACTIFS SOUS GESTION POUR COMPTE DE TIERS

En 2018, **Groupama Asset Management** a conservé un rythme de collecte soutenu. Les flux de souscription nets provenant de la clientèle externe ont progressé, portant la part des tiers dans les actifs gérés par la filiale à plus de 20 %. Le développement de l'offre de gestion sur le segment de la distribution et à l'international a pleinement joué son rôle de diversification des relais de croissance.

NOUS SOMMES LÀ

**POUR PERMETTRE
AU PLUS GRAND
NOMBRE**

**DE CONSTRUIRE
LEUR VIE**

EN CONFIANCE.

**➔ POUR ACCOMPAGNER
TOUS NOS CLIENTS**

quels que soient leurs besoins, leurs attentes et leurs contraintes, et leur permettre d'avancer en confiance à tous les moments de la vie, les bons et les moins bons, nous réinventons en permanence le métier d'assureur. Innovations, solutions digitales, parcours clients simplifiés et fluidifiés... Nous cultivons l'esprit pionnier pour faciliter le quotidien de nos clients et simplifier leur vie d'assuré.

UNE OFFRE EN PERMANENTE ÉVOLUTION

Parce qu'il y a plusieurs vies dans une vie et que chacun a la sienne, les offres d'assurance doivent s'adapter à chaque situation et être toujours plus personnalisées. Une nécessité de sur-mesure à laquelle Groupama répond en innovant en permanence pour simplifier la vie de ses clients et partenaires, en exploitant tout le potentiel des nouvelles technologies comme en s'ouvrant aux écosystèmes innovants.

SIMPLIFICATION DE LA RELATION CLIENT



FRANCE

Une application qui veille sur les assurés

Gabriel est l'application mobile indispensable de Groupama pour demander de l'aide en cas de panne, d'hospitalisation ou d'agression. En cliquant simplement sur la vignette correspondant à son besoin, l'assuré est automatiquement reconnu et géolocalisé pour accélérer l'arrivée des équipes spécialisées. **Gabriel** offre aussi des fonctionnalités utiles au quotidien de suivi des proches lors de déplacements ou de sorties ponctuelles telles qu'un jogging.



FINI LES FAQ INTERMINABLES !

Amaguiz a « recruté » **Hector**, un assistant virtuel pour faciliter le parcours client sur son site Internet. 7j/7 et 24h/24 ce *chatbot* (agent conversationnel automatisé) répond en temps réel à toutes les questions que se posent les clients sur les offres d'Amaguiz ou sur leur contrat.

ITALIE

En Italie, Groupama Assicurazioni a remporté le prix de l'innovation Italy Protection Awards 2018 pour **MyProtection**, la première solution d'assurance modulable et globale dédiée aux particuliers couvrant à la fois les besoins Vie, Santé, Habitation et Patrimoine des clients.



BULGARIE

Sinistres automobiles : l'expertise passe à la vidéo

La filiale bulgare a remporté le Challenge International Groupama de l'Innovation avec le déploiement de **Sight Call**. Cette application mobile permet à l'expert et au client dont la voiture est accidentée d'échanger en temps réel par vidéo. Une innovation qui accélère la gestion d'un sinistre en permettant une inspection à distance, évitant ainsi le déplacement de l'expert sur le terrain.



GESTION DES DONNÉES ET OBJETS CONNECTÉS



Un challenge Groupe pour inventer l'assurance de demain

Afin d'accélérer sa transformation et d'exploiter le potentiel des technologies d'avenir, Groupama a lancé en 2018 un challenge interne sur le développement d'un savoir-faire en **intelligence artificielle**.

Douze expérimentations se sont affrontées sur des champs d'application aussi variés que : l'amélioration de la détection de fraude, l'automatisation de processus de souscription ou de contrôles de conformité, les *chatbots*, l'estimation systématique de la satisfaction client après un sinistre...

Trois projets ont été distingués :

• MARIUS (GROUPAMA ASIGURARI)

Automatisation d'une partie des demandes de remises commerciales pour accélérer le processus de souscription à un contrat automobile ;

• IMÉDIA (AMALINE ASSURANCES)

Robot virtuel qui facilite et accélère le traitement des sinistres automobiles avec la mise en relation directe des assurés avec le garage expert ;

• SMILES FINDER (GAN ASSURANCES)

Algorithme développé pour accroître le niveau de satisfaction des assurés confrontés à un sinistre.

OUVERTURE AUX ÉCOSYSTÈMES INNOVANTS

FRANCE

AUX CÔTÉS DES START-UP DE TECHSTARS PARIS

Pour la deuxième année consécutive, Groupama a été le seul assureur partenaire de l'incubateur **Techstars Paris**. En 2018 un programme en deux volets a été déployé. L'« Innovation Bootcamp » a permis d'immerger des équipes d'intrapreneurs pendant six semaines pour travailler sur des sujets d'innovation clés pour le Groupe. Puis, dans le cadre d'un programme d'accélérateur de start-up, des entrepreneurs ont été accompagnés par des Mentors du Groupe pour soutenir leurs projets. Ce partenariat, qui s'inscrit dans la stratégie d'open innovation de Groupama, constitue une opportunité d'identifier, tester et approuver des solutions disruptives qui pourront être mises, demain, au service des clients.



FRANCE

Six innovations créatrices de confiance primées

Lors de la quatrième édition des **Prix Groupama - Créateurs de Confiance**, vingt-six start-up et associations innovantes ont été sélectionnées au niveau national dans cinq catégories en lien avec les activités de Groupama : l'épargne et le financement des ménages ; l'agriculture, le climat et les territoires ; l'habitat et le logement ; l'automobile, la sécurité routière et la mobilité ; la santé et la prévention. Six lauréats ont été primés.

NOUS SOMMES LÀ

**POUR PERMETTRE
AU PLUS GRAND
NOMBRE**

**DE CONSTRUIRE
LEUR VIE**

EN CONFIANCE.

**➔ LA CONFIANCE
NE SE DÉCRÈTE PAS.**

Elle se gagne et se nourrit
tous les jours sur le terrain
par la force de nos engagements
de responsabilité sociale, sociétale
et environnementale auprès
de toutes nos parties prenantes.

UNE ANNÉE D'ENGAGEMENTS

Fort de ses valeurs et de son ancrage territorial, Groupama place l'Humain au cœur de ses actions en matière de responsabilité sociétale et environnementale. Et s'engage chaque jour auprès de ses collaborateurs et de ses parties prenantes pour construire ensemble un avenir en confiance.



76 %

c'est le taux d'engagement des collaborateurs de Groupama en 2018. C'est aussi le plus haut niveau jamais atteint mesuré par le Baromètre d'Opinion Groupe réalisé tous les deux ans par Ipsos. Il a progressé de 3 points par rapport à 2016 et de 6 points par rapport à 2014.



ENVIRONNEMENT

3 ENGAGEMENTS FORTS POUR LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

En décembre 2018, Groupama a réaffirmé sa stratégie d'investissement responsable. Le Groupe se désengage dès à présent de toute entreprise dont le chiffre d'affaires reposerait à plus de 30 % sur le charbon. En matière d'énergies fossiles, Groupama s'engage également à ne pas investir dans toute entreprise dont les sables bitumineux représenteraient plus de 15 % des réserves totales. Enfin, Groupama réalisera 1 milliard d'euros d'investissements sur un horizon de trois ans en faveur de la **transition énergétique**.



2 500

collaborateurs sur l'ensemble du Groupe en France ont bénéficié du télétravail en 2018

RESSOURCES HUMAINES

Soutenir une culture managériale commune

Afin de développer et de diffuser sa culture managériale, Groupama a réuni 1 000 dirigeants de toutes les entreprises du Groupe en 2018 lors d'une série de séminaires. Cette démarche a permis de valoriser les initiatives et les succès obtenus, de partager de nouveaux modes de travail et d'accompagnement des collaborateurs et d'investiguer des méthodes favorisant le management de l'innovation. Le site **Design Thinking by Groupama** ouvert à tous les participants est venu compléter ce dispositif pour favoriser le déploiement des enseignements de ces séminaires au sein des équipes. Cette dynamique se poursuivra en 2019 et impliquera les membres des Comités Opérationnels pour mobiliser le plus grand nombre.

ENVIRONNEMENT

Le gouvernement de la province du Sichuan a décerné à la filiale chinoise de Groupama le prix **Advanced Company of Environment Protection for the Yangzi river** pour son système de prévention lié aux assurances couvrant les forêts des zones montagneuses.



SOCIÉTAL

Participation record aux Balades solidaires

Grâce à la mobilisation des caisses régionales, l'édition 2018 des **Balades Solidaires**, organisées au profit d'associations ou de projets de recherche dans le domaine des maladies rares a battu tous les records. La participation de 24 916 marcheurs a permis de collecter 296 235 € qui ont été reversés à 55 associations et 2 chercheurs.

SOCIÉTAL

Groupama, partenaire engagé et en action

Fin 2017, Groupama et FDJ annonçaient s'associer pour créer l'**Équipe cycliste Groupama-FDJ**. Le début d'une aventure sportive et humaine qui porte déjà ses fruits. Les 33 victoires remportées en 2018 – 1^{re} équipe française en nombre de victoires – sont une belle illustration de la force de l'ADN mutualiste de Groupama qui place la confiance et le collectif au cœur de son action : c'est ensemble que l'on va plus loin. Inspiré par les défis que relèvent nos champions de l'Équipe cycliste Groupama-FDJ, Groupama s'engage à promouvoir cette discipline populaire qu'est le vélo. Dorénavant, Groupama entend ainsi s'adresser aussi aux millions de pratiquants passionnés en venant à leur rencontre au sein de chacun de nos territoires et en s'impliquant là où ils aiment pratiquer ce sport.

RESSOURCES HUMAINES

LA MARQUE EMPLOYEUR DU GROUPE MET EN AVANT SES VRAIS CLIENTS ET COLLABORATEURS

Parce que « ce sont nos clients qui nous incitent à toujours rechercher les meilleurs collaborateurs », Groupama a donné tout d'abord la parole à ses clients qui ont exprimé leurs attentes. Les collaborateurs apportent quant à eux le discours de preuve « être ancré dans la réalité de nos clients et engagé auprès d'eux, quel que soit son métier, **c'est ça être un vrai collaborateur Groupama**. » En mettant en avant les visages et personnalités de ses collaborateurs et clients de tout horizon géographique, le Groupe affirme son ancrage dans les territoires et dans la vraie vie.



LA PERFORMANCE RSE DU GROUPE EN 2018



INDICATEURS RH

PARITÉ HOMMES/FEMMES

47,4 %

de femmes parmi les cadres
(objectif 2018 : 48 %)

France : 47,9 %

SALARIÉS HANDICAPÉS

+ 2 %

par rapport à 2017

Le taux d'emploi en CDI est passé
de 2,9 % à 4,3 % en 6 ans

965

CDI en 2018

ALTERNANTS

845

alternants fin 2018

Le taux de transformation
vers un CDI est de 26 %



INDICATEURS SOCIÉTAUX

MÉCÉNAT

5,6

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

PRÉVENTION

13 986

missions réalisées
et 5 915 collaborateurs
sensibilisés

INVESTISSEMENT RESPONSABLE

23,9

milliards d'euros
d'encours en 2018



INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

CARBONE

48 340

tonnes d'émission de CO₂
(- 10 % depuis 2013)

10

millions de tonnes
de CO₂ stocké
par les forêts Groupama

ÉNERGIE

- 12,3 %

la baisse de consommation
(électricité, gaz, fioul...)
par rapport à 2013

PAPIER

2 061

tonnes de papier consommées
en 2018 en France, soit - 20 %
par rapport à 2017
(- 64 % par rapport à 2011)

27

kilos de papier de bureau
par personne en 2018

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 avec des encres
végétales sur du papier certifié PEFC ou FSC
par l'imprimerie ADVENCE.

Photographies : © Bernard Blaise, Margot
Fayol, Jean-François Labat (Groupama) ;
© Équipe cycliste Groupama-FDJ ; © Kamel Khalfi ;
© Gallery stock, Shutterstock Peshkova
(Médiathèque Groupama) ; © Aliyev Alexei
Sergeevich | Blend Images, WalkerPod
Images | Tetra Images (GraphicObsession) ;
© 10'000 Hours, Lori Andrews, Cavan Images,
Faba-photography, Hero Images, Marko
Nikolic | EyeEm, Maskot, Morsa Images, Juhari
Muhade, Onfokus, Kirill Rudenko, Peter Stark,
Ken Thorsteinsson, Westend61 (Getty images) ;
© Gregory Dubus (iStockPhotos).
Rédaction : Bearideas.
Conception et réalisation : Bearideas.



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

www.groupama.com