



**26 janvier 2022**

## Information sur la marche générale de l'entreprise

Intervenant : Thierry Martel

- Au plan économique, l'année 2021 s'est déroulée d'une manière plus favorable que prévu, grâce aux effets du déficit budgétaire et des plans de relance. La catastrophe économique et l'augmentation du nombre de chômeurs que l'on pouvait redouter ne se sont pas produites. Les marchés financiers se sont bien comportés : les marchés actions ont fait des performances inattendues mais des corrections sont en train de se faire (les banques centrales reprennent un peu la main sur le niveau des taux d'intérêts).
- Pour Groupama, le développement a été très vigoureux en 2021 en assurance de personnes et en épargne retraite en particulier. En assurance de dommages, cela a été plus contrasté, avec malgré tout de belles performances en automobile et en santé. L'activité a été plus difficile en assurance habitation.
- L'année 2021 a connu également des sinistres climatiques, avec un impact du gel sur les vignes extraordinairement violent, qui a conduit le gouvernement à revoir le dispositif de protection des récoltes en France. Une loi est en cours de discussion au parlement, visant à instaurer un nouveau système de protection des récoltes via des mécanismes sur lesquels nous avons beaucoup travaillé et qui font encore l'objet de débats au niveau du gouvernement et des parlementaires.
- Ainsi l'année 2021 s'est mieux passé que ce qu'on avait redouté à la fin 2020, essentiellement grâce aux soutiens massifs des états qui n'étaient pas forcément prévus.
- Sur le plan opérationnel, le bilan de l'année est contrasté, avec des indicateurs plus difficiles :
  - 2021 a été marquée par une forte dégradation de la qualité de service informatique, avec une augmentation des pannes. Des projets ont pris du retard.
  - La qualité de service client s'est également dégradée : les scores de satisfaction des clients sur les différents marchés sont globalement à la baisse (sur le marché des particuliers et sur le marché agricole), car la relation à distance chez Groupama n'est pas complètement au niveau de ce que font nos meilleurs concurrents. Nous disposons d'un réseau de proximité que les autres concurrents n'ont pas et investissons beaucoup sur cette relation physique de proximité. Mais nous perdons du terrain sur la relation à distance, la connaissance des clients et la rapidité des réponses.



### **Information – consultation sur le projet de plan d'actions pour développer la Qualité de vie et des conditions au travail (QVCT) et la prévention des risques psychosociaux – 1<sup>er</sup> réunion**

Intervenants : Alexandra Barsikian – Kevin Da Silva

- La direction de Groupama Assurances Mutuelles s'est engagée en 2021, en lien avec les représentants du personnel, dans une nouvelle démarche de prévention des risques psychosociaux (RPS).
- Pour rappel, cette démarche vise à évaluer le niveau d'exposition des salariés de GMA aux RPS, dans le but d'identifier des mesures de prévention à mettre en place au sein de notre entreprise et de contribuer à l'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT).
- La réalisation du diagnostic par le biais d'un questionnaire et d'entretiens collectifs a permis d'identifier les principaux facteurs de RPS et de repérer des situations de travail susceptibles de générer d'autres troubles psychosociaux.
- En s'appuyant sur ces constats, une réflexion a été engagée sur les leviers d'actions qui pourraient être mis en œuvre pour préserver la santé des collaborateurs et améliorer le bien-être et la QVCT. Cette réflexion aboutira par la définition et la mise en place d'un plan d'actions triennal (2022-2025).

### **Présentation de la nouvelle Digital Workplace de Groupama Assurances Mutuelles**

Intervenants : Laurent Bekaert – Yann Hoebler

- Une démarche groupe de refonte des intranets en Digital WorkPlaces, visant à proposer aux collaborateurs un écosystème attractif et à permettre aux entreprises de développer leurs propres solutions à partir d'une plateforme commune, a été initiée par les équipes G2S et DRH Groupe.
- Dans ce cadre, les équipes de la DRH Groupe ont développé la future Digital Workplace de GMA. La nouvelle plateforme remplacera les sites PARTAGEONS et EMERAUDE. Son lancement est programmé début mars, avec un plan de communication et des sessions de présentation.
- La Digital Workplace GMA, plus simple, agile, collaborative et personnalisable, est présentée dans sa version "recette" :
  - Bandeau haut d'accès aux contenus pérennes, avec les liens directs vers les sites utiles (Kiosque, e-temptation...)
  - Zone d'actualités issues du site GMA et des univers Kiosque et Campus
  - Informations à ne pas manquer et Agenda
  - Partie RH avec les arrivées-mobilités, les annonces Mouvy...
  - Partie réseaux sociaux (twitter, facebook et linkedin)
  - Moteur de recherche surpuissant, accessible partout via une "télécommande", qui permet également de retrouver des applicatifs et sites favoris, un espace personnel, etc.



### Présentation des résultats de la grande enquête dynamique mutualiste Intervenante : Sophie Dancygier

- Dans notre univers mutualiste, les clients sont des sociétaires qui désignent leurs représentants (les administrateurs au niveau local, régional et départemental). Chacun peut d'ailleurs devenir lui-même, administrateur.
- Les administrateurs, que l'on désigne sous le vocable d'«élus», sont membres des instances dirigeantes du groupe. Ils votent les orientations de la caisse dont ils sont élus et veillent à leur mise en œuvre. Ils font entendre la voix des sociétaires au sien de ces instances. Ils représentent également Groupama dans les territoires au travers d'actions de prévention, d'actions en faveur de la vie économique et associative locale.
- La crise sanitaire a rendu plus difficile l'animation de ce réseau en limitant les réunions, les moments d'échange et la convivialité, qui constituent le ciment de notre fonctionnement. C'est dans ce contexte qu'en janvier 2021 les 9 Présidents des caisses régionales métropolitaines (qui constituent le Comité des Présidents) ont décidé de donner la parole à l'ensemble des 31.700 élus de Groupama. 47% d'entre eux ont répondu au questionnaire proposé, confirmant que leur engagement demeure fort, malgré la crise.
- Cette enquête a permis d'établir une typologie des élus qui constituent une diversité qu'il nous fallait mieux appréhender, au-delà des données statistiques classiques.
- 6 grands types ont ainsi été identifiés, décrivant l'engagement des élu(e)s et permettant de mieux comprendre la dynamique de transformation de ce réseau : il s'est féminisé au cours des 15 dernières années, a rajeuni et intégré des sociétaires venant de milieux socio-professionnels de plus en plus variés. Cette typologie va aider les Fédérations et Caisses locales à arbitrer les actions à mener compte tenu des objectifs fixés.
- En complément, un baromètre de l'engagement a été élaboré et a permis de mesurer le degré d'implication des élus. Il fait apparaître la forte volonté des élus de conserver les sociétaires et les élus les plus fidèles, de privilégier la voix des élus de terrain et soutenir des actions solidaires. Ils considèrent également qu'il est de leur devoir de maintenir la proximité avec les sociétaires, en préservant des valeurs agricoles comme l'entraide.
- Interroger sur les principaux chantiers à conduire, les élus en priorisent 3 :
  - Promouvoir Groupama comme un acteur majeur de la prévention
  - Renforcer les relations entre les élus et les collaborateurs
  - Accroître le rayonnement de Groupama
- Enfin, les élus expriment au travers de cette Grande Enquête le besoin de mieux expliciter les éléments qui différencient le mutualisme chez Groupama de celui de nos concurrents. Il s'en suit la nécessité de mieux définir le « mandat de l'Elu ».